



Vrijwilligers Palliatieve  
Terminale Zorg

Rivierenland

# **Vrijwilligersbeleid Stichting VPTZ Tiel – Buren – NederBetuwe**

**2020**



<b>Inhoud</b>	<i>pagina</i>
1. Inleiding	3
2. Uitgangspunten	4
3. Wat biedt de stichting VPTZ Tiel - Buren - NederBetuwe?	4
 Bijlagen:	
a. Aanvangsbrief	5
b. Overeenkomst vrijwilliger	7
c. Profielschets vrijwilliger	10
d. Handboek	12
e. Declaratieformulier	16
f. Personalía formulier	17
g. Klachtenregeling Vrijwilligers VPTZ TBNB	18
h. Meldingsformulier klachten	21



Vrijwilligers Palliatieve  
Terminale Zorg

Rivierenland

## 1. Inleiding

Stichting VPTZ Tiel – Buren – Neder-Betuwe (ofwel in de volksmond VPTZ Rivierenland) heeft de afgelopen jaren diverse documenten vervaardigd die betrekking hebben op vrijwilligers. Met dit vrijwilligersbeleid zijn alle documenten gebundeld en ontstaat er een vrijwilligersbeleid 2020 - 2025.

Dit beleidsstuk is een handig naslagwerk voor alle vrijwilligers. Het bevat de belangrijkste uitgangspunten en afspraken met betrekking tot de inzet van de vrijwilligers. In de bijlagen zijn onderliggende informatie en stukken opgenomen.

Stichting VPTZ Tiel - Buren - Neder-Betuwe is ontstaan vanuit vrijwilligersorganisatie, die op 26 juni 2006 officieel is opgericht. Er kunnen dus vrijwilligers al langer vrijwilliger zijn dan 2006.

### **De doelstelling van de Stichting is:**

Het verlenen van hulp - waar thuis ook is - door middel van ondersteuning en zorg aan terminale patiënten en hun mantelzorgers binnen de gemeenten Tiel, Buren en Neder - Betuwe en omstreken.

We korten de naam Stichting VPTZ Tiel - Buren – Neder-Betuwe in de regel af tot VPTZ Rivierenland.



## **2. Uitgangspunten vrijwilligersbeleid van stichting VPTZ Rivierenland.**

De vrijwilligers kunnen verschillende motieven hebben om dit werk te doen; de Stichting VPTZ wil vanuit een gemeenschappelijke basis hulp bieden. Daarvoor zijn er gezamenlijke uitgangspunten en werkwijzen vastgelegd.

- a. Stichting VPTZ verwacht dat vrijwilligers bereid zijn te reflecteren op zichzelf en open te staan voor feedback op hun functioneren.
- b. Coördinatoren coachen, begeleiden en beoordelen vrijwilligers actief, op een zorgzame en constructieve manier.
- c. Stichting VPTZ schept voorwaarden die de kwaliteit van het werk en het werkplezier bevorderen.
- d. Stichting VPTZ bewaakt de fysieke en psychische veiligheid en integriteit van alle betrokkenen in de hulpsituaties.
- e. Stichting VPTZ hanteert zowel voor de cliënten als voor de vrijwilligers de privacy richtlijnen zoals die in de nieuwe wetgeving van 2021 zijn vastgelegd. Het reglement wordt aan alle vrijwilligers uitgereikt. Zij dienen hiervan op de hoogte te zijn en ernaar te handelen.
- f. Naast of in plaats van het waken kunnen vrijwilligers op verzoek ook ingezet worden voor andere specifieke activiteiten die recht doen aan hun kwaliteiten.
- g. Beschikbaarheid van de vrijwilliger wordt in overleg met coördinatoren afgesproken.



### **3. Wat biedt stichting VPTZ aan de vrijwilligers?**

De stichting VPTZ biedt vrijwilligers:

- Een basisopleiding van zeven dagdelen
- Ongeveer 4 themabijeenkomsten per jaar, die betrekking hebben op het werk
- Tweejaarlijkse herhaling van het praktijkonderdeel (één dagdeel)
- Begeleide intervisie
- Jaarlijks thema dag/middag
- Contact met een groep gemotiveerde collega-vrijwilligers
- Ondersteuning in het werk door deskundige begeleiders/coördinatoren
- Jaarlijks aanbod van het Landelijke Steunpunt VPTZ scholingsmodules
- Reiskostenvergoeding
- Een bestuur dat voorwaarden creëert voor hun werkzaamheden



## A. Aanvangsbrief

Beste nieuwe vrijwilliger,

We heten jou van harte welkom als nieuwe vrijwilliger bij VPTZ Rivierenland!

