

# Beleid Vrijwilligers en Gasten Fietsmaatjes Voorschoten



Versie: 3.1  
Datum: 09 augustus 2019

## Inhoud

|                                                           |   |
|-----------------------------------------------------------|---|
| 1. Inleiding .....                                        | 4 |
| 2. Uitgangspunten.....                                    | 4 |
| 2.1 Doelgroepen .....                                     | 4 |
| 3. Verantwoordelijkheden op gebied van vrijwilligers..... | 4 |
| 3.1 Vrijwilliger .....                                    | 4 |
| 3.2 Gast.....                                             | 4 |
| 3.3 Coördinator .....                                     | 5 |
| 3.4 Fietsinstructeur .....                                | 5 |
| 3.5 Technisch beheerder .....                             | 5 |
| 3.6 Vertrouwenspersoon.....                               | 5 |
| 3.7 Team .....                                            | 5 |
| 3.8 Bestuur .....                                         | 5 |
| 4. Vrijwilligers .....                                    | 5 |
| 4.1 Werving.....                                          | 5 |
| 4.2 Aanmelding .....                                      | 5 |
| 4.3 Intakegesprek.....                                    | 5 |
| 4.4 Instructie en proefrit .....                          | 6 |
| 4.5 Vrijwilligersovereenkomst .....                       | 6 |
| 4.6 VOG-aanvraag .....                                    | 7 |
| 4.7 Vrijwilligerspas .....                                | 7 |
| 4.8 SamenFietsen.....                                     | 7 |
| 4.9 Matching .....                                        | 7 |
| 4.10 Evaluatie eerste fietsrit.....                       | 7 |
| 5. Gasten .....                                           | 7 |
| 5.1 Werving.....                                          | 7 |
| 5.2 Aanmelding .....                                      | 7 |
| 5.3 Intakegesprek.....                                    | 8 |
| 5.4 Proefrit.....                                         | 8 |
| 5.5 Gastenovereenkomst .....                              | 8 |
| 5.6 Strippenkaart en gastenkaart .....                    | 8 |
| 5.7 Matching .....                                        | 9 |
| 5.8 Evaluatie eerste fietsrit.....                        | 9 |
| 5.9 SamenFietsen.....                                     | 9 |
| 6. Begeleiden, behouden en waarderen .....                | 9 |

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| 6.1 Samenfietsen .....                                             | 9  |
| 6.2 Contact na proefperiode.....                                   | 9  |
| 6.3 Ander fietsmaatje? .....                                       | 9  |
| 6.4 Vrijwilligersbijeenkomsten .....                               | 10 |
| 6.5 Waardering .....                                               | 10 |
| 6.6 Problemen, ongewenst gedrag .....                              | 10 |
| 7. Beëindigen .....                                                | 10 |
| BIJLAGEN .....                                                     | 11 |
| Bijlage 1. Gedragscode Vrijwilligers Fietsmaatjes Voorschoten..... | 11 |
| Bijlage 2. Privacyreglement.....                                   | 12 |
| Bijlage 3. Vrijwilligersovereenkomst.....                          | 14 |
| Vrijwilligersovereenkomst .....                                    | 14 |
| 1. Activiteiten.....                                               | 14 |
| 2. Aanvang en einde van de overeenkomst.....                       | 14 |
| 3. Proefperiode .....                                              | 14 |
| 4. Instructie, begeleiding, informatie en training .....           | 14 |
| 5. Onkostenvergoeding .....                                        | 15 |
| 6. Verzekeringen .....                                             | 15 |
| 7. Klachten, conflicten, vertrouwenspersoon .....                  | 15 |
| 8. Privacy-/geheimhoudingsplicht .....                             | 15 |
| Bijlage 4. Gastenovereenkomst.....                                 | 16 |
| Gastenovereenkomst.....                                            | 16 |
| 1. Fietsen .....                                                   | 16 |
| 2. Gezondheidstoestand .....                                       | 16 |
| 3. Aanvang en einde van de overeenkomst.....                       | 16 |
| 4. Instructie, begeleiding en informatie .....                     | 16 |
| 5. Verzekeringen .....                                             | 17 |
| 6. Klachten, conflicten, vertrouwenspersoon .....                  | 17 |
| 7. Privacy-/geheimhoudingsplicht .....                             | 17 |
| Bijlage 5. Vertrouwenspersoon .....                                | 19 |
| Bijlage 6. Klachtenprocedure .....                                 | 20 |

## 1. Inleiding

Stichting Fietsmaatjes Voorschoten is een jonge en enthousiaste organisatie welke wordt uitgevoerd door onbezoldigde vrijwilligers.

In dit vrijwilligers- en gastenbeleid staat beschreven hoe we als Fietsmaatjes Voorschoten onze vrijwilligers en gasten; de Fietsmaatjes zien en wat we van hen verwachten. Ook staat het beleid rondom het “aannemen” en inwerken van de vrijwilliger en gast besproken. De hulpmiddelen die we hierbij gebruiken staan in de bijlagen beschreven.

Het vrijwilligers- en gastenbeleid is goedgekeurd door het bestuur van Fietsmaatjes Voorschoten en is getoetst bij de overige actieve vrijwilligers die organisatorisch actief zijn.

Zeker in de beginperiode van het bestaan van Fietsmaatjes Voorschoten is het nodig het vrijwilligers- en gastenbeleid regelmatig te toetsen op correctheid en bruikbaarheid en indien nodig bij te stellen. Het bestuur draagt hiervoor zorg.

## 2. Uitgangspunten

Fietsmaatjes Voorschoten beoogt de lichamelijke en geestelijke gezondheid te bevorderen, het contact tussen mensen aan te moedigen en eenzaamheid en isolement te doorbreken.

Fietsmaatjes Voorschoten heeft als doel: mensen, woonachtig in Voorschoten, die door een beperking, handicap of (hoge) leeftijd niet meer in staat zijn zelfstandig te fietsen in beweging te krijgen. Ook richten we ons op ouderen die kampen met eenzaamheid. Door het gebruik van de duofiets, samen met een fietsmaatje, zijn inwoners van Voorschoten met een beperking in bewegen, horen, zien of cognitie en eenzame ouderen, weer in staat om te fietsen. Mensen komen meer in beweging, zijn vaker buiten en er is sociaal contact.

