

Welkomstbrochure SPAAK voor vrijwilligers



CM. Hoe gaat het met u?

Inhoud

CM	4
SPAAK	4
Doelgroep	5
Voorwaarden	5
De vrijwilliger	5
Wie kan vrijwilliger worden?	5
Het engagement	6
Houding	7
Taken	7
Kostenvergoeding vrijwilliger	9
Kostennota	10
Verzekering	11
Geheimhoudingsplicht	12
Privacy policy	12
(Seksueel) grensoverschrijdend gedrag	12
Vormingen en ontmoetingen	13
Beëindigen van het engagement	13
Werkmiddelen	14
Contactgegevens	14

Welkom!

Leuk dat je interesse toont in een engagement bij de dienst Spaak. In deze welkomstbrochure vind je alle informatie en afspraken die betrekking hebben op je engagement. Een nuttig instrument om in de buurt te hebben tijdens het uitvoeren van een opdracht. Hou er rekening mee dat er zich na ontvangst van de brochure wijzigingen kunnen voordoen in onze regels. De dienst houdt je van iedere wijziging op de hoogte.



CM

Met 4,5 miljoen leden is CM het grootste ziekenfonds van het land. De werking van CM is gebaseerd op waarden zoals solidariteit, respect voor de persoon en aandacht voor anderen, in het bijzonder voor de meest kwetsbaren. Met tal van initiatieven profileert CM zich als sociale beweging en gezondheidsfonds.

Wil je een waardevolle bijdrage leveren in de samenleving? Dan is vrijwilliger worden de logische stap. Elk engagement, groot of klein, maakt een verschil. Bij CM kun je je op vele manieren engageren als vrijwilliger. Kijk zeker eens op onze website: www.cm.be/vrijwilligers.

SPAAK

SPAAK maakt deel uit van een bredere dienstverlening van de dienst CM-Oppas aan huis. Waar oppassers zorgzaam aanwezig zijn in de thuissituatie, bieden SPAAK-vrijwilligers administratieve ondersteuning. SPAAK is een tweedelijnszorg, dit wil zeggen professionele diensten (bv. een maatschappelijk werker, een sociale dienst) verwijzen mensen, die hier baat bij hebben, door naar ons.

Doelgroep

Mensen die problemen ervaren bij het sorteren van hun administratie, opvolgen van hun facturen, invullen van formulieren, uitvoeren van bankopdrachten, ... Kortom, mensen die administratieve ondersteuning nodig hebben.

Voorwaarden

SPAAK is een tweedelijnszorg. Professionele diensten zoals een maatschappelijk werker, sociale dienst van een ziekenhuis, sociaal huis, ... verwijzen mensen door naar SPAAK. Vervolgens plant een medewerker van de dienst een huisbezoek in voor het concretiseren van de hulpvraag en het vastleggen van praktische afspraken.

De vrijwilliger

Wie kan vrijwilliger worden?

- Je bent minimaal 18 jaar.
- Je bent bereikbaar (telefonisch en/of per mail).
- Je bent sociaal en communicatief vaardig.
- Je bent discreet en geduldig.
- Je hebt verantwoordelijkheidszin.
- Je kunt zelfstandig werken.
- Je kunt je inleven in de leefwereld van de klant.

In een aantal situaties moet je vooraf melding doen vooraleer je een vrijwilligersengagement mag opnemen. De dienst helpt je bij het opmaken van de documenten. Het gaat om volgende statuten:

- Je krijgt een ziekte- of invaliditeitsuitkering van het ziekenfonds:
De adviserend arts van je ziekenfonds moet akkoord zijn én vooraf schriftelijke toestemming geven vooraleer je kunt starten met het vrijwilligerswerk. Je bezorgt de adviserend arts hiervoor het document 'Vraag tot toestemming aan de adviserend arts van het ziekenfonds voor arbeidsongeschiktheid erkende vrijwilliger'.
- Je ontvangt een uitkering van de RVA ((deeltijds) werklozen, tijdelijk werklozen en werklozen met bedrijfstoelage).
In principe moet je je vrijwilligerswerk melden aan je uitbetalingsinstelling. Je bezorgt hen het ingevulde document 'C45B' dat door de organisatie ondertekend is. Je mag starten voor je een goedkeuring ontvangt. De RVA heeft twaalf dagen om te reageren op de melding. Afhankelijk van deze reactie kun je je engagement verder zetten, moeten de taken aangepast worden

of stopt je engagement. CM-Oppas aan huis heeft een **algemene goedkeuring van de RVA waardoor je geen verdere acties moet ondernemen.**

- Je bent ambtenaar:
In principe dien je toelating te vragen aan je werkgever. Vaak volstaat het om het te melden bij je werkgever dat je vrijwilligerswerk doet. Je vraagt dit best even na op je dienst.
- Je ontvangt een leefloon van het OCMW:
Je doet een melding aan het OCMW over je vrijwilligerswerk.