Voor de administratieve afwikkeling en om je een beetje wegwijs te maken binnen de organisatie, zetten we onderstaand een aantal punten op een rij.

### **Samenwerkingsovereenkomst**

Deze overeenkomst geeft de basis aan hoe onze samenwerking is geregeld. Beiden ondertekenen we deze overeenkomst.

### **Functieomschrijving- en profiel**

Hierin staan je taken, grenzen, geheimhoudingsplicht, houding en vaardigheden omschreven behorend bij dit vrijwilligerswerk.

### **Informatie verzekering**

De Stichting heeft een ongevallen- en aansprakelijkheidsverzekering afgesloten voor alle vrijwilligers. Informatie te verkrijgen bij de penningmeester.

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

Wij vinden het belangrijk om grote zorgvuldigheid aan te houden richting onze cliënten/gasten omdat zij zeer kwetsbaar zijn. Met deze verklaring wordt getoetst of gedrag uit je verleden een bezwaar vormt om dit specifieke vrijwilligerswerk te doen.

### **Handboek**

Het handboek is bedoeld voor bekendheid en duidelijkheid van afspraken die zijn gemaakt en werkwijze van diverse (praktische) zaken. Een gedeelte is gezamenlijk en geldt voor alle vrijwilligers. Daarnaast is er een gedeelte apart voor de hospice- en thuisvrijwilligers. Heb je vragen, raadpleeg eerst het handboek. Mogelijk lost het zich dan al op.

### **Declaratieformulier**

Per kwartaal kun je een declaratieformulier invullen voor gemaakte reiskosten.

### **Planning scholing/werkoverleg**

Op de planning van het werkoverleg van de thuisvrijwilligers staan de data voor het hele kalenderjaar.

### **Personalia vrijwilliger**

Dit formulier verzoeken we je in te vullen zodat we actuele contactgegevens en gegevens beschikbaarheid in onze administratie hebben.



Vrijwilligers Palliatieve  
Terminale Zorg

Rivierenland

### **Adressenlijst**

Vrijwilligers, coördinatoren en bestuursleden gebruiken de adressenlijst uitsluitend voor VPTZ-gerelateerde activiteiten.

Uiteraard realiseren wij ons dat je in de praktijk nog tegen vele vragen aan kunt lopen. Stel deze gerust bij ondergetekende en blijf er niet mee zitten.

Wij kijken uit naar een plezierige samenwerking!

Hartelijke groet,  
mede namens het bestuur

*Naam*  
Coördinator



## **B. OVEREENKOMST**

De stichting Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg (VPTZ) Tiel, Buren, Neder-Betuwe, ten deze vertegenwoordigd door (naam)....., coördinator en ..... , hierna te noemen “de vrijwilliger”, spreken het volgende af:

### **Artikel 1**

De vrijwilliger onderschrijft de doelstelling van de Stichting.

### **Artikel 2**

De vrijwilliger zal voor de Stichting activiteiten verrichten ten behoeve van zowel cliënten als hun familie en andere naasten. De geboden hulp geschiedt binnen de hospice voorziening Tiel en/of in de thuissituatie. De geboden hulp is strikt aanvullend van aard en komt naast de hulp die men ontvangt van mantelzorgers en familie en medisch, verplegend en verzorgend personeel.

De vrijwilliger heeft kennis genomen van de functiebeschrijving voor Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg, welke onlosmakelijk onderdeel uitmaakt van deze samenwerkingsovereenkomst.

### **Artikel 3**

De coördinator bepaalt, in overleg met de vrijwilliger, de inhoud, de aard en de frequentie van de werkzaamheden. De vrijwilliger is verantwoordelijk voor de taken die hij/zij op zich heeft genomen.

### **Artikel 4**

De vrijwilliger is bereid zich beschikbaar te houden volgens de afgesproken uren voor het verrichten van de afgesproken werkzaamheden. Op de hospice is hij/zij tevens bereid volgens het rooster feestdagen te werken waarbij dit binnen de groep vrijwilligers zoveel als mogelijk afgewisseld zal worden.