### 2.1 Doelgroepen

Fietsmaatjes is er voor mensen die er graag op uit gaan met de fiets maar dit door hun beperking of leeftijd niet meer zelfstandig kunnen. Zij zijn onze gasten. Onze gasten zijn mensen met een beperking in bewegen, zien, horen, cognitie (bv. dementie). Ook mensen die kampen met eenzaamheid behoren tot onze doelgroep. Onze vrijwilligers zijn maatschappelijk bewuste, verantwoordelijke volwassenen van alle leeftijden. Zij houden van beweging en het leggen van persoonlijke contacten. Fietsmaatjes Voorschoten zorgt voor een goede match zodat de fietsmaatjes echte maatjes kunnen worden. Alvorens een vrijwilliger samen met een gast op pad gaat, zal de vrijwilliger de duofiets leren kennen. De vrijwilliger “leert” fietsen op de duofiets waarbij zowel op de berijders- als de gastzijde wordt gereden.

## 3. Verantwoordelijkheden op gebied van vrijwilligers

### 3.1 Vrijwilliger

De vrijwilliger draagt zorg voor de gast, komt afspraken na en handelt binnen de gedragscode en volgens afgesproken procedures.

### 3.2 Gast

De gast maakt wensen kenbaar en komt afspraken na.

### 3.3 Coördinator

De coördinator zorgt voor aanname, matching en introductie van vrijwilligers en gasten. Ook helpt hij bij het oplossen van eventuele problemen.

### 3.4 Fietsinstructeur

De fietsinstructeur zorgt voor instructie over het gebruik van de fiets en bepaalt of een vrijwilliger verantwoord fietst.

### 3.5 Technisch beheerder

De technisch beheerder zorgt voor het veilig en gebruiksklaar zijn van de fiets.

### 3.6 Vertrouwenspersoon

Bij ongewenst gedrag kan een gast of vrijwilliger advies en/of ondersteuning vragen van de vertrouwenspersoon.

### 3.7 Team

Het Team bestaat uit actieve vrijwilligers die samen de organisatie van Fietsmaatjes Voorschoten vormgeven en de uitvoering ter hand nemen.

### 3.8 Bestuur

Het bestuur draagt eindverantwoordelijkheid voor het vrijwilligersbeleid en de uitvoering daarvan. Het bestuur is verantwoordelijk voor een goede klachtenprocedure en besluitvorming bij klachten.

## 4. Vrijwilligers

### 4.1 Werving

Fietsmaatjes Voorschoten richt zich op een vrijwilligersbestand van enthousiaste vrijwilligers die graag willen fietsen in Voorschoten en omgeving op een duo-fiets met doorgaans kwetsbare gasten. Vrijwilligers zijn maatschappelijk betrokken en kennen een hoge verantwoordelijkheid.

#### *Wervingskanalen:*

Diverse wervingskanalen voor nieuwe vrijwilligers worden gebruikt:

- persoonlijke contacten van vrijwilligers van Fietsmaatjes Voorschoten;
- netwerk van zorg- en welzijnsmedewerkers in Voorschoten;
- free publicity in lokale kranten en websites;
- aanwezigheid op stands, beurzen e.d.;
- de website van Fietsmaatjes Voorschoten;
- de duofiets zelf, met een bord achterop de fiets met vermelding van logo en website van Fietsmaatjes Voorschoten.

### 4.2 Aanmelding

Geïnteresseerde vrijwilligers kunnen zich via e-mail (via de website) aanmelden bij Fietsmaatjes Voorschoten. De secretaris zal de mail beantwoorden en een korte uitleg geven over het verdere proces. De secretaris verzoekt de coördinator een intakeafspraak met de vrijwilliger te maken.

### 4.3 Intakegesprek

De coördinator voert een intakegesprek met de potentiële vrijwilliger. Het intakegesprek vindt plaats bij de vrijwilliger thuis. De volgende punten worden besproken:

- achtergrond, kwaliteiten, verwachtingen van de vrijwilliger en affiniteit met Fietsmaatjes Voorschoten;
- verwachtingen, werkwijze en waarden (inclusief gedragscode) van Fietsmaatjes Voorschoten;

- aanvraag van een VOG van de vrijwilliger (DigiD noodzakelijk);
- gelijkwaardigheid bij de verdeling van de kosten die tijdens een rit gemaakt kunnen worden (bijv. kopje koffie, glaasje fris etc.);
- invullen van het intakeformulier (inclusief pasfoto);
- instructie over het gebruik van Samenfietsen (a.d.h.v. de toelichting);
- instructie over het gebruik van de gastenkaart;
- handelen bij calamiteiten en privacyreglement;
- aan het einde van het gesprek wordt het gesprek geëvalueerd en geven vrijwilliger en coördinator aan of zij positief staan tegenover het starten als Fietsmaatje;
- Indien beide positief staan in het vorige punt wordt een toelichting gegeven op de Vrijwilligersovereenkomst;
- Er wordt een uitleg gegeven over de instructie over en proefrit op de duofiets. De coördinator meldt de vrijwilliger vervolgens aan bij de fietsinstructeur die contact opneemt met de vrijwilliger voor het inplannen van de instructie en proefrit;

#### 4.4 Instructie en proefrit

De instructie voor het verantwoord rijden op een duofiets met trapondersteuning en de proefrit wordt geregeld door de fietsinstructeur (kan ook de coördinator zijn). Na een intake gesprek met een positieve uitkomst neemt de fietsinstructeur contact op met de vrijwilliger en plant de instructie in. De instructie vindt plaats op een door de instructeur aangegeven locatie.

Tijdens de instructie wordt uitleg gegeven over:

- de duofiets; alle onderdelen worden bekeken en toegelicht;
- het installeren van de accu op de fiets en op de oplader;
- het verkrijgen van toegang tot de stalling;
- het juist parkeren van de fiets;
- de noodzaak van het op zijn gemak stellen van de gast gedurende de eerste fietsrit

Na de instructie vindt een proefrit plaats waarbij de vrijwilliger zowel op de berijders- als de gastenzitting plaatsneemt. Tijdens de proefrit wordt geoefend met:

- verschillende snelheden;
- wisselen van versnellingen;
- remmen;
- bochten;
- op- en afrijden van verschillende hoogtes.

