



# **Vrijwilligersbeleid**

## **Stichting FCIC**

## 1. Inleiding

### **Stichting FCIC en patiëntenorganisatie IC Connect**

Stichting FCIC is voortgekomen uit een groep samenwerkende Intensive Care (IC)-professionals, onderzoekers en voormalig IC-patiënten in het netwerk Family Centered Intensive Care.

Dit netwerk is in 2008 ontstaan uit een RAAK-project over Familie gerichte zorg van het lectoraat Acute Zorg aan de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (HAN) in samenwerking met de IC's van het Spaarne Gasthuis, Erasmus MC en de Gelderse Vallei. Na afronding van dit project werd deze samenwerking en het leren van elkaar zo waardevol geacht dat men met elkaar in contact bleef. Nieuwe thema's als de lange termijn gevolgen van IC-behandeling, IC-nazorg en end-of life care maakten dat steeds meer IC-professionals, wetenschappers, patiënten en naasten zich aansloten bij het netwerk. In januari 2015 is FCIC een formele Stichting geworden onder de naam: Stichting Family and patient Centered Intensive Care. Vanaf het begin is de nauwe samenwerking tussen IC-ervaringsdeskundigen (ex-IC-patiënten en naasten), professionals en wetenschappers kenmerkend voor Stichting FCIC, dat volledig uit vrijwilligers bestaat.

**IC Connect**, de patiëntenorganisatie voor (voormalig)IC-patiënten en naasten, is in 2017 opgericht door Stichting FCIC. De activiteiten die IC Connect ontplooit om haar visie " Een betere kwaliteit van leven na de IC" tot uiting te brengen liggen op het gebied van lotgenotencontact, patiëntenvoorlichting en belangenbehartiging.

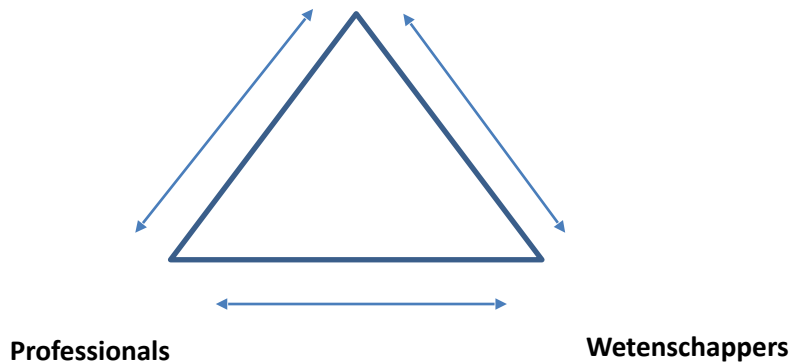
Stichting FCIC en IC Connect hebben als doel het (internationaal) delen en verspreiden van kennis over de psychosociale, cognitieve en fysieke gevolgen die een opname op een Intensive Care (IC) heeft voor patiënten en hun naasten en het voorkómen daarvan. FCIC en IC Connect wil daarmee de negatieve impact van alle aspecten van opname en behandeling op een Intensive Care beperken. Het perspectief van de patiënt en diens naasten is hierbij onmisbaar. Onder naasten worden daarbij ook verstaan naasten van overleden patiënten. Naast belangenbehartiging en een brede lobby initieert Stichting FCIC en patiëntenorganisatie IC Connect activiteiten om haar visie "Samen de impact van een IC-opname beperken" tot uiting te brengen.

Deze lobby kent de volgende speerpunten:

1. Het optimaliseren van familie en patiëntgerichte Intensive Care zorg
2. Het optimaliseren en bekendheid geven aan het Post Intensive Care syndroom bij patiënt (PICS) en naasten (PICS-Familie).
3. Het optimaliseren en bekendheid geven aan IC- nazorg en revalidatie
4. Inbrengen van patiënten- en naasten perspectief in Kwaliteitsstandaarden en Richtlijnen
5. Voorlichting voor professionals
6. Inbreng Patiënten- en naasten perspectief bij wetenschappelijk onderzoek

Vanaf het eerste moment voeren wij al onze activiteiten uit binnen de samenwerkende driehoek:

### **Ervaringsdeskundigen (ex-IC-patiënten en naasten)**



Hiermee is Stichting FCIC een uniek samenwerkingsverband binnen onze gezondheidszorg. De samenwerking tussen deze in onze ogen onafscheidelijke partners is hard nodig om de zorg voor de grote groep voormalig IC-patiënten en naasten voortvarend in te richten. De ervaringen van voormalig IC-patiënten en hun naasten zijn daarbij cruciaal om de ontbrekende kennis over alle aspecten van het leven na de IC in te brengen binnen alle facetten van de nog in te richten IC-nazorg. Hierbij is het streven dat IC-zorg en IC-nazorg naadloos op elkaar zullen gaan aansluiten, van ontslag van de IC – naar de verpleegafdeling- naar huis/ revalidatiekliniek of verpleeghuis, tot het moment dat de IC-patiënt en naasten hun leven weer zo optimaal mogelijk hebben kunnen oppakken.

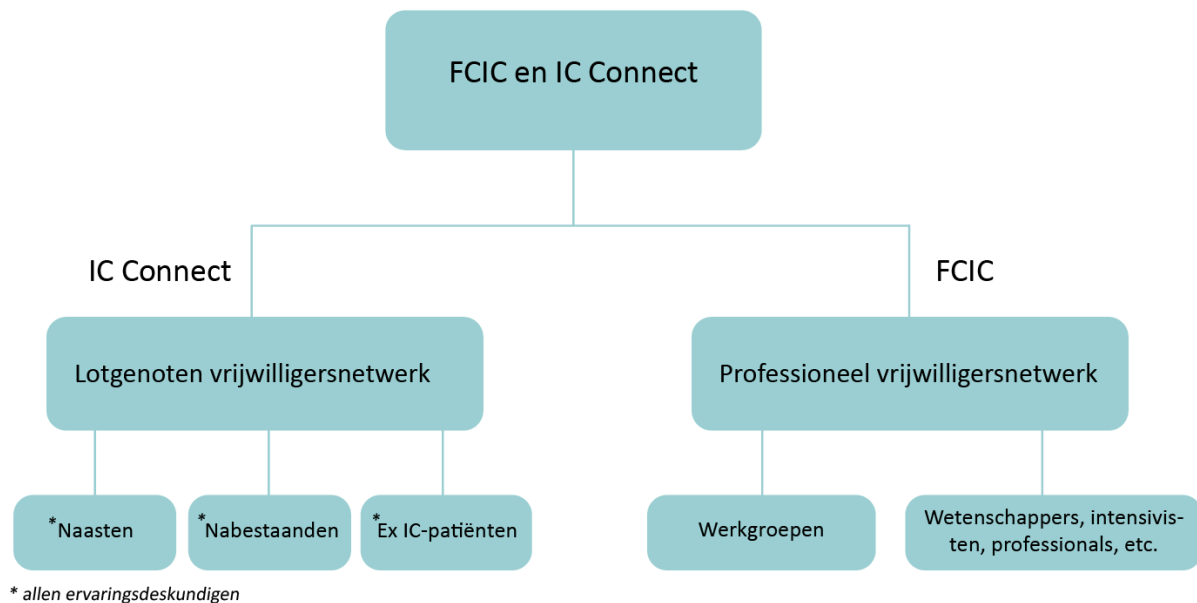
De nazorg moet daarbij worden opgebouwd tot hetzelfde hoge niveau als dat voor alle andere ziekten binnen onze gezondheidszorg conform is aan de WHO-richtlijnen. Dat kunnen we alleen door samen te werken om zo voor patiënten en naasten “samen de impact van een IC-opname te beperken”.

