

Samenwerkingsovereenkomst Stichting Administratievoormekaar

Ondergetekenden verklaren hierbij te zijn overeengekomen dat de vrijwilliger van de Stichting Administratievoormekaar (hierna te noemen AVM) de cliënt van de desbetreffende ambulante thuiszorg organisatie ondersteunt bij het op orde brengen en houden van diens (financiële) administratie.

Met betrekking tot de samenwerking zijn 'Richtlijnen ambulante financiële thuiszorg' opgesteld, waarin begrepen een 'Protocol contant geld / gebruik pincode e.d. Stichting Administratievoormekaar'

Ondergetekenden verklaren hierbij kennis te hebben genomen van de Richtlijnen AVM en daar naar te handelen.

Cliënt ambulante thuiszorg (Cliënt) Naam Adres Tel.nr(s). Emailadres	Vrijwilliger AVM (Vrijwilliger AVM) Naam Emailadres Tel. nr. AVM
Ambulant begeleider ambulante thuiszorg (Ambulant begeleider): Naam Naam organisatie Tel.nr(s). Emailadres	Betrokken partij (Betrokkene) Naam Adres Tel. nr(s). Emailadres Relatie tot cliënt

Plaats en datum

Handtekeningen:

Cliënt	Vrijwilliger AVM	Ambulant begeleider	Betrokkene

Toezichthouder Protocol contant geld / gebruik pincode e.d. Stichting Administratievoormekaar (Toezichthouder) (indien van toepassing)

Naam
 Adres
 Tel. nr(s).
 Emailadres
 Relatie tot cliënt

Handtekening

Richtlijnen Administratievoormekaar

Deze richtlijnen zijn van toepassing op de

Samenwerkingsovereenkomst Stichting Administratievoormekaar (hierna te noemen AVM).

In de bijlage 'Toelichting functioneren Stichting Administratievoormekaar' bij deze richtlijnen wordt het functioneren (van de vrijwilligers van) AVM nader toegelicht.

Uitgangspunten

1. Uitgangspunt van deze overeenkomst is dat Cliënt volledig verantwoordelijk is en blijft voor diens handelen met betrekking tot de eigen (financiële) thuisadministratie. De Vrijwilliger AVM ondersteunt en adviseert Cliënt alleen daarbij.
2. De Vrijwilliger AVM kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor de gevolgen van diens naar eer en geweten uitgevoerde activiteiten, mits daarbij deze richtlijnen in alle redelijkheid in acht zijn genomen.
3. De Vrijwilliger AVM treedt niet in de verantwoordelijkheden van andere bij de (financiële) administratie van cliënt betrokken hulpverleners zoals bijvoorbeeld een bewindvoerder of de GKB.
4. De Vrijwilliger AVM zal geen activiteiten naar derden ondernemen zonder voorafgaande instemming van Cliënt en Betrokkene en zal nooit overeenkomsten aangaan namens Cliënt.

Verrichten van werkzaamheden

5. Om de Vrijwilliger AVM in staat te stellen diens werk naar behoren te kunnen doen zal Cliënt de Vrijwilliger AVM volledig moeten informeren over alle relevante aspecten van diens persoonlijke omstandigheden en van diens (financiële) administratie.
6. Zowel Cliënt als Vrijwilliger AVM dienen gemaakte afspraken na te komen en kunnen bij nalatigheid elkaar daarop aanspreken. Het voortdurend niet nakomen van afspraken kan leiden tot het beëindigen van de samenwerkingsovereenkomst. Het door omstandigheden niet kunnen nakomen van een afspraak dient tijdig kenbaar te worden gemaakt.
7. Ingeval de Vrijwilliger AVM op verzoek van Cliënt of Betrokkene ondersteuning moet verlenen bij het opnemen van contant geld van de bankrekening van cliënt of op een andere wijze gebruik moet maken van de pincode of wachtwoorden van cliënt (internetbankieren, gebruik DIGID e.d.), dan is het in bijlage 1 opgenomen 'Protocol contant geld / gebruik pincode e.d. Stichting Administratievoormekaar' van toepassing. Dit dient expliciet in de samenwerkingsovereenkomst aangegeven te zijn, inclusief de gegevens en de handtekening van de Toezichthouder daarop.
8. De Vrijwilliger AVM zal van elk bezoek en van alle uitgevoerde activiteiten een aantekening maken in een logboek dat bewaard wordt door Cliënt en dat voor de andere betrokken partijen ter inzage is. Ingeval de vastlegging betrekking heeft op een (mogelijk) ernstig probleem dan dient de Vrijwilliger AVM hiervan bovendien melding te doen bij de Ambulant begeleider en de Coördinator van de AVM.