Aan het einde van de instructie en proefrit wordt uitleg gegeven hoe de vrijwilliger de gast op de fiets kan begeleiden alvorens men gaat fietsen. Hierbij wordt gekeken hoe de gast veilig op de fiets zit en hoe de gast juist geïnstrueerd moet worden.

Na de instructie en proefrit bepaalt de Fietsinstructeur of de vrijwilliger veilig de weg op kan met de gast. Wanneer er een positieve beoordeling is zal de Fietsinstructeur een vrijwilligerspas aanmaken en geeft aan de coördinator door dat de vrijwilliger gematcht kan worden met een gast en toegang kan krijgen tot de planningsmodule: Samenfietsen.

#### 4.5 Vrijwilligersovereenkomst

De coördinator overhandigt de ingevulde vrijwilligersovereenkomst aan de vrijwilliger nadat deze de fietsinstructie en proefrit met succes heeft afgerond. Deze ondertekent de overeenkomst. Een onderdeel van het ondertekenen van de vrijwilligersovereenkomst is ook dat de vrijwilliger akkoord gaat met de gedragscode en het privacyreglement.

#### 4.6 VOG-aanvraag

De coördinator geeft de naam en e-mailadres van de vrijwilliger door aan de secretaris welke het online formulier voor de gratis VOG invult. De vrijwilliger ontvangt vervolgens een e-mail met daarin een link om de VOG-aanvraag met het invullen van DigiD definitief te maken. Bij goedkeuring ontvangt de vrijwilliger binnen acht weken de VOG en stuurt deze naar /overhandigt deze aan de secretaris.

#### 4.7 Vrijwilligerspas

Na de proefrit maakt de Fietsinstructeur een vrijwilligerspas en levert deze af bij de vrijwilliger. Met de vrijwilligerspas kan de vrijwilliger zich legitimeren bij de gast en krijgt de vrijwilliger toegang tot de duofiets in de Fietsenstalling.

#### 4.8 SamenFietsen

SamenFietsen is het plannings- en administratieprogramma voor Fietsmaatjes Voorschoten, zie ook 6.1. Na de proefrit ontvangt de vrijwilliger een mail van de coördinator of secretaris met daarin een link naar Samen Fietsen. De vrijwilliger kan zich hiermee aanmelden voor SamenFietsen. De vrijwilliger plant de fietsritten in Samen Fietsen i.o.m. de gast.

#### 4.9 Matching

Tijdens het goedkeuringsproces van de VOG-aanvraag zoekt de coördinator een geschikte gast bij de vrijwilliger. Wanneer de VOG is ontvangen, worden de vrijwilliger en gast door de coördinator gebeld met de mededeling dat een geschikt fietsmaatje is gevonden. Mondeling wordt een korte persoonsbeschrijving gegeven. De coördinator geeft de vrijwilliger de gegevens van de gast door. De vrijwilliger belt de gast om een fietsafpraak te maken. Deze afspraak is in principe voor 1 maal. Na deze fietsrit wordt in de evaluatie besproken of de vrijwilliger en gast vaste fietsmaatjes willen worden.

#### 4.10 Evaluatie eerste fietsrit

Na de eerste fietsrit neemt de coördinator contact op met de gast en de vrijwilliger om de fietsrit te evalueren. Hierbij wordt gekeken of de gast en vrijwilliger fietsmaatjes willen worden.

### 5. Gasten

#### 5.1 Werving

Fietsmaatjes Voorschoten richt zich op gasten die er graag op uit gaan met de fiets maar dit door hun beperking of leeftijd niet meer zelfstandig kunnen. Onze gasten zijn mensen met een beperking in bewegen, zien, horen, cognitie (bv. dementie). Ook mensen die kampen met eenzaamheid behoren tot onze doelgroep.

##### *Wervingskanalen:*

Diverse wervingskanalen voor nieuwe gasten worden gebruikt:

- persoonlijke contacten door vrijwilligers van Fietsmaatjes Voorschoten;
- netwerk van zorg- en welzijnsmedewerkers in Voorschoten;
- free publicity in lokale kranten en websites;
- aanwezigheid op stands, beurzen e.d.;
- de website van Fietsmaatjes Voorschoten;
- de duofiets zelf, met een bord achterop de fiets met vermelding van logo en website van Fietsmaatjes Voorschoten.

#### 5.2 Aanmelding

Geïnteresseerde gasten of mantelzorgers kunnen zich/gasten via e-mail (via de website) aanmelden bij Fietsmaatjes Voorschoten. De secretaris zal de mail beantwoorden en een korte uitleg geven over het verdere proces. De secretaris verzoekt de coördinator een intakeafpraak met de gast te maken.

### 5.3 Intakegesprek

De coördinator voert een intakegesprek met de potentiële gast. Het intakegesprek vindt plaats bij de gast thuis. De volgende punten worden besproken:

- er wordt uitleg gegeven over Fietsmaatjes Voorschoten, het concept, de doelgroep en de werkwijze;
- de verwachtingen van de gast en de verwachtingen van Fietsmaatjes Voorschoten richting de gast;
- er wordt besproken of de gast tot de doelgroep van Fietsmaatjes behoort;
- de fysieke en mentale gesteldheid van de gast a.d.h.v. het intakeformulier. De gast of eerste contactpersoon / mantelzorger geeft de relevante gezondheidstoestand, het medicijngebruik en de medische risico's aan
- de gast fiets op eigen risico;
- de gast dient verzekerd te zijn (minimaal een ziektekosten en WA-verzekering)
- de kosten per rit a € 3,- en de werkwijze met de strippenkaart;
- de gastenkaart met daarop relevante medische gegevens;
- instructie over het gebruik van Samenfietsen (a.d.h.v. de toelichting);
- gelijkwaardigheid bij de verdeling van de kosten die tijdens een rit gemaakt kunnen worden (bijv. kopje koffie, glaasje fris etc.);
- het intakeformulier wordt geheel ingevuld en door coördinator en gast ondertekend;
- aan het einde van het gesprek wordt het gesprek geëvalueerd en geven gast en coördinator aan of zij positief staan tegenover het starten als Fietsmaatje;
- er wordt een uitleg gegeven over het verdere proces waarbij een geschikte vrijwilliger gezocht gaat worden waarover de coördinator de gast vervolgens informeert;
- de mogelijkheid van het maken van een proefrit met de fietsinstructeur;
- de Gastenovereenkomst wordt met de gast besproken en toegelicht;

### 5.4 Proefrit

Indien de gast eerst een proefrit wil maken, zal dit worden doorgegeven door de coördinator aan de Fietsinstructeur. De fietsinstructeur (kan ook de coördinator zijn) neemt contact op met de gast voor het maken van een afspraak. Voor de proefrit komt de Fietsinstructeur met de fiets naar het huis van de gast. Daar vindt een uitleg plaats en krijgt de gast de gelegenheid om op de fiets te zitten en een stukje te fietsen. Aan het einde van de proefrit laat de gast aan de Fietsinstructeur weten of hij gebruik wil maken van Fietsmaatjes Voorschoten en als gast wil gaan fietsen. De Fietsinstructeur geeft dit door aan de coördinator.