Vrijwilligers nemen een belangrijke plaats in bij de FCIC en Patiëntenorganisatie IC Connect. In het bestuur en binnen de verschillende projectgroepen zijn vrijwilligers actief, maar ook bij bijvoorbeeld het organiseren van lotgenotencontact, het geven van lezingen en scholingen, op social media en bij deelname aan wetenschappelijk onderzoek. Steeds vaker zijn onze vrijwilligers actief voor eenmalige korte projecten, zoals bij het maken van de websites. Er zijn binnen FCIC en IC Connect geen betaalde krachten in dienst.

Dit vrijwilligersbeleid beschrijft hoe FCIC en IC Connect met vrijwilligers omgaan, maar ook wat vrijwilligers mogen verwachten van FCIC: wat zijn hun “rechten en plichten”. Het doel van afspraken die met vrijwilligers worden gemaakt is een duidelijke en eerlijke samenwerking. Je weet wat er van elkaar verwacht kan worden. Je kunt elkaar aanspreken op wat je hebt afgesproken.

Als in het vervolg gesproken wordt van FCIC geldt dit ook voor IC Connect. Soms worden beide namen gebruikt.

In onderstaand organogram zijn de verschillende vrijwilligersnetwerken te zien.



Opmerking: er zijn vele combinaties tussen de verschillende netwerken mogelijk. Zo kan een naaste bijvoorbeeld ook een wetenschapper zijn en in meerdere werkgroepen actief zijn.

## 2. Definitie vrijwilligerswerk

Vrijwilligerswerk is het geheel van activiteiten met een maatschappelijk doel dat voor anderen wordt uitgevoerd. Die anderen kunnen individuen, groepen of de samenleving in haar geheel zijn. Het werk wordt op vrijwillige basis en zonder financiële vergoeding uitgevoerd. Wel krijgt de vrijwilliger een onkostenvergoeding, maar deze staat niet in verhouding tot de omvang en het tijdsbeslag van het werk.

## 3. Visie FCIC op inzet vrijwilligers

FCIC maakt momenteel de ontwikkeling door van een informele netwerkorganisatie naar een professionele projectorganisatie. Met een duidelijk omschreven vrijwilligersbeleid wil FCIC aantrekkelijk zijn voor haar vrijwilligers en hen een transparante, veilige en gestructureerde plek bieden binnen deze organisatie. Hierdoor kunnen de ervaring en kennis die zij willen inzetten zo goed mogelijk gebruikt worden en worden de doelstellingen van de organisatie daarmee gediend. Vrijwilligers willen steeds vaker hun expertise inzetten voor een afgebakende opdracht of project en FCIC komt aan deze wens tegemoet door steeds meer vrijwilligers bij projecten te betrekken.

Vrijwilligers binnen FCIC zijn of ervaringsdeskundige als voormalig IC-patiënt of naaste, en/of inhoudsdeskundig als professional of wetenschapper. Patiënten en naasten brengen naast hun IC-ervaringsdeskundigheid ook vaak hun kennis vanuit hun opleiding of werk mee.

- Een ervaringsdeskundige die vrijwilliger is bij FCIC heeft ervaring op het gebied van het leven met de onderliggende ziekte en met de gevolgen van een IC-opname: PICS en PICS-F. Hij of zij heeft hiermee leren omgaan, net als met de psychosociale en maatschappelijke gevolgen. De ervaringsdeskundige kan vanuit zijn eigen verwerking open staan voor anderen en heeft een affiniteit ten opzichte van de

Vrijwilligersbeleid Stichting Family and patient Centered Intensive Care

Vastgesteld 21 februari 2022.

Hanneke Schefer, Daphne Bolman, Meike Prins en Myrthe Joosten

positie van de patiënt. Mensen die kortgeleden zelf geconfronteerd zijn met de aandoening, zijn misschien nog niet toe aan een functie binnen dit werk. Pas als zij zelf hun aandoening en de nasleep van de IC-behandeling hebben 'verwerkt', kunnen zij hun eigen ervaring functioneel inzetten. Hij/zij heeft dus het vermogen de ervaringen van een afstand te bekijken en de achterban te vertegenwoordigen. FCIC-vrijwilligers hebben kennis over hun onderliggende aandoening en over PICS en PICS-F. Zij gebruiken hun eigen ervaringen niet als de norm, maar kunnen hierin normoverstijgend handelen. Zij zijn bereid hun brede ervaringskennis in te zetten voor hun vrijwilligerswerk.

- Binnen het bestuur en de projectgroepen van FCIC en IC Connect zijn er sinds de oprichting ook veel vrijwilligers actief die professionele en wetenschappelijke kennis in huis hebben. Deze vrijwilligers zetten hun kennis en kunde niet in als vertegenwoordiger van hun ziekenhuis of werkring, maar vanuit een gezamenlijk streven om als vrijwilliger bij FCIC "Samen de impact van een IC-opname (te) beperken". Zij zetten indien nodig hun professionele netwerk in bij het uitvoeren van hun vrijwilligerstaak. Ook zzp-ers zijn werkzaam als vrijwilliger binnen FCIC.

Deze samenwerking van vrijwilligers in de driehoek van ervaringsdeskundigen- professionals-wetenschappers vormt de essentie van FCIC en IC Connect. Binnen bestuur en alle projectgroepen zullen deze drie verschillende invalshoeken altijd vertegenwoordigd zijn.

FCIC verwacht dat de vrijwilliger zijn/haar taken serieus neemt en zijn/haar verantwoordelijkheid daarin neemt. De vrijwilliger treedt op als vertegenwoordiger van FCIC en IC Connect. Om die reden zijn er afspraken vastgelegd.

#### **4. De belangrijkste afspraken met vrijwilligers:**

##### **4.1 Inspraak en medezeggenschap**

Vrijwilligers moeten kunnen meedenken en meepraten over de gang van zaken binnen FCIC en IC Connect, zeker voor zover het hun eigen werk betreft. Dit wisselt per vraag. Hier worden vooraf met beide partijen afspraken over gemaakt.

##### **4.2 Onkostenvergoeding**

- De vrijwilliger die op verzoek, uitnodiging of in opdracht van het bestuur participeert aan een bijeenkomst of overleg waarvoor reiskosten worden gemaakt, ontvangt een vergoeding op declaratiebasis van de werkelijk gemaakte reis – en parkeerkosten. Hierbij wordt een kilometervergoeding van € 0,19 gehanteerd. Het declaratieformulier vindt u in bijlage 1.
- De vrijwilliger ontvangt in principe geen geldelijke beloning tenzij dit is afgesproken wanneer de vrijwilliger namens FCIC een bijdrage levert aan een langdurig en/of arbeidsintensief project, waarvoor financiering voorhanden is vanuit een andere organisatie zoals de Patiëntenfederatie, de FMS, ZonMW of de Stichting Kwaliteitsgelden Medisch Specialisten. Dat kan het geval zijn bij de inbreng van patiëntenperspectief bij het maken van Richtlijnen of Kwaliteitsstandaarden of als project groepslid bij wetenschappelijk onderzoek dat door bijv. ZonMW gefinancierd wordt. In deze gevallen wordt met de individuele vrijwilliger afspraken gemaakt over de hoogte van de vergoeding en welk deel daarvan de vrijwilliger afdraagt aan FCIC.