Wijzigt je statuut tijdens je vrijwilligerswerk? Breng de coördinator van de dienst hiervan steeds op de hoogte.

Vooraleer je kunt starten vragen we een **uittreksel uit het strafregister** model 1 te bezorgen.

Als vrijwilliger volg je verplicht een basisvorming en/of stagedag georganiseerd door de dienst, tenzij je bent vrijgesteld door de nodige opleiding of ervaring.

Het engagement

Als vrijwilliger bepaal je zelf je **engagement** (de frequentie, het tijdstip, welke gemeente). Dit engagement kun je steeds bijsturen of stopzetten. Je bepaalt zelf wanneer je je ter beschikking stelt. Je bent niet verplicht of gedwongen om een opdracht op te nemen. Wanneer je een opdracht aanvaardt, rekenen we erop dat je deze uitvoert.

CM-Oppas aan huis is steeds **op de hoogte** van al je opdrachten als vrijwilliger. Wanneer de dienst niet op de hoogte is, ben je niet door CM verzekerd. Verwijs de klant steeds door naar de dienst indien hij/zij rechtstreeks een nieuwe afspraak met je maakt.

Nadat je een opdracht hebt uitgevoerd, kun je (indien nodig) steeds terecht bij de dienst met vragen en/of informatie over de opdracht.



Houding

Als vrijwilliger ben je vertegenwoordiger van CM. Vanuit deze gedachte stelt de dienst een aantal verwachtingen naar de vrijwilliger:

- Je hebt een verzorgd voorkomen.
- Je onthoudt je tijdens het uitvoeren van de opdracht van alcohol en rookwaren.
- Je bent sociaal vaardig en assertief. Bij onverwachte omstandigheden blijf je rustig. Je zoekt samen met de klant naar de beste oplossing.
- Je hebt verantwoordelijkheidszin: je komt gemaakte afspraken na, je bent stipt, je houdt de dienst op de hoogte van iedere wijziging, ...
- Je hebt respect voor de klant en diens privacy en ideologie. Ook tegenover de dienst en je medevrijwilligers ben je respectvol.
- Je biedt administratieve ondersteuning waar nodig en houdt rekening met de capaciteiten van de klant.
- Je werkt zelfstandig en autonoom. Je komt steeds in de persoonlijke omgeving van de klant terecht. Wees discreet met wat je hoort en ziet. Houd je aan de geheimhoudingsplicht.
- Je bent bereid tot het volgen van vormingen.
- Er mag geen belangenvermenging zijn. Als vrijwilliger mag je geen naaste activiteiten uitvoeren die in conflict zijn met de activiteiten van de dienstverlening SPAAK.

Taken

Algemeen

De verwachte taken verschillen van situatie tot situatie en hangen nauw samen met de hulpvraag van de klant. Mogelijke taken zijn:

- Administratieve hulp:
 - o sorteren van administratie (bv. rekeningen);
 - o systeem van klasseren uitbouwen;
 - o ondersteunen bij administratie;
 - o (maandelijks) opvolgen van de administratie;
 - o doornemen van de post;
 - o brieven verduidelijken;
 - o invullen van overschrijvingsformulieren;
 - o helpen bij de administratie van een verhuis.

- Begeleiding naar instanties:
 - o bv. begeleiden naar het stembureau, huurdersbond ...

Volgende taken worden **niet** opgenomen:

- uitvoeren van bankzaken;
- aanvragen gericht tot sociale instanties vanuit de naam van de vrijwilliger: indien je contact opneemt met sociale instanties, spreek in naam van de klant (gebruik, met toestemming, het e-mailadres van de klant).

Hoe verloopt een aanvraag praktisch?