### 5.5 Gastenovereenkomst

De coördinator overhandigt de ingevulde gastenovereenkomst aan de gast. Deze ondertekent de overeenkomst. Een onderdeel van het ondertekenen van de gastenovereenkomst is ook dat de gast akkoord gaat met de gedragscode en het privacyreglement.

### 5.6 Strippenkaart en gastenkaart

De coördinator maakt voor de gast een gast- en strippenkaart welke bij de gast worden afgegeven door de coördinator.

Op de gastenkaart staat vermeld:

- gegevens gast;
- contactpersoon en huisarts gast;
- medische gegevens van de gast die mogelijk tijdens een fietstocht relevant kunnen zijn.

De gast dient de gastenkaart iedere rit bij zich te hebben.



De strippenkaart kent 4 strippen van 5 ritten (totaal van 20 ritten). De ritten worden per strip van 5 afgenomen (kosten € 15,-). De eerste strip (5 ritten) wordt na 5 ritten (of eerder) betaald. De volgende strippen worden vooraf betaald.

Betaling van de strippen doet de gast door € 15,- over te maken aan NL58 INGB0008785527 onder vermelding van zijn naam en gastnummer welke op vermeld staat op de gastenkaart.

### 5.7 Matching

Na het intakegesprek (en de eventuele proefrit) zoekt de coördinator een geschikte vrijwilliger bij de gast. De vrijwilliger en gast worden door de coördinator gebeld met de mededeling dat een geschikt fietsmaatje is gevonden. Mondeling wordt een korte persoonsbeschrijving gegeven. De coördinator geeft de gast de gegevens van de vrijwilliger door. De vrijwilliger belt de gast om een fietsafspraak te maken. Deze afspraak is in principe voor 1 maal. Na deze fietsrit wordt in de evaluatie besproken of de vrijwilliger en gast vaste fietsmaatjes willen worden.

### 5.8 Evaluatie eerste fietsrit

Na de eerste fietsrit neemt de coördinator contact op met de gast en de vrijwilliger om de fietsrit te evalueren. Hierbij wordt gekeken of de gast en vrijwilliger fietsmaatjes willen worden.

### 5.9 SamenFietsen

SamenFietsen is het plannings- en administratieprogramma voor Fietsmaatjes Voorschoten, zie ook 6.1. De gast wordt door de coördinator of secretaris ingeschreven in Samenfietsen.

De vrijwilliger zal de fietsritten plannen in SamenFietsen. De gast heeft de mogelijkheid om in te loggen in SamenFietsen en kan zo de planning inzien.

## 6. Begeleiden, behouden en waarderen

### 6.1 Samenfietsen

De gasten (of hun mantelzorgers/familie) en vrijwilligers kunnen beiden hun fietsplanning in het planningsrooster “Samenfietsen” aangeven. De vrijwilliger neemt in principe hiertoe het initiatief. Nadat men is aangemeld voor SamenFietsen kan men toegang tot Samenfietsen verkrijgen door in te loggen op de website [www.fietsmaatjesvoorschoten.nl](http://www.fietsmaatjesvoorschoten.nl). Onder “Planning SamenFietsen” vindt u de planner. In Samenfietsen plant de vrijwilliger de fietsrit. Na de fietstocht geeft de vrijwilliger aan dat de fietstocht heeft plaats gevonden en laat hij weten hoe de fietstocht is gegaan en of er bijzonderheden waren.

Ook de gast heeft inzicht in de planning en kan een ervaring achterlaten.

De coördinator heeft in de directe uitvoering van de planning geen rol. Bij aanvang kan de coördinator een rol spelen, maar het is de bedoeling dat deze zich snel uit het planningsproces terugtrekt. Er is een toelichting beschikbaar voor het gebruik van Samenfietsen.

### 6.2 Contact na proefperiode

De coördinator heeft na ca. 6 weken (of na minimaal 4 fietstochten) met de vrijwilliger en gast contact over de eerste indrukken aan de hand van het evaluatieformulier. Aandachtspunten komen zo nodig aan bod en worden aangepakt.

### 6.3 Ander fietsmaatje?

Zowel de vrijwilliger als de gast kunnen aangeven dat een ander fietsmaatje gewenst is. Dit kan na korte of langere tijd zijn en om een veelheid van redenen. De coördinator inventariseert de wensen en mogelijkheden, bespreekt deze met de vrijwilliger en de gast en komt met oplossingen.

#### 6.4 Vrijwilligersbijeenkomsten

Minimaal eenmaal per jaar worden vrijwilligers uitgenodigd voor een vrijwilligersbijeenkomst. De organisatie van deze bijeenkomst ligt bij het bestuur. Deze bijeenkomsten hebben zowel een saamhorigheids-/gezelligheids- als een educatieve doelstelling.

Daarnaast kunnen, ad hoc en op verzoek, bijeenkomsten worden gehouden om af te stemmen, koffie te drinken, etc.

#### 6.5 Waardering

Waardering voor de bijdrage van de vrijwilliger komt op verschillende manieren tot uitdrukking:

- op de vrijwilliger aangepaste wijze van communicatie (digitaal, post, persoonlijk);
- de vrijwilliger voelt zich persoonlijk en als groep gehoord en serieus genomen;
- de saamhorigheid van gasten en vrijwilligers wordt versterkt via communicatie, bijeenkomsten, en persoonlijk contact;
- er wordt voldoende aandacht besteed aan tijdige informatieverstrekking, training en mee kunnen denken over de werkwijze van Fietsmaatjes Voorschoten;
- de aanwezigheid van het bestuur, coördinatoren en vrijwilligers bij (vrijwilligers-) bijeenkomsten;
- de technische faciliteiten als de fiets en de IT-systemen zijn in orde;
- de verzekering is in orde;
- de vrijwilliger kan om een getuigschrift of referentie vragen.