### 4.3 Vacatiegelden

- Er wordt uitgegaan van de tarieven van de patiëntenorganisatie, zie: <https://www.patiëntenfederatie.nl/dit-doen-wij/patiëntenparticipatie#vergoedingen>
- Bestuur krijgt per bijgewoonde vergadering vacatiegelden. Dit is inclusief o.a. declaratie telefoonkosten, internet- en printkosten.
- Soms krijgt een vrijwilliger vacatiegelden, cadeaubon of een bosje bloemen voor het verlenen van diensten. Dit is voor de vrijwilliger. Wanneer het geldbedrag boven de 25 euro uitkomt, is 25% van dit bedrag voor de organisatie.
- Indien mensen gebruik maken van een uitkering van de UWV is het de verantwoordelijkheid van de vrijwilliger om ervoor te zorgen dat hun inkomen uit o.a. deelname voor wetenschappelijk onderzoek niet boven de vastgestelde norm vanuit de belastingdienst uitkomt. <https://www.uwv.nl/particulieren/vrijwilligerswerk/>

### 4.4 Begeleiding

IC Connect/FCIC vindt het belangrijk dat vrijwilligers voldoende kennis en handvatten hebben om hun taken goed te kunnen uitvoeren. Daarom is er voor ervaringsdeskundigen indien gewenst individuele begeleiding fysiek, online of per telefoon mogelijk door de vrijwilligerscoördinator.

### 4.5 Deskundigheidsbevordering

IC Connect/FCIC biedt de vrijwilligers trainingen aan op het gebied van presenteren, voorlichting geven, leidinggeven aan gespreksgroepen en (telefonisch) lotgenotencontact. Deze cursussen worden gegeven door [PGOsupport](#) en zijn gratis, met uitzondering van het 'statiegeld' dat PGOsupport vraagt. Na het volgen van de cursus, wordt het statiegeld teruggestort. Het statiegeld wordt indien gewenst voorgeschoten door de penningmeester van FCIC en IC Connect. In sommige situaties, zoals bijvoorbeeld het leiden van gespreksgroepen en het inbrengen van patiëntenperspectief in wetenschappelijk onderzoek is het volgen van een cursus een voorwaarde voor het werken als vrijwilliger. De vrijwilliger betaalt in principe zijn eigen statiegeld. Indien nodig kunnen hier individuele afspraken over gemaakt worden.

### 4.6 Verzekering

Vrijwilligers zijn verzekerd via de gemeente Haarlem, de plaats waar FCIC gevestigd is. De gemeente Haarlem heeft bij Centraal beheer 2 verzekeringspakketten voor vrijwilligers van (organisaties uit) hun gemeente afgesloten, die de risico's van vrijwilligerswerk zo goed mogelijk afdekken. Deze verzekeringspakketten bieden een zeer ruime dekking:

- aansprakelijkheid van de vrijwilligers
- aansprakelijkheid van de organisatie
- bestuurdersaansprakelijkheid
- ongevallen
- persoonlijke eigendommen
- rechtsbijstand

Deze vrijwilligersverzekering is een secundaire verzekering, dit betekent dat deze verzekering ingeschakeld wordt wanneer de eigen WA verzekering niet toereikend is.

Zie: <https://www.centraalbeheer.nl/zakelijk/bedrijfsverzekeringen/Vrijwilligersverzekering/Paginas/vrijwilligersverzekering.aspx>. en <https://www.centraalbeheer.nl/zakelijk/bedrijfsverzekeringen/vrijwilligersverzekering/voorwaarden>

Als zich een voorval voordoet en de eigen WA verzekering is niet toereikend, dan meldt de vrijwilliger dit bij de secretaris van het bestuur ([secretaris@fcic.nl](mailto:secretaris@fcic.nl)) en dient de vrijwilliger een [schadeformulier](#) (PDF, 25 KB) in.

## Bestuurdersaansprakelijkheidsverzekering

### 4.7 “Rechten en plichten”

- De vrijwilliger zal ten behoeve van FCIC & IC Connect activiteiten verrichten op het gebied van voorlichting, informatievoorziening en/of lotgenotencontact.  
De activiteiten worden in onderling overleg met de vrijwilligerscoördinator en/of met de andere vrijwilligers binnen de projectgroepen afgesproken.
- De vrijwilliger is bereid voor het verrichten van de activiteiten of taak in principe gedurende een periode van 3 jaar beschikbaar te zijn. Deze periode van 3 jaar kan maximaal 2 keer verlengd worden, tot in totaal 9 jaar. Een vrijwilliger kan zich ook inzetten voor een specifiek project gedurende een bepaalde periode.
- FCIC & IC Connect bepaalt in overleg met de vrijwilliger de inhoud van de activiteiten. De vrijwilliger is ook betrokken bij de bepaling van het algemene beleid. Binnen het vastgestelde beleid kan de vrijwilliger eigen initiatieven ontplooiën.
- De vrijwilliger is verantwoordelijk voor de taken die hij op zich heeft genomen en voert deze zelfstandig uit.
- In overleg met de vrijwilligerscoördinator wordt bekeken voor welke scholingen bij PGOsupport de vrijwilliger in aanmerking komt om de vrijwilligersactiviteit goed voorbereid te kunnen uitvoeren.
- De vrijwilliger neemt bij beëindiging van het vrijwilligerswerk een termijn van twee maanden in acht.
- Als vrijwilliger wordt u gevraagd om donateur voor minstens 25 euro per jaar te worden. Om voor PGO subsidie van het Ministerie van VWS in aanmerking te komen, moeten FCIC en IC Connect minstens 100 donaties á 25.- per jaar krijgen. Zonder dit aantal donaties wordt geen PGO subsidie verstrekt, waardoor FCIC en IC Connect hun activiteiten niet kunnen uitvoeren. Denk hierbij ook aan uw eigen (professionele) netwerk. Donatie is mogelijk via <https://icconnect.nl/doneer-nu/>.

#### **4.8 Gedragscode**

FCIC staat voor goede omgangsvormen. Respect voor elkaar, gelijkwaardigheid, integriteit, eerlijkheid en veiligheid vormen hierbij centrale begrippen. Deze vormen de basis voor de interne gedragscode die binnen FCIC & IC Connect wordt gehanteerd (zie bijlage 2). FCIC & IC Connect verwacht dat vrijwilligers hun verantwoordelijkheid nemen in deze en een voorbeeldfunctie aannemen. <https://fcic.nl/over-st-fcic/dit-is-fcic/>

#### **4.9 Registratie persoonlijke gegevens**

FCIC moet kennis hebben van enige persoonlijke gegevens van de vrijwilligers.

De organisatie registreert van alle vrijwilligers: naam, voornaam, adres, postcode en woonplaats, telefoonnummer, e-mailadres, bankrekeningnummer, patiënt of naaste, professionele achtergrond, wanneer de vrijwilliger is gestart, de datum waarop de samenwerking formeel wordt aangegaan en het moment waarop deze wordt beëindigd. De regels ten aanzien van het beschermen van de privacy van betrokkenen worden hierbij in acht genomen en zijn beschreven in het privacyreglement van FCIC & IC Connect (zie bijlage 3). <https://fcic.nl/over-st-fcic/dit-is-fcic/>

#### **4.10 Gebruik persoonlijke gegevens**

In het kader van diens werkzaamheden krijgt de vrijwilliger alleen voor die activiteiten waarvoor dat strikt nodig is, toegang tot persoonsgegevens van bijvoorbeeld donateurs, vrijwilligers en/of andere betrokkenen van/bij Stichting FCIC en/of IC Connect of van personen die deelnemen aan activiteiten of gebruik maken van diensten van Stichting FCIC en/of IC Connect. In het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) ondertekent de vrijwilliger in dat geval de Vrijwilligersovereenkomst in verband met verwerken van persoonsgegevens (bijlage 4).