Geheimhouding

9. De Vrijwilliger AVM belooft Cliënt strikte geheimhouding over al wat bekend wordt tijdens de ondersteuning. De Vrijwilliger AVM mag de verkregen kennis en ervaringen wel delen met Betrokkene en Ambulant begeleider, als ook met de Coördinator van de AVM en, in anonieme vorm, ook met andere vrijwilligers van de AVM in het kader van het uitwisselen van ervaringen. Vertrouwelijk informatie uitwisselen met andere partijen mag alleen na een adequate toelichting aan en met de uitdrukkelijke toestemming van de Cliënt en de Betrokkene.

Opleiding en ondersteuning Vrijwilliger AVM

10. De Vrijwilliger AVM heeft primair affiniteit met mensen met licht verstandelijke en psychische beperkingen en is hier adequaat voor opgeleid. De Vrijwilliger AVM is daarnaast adequaat opgeleid op de verschillende aspecten van de financiële / administratieve problematiek.
11. De Vrijwilliger AVM mag ingeval de financieel / administratieve problematiek diens kennis en kunde overstijgt, met instemming van Cliënt en Betrokkene door de Coördinator AVM een ervaren Schuldhulpmaatje laten inschakelen. Deze richtlijnen zijn ook op die vrijwilliger van toepassing. De Vrijwilliger AVM ziet daar op toe.

Vergoeding kosten

12. De Vrijwilliger AVM ontvangt noch van de cliënt noch van Betrokkene enige vergoeding voor de te verrichten werkzaamheden, in welke vorm dan ook. Onkosten die de Vrijwilliger AVM maakt bij de ondersteuning van Cliënt kan de Vrijwilliger AVM, voor zover van toepassing, declareren bij de penningmeester van de AVM. De Vrijwilliger AVM mag ook geen geld of goederen lenen van cliënt.

Duur en beëindiging overeenkomst

13. Deze overeenkomst wordt gezien de omstandigheden van Cliënt voor langere tijd, maar maximaal voor een periode van drie jaar aangegaan. Na afloop van die periode wordt deze overeenkomst met instemming van alle partijen voor eenzelfde periode verlengd of er wordt desgewenst een overeenkomst met een andere Vrijwilliger AVM afgesloten.
14. In geval de Vrijwilliger AVM in verband met persoonlijke omstandigheden de ondersteuning tijdelijk niet kan verrichten, dan schakelt de Coördinator AVM een andere Vrijwilliger AVM of een Schuldhulpmaatje in. Deze richtlijnen zijn ook op die vrijwilliger van toepassing. De Coördinator AVM ziet daarop toe.
15. De overeenkomst kan door elk van de partijen worden beëindigd, bij voorkeur in goed wederzijds overleg en met opgaaf van redenen. De Coördinator AVM bepaalt in overleg met Cliënt en Betrokkene of er al dan niet een nieuwe overeenkomst moet worden afgesloten met een andere Vrijwilliger AVM.
16. Als de relatie van Cliënt met de Vrijwilliger AVM naar de mening van de Coördinator AVM en van de Ambulant begeleider meer dan vriendschappelijk wordt, dan wordt de ondersteuning door de Vrijwilliger AVM na overleg met Cliënt en Ambulant begeleider voortgezet buiten de kaders van de AVM en wordt de overeenkomst door de AVM ontbonden.

Klachtenregeling en vertrouwenspersoon

17. Cliënt en/of Betrokkene kunnen een klacht over de uitvoering van de 'Samenwerkingsovereenkomst Stichting Administratievoormekaar' en/of over de naleving van deze richtlijnen en/of over ongewenst gedrag e.d. bij voorkeur indienen bij de desbetreffende Ambulant begeleider én bij de Coördinator AVM samen. Zij zullen samen zorgdragen voor een adequate afhandeling van de klacht.
Ingeval Cliënt en/of Betrokkene niet tevreden zijn over de afhandeling van de klacht door de voormelde personen, dan kunnen zij de klacht vervolgens indienen bij de desbetreffende Ambulante Thuiszorg organisatie én bij het bestuur van AVM en/of bij de Interprovinciale Klachtencommissie Groningen / Drenthe (IPKC), postbus 30014, 9400 RA Assen.
Daar kan de klacht desgewenst ook al in eerste instantie worden ingediend.
18. De Vrijwilliger AVM meldt een klacht geformuleerd altijd aan de Coördinator AVM. De behandelingsprocedure hiervoor, inclusief het inschakelen van een vertrouwenspersoon, is nog in ontwikkeling.