#### 6.6 Problemen, ongewenst gedrag

Ondanks de voorzorgsmaatregelen kan het voorkomen dat er (gedrags-)problemen ontstaan. De coördinator heeft hierbij de rol om deze te helpen oplossen. De ervaringen van gast en vrijwilliger worden angehooord. Afhankelijk van aard en ernst van de problematiek, worden maatregelen getroffen. Daarbij zijn de gedragscode en het privacyreglement leidraad voor handelen.

De vrijwilliger en/of gast kan er eventueel voor kiezen het vraagstuk voor te leggen aan de vertrouwenspersoon (zie bijlage 4) of een klacht in te dienen bij het bestuur (zie bijlage 5).

### 7. Beëindigen

Fietsmaatjes Voorschoten doet haar best om de relatie met haar vrijwilligers voor de lange termijn te bestendigen. Desondanks kan het voorkomen dat de vrijwilligersovereenkomst mondeling of schriftelijk wordt beëindigd, op initiatief van de vrijwilliger of van Fietsmaatjes Voorschoten. In principe wordt een opzegtermijn van een maand aangehouden, tenzij duidelijke redenen zich daartegen verzetten.

In geval van een serieuze wetsovertreding (te bepalen door bestuur) wordt door het bestuur aangifte gedaan bij de politie.

#### *Eindgesprek:*

Het is belangrijk om een beëindiging zorgvuldig te laten verlopen en om gast, vrijwilliger, coördinator en eventuele andere belanghebbenden de kans te geven zich uit te spreken over de afgelopen periode. Deze gesprekken vormen een belangrijk leermoment in de ontwikkeling van Fietsmaatjes Voorschoten. Desgewenst wordt de vrijwilliger een getuigschrift of referentie gegeven.

#### *Niet eens met de beëindiging:*

Wanneer de relatie tussen Fietsmaatjes Voorschoten en de vrijwilliger ernstig is verstoord, zal de overeenkomst beëindigd worden door de coördinator. Een vrijwilliger kan dit betwisten via het bestuur. In deze situatie heeft het bestuur de beslissingsbevoegdheid, na hoor en wederhoor toegepast te hebben. De betrokken vrijwilliger kan desgewenst een klacht indienen bij het bestuur.

## BIJLAGEN

### Bijlage 1. Gedragscode Vrijwilligers Fietsmaatjes Voorschoten

1. De vrijwilliger draagt zorg voor een omgeving, een sfeer en gedrag waarbij de gast zich veilig en gerespecteerd voelt.
2. De vrijwilliger zal een zekere mate van afstand respecteren en dringt niet verder door in het privéleven van de gast dan functioneel noodzakelijk is.
3. De vrijwilliger mag (met) de gast niet op zodanige wijze spreken en/of aanraken, dat deze woorden of aanraking naar redelijke verwachting als kwetsend en/of seksueel van aard ervaren zal worden.
4. De vrijwilliger heeft de plicht de gast naar vermogen te beschermen tegen vormen van ongelijkwaardige behandeling en grensoverschrijdend gedrag. De vrijwilliger zal er actief op toezien dat de gedragscode door iedereen die bij de gast is betrokken, wordt nageleefd.
5. Indien de vrijwilliger gedrag signaleert dat niet in overeenstemming is met deze gedragscode en bij vermoedens van (seksueel) grensoverschrijdend gedrag, is hij/zij verplicht hiervan melding te maken bij de coördinator.
6. De vrijwilliger kan zich eventueel wenden tot de vertrouwenspersoon van Fietsmaatjes Voorschoten (zie bijlage 4: Vertrouwenspersoon).
7. De vrijwilliger krijgt geen immateriële vergoedingen die niet in de rede zijn.
8. Soms zijn er situaties waar de gedragscode niet (direct of indirect) in voorziet. Ook kan er twijfel zijn over de toelaatbaarheid van bepaalde gedragingen. Het ligt dan binnen de verantwoordelijkheid van de vrijwilliger om in de geest van de gedragscode te handelen én zo nodig daarover in contact te treden met de coördinator.

## Bijlage 2. Privacyreglement

Dit Privacybeleid is van toepassing op alle persoonsgegevens die Stichting Fietsmaatjes Voorschoten (FMV) verwerkt van haar gasten en vrijwilligers.

Indien u zich aanmeldt als gast of vrijwilliger bij FMV, geeft u FMV uitdrukkelijk toestemming om persoonsgegevens in lijn met dit Privacybeleid te verwerken. Wij adviseren u om het Privacybeleid door te lezen en te bewaren voor uw eigen administratie.

### 1. Verantwoordelijke

De verantwoordelijke functionaris gegevensbescherming (verwerking van de persoonsgegevens) is de secretaris van het FMV-bestuur, te bereiken onder [info@fietsmaatjesvoorschoten.nl](mailto:info@fietsmaatjesvoorschoten.nl) en telefoon 06-42845353.

### 2. Welke gegevens verwerkt Fietsmaatjes Voorschoten en voor welk doel

2.1 In het kader van de aanmelding en de matching van gasten en vrijwilligers worden de volgende persoonsgegevens verwerkt:

- a. voor- en achternaam
- b. adresgegevens
- c. telefoonnummer, eventueel e-mailadres, bankrekeningnummer (gast) en een ander telefoonnummer in geval van nood, contactgegevens huisarts
- d. geslacht
- e. geboortedatum
- f. informatie ten behoeve van de matching (onder andere aandachtspunten m.b.t. beperkingen, relevante medische aandoeningen, risico's en medicatiegebruik, fitheid, gewenste afstanden en/of tijd, wensen t.a.v. fietsmaatje of gast, eventueel ophaaladres).