#### **4.11 Klachtenregeling**

Bij klachten kan de vrijwilliger zich wenden tot de vrijwilligerscoördinator of tot het bestuur. Wanneer de klacht niet naar tevredenheid behandeld wordt, kan de vrijwilliger een klacht indienen volgens het reglement klachtencommissie van Stichting FCIC & IC Connect, zie bijlage 5. <https://fcic.nl/over-st-fcic/dit-is-fcic/>

#### **4.12 Huishoudelijk reglement**

<https://fcic.nl/over-st-fcic/dit-is-fcic/>

#### **4.13 Wet Bestuur en Toezicht en Regelgeving (WBTR)**

<https://fcic.nl/over-st-fcic/dit-is-fcic/>.



## 5. Functies en taken

Binnen FCIC en IC Connect zijn er de volgende vrijwilligersfuncties:

- **Bestuur:** het bestuur van Stichting FCIC bestaat volgens het Statuut uit minimaal vier leden. De voorzitter van FCIC, voorzitter van IC Connect, secretaris en penningmeester, De voorzitter van IC Connect is bestuurslid van Stichting FCIC. Het bestuur bestaat uit minimaal een ervaringsdeskundige, een IC-professional en een wetenschapper. Het bestuur heeft de leiding over de organisatie. Deze taken en omschrijvingen zijn opgenomen in het huishoudelijk reglement.
- **Vrijwilligerscoördinatoren :** De taak van de vrijwilligerscoördinator is het scheppen van condities om vrijwilligers te helpen en stimuleren hun kwaliteiten optimaal te ontwikkelen en in te zetten voor de organisatie.  
  
De werkzaamheden van de vrijwilligerscoördinator vallen onder de verantwoordelijkheid van het bestuurslid die belast is met de portefeuille vrijwilligers van de organisatie. De werkzaamheden liggen o.a. op het terrein van werving en selectie, begeleiding, organiseren vrijwilligersdag en beëindiging van de werkzaamheden, zie bijlage 6 .
- **Projectgroepen:** de verschillende projectgroepen bestaan uit een voorzitter en leden. Elke projectgroep bestaat uit ervaringsdeskundigen, professionals en wetenschapper(s). Een projectgroep wordt gevormd op initiatief van het bestuur, soms op eigen initiatief. Projectgroepen werken met projectopdrachten van het bestuur. Projecten kennen over het algemeen een begin en einddatum. Voorbeelden van FCIC & IC Connect projecten zijn: wetenschappelijk onderzoek, IC-nazorg, IC Café, IC Hulplijn, social media, kinderen en de IC en het congres, en het maken van informatiemateriaal.
- Projecten kunnen ook in **samenwerking** worden uitgevoerd met bijvoorbeeld de Patiëntenfederatie of andere relevante organisaties.
- **Inbreng patiëntenperspectief:** deze vrijwilligers brengen hun IC-ervaringsdeskundigheid in als voormalig patiënt of naaste bij wetenschappelijk onderzoek, richtlijnen, lezingen, voorlichting, externe partijen en andere instanties, waarvoor de medewerking van FCIC en IC Connect wordt gevraagd.
- **Organiseren lotgenotencontact:** deze vrijwilligers zijn o.a actief in het organiseren van de Landelijke lotgenotendag, IC Café, IC hulplijn, symposia en Open Spaces.
- **Publiciteit:** de organisatie is soms op zoek naar vrijwilligers die hun ervaringsverhaal willen vertellen. Dit kan zijn naar aanleiding van een actualiteit of actie in het land of regionaal. In alle gevallen worden hierover aparte afspraken gemaakt met de vrijwilliger.

De tijd die een vrijwilliger nodig heeft voor het goed uitvoeren van een bepaalde functie is sterk afhankelijk van de soort bezigheden. Een precieze tijdsaanduiding is moeilijk te geven.

## **6. Procedure werving en selectie**

Er is binnen FCIC/IC Connect een procedure voor het werven en selecteren van vrijwilligers, zie bijlage 7. FCIC/IC Connect gaat actief op zoek naar mensen. Dit gebeurt meestal via het eigen netwerk, of door een oproep in de nieuwsbrief. Vrijwilligers kunnen zich daarnaast actief aanmelden.

De vrijwilligerscoördinator neemt contact op met de kandidaat. Tijdens de kennismakingsperiode is het belangrijk duidelijkheid te krijgen over wederzijdse verwachtingen. Zo verwachten we van de vrijwilliger dat hij/zij aantoonbare ervaring heeft voor de werkzaamheden waarvoor hij/zij zich gaat inzetten en zich committeert om de benodigde tijd te spenderen aan de werkzaamheden.

In het kennismakingsgesprek wordt duidelijk aangegeven hoe de te volgen procedure verloopt, wat de vergoedingen zijn en dat er een introductieperiode is van drie maanden. De vrijwilliger ontvangt een exemplaar van het vrijwilligersbeleid.

Na de werving en selectie wordt een nieuwe vrijwilliger geïntroduceerd bij de voorzitter en deelnemers van de projectgroep waaraan hij/zij zal participeren en via de nieuwsbrief.

Ten alle tijden kunnen beide partijen besluiten om de samenwerking te continueren, te stoppen of te bekijken of een andere functie beter past bij de vrijwilliger.

## **7. Schriftelijke informatie aan de vrijwilliger**

De vrijwilliger ontvangt via de e-mail informatie over de organisatie en over het werken als vrijwilliger. Zo ontvangt iedere nieuwe vrijwilliger folders van FCIC en IC Connect, contactgegevens projectvoorzitters, een declaratieformulier en dit vrijwilligersdocument.

## **8. Waardering**

- **Vrijwilligersdag**

FCIC en IC Connect organiseert jaarlijks een dag om de vrijwilligers in het zonnetje te zetten en te bedanken voor hun inzet. Tijdens deze dag wordt informatie delen gecombineerd met elkaar ontmoeten.

- **Eindejaars/nieuwjaarsborrel**

Vrijwilligers worden aan het einde van het jaar of begin van het nieuwe jaar uitgenodigd voor een borrel. Tijdens de borrel vertellen de verschillende projecten over hun bezigheden. Daarnaast staat gezelligheid en het netwerken centraal.

## **9. Beëindigen**

Tijdig, voor de drie jaar om zijn, wordt samen met de vrijwilliger besproken of hij of zij zijn/haar mondelinge intentieverklaring wilt verlengen met drie jaar. Vrijwilligers kunnen maximaal twee maal verlengen. Daarna is een vrijwilliger minimaal een jaar niet werkzaam voor FCIC. Na dit jaar kan bepaald worden of de vrijwilliger weer een (nieuwe) functie wil bekleden. FCIC is van mening dat het goed is voor de vrijwilliger om na negen jaar even afstand te nemen van de organisatie. Na deze periode gaan we met de vrijwilliger in gesprek over de mogelijkheden voor de toekomst.