### **Artikel 5**

De vrijwilliger wordt begeleid door de coördinator. In het kader van deze begeleiding zullen zo nodig evaluatiegesprekken plaatsvinden. Het initiatief daartoe kan van beiden uitgaan. In ieder geval vindt één keer per jaar een voortgangsgesprek plaats. De coördinator heeft, indien mogelijk en wenselijk, intensief contact met de thuisvrijwilliger, die is ingezet. Na elke





zorginzet, waarbij de vrijwilliger is betrokken, kan een evaluerend gesprek met de coördinator plaatsvinden.

### **Artikel 6**

De vrijwilliger verplicht zich tot het volgen van de introductie cursus.

Periodiek worden werkberekingen gehouden, met als doel ervaringen en informatie uit te wisselen. Daarnaast worden er scholingsactiviteiten georganiseerd. De vrijwilliger wordt geacht bij werkberekingen en scholingsactiviteiten aanwezig te zijn.

### **Artikel 7**

De vrijwilliger verbindt zich bij voorkeur voor een langere periode aan de Stichting, in principe voor minimaal één jaar. De vrijwilliger komt gemaakte afspraken in verband met tijd en data van aanwezigheid in de hospicevoorziening en/of thuissituatie na. In geval van verhindering informeert de vrijwilliger zo spoedig mogelijk de coördinator. De vrijwilliger zorgt (in het hospice), indien mogelijk, in eerste instantie zelf voor vervanging.

### **Artikel 8**

De vrijwilliger neemt voor beëindiging van deze overeenkomst in principe een termijn van twee maanden in acht, op dat de eventuele hulpverleningstaak, in overleg met de coördinator, kan worden overgedragen aan anderen. Op verzoek kan een getuigschrift worden opgemaakt.

Indien naar mening van de coördinator en bestuur een vrijwilliger disfunctioneert, kan de Stichting de samenwerking met deze vrijwilliger met onmiddellijke ingang beëindigen.

### **Artikel 9**

Deze overeenkomst kan, op voordracht van de coördinator, door het bestuur van de Stichting worden beëindigd, wanneer daarvoor dringende redenen aanwezig zijn. Hierbij zal hoor en wederhoor worden toegepast.

### **Artikel 10**

Geschillen moeten zoveel mogelijk in goed overleg opgelost worden. Bij geschillen tussen vrijwilligers beslist de coördinator. Deze beslissing is bindend. Bij conflicten tussen een vrijwilliger en de coördinator beslist het bestuur. De beslissing van het bestuur is bindend.



### **Artikel 11**

De vrijwilliger verklaart ten opzichte van derden strikte geheimhouding te zullen bewaren ten aanzien van alle kennis van persoonlijke, medische en sociale gegevens tijdens zijn/haar werkzaamheden als vrijwilliger van de Stichting verkregen. Dit geldt ook voor alles wat hem/haar als geheim is toevertrouwd, of waarvan hij/zij het vertrouwelijk karakter moet begrijpen. Deze geheimhouding blijft van kracht na beëindiging van de overeenkomst.

### **Artikel 12**

De vrijwilliger mag geen geldelijke bedragen of geschenken met een waarde boven de € 50 voor zichzelf aannemen. Als giften, legaten of erfstellingen aan de vrijwilliger worden geschonken, worden deze geacht te zijn geschonken aan de Stichting, welke laatste de successierechten zal betalen en eventuele verdere verplichtingen, ter zake, van de vrijwilliger zal overnemen.

### **Artikel 13**

De vrijwilliger ontvangt een vergoeding voor de door hem/haar gemaakte kosten. De vergoeding voor reiskosten is € 0,28 per km. Functioneert een vrijwilliger als achterwacht dan kunnen gemaakte telefoonkosten vergoed worden. De vergoeding bedraagt € 0,05 per belminuut. Vaststelling van de hoogte van de vergoedingen wordt bepaald door het bestuur. Per kwartaal dient de vrijwilliger een declaratieformulier in te vullen en naar de coördinator te sturen om de gemaakte kosten te declareren.

### **Artikel 14**

Voor vrijwilligers is, door VPTZ TBNB, een aansprakelijkheids- en ongevallenverzekering afgesloten. In geval van schade kan de vrijwilliger dit melden bij de coördinator.

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt en ondertekend te Tiel, d.d.....

Stichting Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg

.....  
Coördinator

.....  
Vrijwilliger



### C. Profielschets vrijwilliger

Het werk van de vrijwilligers vraagt grote persoonlijke betrokkenheid en inzet. Maar inzet en betrokkenheid alleen zijn niet voldoende, er worden ook andere capaciteiten gevraagd.