2.2 FMV verwerkt de in sub 2.1 genoemde persoonsgegevens voor de volgende doeleinden:

- a. naam, adres, telefoonnummer en eventueel e-mailadres wordt gebruikt voor contact over de aanmelding en de eventuele opzegging daarvan, voor de verstrekking van de door u aangevraagde informatie of het afhandelen van de van u verkregen informatie en voor contact over de matching tussen gast en fietsmaatje;
- b. naam en e-mailadres om de regelmatig verschijnende e-mail nieuwsbrief met ontwikkelingen en plannen van FMV. Afmelding voor deze mailings is te allen tijde mogelijk via [info@fietsmaatjesvoorschoten.nl](mailto:info@fietsmaatjesvoorschoten.nl);
- c. naam en bankrekeningnummer worden gebruikt voor betalingen van de 'rittenkaarten' voor de fietstochten.
- d. Beperkingen, relevante medische gegevens, medische risico's en medicatiegebruik worden gebruikt om de betrokken vrijwilliger in te lichten zodat de vrijwilliger veilig kan fietsen met de gast en in geval van nood weet te handelen.

2.3 Naam, e-mailadres en telefoonnummer worden tot uiterlijk één jaar na afloop van de overeenkomst gebruikt om u te informeren over de ontwikkelingen van FMV.

Daarnaast worden statistische, geanonimiseerde en niet naar een persoon herleidbare gegevens gebruikt voor overleg met Fietsmaatjes.nl, donateurs, sponsors en andere door het bestuur van FMV relevant geachte belanghebbenden. Foto's en overig beeldmateriaal kan op de FMV-website of in de FMV-nieuwsbrief geplaatst worden. Indien de (mogelijk) betrokken personen hierover expliciet bezwaar maken, zal dit beeldmateriaal niet worden gepubliceerd. Bij bezwaar achteraf zal het beeldmateriaal alsnog verwijderd worden.

### **3. Bewaartermijnen**

FMV verwerkt en bewaart uw persoonsgegevens gedurende de tijd dat u actief deelneemt aan de activiteiten van FMV, tot maximaal één jaar na uw laatste activiteit of zodra u expliciet aangeeft uitgeschreven te willen worden. Aansluitend worden de persoonsgegevens vernietigd.

### **4. Beveiligingsmaatregelen en bewerkers**

4.1 Ter bescherming van uw persoonsgegevens heeft FMV passende technische en organisatorische maatregelen getroffen.

4.2 De vrijwilliger heeft geen toegang tot het gastenregister. De vrijwilliger tekent voor het vertrouwelijk behandelen van de persoonlijke en medische gegevens van zijn of haar gast.

### **5. Inzagerecht, verwijdering en vragen of klachten**

5.1 Via de secretaris van FMV kunt u een verzoek indienen om uw persoonsgegevens in te zien, te ontvangen, te wijzigen of te verwijderen. FMV zal uw verzoek in behandeling nemen en u binnen twee weken na ontvangst hierover informeren.

5.2 Indien u bezwaar wilt maken tegen de (verdere) verwerking van uw persoonsgegevens als bedoeld in artikel 2, kunt u eveneens contact opnemen met de secretaris van het bestuur.

5.3 Indien u klachten hebt over de wijze waarop FMV uw persoonsgegevens verwerkt of uw verzoeken behandelt, kunt u contact opnemen met de secretaris van het bestuur.

5.4 Eventuele andere vragen of opmerkingen over dit Privacybeleid kunnen worden gericht aan [info@fietsmaatjesvoorschoten.nl](mailto:info@fietsmaatjesvoorschoten.nl).

### **6. Wijzigingen**

Dit Privacybeleid kan worden gewijzigd. Eventuele wijzigingen worden via de FMV-website bekend gemaakt. Wij adviseren u om regelmatig het Privacyreglement te bekijken.

## Vrijwilligersovereenkomst

Stichting Fietsmaatjes Voorschoten, hierna te noemen: 'FMV' , vertegenwoordigd door

....., coördinator, hierna te noemen: 'FMV' en de heer/mevrouw

....., hierna te noemen: 'vrijwilliger' gaan de volgende samenwerking aan:

### **1. Activiteiten**

- De vrijwilliger zet zich in voor de volgende rol en taken: vrijwilliger als Fietsmaatje.
- De vrijwilligersrol en -taken worden onbezoldigd verricht.
- De vrijwilliger is verantwoordelijk voor de taken die hij op zich genomen heeft. Deze taken staan beschreven in het "Beleid Vrijwilligers en Gasten Fietsmaatjes Voorschoten" te raadplegen via [www.fietsmaatjesvoorschoten.nl](http://www.fietsmaatjesvoorschoten.nl).
- De vrijwilliger conformeert zich aan de gedragscode van FMV (te raadplegen in "Beleid Vrijwilligers en Gasten Fietsmaatjes Voorschoten" via [www.fietsmaatjesvoorschoten.nl](http://www.fietsmaatjesvoorschoten.nl)).
- Het is wenselijk dat er continuïteit is in de werkzaamheden van de vrijwilliger. De vrijwilliger stelt de coördinator en de gast in geval van ziekte of verhindering zo spoedig mogelijk op de hoogte. De coördinator regelt eventuele vervanging.
- De vrijwilliger handelt gedurende het verrichten van werkzaamheden voor of namens het (vrijwilligers-) beleid van Fietsmaatjes Voorschoten (te raadplegen in "Beleid Vrijwilligers en Gasten Fietsmaatjes Voorschoten" via [www.fietsmaatjesvoorschoten.nl](http://www.fietsmaatjesvoorschoten.nl)).
- De activiteiten worden verricht op eigen risico.
- Tijdens de fietsrit heeft de vrijwilliger altijd zijn vrijwilligerspas bij zich waarmee hij zich kan legitimeren bij de gast en de fietsenstalling.
- De vrijwilliger draagt tijdens de fietsrit zorg voor de fiets. De fiets wordt te nimmer onbeheerd achtergelaten.

### **2. Aanvang en einde van de overeenkomst**

- Deze overeenkomst gaat in op de datum van ondertekening van deze overeenkomst.
- De vrijwilliger is m.i.v. de datum van ondertekening bereid zich voor FMV in te zetten.
- De overeenkomst wordt beëindigd door opzegging van één van beide partijen waarbij een opzegtermijn van een maand in acht genomen dient te worden in verband met het overdragen van de betreffende activiteiten.