Bij beëindiging van de samenwerking heeft de vrijwilligerscoördinator, voorzitter van de projectgroep of een bestuurslid een exitgesprek met de vertrekkende vrijwilliger. Het beëindigen van de samenwerking wordt formeel bevestigd. Indien gewenst wordt een getuigschrift uitgereikt.

## Bijlage 1. Declaratie reiskosten

							
<b>DECLARATIEFORMULIER</b>							
<b>Naam</b>							
<b>Adres</b>							
<b>Postcode</b>							
<b>Woonplaats</b>							
<b>E-mail</b>							
<b>IBAN. nr.</b>							
<b>Datum</b>	<b>Vertretpunt</b>	<b>Bestemming</b>	<b>Openbaar vervoer (*)</b>	<b>Eigen auto (**)</b>	<b>Verblijf-kosten (*)</b>	<b>Parkeer gelden (*)</b>	<b>Activiteit</b>
	van	naar	kosten kaartjes trein/bus	aantal kilometers	overnachting, maaltijden e.d.		
							<b>Totaal</b>
<b>Handtekening:</b>							
<b>Datum:</b>							
(*) nota's aub bijvoegen							



**Family and Patient Centered Intensive Care**  
*Samen de impact van een IC - opname beperken*

## Interne gedragscode

### Stichting Family and patient Centered Intensive Care (FCIC)

Stichting FCIC staat voor goede omgangsvormen: respect voor elkaar, gelijkwaardigheid, integriteit, eerlijkheid en veiligheid vormen hierbij centrale begrippen. Deze vormen de basis voor de gedragscode, die binnen Stichting FCIC wordt gehanteerd.

#### Artikel 1 Definities

Onder seksuele intimidatie wordt verstaan:

Ongewenste seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten of ander verbaal, non-verbaal, of fysiek gedrag waarbij tevens sprake is van één van de volgende punten:

- 1.1 Onderwerping aan dergelijk gedrag wordt, hetzij expliciet, hetzij impliciet, gehanteerd als voorwaarde voor de tewerkstelling van een persoon;
- 1.2 Onderwerping aan of afwijzing van dergelijk gedrag door een persoon wordt gebruikt als basis voor beslissingen die het werk van deze persoon raken;
- 1.3 Dergelijk gedrag heeft het doel de werkprestaties van een persoon aan te tasten en/of een intimiderende, vijandige of onaangename werkomgeving te creëren, met het gevolg dat de werkprestaties van een persoon worden aangetast en/of er een intimiderende, vijandige of onaangename werkomgeving wordt gecreëerd.

Onder agressie wordt verstaan:

Voorvallen waarbij een persoon psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de werkzaamheden. Hieronder valt ook pesten.

Onder discriminatie wordt verstaan:

Elke vorm van onderscheid, elke uitsluiting, beperking of voorkeur, die tot doel heeft of ten gevolge kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het maatschappelijk leven wordt tenietgedaan of aangetast.

Levensbeschouwing wordt gedefinieerd als:

Een min of meer samenhangend stelsel van waarden, normen en opvattingen die zin en richting geven aan het leven.

#### Artikel 2 Doel en algemeen uitgangspunt

- 2.1 Seksuele intimidatie, agressie en discriminatie op grond van ras, leeftijd, levensbeschouwing, godsdienst, politieke gezindheid, geslacht, nationaliteit, hetero of homoseksuele gerichtheid, burgerlijke staat en handicap worden door Stichting FCIC als vormen van ongewenst gedrag afgewezen.
- 2.2 Stichting FCIC neemt het op zich in het dagelijks handelen en bij het ontwikkelen van beleid deze vormen van ongewenst gedrag te voorkomen en te bestrijden.
- 2.3 De gedragscode maakt deel uit van het algemeen beleid van Stichting FCIC en van de professionele houding van de medewerkers, vrijwilligers en bestuursleden van Stichting FCIC.

#### Artikel 3 Status en reikwijdte

- 3.1 De gedragscode is een invulling van de wettelijke bepalingen omtrent seksuele intimidatie, agressie en discriminatie.
- 3.2 De gedragscode geldt voor medewerkers, vrijwilligers en bestuursleden (vanaf hier: 'medewerkers') van Stichting FCIC.
- 3.3 Stichting FCIC draagt zorg voor bekendmaking van de gedragscode.

#### Artikel 4 (Vrijwilligers)contract

Het niet aangaan, beëindigen of niet verlengen van een (vrijwilligers)contract mag niet samenhangen met een in de wet verboden discriminatiegrond, leeftijd en handicap daarbij inbegrepen.

#### Artikel 5 Arbeidsomstandigheden

- 5.1 De omgang tussen medewerkers wordt bepaald door respect voor ieders kleur, sekse, levensbeschouwing, leeftijd en andere gronden genoemd in deze gedragscode.
- 5.2 Discriminerende, seksistische of andere beledigende of krenkende uitlatingen of grappen, mondeling of schriftelijk zijn niet toegestaan.
- 5.3 Agressieve handelingen of uitingen zijn niet toegestaan.

#### Artikel 6 Omgang tussen medewerkers, vrijwilligers en bestuursleden

- 6.1 Medewerkers laten zich bij contacten met andere medewerkers leiden door gedragsregels in deze gedragscode
- 6.2 Medewerkers accepteren geen agressieve gedragingen van andere medewerkers en nemen zelf geen initiatief tot agressieve gedragingen jegens hen.
- 6.3 Medewerkers accepteren geen seksuele gedragingen van andere medewerkers en nemen zelf geen initiatief tot seksuele gedragingen jegens hen.

- 6.4 Medewerkers accepteren geen discriminerend gedrag van andere medewerkers en werken niet mee aan of nemen geen initiatief tot discriminerend gedrag.

#### Artikel 7 Werking naar medewerkers, vrijwilligers en derden

- 7.1 Deze gedragscode wordt door Stichting FCIC aan alle medewerkers bekendgemaakt.
- 7.2 Van deelnemers en medewerkers van Stichting FCIC en derden wordt verwacht dat zij niet in strijd handelen met de in deze gedragscode opgenomen bepalingen. In voorkomende gevallen kunnen zij op het bestaan en de inhoud van deze gedragscode worden gewezen.

#### Artikel 8 Toezicht

Met het toezicht op de naleving van de bepalingen uit deze gedragscode is het bestuur van Stichting FCIC belast.

#### Artikel 9 Klachten

In geval van overtreding van de gedragscode kan een medewerker dit signaleren en daarvan melding maken bij de voorzitter van de Klachtencommissie, dr. L.Vloet, voorzitter FCIC, tel: 024 3531263, mail: info@fcic.nl. Zij draagt in eerste instantie zorg voor interne afhandeling. Indien hiertoe voor de medewerker aanleiding bestaat kan hij of zij een klacht indienen. Voor meer informatie over de klachtenregeling en de procedures kan hij of zij zich wenden tot de secretaris FCIC, info@fcic.nl.

#### Artikel 10 Evaluatie

Zo vaak als nodig, maar in ieder geval één keer per 3 jaar wordt deze gedragscode geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.

Gebaseerd op: <http://onzemanieren.nl/Gedragscode.pdf>



## Family and Patient Centered Intensive Care

*Samen de impact van een IC - opname beperken*

---

### PRIVACYBELEID VAN STICHTING FCIC EN IC CONNECT

Dit Privacybeleid is van toepassing op alle persoonsgegevens die Stichting Family and patient Centered Intensive Care en IC Connect, patiëntenorganisatie voor (voormalig) IC-patiënten en naasten verwerken van hun donateurs, vrijwilligers of andere geïnteresseerden. IC Connect is onderdeel van Stichting FCIC, samen “de organisatie” genoemd.