#### 1. Een juiste grondhouding: het kunnen bieden van onvoorwaardelijke en niet oordelende aandacht en respect

- invoelend zijn en niet de eigen gedachten, normen, waarden voorop stellen
- flexibel, geduldig en evenwichtig
- openheid en bereidheid om te leren
- terughoudendheid in eigen reacties
- veiligheid en vertrouwen kunnen bieden
- kunnen aansluiten bij de leef- en belevingswereld van de cliënt/mantelzorgers
- in staat tot (zelf)reflectie
- privacygegevens en persoonlijke informatie vertrouwelijk behandelen
- om kunnen gaan met verdriet, pijn en lijden van terminale cliënten en/of mensen met dementie en hun naasten

#### 2. Kennis van en/of inzicht in

- de eigen waarden, grenzen en onmachtgevoelens
- de invloed van het eigen verliesverleden
- zingevingaspecten
- het gedrag van anderen en in staat zijn daarbij tactvol een eigen positie te kiezen
- mensen met dementie en mensen in de terminale fase en hun naasten
- eigen kwaliteiten en leerpunten

#### 3. (H)erkennen en hanteren van

- vormen van non-verbale (gebaren, stemgebruik, etc.) en verbale communicatie
- verschillende emoties en gepaste emotionele ondersteuning bieden

#### 4. Observeren, signaleren en rapporteren van:

- de betekenis van zich wijzigend verbaal en non-verbaal gedrag
- wensen m.b.t. wijzigingen in de zorginzet
- rapportage in zorgdossier en/of overdracht schrift

#### 5. Beschikt over de volgende vaardigheden:

- aandacht kunnen richten op de ander
- actief kunnen luisteren en kunnen omgaan met stiltes
- diverse soorten vragen kunnen stellen (open, gesloten, verkennend, verduidelijkend etc)
- lichte lichamelijke verzorging (tanden poetsen, haren kammen, scheren, opfrissen, etc.)



- behulpzaam zijn door: kussens opschudden, in en uit bed helpen, omhoog helpen in bed, begeleiden bij toiletgang, etc.
- lichte huishoudelijke werkzaamheden (koffie/thee zetten, telefoon aannemen, etc)
- kunnen samenwerken
- zelfstandig kunnen handelen

#### **6. Informatie en voorlichting kunnen geven betreffende:**

- werkwijze, uitgangspunten, voorwaarden van de eigen organisatie

#### **7. Praktische aspecten**

- deelname aan de uitgebreide basis cursus VPTZ is verplicht
- bereid tot het volgen van trainingen, evaluatie- en themabijeenkomsten
- langer dan één jaar beschikbaar
- ondertekenen van de vrijwilligersovereenkomst van VPTZ
- inzetbaarheid (vrij algemeen is 1 of 2 x 4 uur per week, maar ook andere afspraken zijn mogelijk)
- bereikbaarheid
- vervoer
- steun van de achterban



## D. Handboek Vrijwilligers

Beste vrijwilligers,

Dit handboek is bedoeld voor bekendheid en duidelijkheid van afspraken die zijn gemaakt en werkwijzen van diverse (praktische) zaken.

Een gedeelte is gezamenlijk en geldt voor alle vrijwilligers. Daarnaast is er een gedeelte apart voor de hospicevrijwilligers en een gedeelte apart voor de thuisvrijwilligers.

Dit handboek is een “levend” document wat wil zeggen dat er in de loop van de tijd allerlei wijzigingen op kunnen treden. Het is een handboek van en voor ons allemaal. Als je iets mist wat wel belangrijk is om hierin te vermelden of als je iets leest wat niet meer actueel is, meld dit dan bij de coördinator. De coördinator zorgt ervoor dat het handboek actueel is.

Het handboek wordt per mail aan iedereen verstrekt. Op het hospice zit tevens een uitdraai in de vrijwilligersmap.

Voor nieuwe vrijwilligers is het advies om dit handboek door te lezen zodat je op de hoogte bent van afspraken en werkwijzen. Verder kan het door iedereen als naslagwerk gebruikt worden.