### **3. Proefperiode**

FMV hanteert een proefperiode van een maand om van beide kanten te zien hoe de samenwerking bevalt. Aan het eind van de proefperiode wordt een evaluatief (telefoon-)gesprek gehouden op initiatief van de coördinator.

### **4. Instructie, begeleiding, informatie en training**

De vrijwilliger heeft recht op heldere instructie en begeleiding. Tevens is er een jaarlijkse vrijwilligersbijeenkomst voor informatieoverdracht, training en werving. In de bijeenkomsten kunnen groepsgewijze vraagstukken aan bod komen. De individuele begeleiding vindt plaats door de coördinator.

Om op de hoogte te blijven van FMV-ontwikkelingen ontvangt de vrijwilliger, indien gewenst, regelmatig een nieuwsbrief. Tevens kan de vrijwilliger informatie krijgen via de FMV-website, via e-mails en op vrijwilligersbijeenkomsten.

### **5. Onkostenvergoeding**

In principe worden onkosten niet vergoed.

Indien er toch redelijkerwijs aanspraak gedaan moet worden op onkostenvergoeding dan wordt dit voorafgaand aan de penningmeester kenbaar gemaakt en dient vooraf een akkoord te worden gegeven door de penningmeester.

Indien de onkosten uit reiskosten bestaan wordt uitgegaan van openbaar vervoer op basis van 2e klas of autokilometers a 19 cent per km.

### **6. Verzekeringen**

FMV gaat er vanuit dat iedere vrijwilliger een ziektekosten- en een WA-verzekering heeft afgesloten. Indien de eigen WA-verzekering de gelopen schade niet dekt kan worden terug gevallen op de VNG-vrijwilligersverzekering.

Indien er een beroep gedaan moet worden op een verzekering dan wordt dit altijd gemeld bij de coördinator en het bestuur.

### **7. Klachten, conflicten, vertrouwenspersoon**

In geval van onduidelijkheden, klachten of conflicten kan in eerste instantie contact opgenomen worden met de coördinator. Indien gewenst en na contact met de coördinator, kan contact opgenomen worden met de vertrouwenspersoon. Het bestuur is in laatste instantie beslissingsbevoegd. Zie ook Vertrouwenspersoon en Klachtenprocedure (te raadplegen in “Beleid Vrijwilligers en Gasten Fietsmaatjes Voorschoten” via [www.fietsmaatjesvoorschoten.nl](http://www.fietsmaatjesvoorschoten.nl)).

### **8. Privacy-/geheimhoudingsplicht**

De vrijwilliger houdt rekening met de privacy van de gast en zal privacygevoelige informatie van de gast geheimhouden.

Indien het relevant is om informatie met betrekking tot de (veranderende) gezondheidstoestand te melden bij de coördinator dan zal de vrijwilliger met de gast bespreken welke informatie op welke manier en door wie wordt overgedragen aan de coördinator.

Het Privacyreglement (te raadplegen in “Beleid Vrijwilligers en Gasten Fietsmaatjes Voorschoten” via [www.fietsmaatjesvoorschoten.nl](http://www.fietsmaatjesvoorschoten.nl)) maakt deel uit van deze overeenkomst en wordt met het tekenen van deze overeenkomst expliciet aanvaard.

De volgende bijlagen van het document “Beleid Vrijwilligers en Gasten Fietsmaatjes Voorschoten” (te raadplegen via [www.fietsmaatjesvoorschoten.nl](http://www.fietsmaatjesvoorschoten.nl)) maken deel uit van deze overeenkomst en worden met het tekenen van deze overeenkomst expliciet aanvaard:

- Bijlage 1. Gedragscode Vrijwilligers Fietsmaatjes Voorschoten;
- Bijlage 2. Privacyreglement.

Aldus overeengekomen, in tweevoud opgemaakt en ondertekend te Voorschoten dd. ....

Namens Fietsmaatjes Voorschoten,

Namens de vrijwilliger,

Naam:.....

Naam: .....

Coördinator Fietsmaatjes Voorschoten

Handtekening:.....

Handtekening:.....

## Bijlage 4. Gastenovereenkomst

### Gastenovereenkomst

Stichting Fietsmaatjes Voorschoten, hierna te noemen: 'FMV' , vertegenwoordigd door

....., coördinator, hierna te noemen: 'FMV' en de heer/mevrouw

....., hierna te noemen: 'gast' gaan de volgende samenwerking aan:

#### **1. Fietsen**

- De gast geeft te kennen dat hij gebruik wil maken van Fietsmaatjes Voorschoten en samen met een vrijwilliger wil fietsen op de duofiets van FMV.
- De gast fietst op eigen risico.
- Tijdens de fietsrit heeft de gast altijd zijn gastenkaart bij zich.

#### **2. Gezondheidstoestand**

- Alvorens de gast kan fietsen wordt een intakegesprek door de coördinator gehouden.
- In het intakegesprek beslist de coördinator of het verantwoord en veilig genoeg is dat de gast met een vrijwillig Fietsmaatje op de duofiets van FMV gaat fietsen.
- Tijdens het intakegesprek heeft gast openheid van zijn relevante gezondheidstoestand, medicijngebruik en medische risico's gegeven.
- Indien de gast deze openheid onvoldoende kan weergeven ,is een eerste contactpersoon / mantelzorger bij het intakegesprek aanwezig geweest.
- Indien de gast wilsonbekwaam is, is de wettelijke vertegenwoordiger van de gast tijdens het intakegesprek aanwezig geweest.
- Indien er in de gezondheidstoestand van de gast wijzigingen zijn die relevant (kunnen) zijn voor het maken van fietsritten op de duofiets van FMV, dient de gast deze te melden bij de coördinator.
- Relevante gegevens omtrent gezondheid en medicijngebruik worden op de gastenkaart vermeld (zie privacyreglement).

#### **3. Aanvang en einde van de overeenkomst**

- Deze overeenkomst gaat in op de datum van ondertekening van deze overeenkomst.
- De overeenkomst wordt beëindigd door opzegging van één van beide partijen.

#### **4. Instructie, begeleiding en informatie**

- De gast heeft recht op heldere instructie over de werkwijze van FMV en over datgeen wat daarbinnen van hem verwacht wordt.
- Voor het afspreken en inplannen van de fietsritten is de vrijwilliger verantwoordelijk.