Een professionele organisatie meldt de klant aan bij de dienst. Bij een eerste gebruik van SPAAK vindt vooraf een huisbezoek plaats en de eerste aanvraag gebeurt tien werkdagen op voorhand. Iedere aanvraag gebeurt via de dienst. Een medewerker doet de dossiervorming.

Bij een eerste aanvraag ontvangen nieuwe klanten een afsprakennota waarin duidelijk de voorwaarden en afspraken van de dienst staan genoteerd.

De vrijwilliger beschikt altijd over contactgegevens van de klant, de verwijzende instantie en noodnummers van de klant.

De klant voorziet de vrijwilliger van drinken, de mogelijkheid om naar het toilet te gaan ... Materiaal dat je nodig hebt in het kader van je opdracht (klasseermappen, prints ...) kun je bekomen bij de dienst.

Op het einde van de afspraak maakt de vrijwilliger, samen met de klant, de afweging of een volgende afspraak nodig is. De klant brengt de dienst steeds op de hoogte van nieuwe en wijzigingen van afspraken.

Bij het ontvangen van een opdracht, gelieve binnen de 24 uur een antwoord te sturen naar de dienst.

Opdracht aanvaard: de vrijwilliger is op de afgesproken datum op het afgesproken tijdstip bij de klant.

Contacteer de dienst als je plots verhinderd bent door onvoorziene omstandigheden of overmacht (ziekte, autopech, ongeval, familiale redenen).

Ook een klant kan een opdracht annuleren. We vragen de klant minstens 24 uur op voorhand, tijdens de kantooruren, een opdracht te annuleren zodat de dienst voldoende tijd heeft je te verwittigen. Annuleert de klant te laat en ben je reeds ter plaatse, dan word je voor twee uur vergoed.

Na een eerste opdracht worden de klant en vrijwilliger gecontacteerd om te zien of alles naar wens is verlopen en of alles duidelijk was.

De vrijwilligerswet

De vrijwilligerswet omschrijft wat vrijwilligerswerk precies inhoudt, wie vrijwilliger mag zijn, onder welke voorwaarden en in welke organisaties.

Ga niet te licht over deze wettelijke bepalingen. Je hebt altijd kans dat een overheidsinspectie controle uitvoert in de organisatie. Als de inspectie overtredingen of misbruiken vaststelt, kan de organisatie en jij zelf, als vrijwilliger, daar sancties voor krijgen.

Soorten kostenvergoeding

Er bestaan twee types kostenvergoeding:

- **De forfaitaire kostenvergoeding** kan uitbetaald worden zonder bewijstukken voor te leggen. Je moet wel rekening houden met maximumbedragen per dag en per jaar. De organisatie kan deze kostenvergoeding aanvullen met een beperkte kilometervergoeding.
- **De reële kostenvergoeding** wordt uitbetaald op basis van bewijstukken (bv. kostennota's voor de gereden kilometers). De gemaakte kosten worden terug vergoed.

Deze twee systemen mag je niet combineren in één kalenderjaar.

De organisatie kiest zelf voor en/of welke kostenvergoeding ze betalen aan hun vrijwilligers. CM-Oppas aan huis geeft een forfaitaire kostenvergoeding aan de vrijwilligers. Hiervoor gelden maximale grenzen (dag- en jaarmaximum). De kostenvergoeding die je ontvangt is vrijgesteld van belastingen en sociale zekerheidsbijdragen zolang je je aan het dag- en jaarmaximum houdt. Het is een gedeelde verantwoordelijkheid om de maximumbedragen niet te overschrijden. Indien je meerdere vrijwilligersactiviteiten combineert waarvoor je een vergoeding ontvangt, ben je zelf verantwoordelijk voor het bijhouden van je maximumbedrag. Wanneer je de begrenzing overschrijdt, betaal je belastingen op het totaalbedrag van je kostenvergoeding. Deze maximumbedragen worden jaarlijks geïndexeerd.



CM-Oppas aan huis valt onder het verhoogde plafond zoals bepaald in het Koninklijk Besluit van 20 december 2018. SPAAK maakt deel uit van de bredere dienstverlening van CM-Oppas aan huis. Deze vrijwilligers mogen een verhoogde kostenvergoeding op jaarbasis ontvangen.

CM-Oppas aan huis informeert alle vrijwilligers indien er wijzigingen zijn over de vrijwilligersvergoedingen.