Hartelijke groet,

Elly de Bie  
Coördinator Hospice vrijwilligers  
Tel.: 06 41341094

Elly Tazelaar  
Coördinator Thuis Vrijwilligers  
Tel.: 06-53 71 55 25

Mail: [coordinator@vptzrivierenland.nl](mailto:coordinator@vptzrivierenland.nl)



## VOOR ALLE VRIJWILLIGERS

### Bereikbaarheid

De coördinator is bereikbaar op het mobiele nummer. Indien er niet wordt opgenomen, spreek dan je boodschap in. Indien nodig belt de coördinator je zo spoedig mogelijk terug. Zorg ervoor dat je als vrijwilliger goed te bereiken bent. Reageer op je voicemail als deze is ingesproken of op een whatsapp of reageer op mail die je ontvangt. Zo weet de coördinator/achterwacht dat je het bericht gehoord of gelezen hebt en het goed is aangekomen.

### Declaraties

Indien je onkosten hebt gemaakt, kun je per kwartaal een declaratieformulier invullen. Dit betreft gemaakte kilometerkosten (bij inzetten, werkoverleg en scholing) en gemaakte telefoonkosten indien je, in overleg met de coördinator, een cliënt met je eigen telefoon belt. De declaratieformulieren dienen voor de 10e van de eerste maand, na afloop van het kwartaal naar de coördinator gemaild te worden. Dat betekent:

- 1e kwartaal (januari, februari, maart) inleveren vóór uiterlijk 10 april.
- 2e kwartaal (april, mei, juni) inleveren vóór uiterlijk 10 juli.
- 3e kwartaal (juli, augustus, september) vóór uiterlijk 10 oktober.
- 4e kwartaal (oktober, november, december) vóór uiterlijk 10 januari.

Declaraties worden op het digitale formulier ingevuld of op papier aan de coördinator gegeven.

### Informele activiteiten

Een aantal keren per jaar (bijv. in januari en oktober) wordt er een informele activiteit georganiseerd.

Een gezellig samenzijn van alle vrijwilligers en het bestuur en coördinatoren. Een manier om eens anders met je collega-vrijwilligers op te trekken en vanuit de stichting als bedankje voor ieders inzet.

### Scholingsactiviteiten

Omdat wij kwaliteit belangrijk vinden, verzorgen wij een aantal keren per jaar scholingsavonden of -dagen voor alle vrijwilligers. Dit is ons eigen scholingsplan.

Uitgangspunt is dat je er bent. Ben je onverhoopt toch verhinderd dan verzoeken we je af te melden (mail of telefonisch) bij de coördinator.

Bij regionale scholing of andere uitnodigingen die lopende het jaar worden ontvangen, is deelname niet verplicht. Uitnodigingen voor deze bijeenkomsten ontvang je meestal per mail via de coördinator waarin staat vermeld hoe en bij wie je je aan kunt melden.

### Verzekering

Voor alle vrijwilligers is een Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering en een ongevallenverzekering afgesloten bij AON Nederland CV. Informatie over deze verzekering is te verkrijgen bij de penningmeester. Indien je zelf schade hebt of je hebt een schade



veroorzaakt, meld de toedracht van het voorval dan bij de coördinator. Deze zal via de penningmeester de schade melden bij de verzekeringsmaatschappij.

#### Werkoverleg

Het werkoverleg is 6 keer per jaar voor de hospicevrijwilligers en 6 keer per jaar voor de thuisvrijwilligers. Er wordt jaarlijks een planning gemaakt en het is de bedoeling dat vrijwilligers zoveel mogelijk aanwezig zijn. Tijdens het overleg worden ervaringen uitgewisseld, nieuws van de organisatie gedeeld, enz. Een kort verslag van het werkoverleg wordt gemaakt.

### **VOOR THUISVRIJWILLIGERS**

#### Basistijden inzet

Nacht 23.00-07.00 uur

Ochtend tussen 09.00-12.00 uur

Middag tussen 13.00-17.00 uur

Avond tussen 19.00-23.00 uur

In overleg met cliënt/mantelzorger, coördinator en vrijwilliger kunnen tijden anders ingepland worden.

#### Bereikbaarheid

Als je bent ingezet, is de coördinator altijd bereikbaar, ook 's nachts.

Indien er verpleegtechnische of verzorgende handelingen gedaan moeten worden die jij niet mag of niet alleen kunt doen dan kun je rechtstreeks het nummer van de thuiszorg bellen wat in de zorgmap staat vermeld.

#### Nachtdiensten

Voor de nachtdiensten maken we onderscheid tussen slaap- en waakdiensten.