Indien je een donatie doet, vrijwilliger wordt of om een andere reden persoonsgegevens aan de organisatie verstrekt, geef je uitdrukkelijk toestemming om je persoonsgegevens in lijn met dit Privacybeleid te verwerken.

Wij adviseren je om het Privacybeleid goed door te lezen en een kopie daarvan te bewaren voor je eigen administratie.

#### 1. Verantwoordelijke

Verantwoordelijke voor de verwerking van de persoonsgegevens is:

Margo Mol, secretaris FCIC & IC Connect, [info@fcic.nl](mailto:info@fcic.nl), telefoon: 088 5054309

Stichting FCIC is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 62549278

#### 2. Welke gegevens verwerkt de organisatie en voor welk doel

##### 2.1 In het kader van jouw donateurschap worden de volgende persoonsgegevens verwerkt:

- a) voor- en achternaam
- b) adresgegevens
- d) telefoonnummer
- e) e-mailadres
- f) bankrekeningnummer

In het kader van jouw vrijwilligersschap worden de volgende persoonsgegevens verwerkt:

- a) voor- en achternaam
- b) adresgegevens
- d) telefoonnummer
- e) e-mailadres
- f) bankrekeningnummer
- g) professionele achtergrond



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

- a) je naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres worden gebruikt voor contact over het vaste donateurschap, voor de verstrekking van de door jou aangevraagde informatie of het afhandelen van de van jou verkregen informatie,
- b) je naam, adresgegevens, e-mailadres, telefoonnummer en gegevens inzake reden van IC-opname en of je patiënt of naaste bent, worden gebruikt voor het versturen van gerichte uitnodigingen, enquêtes en informatie over de diensten en activiteiten van IC Connect.
- c) je naam en bankrekeningnummer worden gebruikt om betalingen, bijvoorbeeld van het vaste donateurschap of voor deelname aan een lotgenotendag af te wikkelen.
- d) je naam en telefoonnummer worden uiterlijk een jaar na het laatste contact gebruikt om je te vragen naar je ervaringen met de organisatie en je te informeren over de voordelen van het donateurschap van de organisatie
- e) de professionele achtergrond van vrijwilligers wordt gebruikt voor het zo gericht mogelijk zoeken naar vrijwilligers voor speciale taken

E-mailmarketing (opt-in):

Uitsluitend indien je daarvoor toestemming hebt gegeven, gebruikt de organisatie je naam en e-mailadres om een paar keer per jaar haar e-mail nieuwsbrief met informatie over activiteiten, diensten, het donateurschap en andere interessante informatie toe te sturen. Afmelding voor deze mailings is te allen tijde mogelijk via de afmeldlink onderaan de mailing.

2.3 De organisatie kan de persoonsgegevens anonimiseren en vervolgens op geaggregeerd en geanonimiseerd niveau gebruiken voor onderzoeksdoeleinden en om haar dienstenaanbod en werkzaamheden te optimaliseren. De geaggregeerde en geanonimiseerde gegevens zijn nooit tot jou als individu te herleiden.

### 3. Bewaartermijnen

3.1 De organisatie verwerkt en bewaart je persoonsgegevens gedurende de duur van je donateurschap tot maximaal een jaar na de donatie. Direct na afloop van de hiervoor genoemde bewaartermijn zal de organisatie de persoonsgegevens vernietigen en/of anonimiseren, tenzij zij op grond van de wet (bijvoorbeeld op grond van de belastingwetgeving) verplicht is om bepaalde persoonsgegevens langer te bewaren. In dat laatste geval zullen uitsluitend deze specifieke persoonsgegevens gedurende de wettelijke bewaartermijn bewaard blijven.

### 4. Beveiligingsmaatregelen en bewerkers

- 4.1 Ter bescherming van je persoonsgegevens heeft de organisatie passende technische en organisatorische maatregelen getroffen. Hiermee worden je persoonsgegevens beveiligd tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging.
- 4.2 Voor de verwerking van de persoonsgegevens maakt de organisatie gebruik van diensten van derden, zogenaamde bewerkers. Deze bewerkers verwerken de persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van de organisatie. Met de bewerkers heeft de organisatie een bewerkers-overeenkomst gesloten waarin de bewerker wordt verplicht om alle verplichtingen uit de Europese algemene verordening gegevensbescherming en dit Privacybeleid na te leven. Via [info@fcic.nl](mailto:info@fcic.nl) kan een lijst worden opgevraagd van onze bewerkers.

## 5. Inzagerecht, verwijdering en vragen klachten

- 5.1 Via de donateursadministraties [info@fcic.nl](mailto:info@fcic.nl) of [info@icconnect.nl](mailto:info@icconnect.nl) kan je een verzoek indienen om je persoonsgegevens in te zien, te ontvangen, te wijzigen of te verwijderen. De organisatie zal je verzoek steeds onverwijld in behandeling nemen en je, in ieder geval binnen een maand na ontvangst van het verzoek, informeren over het gevolg dat aan het verzoek is gegeven. Indien de organisatie je verzoek niet inwilligt zal zij dat altijd nader toelichten.
- 5.2 Indien je bezwaar wilt maken tegen de (verdere) verwerking van je persoonsgegevens als bedoeld in artikel 2, kan je eveneens contact opnemen met de donateursadministratie [info@fcic.nl](mailto:info@fcic.nl) of [info@icconnect.nl](mailto:info@icconnect.nl). De organisatie zal het bezwaar onverwijld, in ieder geval binnen een maand, in behandeling nemen en de betreffende persoonsgegevens verwijderen, tenzij zij op grond van een wettelijke verplichting genoodzaakt is het betreffende persoonsgegevens te bewaren. Indien dat laatste het geval is, zal de organisatie je hiervan op de hoogte brengen.
- 5.3 Indien je klachten hebt over de wijze waarop de organisatie je persoonsgegevens verwerkt of je verzoeken behandelt, kan je contact opnemen met de organisatie via [info@fcic.nl](mailto:info@fcic.nl) of [info@icconnect.nl](mailto:info@icconnect.nl). Indien dit niet leidt tot een oplossing kan je natuurlijk altijd gebruik maken van je recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens ([www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)) of een beroep te doen op de bevoegde rechter.
- 5.4 Eventuele andere vragen of opmerkingen over dit Privacybeleid kunnen worden gericht aan onze administratie via [info@fcic.nl](mailto:info@fcic.nl) of [info@icconnect.nl](mailto:info@icconnect.nl).

## 6. Wijzigingen

Dit Privacybeleid kan worden gewijzigd. De wijzigingen worden via de Website bekend gemaakt. Wij adviseren je om regelmatig het Privacybeleid te bekijken.

Deze versie van het privacybeleid van IC Connect is opgemaakt op 18 maart 2019.