Indien je het maximale jaarplafond bereikt hebt, dan bekijkt onze dienst met jou of:

- je je engagement verderzet zonder kostenvergoeding te ontvangen;
- je tijdelijk je engagement stopzet tot het volgende kalenderjaar.

Kostennota

De kostenvergoeding, die je maandelijks ontvangt op je bankrekeningnummer, is berekend op basis van de door jou ingediende kostennota's. Bij wijziging van je rekeningnummer neem je contact op met de dienst.

Je bezorgt je kostennota's twee keer per maand aan de dienst via een CM-briefbus:

- vóór de 15de van de maand;
- vóór het einde van de maand.

Bij het niet tijdig indienen van de kostennota's ontvang je de (kosten)vergoeding een maand later.

Praktische afspraken in verband met de kostennota:

- Per klant is er één kostennota waarop je meerdere opdrachten kunt noteren, indien je maandelijks meerdere opdrachten doet.
- Je noteert nauwgezet alle gegevens op de kostennota.
- De informatie rond het aantal gereden kilometers heeft de dienst nodig voor de verzekering.
- Je noteert per klant alle data van de uitgevoerde opdrachten.
- Duid aan of deze opdracht kadert in je engagement:
 - o oppas bij volwassenen;
 - o oppas bij kinderen;
 - o administratieve hulp (SPAAK)
- Aan het eind van iedere opdracht laat je de klant handtekenen. Maak een melding indien de klant niet zelf kan tekenen.
- Annuleert de klant te laat en ben je reeds ter plaatse, wil de klant je niet binnen laten, ...: duid op de kostennota 'annulatie' aan en vermeld de reden. Je meldt dit ook aan de dienst.

Vernietigen

Na correcte ontvangst van jouw kostenvergoeding vragen we alle eigen (roze) exemplaren van de kostennota's te vernietigen of terug te bezorgen aan de dienst. Dit is wettelijk verplicht in het kader van de nieuwe regels omtrent de privacy van burgers (GDPR).

Verzekering

Als vrijwilliger ben je verzekerd tijdens, op weg van en naar een opdracht en op weg van en naar een activiteit georganiseerd door de dienst (bv. vormingen, intervisie ...).

De dienst sluit voor al zijn vrijwilligers een verzekering af voor volgende aspecten:

- Burgerlijke aansprakelijkheid: de schade die je toebrengt aan en bij derden tijdens je taak als vrijwilliger. Het gaat over schade aan een persoon en zijn eigendom.
- Lichamelijke schade die je geleden hebt bij ongevallen tijdens het verrichten van je engagement. Dit is ook de schade die je kunt oplopen tijdens het in- en uitstappen van de wagen.
- Materiële schade die je geleden hebt bij een ongeval.
- Ziektes en contaminaties die je opgelopen hebt als gevolg van het uitvoeren van je engagement.
- Rechtsbijstand voor de genoemde risico's: als je door een ongeval verwickeld zou raken in een rechtszaak zijn de kosten voor een advocaat, schadevaststelling en dergelijke gedekt.

Opgelet! De verzekering is niet aansprakelijk in geval van een grove fout, herhaaldelijk lichte fout of bij bedrog.

Het kan zijn dat de verzekering werkt met een franchise.

Je kunt de polissen opvragen bij de coördinator van de dienst.

Wat te doen bij een ongeval?

Alle opdrachten die geregistreerd staan, vallen onder de verzekering. Volg bij een ongeval volgende aanwijzingen:

- Hou het hoofd koel en waarschuw indien nodig de hulpdiensten.
- Erken nooit dat je zelf aansprakelijk/verantwoordelijk bent. Je bent pas aansprakelijk bij opzet, zware fout of vaak voorkomende lichte fouten na herhaaldelijke waarschuwingen.
- Zorg voor een getuigenverklaring (bv. passagier, omstaanders ...).
- Breng de dienst binnen de 24 uur op de hoogte van het ongeval/schade. Zij nemen verder contact met je op voor de verdere opvolging.

Geheimhoudingsplicht

Tijdens je engagement als vrijwilliger bij de dienstverlening SPAAK kan het zijn dat je vertrouwelijke informatie verneemt over de klant of zijn netwerk. Als vrijwilliger val je onder de geheimhoudingsplicht zoals bepaald in art. 458 van het Strafwetboek. De inhoud van dit artikel gaat als volgt:

“Geneesheren, heekundigen, officieren van gezondheid, apothekers, vroedvrouwen en alle andere personen die uit hoofde van hun staat of beroep kennis dragen van geheimen die hun zijn toevertrouwd en deze bekendmaken buiten het geval dat zij geroepen worden om in rechte (of voor een parlementaire onderzoekscommissie) getuigenis af te leggen en buiten het geval dat de wet hen verplicht die geheimen bekend te maken, worden gestraft met een gevangenisstraf van acht dagen tot zes maanden en met een geldboete van honderd tot vijfhonderd euro.”