Slaapdienst: je kunt gewoon slapen. De cliënt is in staat om je wakker te maken als hij/zij je nodig heeft. Rekening mee houden dat je op een plek slaapt waar je het 'signaal' van de cliënt ook daadwerkelijk kunt horen.

Waakdienst: je bent de hele dienst wakker.

Bij de intake wordt besproken waar behoefte aan is waarna dit met de vrijwilliger wordt afgestemd.

#### Overdracht

Informeel na de inzet, bij voorkeur per mail, de andere betrokken vrijwilliger(s)

bij de hulpvraag en de coördinator. Als er geen andere vrijwilliger betrokken is, informeer je de coördinator.

#### Overlijden

Wat kun je doen bij overlijden van de cliënt tijdens je aanwezigheid?

- Noteer het tijdstip van overlijden



- Waarschuw de familie en wacht tot familie er is
- Vraag of de mantelzorger/familie de huisarts en/of betrokken beroepsmatige zorg op de hoogte wil stellen of dat jij dat als vrijwilliger doet.
- Let op! de familie belt zelf de uitvaartonderneming! Niet als vrijwilliger doen daar kunnen kosten aan verbonden zijn.
- Algemeen: bewaar de rust, raak niet in paniek.
- Informeer de coördinator (en eerstvolgende vrijwilliger die zou komen)

#### Privacy:

Voor een inzet ontvang je intakegegevens zodat je op de hoogte bent van de thuissituatie waar je terecht komt. Zorg ervoor dat je na afloop van de inzet alle ontvangen informatie uit je mail/pc verwijdert en wat je op papier hebt, versnipperd.

#### Sleutelkastje

Als niemand de deur open kan doen, wordt er regelmatig gebruik gemaakt van een sleutelkastje. Indien hiervan sprake is dan meldt de coördinator dit. Je krijgt dan in een aparte mail of sms de code van het sleutelkastje toegestuurd.

#### Vakantie

Heb je vakantie ingepland, meld deze bij de coördinator zodat bekend is dat je die periode niet beschikbaar bent.

#### Verzorgende handelingen

Gebruik altijd handschoenen als je met lichaamsvocht in aanraking kunt komen. Het is mogelijk handschoenen te gebruiken die de thuiszorg er heeft neergezet. Let op je eigen houding, daarmee voorkom je nek-, rug- en schouderklachten.

#### Zaklampje

Uit ervaring blijkt dat het 's nachts en in de winterperiode handig is als je een klein zaklampje bij je hebt. Zeker als er sprake is van een sleutelkastje en daar onvoldoende licht bij aanwezig is.

#### Ziek- en herstelmeldingen

Ziek en ingepland voor inzet:

Indien je ziek bent, meld dit dan zo spoedig mogelijk bij de coördinator dat je niet kunt werken. Geef ook aan wat je verwachting is hoe lang het zal duren. De coördinator zal naar vervanging zoeken.

#### Herstelmelding

Ben je weer hersteld, meld dit bij de coördinator zodat bekend is dat je weer inzetbaar bent.





Vrijwilligers Palliatieve  
Terminale Zorg

Rivierenland

## E. Declaratieformulier

	Declaratieformulier vrijwilligers	
--	-----------------------------------	--

Indien je onkosten hebt gemaakt, kun je per kwartaal een declaratieformulier invullen. Dit betreft gemaakte kilometerkosten (bij inzetten, werkoverleg en scholing) en indien je achterwacht bent, gemaakte telefoonkosten.

De declaratieformulieren dienen vóór de 10e van de eerste maand, na afloop van het kwartaal naar de coördinator gemaïld te worden. Dat betekent:

1e kwartaal (januari/februari/maart)	inleveren vóór	10 april
2e kwartaal (april/mei/juni)	inleveren vóór	10 juli
3e kwartaal (juli/augustus/september)	inleveren vóór	10 oktober
4e kwartaal (oktober/november/december)	inleveren vóór	10 januari

Naam: \_\_\_\_\_

Adres: \_\_\_\_\_

IBAN:

\_\_\_\_\_

Datum	Naar postcode	Reden	Aantal kilometers (€ 0,28 p/km)	Aantal belminuten (€ 0,05 p/m)
		<b>Totaal</b>	<b>AANTAL</b>	
			0,0	0,00
			0,28	0,05
		<b>Totaal</b>	<b>BEDRAG</b>	
			€ _____	€ _____

Handtekening vrijwilliger:

Handtekening coördinator:



## F. Personalia formulier

Achternaam :  
Roepnaam :  
Adres :  
Postcode en plaats :  
Telefoonnummer privé :  
Mobiel nummer :  
E-mail :  
Geboortedatum :  
IBAN-nummer :  
BSN nummer :

### INZETBAARHEID

a. Hoeveel dagdelen per week bent u beschikbaar?