Bijlage 1: Protocol contant geld / gebruik pincode e.d. Stichting Administratievoormekaar

Het opnemen en beheren van contant geld en het gebruik van pincodes, wachtwoorden e.d. door de Vrijwilliger AVM dient zo veel mogelijk te worden vermeden. 'Pinnen' van contant geld, internetbankieren en het gebruik van de DIGID inloggegevens is primair de eigen verantwoordelijkheid van Cliënt en hoort dus ook door Cliënt zelf te worden uitgevoerd. De Vrijwilliger AVM bevordert zo veel mogelijk het zelfstandig gebruik ervan door Cliënt en ziet zo lang als nodig er op toe dat dat op een veilige manier gebeurt.

Als Cliënt de verantwoordelijkheid niet zelf kan dragen en/of als die niet meer leerbaar is op dit gebied, dan dient in eerste instantie een familielid in de eerste lijn, bij voorkeur de Betrokkene, deze activiteiten voor Cliënt uit te voeren. Is die niet (altijd) beschikbaar dan kan de Vrijwilliger AVM die verantwoordelijkheid op zich nemen. Dit dient dan expliciet in de 'Samenwerkingsovereenkomst Stichting Administratievoormekaar' aangegeven te zijn, inclusief de gegevens en de handtekening van de Toezichthouder daarop.

Daarbij dient dan zo veel als mogelijk aan de volgende voorwaarden te worden voldaan:

- Bij voorkeur wordt voor de Vrijwilliger AVM een aparte betaalpas aangevraagd zodat steeds kan worden gezien wie welke transactie heeft gedaan. De bank brengt voor een tweede pas een klein bedrag in rekening.
- De procedure ten aanzien van het ophalen van contant geld en het doen van internetbankieren betaling, waaronder online aankopen via bijv. IDEAL, zal altijd beperkt zijn tot één betaalrekening zonder kredietlimiet en één spaarrekening. Eventuele andere spaarrekeningen mogen niet via internetbankieren bereikt te kunnen worden. De Toezichthouder ziet hier op toe.
Op de betaalrekening mag maandelijks alleen het 'huishoudgeld' worden gestort; het maximale saldo ervan mag ongeveer gelijk zijn aan die maandelijkse storting. Uit budgettaire overwegingen mag de kasopname maximaal een derde van het maandelijkse huishoudgeld bedragen.
'Overtollig' saldo op de betaalrekening moet overgeboekt worden naar de spaarrekening, zodat daar bij verlies e.d. van de bankpas geen misbruik van kan worden gemaakt.
- Van elke contante transactie zal door de Vrijwilliger AVM in het logboek een aantekening worden gemaakt (datum, bedrag en omschrijving). Uit budgettaire overwegingen is het aan te bevelen dat van de contante uitgaven een (globaal) kasboek worden bijgehouden, bij voorkeur door Cliënt zelf. Bij transacties voor bijzondere aankopen / uitgaven zal in het logboek een specificatie moeten worden opgenomen.

De controle op dit protocol kan op drie manieren plaatsvinden, waarbij de eerste twee de voorkeur hebben:

1. De Toezichthouder krijgt een aparte betaalpas zodat die op elk moment via Internetbankieren het saldoverloop kan volgen.
2. De Toezichthouder ontvangt minimaal eenmaal per maand van de bank een kopie rekeningafschrift en kan daarmee, met enige vertraging, het saldoverloop kan volgen. Dit is helaas niet bij alle banken mogelijk. De Toezichthouder kan daarnaast desgewenst op eigen initiatief het logboek raadplegen.
3. Zijn deze twee opties niet mogelijk dan nodigt de Vrijwilliger AVM elk kwartaal de Toezichthouder uit voor de controle. De Vrijwilliger AVM zorgt voor twee kopieën of afdrucken van rekeningoverzichten waarop alle transacties vanaf de datum van de vorige controle staan vermeld. Daarnaast zorgt de Vrijwilliger AVM er voor dat het logboek inzichtelijk is voor de Toezichthouder. In overleg kan de controleperiode worden verruimd naar maximaal 6 maanden

Na controle en goedkeuring dechargeert de Toezichthouder de Vrijwilliger AVM door het plaatsen van een handtekening op de overzichten; een ervan krijgt de Vrijwilliger AVM en de andere bewaart de Toezichthouder. Deze zorgt er voor dat dat overzicht beschikbaar blijft voor inzage door de Betrokkene.