## **Vrijwilligersafspraken in verband met verwerken van persoonsgegevens**

Met betrekking tot de persoonsgegevens die de vrijwilliger in het kader van diens werkzaamheden voor Stichting FCIC en/of IC Connect verwerkt, gelden de volgende bepalingen:

1. In het kader van diens werkzaamheden krijgt de vrijwilliger toegang tot persoonsgegevens van bijvoorbeeld donateurs, vrijwilligers en/of andere betrokkenen van/bij Stichting FCIC en/of IC Connect of van personen die deelnemen aan activiteiten of gebruik maken van diensten van Stichting FCIC en/of IC Connect. De persoonsgegevens zijn en blijven eigendom van Stichting FCIC en/of IC Connect. Zij wordt aangemerkt als de 'verwerkingsverantwoordelijke' in de zin van de privacywetgeving.
2. Vrijwilliger mag de verkregen persoonsgegevens alleen gebruiken voor de uitvoering van diens werkzaamheden als vrijwilliger voor Stichting FCIC en/of IC Connect en dus niet voor enig ander doel. Vrijwilliger zal alle persoonsgegevens, en andere vertrouwelijke informatie die hij/zij in het kader van de werkzaamheden ontvangt, strikt vertrouwelijk behandelen en niet aan derden (waaronder ook begrepen eigen familieleden of andere leden of vrijwilligers van Stichting FCIC en/of IC Connect) tonen, verstrekken of anderszins ter beschikking stellen, tenzij Stichting FCIC en/of IC Connect daar uitdrukkelijk schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.
3. De vrijwilliger moet goede beveiligingsmaatregelen nemen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of onrechtmatig gebruik. Hij of zij zal alle instructies met betrekking tot deze beveiligingsmaatregelen, en ook alle andere redelijke instructies, verzoeken en aanwijzingen van Stichting FCIC en/of IC Connect in verband met de verwerking van de persoonsgegevens, opvolgen. Deze instructies of verzoeken kunnen bijvoorbeeld ook betrekking hebben op de vernietiging, aanpassing, verstrekking van of toegang tot de persoonsgegevens.
4. Indien de vrijwilliger erachter komt dat persoonsgegevens zijn kwijtgeraakt of dat iemand anders misschien toegang heeft kunnen krijgen tot de persoonsgegevens, dan dient vrijwilliger Stichting FCIC en/of IC Connect direct daarover te informeren. Persoonsgegevens kunnen bijvoorbeeld kwijtraken als een laptop wordt gestolen, een USB-stick met daarop persoonsgegevens kwijtraakt of indien er door een hacker gegevens gestolen worden.
5. De vrijwilliger zal volledige medewerking verlenen aan Stichting FCIC en/of IC Connect en alle benodigde informatie verstrekken, met als doel Stichting FCIC en/of IC Connect in staat te stellen te voldoen aan de op haar rustende wettelijke verplichtingen.
6. Vrijwilliger zal de persoonsgegevens niet langer bewaren dan nodig is voor zijn of haar werkzaamheden. Bij het einde van de vrijwilligersovereenkomst zal de vrijwilliger, voor zover dat nog niet is gedaan, alle persoonsgegeven vernietigen.



**Family and Patient Centered Intensive Care**  
*Samen de impact van een IC - opname beperken*

## **Klachtenregeling**

### **Stichting Family and patient Centered Intensive Care**

Stichting FCIC doet haar uiterste best om haar medewerkers en vrijwilligers zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch is het mogelijk dat er zaken fout gaan of niet zoals afgesproken. In deze klachtenprocedure is vastgelegd hoe men een klacht kan indienen bij Stichting FCIC en hoe deze klacht wordt afgehandeld. Deze klachtenregeling is ook van toepassing op de patiëntenorganisatie IC Connect, onderdeel van Stichting FCIC. Met Stichting FCIC wordt vanaf nu bedoeld: Stichting FCIC en patiëntenorganisatie IC Connect.

In de klachtenregeling van Stichting FCIC worden 3 stappen onderscheiden:

1. klacht bespreken met de directbetrokkene
2. klacht voorleggen aan de voorzitter van het bestuur\* van Stichting FCIC
3. klacht indienen bij de klachtencommissie van Stichting FCIC. De klachtencommissie van Stichting FCIC wordt gevormd door twee onafhankelijke medewerkers betrokken bij PGOsupport en een medewerker van Stichting FCIC.

\*Klachten die het functioneren van de voorzitter van het bestuur betreffen worden voorgelegd aan een nader aan te wijzen lid van het bestuur van Stichting FCIC.

#### Ad 1. Klacht bespreken met de directbetrokkene

Aan deze stap zijn geen vormvereisten verbonden.

#### Ad 2. Klacht voorleggen aan voorzitter van het bestuur van Stichting FCIC.

Een klacht kan op de volgende twee manieren worden geuit:

- Per brief: Stichting FCIC, t.a.v. de voorzitter van het bestuur, Oudeweg 115, 2031 CC Haarlem
- Per e-mail: [info@fcic.nl](mailto:info@fcic.nl)

Elke klacht wordt geregistreerd door de secretaris van het bestuur. De indiener van de klacht ontvangt binnen één week een ontvangstbevestiging en een voorstel voor behandeling van de klacht. Uitgangspunt is om via bemiddeling tot een oplossing van de klacht te komen. Bij de behandeling van de klacht wordt het beginsel van hoor en wederhoor gehanteerd. Het resultaat van de behandeling van de klacht wordt schriftelijk vastgelegd en kenbaar gemaakt aan klager en aan diegene op wie de klacht betrekking heeft. Indien het niet lukt om de klacht naar beider tevredenheid af te handelen, kan de klacht in overleg met de klager ter behandeling worden voorgelegd aan de klachtencommissie van Stichting FCIC.

#### Ad. 3 Klacht indienen bij de klachtencommissie van Stichting FCIC.

In bijgevoegd reglement staan de werkwijze en bevoegdheden van de klachtencommissie van Stichting FCIC beschreven. Naast het komen tot een oplossing voor de klager gebruikt Stichting FCIC de binnengekomen klachten om de kwaliteit van haar dienstverlening te verbeteren.

# Reglement klachtencommissie Stichting FCIC

## Artikel 1. Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

PGOsupport: PGOsupport is het landelijk bureau voor de versterking van patiënten en gehandicapten organisaties (pgo-organisaties). PGOsupport is een onafhankelijke netwerkorganisatie, die haar diensten aanbiedt aan alle pgo-organisaties. PGOsupport levert ondersteuning op maat.

Ambtelijk secretaris: de medewerker van PGOsupport die door het bestuur van PGOsupport/ de bestuurder van PGOsupport is aangewezen als ambtelijk secretaris.

Klager: de medewerker, vrijwilliger of andere betrokkene van/bij Stichting FCIC die een klacht kenbaar maakt met de bedoeling een oordeel over de gegrondheid daarvan te doen uitspreken.

Klacht: een op schrift gestelde uiting van ongenoegen met betrekking tot het handelen van een bestuurslid dan wel een ander die namens de organisatie een activiteit uitvoert in de breedste zin van het woord.

Betrokkene: het bestuurslid dan wel de persoon die namens Stichting FCIC een activiteit uitvoert naar aanleiding waarvan de klacht is geformuleerd.

Reglement: het reglement van de klachtencommissie PGOsupport

## Artikel 2. Instelling klachtencommissie

De klachtencommissie is ingesteld door het bestuur van Stichting FCIC.

## Artikel 3. Geheimhouding

De leden van de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris daarvan zijn gehouden vertrouwelijkheid te bewaren met betrekking tot hetgeen hen in die hoedanigheid bekend wordt. Deze verplichting duurt voort na beëindiging van hun functioneren als lid.

## Artikel 4. Samenstelling Klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit (tenminste) drie leden.

De klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris.

Eén lid is lid op voordracht van het bestuur van Stichting FCIC.