(minimaal 1) -----

b. Op welke dagdelen kunt u niet ingezet worden? (aankruisen in schema)

	MA	DI	WO	DO	VR	ZA	ZO
Ochtend							
Middag							
Avond*							
Nacht*							

\*Niet van toepassing op hospice.



## G. Klachtenregeling VPTZ Rivierenland voor vrijwilligers en coördinatoren

### ***Niet tevreden? Zeg het ons!***

VPTZ Rivierenland doet zijn best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Soms gaat er toch wel eens iets mis of kunnen zaken beter. Als dat zo is, willen wij het graag van u horen. Pas dan kunnen wij immers actie ondernemen om verbeteringen aan te brengen. In deze folder staat in het kort wat u kunt doen wanneer u niet tevreden bent over VPTZ Rivierenland.

### ***Suggesties voor verbeteringen?***

Het woord 'klacht' kan erg zwaar klinken en daarom worden soms ook zaken die verbeterd kunnen worden, niet aan ons gemeld. We horen echter graag suggesties die ons werk kunnen verbeteren. Aarzel niet om ons uw ideeën te geven.

### ***Heeft u een klacht?***

Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent over één van onze vrijwilligers, coördinatoren of een bestuurslid. Als dat zo is: laat het ons weten! En hebt u daar zelf moeite mee, vraag dan iemand in uw omgeving dat voor u te doen. U kunt er van op aan dat uw kritiek vertrouwelijk wordt behandeld.

Het is echter vaak het beste om uw klacht eerst te bespreken met degene tegen wie uw klacht zich richt of met een coördinator als het over een vrijwilliger of een bestuurslid gaat. Misschien kan door een gesprek het probleem al opgelost worden. Als dit gesprek niet tot een gewenste oplossing leidt, kunt u daarna uw klacht indienen bij het bestuur van VPTZ Rivierenland.

### ***Hoe dient u een klacht in?***

U kunt mondeling of schriftelijk een klacht indienen. Hiervoor is het **Meldingsformulier Klachten** en is verkrijgbaar bij de coördinatoren. Maar u kunt ook een brief schrijven. Het adres is:

Bestuur van VPTZ Rivierenland t.a.v. Secretariaat VPTZ Rivierenland  
Molenwijkseweg 68  
5282 SC Boxtel

E-mail: [info@vptzrivierenland.nl](mailto:info@vptzrivierenland.nl)

Vermeld altijd uw naam, adres, telefoonnummer en emailadres in de brief en beschrijf de inhoud uw klacht kort en zo duidelijk mogelijk. Vergeet niet de naam van de betreffende vrijwilliger of coördinator, wie de klacht betreft te vermelden. Als u het moeilijk vindt om uw klacht op te schrijven, dan kunt u daarvoor altijd de hulp vragen van de andere coördinator van VPTZ Rivierenland.



### ***Hoe gaat het verder?***

De voorschriften voor behandeling van klachten is vastgelegd in een reglement, namelijk Landelijke Klachtencommissie VPTZ – Klachtenprocedure geldend voor vrijwilligers of coördinatoren. U kunt dit reglement opvragen bij de coördinator en de belangrijkste punten uit dit reglement zijn:

- Binnen 1 week ontvangt u een ontvangstbevestiging van uw klacht met vermelding van de persoon die uw klacht gaat onderzoeken. In de meeste gevallen zal dit de coördinator zijn. Betreft het een klacht over een coördinator dan zal minimaal één van de bestuursleden uw klacht gaan onderzoeken. In de meeste gevallen volgt hierna een gesprek tussen u en de betrokken persoon. Tijdens dit gesprek kunt u nogmaals duidelijk vertellen wat de oorzaak is die tot deze klacht heeft geleid. De doelstelling van dit gesprek is om gezamenlijk tot een oplossing te komen.
- De ontvangen klacht wordt geregistreerd in het **Registratieformulier Klachten**. De secretaris is de beheerder van de registratieformulieren.
- VPTZ Rivierenland beschikt niet over een eigen interne klachtenfunctionaris zoals beschreven staat onder artikel 7 van de interne Procedure van de Landelijke Klachtencommissie VPTZ-Klachtenprocedure voor vrijwilligers of coördinatoren. Artikel 6 tot en met 10 van de interne Procedure Landelijke Klachtencommissie is hierin leidend.
- Binnen 6 weken na ontvangst van uw klacht krijgt u een schriftelijke reactie. Wanneer u tevreden bent met deze reactie en/ of voorstel eindigt de procedure en ontvangt u hiervan een schriftelijke bevestiging. Als u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht kunt u deze daarna voorleggen aan de Klachtencommissie van VPTZ Nederland.