Ook na beëindiging van het engagement behandel je de informatie vertrouwelijk.

Privacy policy

Als vrijwilliger bij de dienst verklaar je je akkoord met de privacy policy naar klanten toe. Deze vind je op www.cm.be/vrijwilligers, onder de rubriek ‘veelgestelde vragen’.

CM-Oppas aan huis hecht veel waarde aan de bescherming van de persoonsgegevens van de vrijwilligers en respecteert de privacy van de vrijwilligers. In de privacy policy voor vrijwilligers lees je hoe wij omgaan met jouw persoonsgegevens, waarbij we ons houden aan de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (GDPR). Deze policy kun je opvragen bij de dienst.

(Seksueel) grensoverschrijdend gedrag

Indien je tijdens de uitvoering van je engagement te maken krijgt met (seksueel) grensoverschrijdend gedrag, neem zo snel mogelijk contact op met de dienst. De coördinator contacteert de betrokken klant of diens netwerk om hun kant van het verhaal te beluisteren. In overleg met alle betrokken partijen worden verdere stappen (stopzetting van de samenwerking, inschakelen van een andere vrijwilliger, bijsturen van het gedrag ...) genomen.

De gevolgde procedure omtrent (seksueel) grensoverschrijdend gedrag is beschikbaar op de dienst.

Vormingen en ontmoetingen

CM-Oppas aan huis organiseert voor nieuwe vrijwilligers een **basisvorming en/of stagedag**. De nieuwe vrijwilliger is verplicht deze te volgen tenzij hij/zij vrijgesteld is door ervaring of opleiding.

Daarnaast organiseert de dienst minstens één keer per jaar:

- een **themavorming** (vrijwilligers kunnen steeds suggesties geven rond een vormingsthema);
- een **intervisiemoment** met alle vrijwilligers uit dezelfde regio;
- een **waarderingmoment** voor alle vrijwilligers.

Beëindigen van het engagement

Zowel de organisatie als de vrijwilliger kunnen afzien van een verdere samenwerking. Dat kan gebeuren:

- door niet verdere weerhouding na het kennismakingsgesprek;
- bij onderlinge overeenstemming;
- op vraag van de vrijwilliger zelf;
- op verzoek van de organisatie in volgende situaties (deze lijst is niet limitatief):
 - o schending van het beroepsgeheim en/of privacy van de klant;
 - o niet-naleving van de bestaande afspraken binnen de organisatie;
 - o ontplooiing van handelingen of activiteiten die niet conform de doelstellingen van de organisatie zijn of hiermee niet verenigbaar zijn.

Werkmiddelen

- Welkomstbrochure: dit document bundelt alle afspraken van de dienst.
- Kostennota
- Afsprakennota: elke vrijwilliger dient bij start een afsprakennota te ondertekenen. Dit document bevat de wettelijke informatie voor vrijwilligers en nog extra informatie over:
 - o de aard, de duur en de frequentie van het vrijwilligerswerk;
 - o de werking van de organisatie;
 - o de plaats van de vrijwilliger en van het vrijwilligerswerk binnen de organisatie;
 - o de contactpersoon voor de vrijwilliger binnen de organisatie;
 - o de door de vrijwilliger te volgen vorming en opleiding.

Contactgegevens

CM-Oppas aan huis

Dienstverlening SPAAK

Cirkelstraat 8

8400 Oostende

Tel. 059 55 40 51

spaak.oostende@cm.be

De dienst is van maandag t.e.m. donderdag bereikbaar (telefonisch, per mail en/of voice mail) van 8.30 tot 12.30 uur en van 13.30 tot 16.30 uur. Op vrijdag is de dienst bereikbaar (telefonisch, per mail en/of voice mail) van 8.30 tot 12.30 uur.

V.U. Bart De Ruyscher, Haachtsesteenweg 579 postbus 40, 1031 Brussel
© CM - April 2020



CM. Hoe gaat het met u?