Bijlage 2: Toelichting functioneren Stichting Administratievoormekaar

- De Stichting Administratievoormekaar (AVM) is een initiatief van de ambulante thuiszorgorganisaties De Trans, Icare, de stichting Schuldhulp Hoogeveen en van Humanitas Thuisadministratie afdeling Zuid-Drenthe.
- Uitgangspunt bij de hulpverlening aan een cliënt van een ambulante thuiszorg organisatie is het zoveel als mogelijk zelf laten voeren van de eigen regie over het leven van de cliënt. De Vrijwilliger AVM bevordert de zelfredzaamheid van de Cliënt door middel van motiverende hulpverlening, waarbij de Vrijwilliger AVM Cliënt zoveel als mogelijk zelf laat doen en zo min mogelijk zaken van Cliënt overneemt.
- De hulpverlening gebeurt met wederzijds respect en gelijkwaardigheid en de samenwerking zal praktisch, inlevend en motiverend moeten zijn.
- De Vrijwilliger AVM heeft primair affiniteit met mensen met licht verstandelijke en geestelijke beperkingen. De opleiding daarvoor wordt verzorgd door een of meer Ambulant begeleider(s) van een of meer van de ambulante thuiszorg organisatie(s). De Vrijwilliger AVM kan daar later ook altijd een beroep op doen.
- De Vrijwilliger AVM is daarnaast adequaat opgeleid op de verschillende aspecten van de financiële / administratieve problematiek. De AVM verzorgt deze opleiding. Daarnaast organiseert de AVM minimaal vier maal per jaar een bijeenkomst voor de Vrijwilligers AVM waarin nieuwe ontwikkelingen worden besproken en ervaringen worden uitgewisseld. Daarnaast kan de Vrijwilliger AVM altijd een beroep doen op de kennis en kunde van Schuldhulp Hoogeveen, Humanitas Thuisadministratie en Hoogeveenhelpt.
- De Ambulant begeleider van de desbetreffende ambulante thuiszorgorganisatie en de Coördinator van de AVM zorgen voor een goede match tussen Cliënt en Vrijwilliger AVM. Aspecten die daarbij naast de voormelde affiniteit een rol spelen zijn:
 - zich niet snel laten meeslepen in de emoties van de cliënt en je niet persoonlijk aangesproken voelen bij conflicten;
 - gevoel hebben voor humor en zaken goed kunnen relativeren;
 - langdurige inzet met minimaal een dagdeel per week beschikbaarheid voor de begeleiding van een of meer cliënten;
 - eenvoudige en begrijpelijke taal spreken en korte overzienbare opdrachten geven en controleren of cliënt die in eigen woorden kan terug vertellen;
 - snel kunnen reageren op ondersteuningsverzoeken van cliënt.
- Bij twijfel over een advies of activiteit dient de Vrijwilliger AVM te overleggen met de Betrokkene en/of de Ambulant begeleider en/of de Coördinator van de AVM.
- Bij een eventuele vermeende nalatigheid van de bewindvoerder en dergelijke hulpverleners overlegt de Vrijwilliger AVM met de Coördinator AVM en/of de Ambulant begeleider en/of de Betrokkene over eventueel te nemen stappen.
- Van de Vrijwilliger AVM is een recente en relevante¹ 'Verklaring Omtrent Gedrag' verkregen en in het bezit van de Coördinator van de AVM.
- Om de privacy van de Vrijwilliger AVM te waarborgen is in de samenwerkingsovereenkomst van de Vrijwilliger AVM alleen de naam en een speciaal e-mailadres opgenomen als ook het telefoonnummer van de Coördinator AVM. Client kan via die twee kanalen contact opnemen met de Vrijwilliger AVM, tenzij de Vrijwilliger AVM hierover later anders beslist.
- Het bestuur en de Vrijwilligers AVM van de AVM zijn verzekerd door middel van een werkgevers aansprakelijkheidsverzekering en op basis van de vrijwilligersregistratie van de AVM verzekerd voor zes verschillende risico's via de door de gemeente Hoogeveen afgesloten Collectieve vrijwilligers Basis en Plus Polis.
- De eerste activiteit van de Vrijwilliger AVM is het zorgvuldig en begrijpelijk doornemen van de samenwerkingsovereenkomst inclusief bijlagen met Cliënt.

¹ Screeningsprofielen 11 (bevoegdheid hebben tot het raadplegen en/of hebben van systemen), 12 (met gevoelige en betrouwbare informatie omgaan), 43 (het verlenen van diensten in de persoonlijke leefomgeving) en 85 (het belast zijn met de zorg voor hulpbehoevende personen zoals ouderen en gehandicapten).