Klachtencommissie VPTZ Nederland

P/a Barchman Wuytierslaan 10

3818 LH Amersfoort

Een klacht kan ook per e-mail ingestuurd worden: [info@vptz.nl](mailto:info@vptz.nl)



Vrijwilligers Palliatieve  
Terminale Zorg

Rivierenland

### ***Landelijke klachtencommissie VPTZ Nederland***

De landelijke klachtencommissie VPTZ Nederland is een onafhankelijke commissie waarvan de leden benoemd zijn door de ledenraad en het bestuur van VPTZ Nederland. De leden hebben een juridische achtergrond of een achtergrond in het vrijwilligerswerk, de zorg of het cliëntenbeleid.

De eerste vraag die de commissie zich stelt, is of zij ontvankelijk is voor de door u ingediende klacht. Zo ja dan start de commissie een eigen onderzoek en praat zo nodig met u en met de betrokken vrijwilliger(s), coördinatoren of bestuurslid. Vervolgens doen zij uitspraak over deze kwestie.

Deze uitspraak betreft het gegrond of ongegrond verklaren van uw klacht met bijbehorende onderbouwing. Als het mogelijk en nodig is, geeft de commissie bij haar uitspraak één of meer aanbevelingen over te treffen maatregelen.

Binnen 10 weken na het in behandeling nemen van uw klacht wordt moet een uitspraak zijn gedaan. Mocht dit langer zijn dan ontvangt u hiervan een bericht. De uitspraak van deze commissie ontvangt u schriftelijk. Binnen 1 maand na uitspraak van de commissie laat het bestuur van VPTZ Rivierenland u weten of en zo ja welke maatregelen er zijn getroffen om herhaling van te voorkomen. Wanneer deze uitspraak géén maatregel(en) tot gevolg heeft voor VPTZ Rivierenland op basis van de aanbevelingen, ontvangt u een schriftelijke reactie met onderbouwing van argumenten waarom deze niet worden gerealiseerd c.q. aangepast.

Tegen een uitspraak van de landelijke klachtencommissie kan geen beroep worden aangetekend. Aan deze klachtenprocedure zijn voor u geen kosten verbonden. Mocht u besluiten om zelf toch een gerechtelijke procedure te starten, dan stopt de procedure van de landelijke klachtencommissie en de kosten hiervan voor uw eigen rekening.



## H. Meldingsformulier klachten

Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent over één van onze vrijwilligers of coördinatoren. Als dat zo is: laat het ons a.u.b. weten! Uw kritiek wordt te allen tijde vertrouwelijk behandeld. In de meeste gevallen is het beste om uw klacht in 1<sup>e</sup> instantie te bespreken met degene tegen wie uw klacht zich richt. Wanneer uw klacht een vrijwilliger betreft kunt u zich ook richten tot de coördinator. Misschien kunt u in een gezamenlijk gesprek tot een oplossing komen. Als dit niet lukt, kunt u met behulp van dit formulier, uw klacht indienen bij het bestuur van VPTZ Rivierenland t.a.v. het secretariaat. Als u het moeilijk vindt om uw klacht op te schrijven, dan kunt u hulp vragen van één van onze medewerkers.

Naam : .....

Adres : .....

.....

Telefoonnummer : .....

Datum klacht : .....

Naam van de betreffende  
vrijwilliger of coördinator : .....

Inhoud van de klacht : .....

.....

.....

(Ook de achterzijde van dit formulier kunt u hiervoor gebruiken)

U kunt dit formulier sturen naar: Bestuur VPTZ Rivierenland t.a.v. secretariaat  
Molenwijkseweg 68  
5282 SC Boxtel

E-mail: [info@vptzrivierenland.nl](mailto:info@vptzrivierenland.nl)

U ontvangt binnen een week een ontvangstbevestiging en informatie over de verdere gang van zaken.