- De vrijwilliger plant de ritten in via de planningsmodule: SamenFietsen.
- De gast heeft inzage in SamenFietsen.

## 5. Verzekeringen

FMV gaat er vanuit dat de gast een ziektekosten- en een WA-verzekering heeft afgesloten. Indien er een beroep gedaan moet worden op een verzekering dan wordt dit altijd gemeld bij de coördinator.

## 6. Klachten, conflicten, vertrouwenspersoon

In geval van onduidelijkheden, klachten of conflicten kan in eerste instantie contact opgenomen worden met de coördinator. Indien gewenst en na contact met de coördinator, kan contact opgenomen worden met de vertrouwenspersoon. Het bestuur is in laatste instantie beslissingsbevoegd. Zie ook Vertrouwenspersoon en Klachtenprocedure (te raadplegen in “Beleid Vrijwilligers en Gasten Fietsmaatjes Voorschoten” via [www.fietsmaatjesvoorschoten.nl](http://www.fietsmaatjesvoorschoten.nl)).

## 7. Privacy-/geheimhoudingsplicht

De coördinator houdt rekening met de privacy van de gast en zal privacygevoelige informatie van de gast geheimhouden.

Indien het relevant is om informatie met betrekking tot de gezondheidstoestand te melden bij de vrijwilliger dan zal de coördinator met de gast bespreken welke informatie op welke manier en door wie wordt overgedragen aan de vrijwilliger.

Het Privacyreglement (te raadplegen in “Beleid Vrijwilligers en Gasten Fietsmaatjes Voorschoten” via [www.fietsmaatjesvoorschoten.nl](http://www.fietsmaatjesvoorschoten.nl)) maakt deel uit van deze overeenkomst en wordt met het tekenen van deze overeenkomst expliciet aanvaard.

Aldus overeengekomen, in tweevoud opgemaakt en ondertekend te Voorschoten dd. ....

Namens Fietsmaatjes Voorschoten,

Namens de gast,

Naam: .....  
Coördinator Fietsmaatjes Voorschoten

Naam: .....

Handtekening: .....

Handtekening: .....



## Bijlage 5. Vertrouwenspersoon

Fietsmaatjes Voorschoten heeft een plezierige, ondersteunende en verstandige wijze van omgang met elkaar hoog in het vaandel staan.

Toch kan het voorkomen dat vrijwilligers of gasten van Fietsmaatjes Voorschoten (FMV) lastig worden gevallen met ongewenst gedrag of onjuiste behandeling. Te denken valt aan agressie en geweld, seksuele intimidatie/ongewenste intimiteiten, pesten of discriminatie.

Mocht een vrijwilliger of gast zich onheus behandeld voelen, is het de eerste stap om dit aan te geven aan de direct betrokken persoon.

Mocht dit niet mogelijk of wenselijk zijn dan kan men zich wenden tot de coördinator.

Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing leiden of een niet wenselijke stap zijn, dan biedt FMV de mogelijkheid contact op te nemen met een onafhankelijk vertrouwenspersoon.

Daarnaast is het mogelijk een klacht in te dienen bij het bestuur; zie hiervoor de Klachtenprocedure.

De persoon die de rol van extern vertrouwenspersoon voor FMV opneemt is mw. Suzanne Emous. Zij is bereikbaar onder telefoonnummer 06-57070273 en e-mailadres [Suzanne.emous@kpnmail.nl](mailto:Suzanne.emous@kpnmail.nl).

De rol/taak/bevoegdheid van de vertrouwenspersoon is:

- Het verzorgen van eerste opvang van FMV-gasten en vrijwilligers die zijn lastiggevallen en die hulp en advies nodig hebben.
- Het nagaan of een oplossing in de informele sfeer mogelijk is.
- Het slachtoffer informeren over andere oplossingsmogelijkheden, zoals het indienen van een klacht bij het bestuur.
- Het desgewenst begeleiden, als de gast of vrijwilliger de zaak aan de orde wil stellen bij het de coördinator, de klachtencommissie of het bestuur.
- Het geven van advies over het voorkomen van en de aanpak van ongewenst gedrag.
- Het registreren van gevallen van ongewenst gedrag.

## Bijlage 6. Klachtenprocedure

Fietsmaatjes Voorschoten heeft een plezierige, ondersteunende en verstandige wijze van omgang met elkaar hoog in het vaandel staan.

Toch kan het gebeuren dat vrijwilligers of gasten van Fietsmaatjes Voorschoten (FMV) zijn lastig gevallen met ongewenst gedrag of onjuiste behandeling. Te denken valt aan agressie en geweld, seksuele intimidatie/ongewenste intimiteiten, pesten, discriminatie. Onverhoopt kan het voorkomen dat de werkwijze van FMV tot wrevel leidt.

Mocht een vrijwilliger of gast zich onheus behandeld voelen of wrevel over werkwijze hebben, is het de eerste stap om dit aan te geven aan de direct betrokken persoon.

Mocht dit niet mogelijk of wenselijk zijn dan kan men zich wenden tot de coördinator. Bij ongewenst gedrag en onjuiste behandeling eventueel bij de externe vertrouwenspersoon.

Mocht dit alles niet tot een bevredigende oplossing leiden bestaat de mogelijkheid een klacht in te dienen bij het bestuur.

Onderstaand de klachtenprocedure:

- Klachten dienen schriftelijk of per e-mail ingediend te worden.
- Klachten worden gericht aan de voorzitter van het bestuur van FMV. De drie bestuursleden van FMV hebben de rol van Klachtencommissie.
- De voorzitter van het bestuur van FMV zal een ontvangstbevestiging sturen, waarin o.a. wordt aangegeven hoe de aanpak zal zijn.
- De voorzitter van het bestuur van FMV zal zelf de kwestie opnemen en zonodig in de kwestie relevante/betrokken personen betrekken. De gang van zaken wordt op alle merites beoordeeld. De indiener van de klacht wordt gehoord. De voorzitter van het bestuur van FMV neemt een besluit.
- Het besluit wordt met toelichting binnen 3 weken na ontvangst van de klacht meegedeeld aan de klager.
- De inhoud van de klacht en het verdere afhandelingstraject zal worden geregistreerd.
- Het aantal klachten van het afgelopen jaar zal worden vermeld in het jaarverslag / jaarbericht.