De voorzitter en het derde lid zijn onafhankelijke betrokkenen bij PGOsupport.

De voorzitter is bij voorkeur een jurist.

## Artikel 5. Benoeming leden Klachtencommissie

a. Het bestuur van Stichting FCIC benoemt een lid op voordracht van het bestuur tot lid van de commissie voor een periode van drie jaar. Tevens benoemt het bestuur een lid op voordracht van het bestuur tot plaatsvervangend lid van de commissie voor de periode van drie jaar.

b. Het bestuur van PGO-support/ de bestuurder van PGOsupport stelt vast welke personen in een kalenderjaar als voorzitter en als derde lid kunnen optreden.

c. Op grond van volgorde en van beschikbaarheid worden beide leden door de ambtelijk secretaris aan het bestuur van Stichting FCIC voorgedragen. Het bestuur benoemt de klachtencommissie.

## **Artikel 6. De ambtelijk secretaris**

- a. De ambtelijk secretaris, een medewerker van PGOsupport, geeft administratieve ondersteuning aan de klachtencommissie. Zo draagt de ambtelijk secretaris zorg voor tijdige aankondiging van de vergaderingen, tijdige verspreiding van de documenten onder de leden, de klager en betrokkene, evenals de archivering.
- b. De ambtelijk secretaris houdt administratie van de klachten die worden toegezonden aan de klachtencommissie en behandelt klachten in overeenstemming met de bepalingen van dit reglement en de nadere aanwijzingen van de klachtencommissie.
- c. De ambtelijk secretaris houdt administratie van de termijnen waarvoor de leden van de klachtencommissie zijn benoemd.
- d. De ambtelijk secretaris structureert zijn werkzaamheden zoveel mogelijk volgens schriftelijk vastgelegde standaardprocedures.

## **Artikel 7. De klager**

- a. Als klager kan optreden een medewerker, vrijwilliger of andere betrokkene van/ Stichting FCIC dan wel zijn wettelijke vertegenwoordiger.
- b. Een persoon die in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn/haar belangen ter zake, wordt niet zonder zijn/haar toestemming vertegenwoordigd.
- c. De klager kan zich desgewenst laten bijstaan door een advocaat of adviseur. De kosten van deze bijstand zijn voor rekening van degene die de bijstand heeft aangevraagd.
- d. De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich tevens te wenden tot een andere daartoe geëigende instantie zoals de burgerlijke rechter, de administratieve rechter of de strafrechter.

## **Artikel 8. Voorbereiding op de behandeling door de Klachtencommissie**

- a. De ambtelijk secretaris bevestigt binnen twee weken na ontvangst van het bericht van de klager en Stichting FCIC dat er geen onderlinge afhandeling mogelijk is, aan de klager en aan het bestuur van Stichting FCIC dat de klacht is ontvangen.
- b. De ambtelijk secretaris informeert de klager over de verdere procedure.
- c. Indien de klacht direct (of indirect) betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie neemt dit lid niet deel aan de behandeling van de klacht.
- d. Als de klacht door een externe instantie, zoals bedoeld in artikel 7 sub d, in behandeling wordt/is genomen bepaalt de voorzitter in overleg met de klager, of en voor welk onderdeel de klacht daarnaast, geheel of op onderdelen, verder door de klachtencommissie wordt behandeld.
- e. De ambtelijk secretaris zendt de klacht aan de betrokkene(n) met het verzoek binnen vier weken schriftelijk een reactie te (doen) geven.
- f. De Klachtencommissie bepaalt een datum voor de mondelinge behandeling, waarbij de klager en de betrokkene worden gehoord.
- g. Als betrokkene schriftelijk op de klacht heeft gereageerd ontvangt klager daarvan een afschrift, tijdig vóór de mondelinge behandeling.
- h. Klager en betrokkene worden in de gelegenheid gesteld vóór de mondelinge behandeling kennis te nemen van de stukken die het dossier van de Klachtencommissie vormen.

## **Artikel 9. Behandeling door de Klachtencommissie**

- a. De voorzitter van de klachtencommissie opent de vergadering alleen indien de beide overige leden aanwezig zijn.
- b. Onder de voorzitter en de leden wordt mede verstaan de plaatsvervangende leden.
- c. De voorzitter heeft de leiding over de zitting en bepaalt de orde.
- d. De mondelinge behandeling ten overstaan van de klachtencommissie heeft een besloten karakter.
- e. De voorzitter sluit de mondelinge behandeling onder opgave van de termijn waarop de klachtencommissie

verwacht tot een oordeel over de klachten te komen.

f. De klachtencommissie streeft naar een beslissing binnen drie maanden nadat de ambtelijk secretaris de ontvangst van de klacht aan klager heeft bevestigd.

g. Indien tijdens behandeling van de klacht blijkt dat de termijn van drie maanden ontoereikend is worden klager en betrokkene daarover geïnformeerd onder opgave van redenen en met vermelding van de termijn waarop naar verwachting de beslissing op de klacht zal worden gegeven.

#### **Artikel 10. Deskundigen**

a. De klachtencommissie kan het advies inroepen van deskundigen.

De klachtencommissie kan een deskundige uitnodigen de mondelinge behandeling van de klacht geheel of gedeeltelijk bij te wonen om op verzoek van de voorzitter van zijn deskundigheid blij te geven. Een verzoek hiertoe kan worden gedaan door de klager en/of door betrokkene.

b. Een verzoek als bedoeld in het vorige lid staat ter beoordeling van de klachtencommissie. Indien de klachtencommissie een als deskundige aangemerkte persoon niet toelaat tot de mondelinge behandeling wordt het daartoe strekkende besluit ter kennis gebracht van degene die het verzoek heeft gedaan. Het besluit wordt schriftelijk vastgelegd en vermeldt de gronden waarop het berust. Een afschrift van het besluit wordt toegevoegd aan het dossier.

#### **Artikel 11. Beoordeling**

a. De klachtencommissie verklaart de klacht, zo mogelijk zonder mondelinge behandeling, niet-ontvankelijk, althans ongegrond, indien:

- de klacht betrekking heeft op een persoon of gebeurtenis waarover zij niet bevoegd is te oordelen;
- de klacht is ingediend door een daartoe niet bevoegde;
- de klacht al eerder door de Klachtencommissie is beoordeeld en er geen nieuwe feiten of omstandigheden zijn aangedragen die een nieuwe behandeling van de klacht rechtvaardigen;
- de klacht onbegrijpelijk, althans innerlijk tegenstrijdig of kennelijk ongegrond is;
- het gebeuren waarover geklaagd wordt, meer dan drie jaar geleden heeft plaatsgevonden.

b. De klachtencommissie spreekt zich uit over het al dan niet gegrond zijn van de aan haar voorgelegde klachten. De klachtencommissie doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid. Het oordeel van de klachtencommissie kan vergezeld gaan van aanbevelingen aan het bestuur van Stichting FCIC.

c. Het oordeel van de klachtencommissie wordt op schrift gesteld onder vermelding van de gronden waarop het rust. Het oordeel van de klachtencommissie wordt door of namens de voorzitter ondertekend.

d. Het oordeel van de klachtencommissie wordt toegezonden aan de klager, aan betrokkene en aan het bestuur van Stichting FCIC.

#### **Artikel 12. Slotbepalingen**

a. Het bestuur van Stichting FCIC ziet toe op de naleving van het reglement.

b. Het bestuur van Stichting FCIC beslist in gevallen waarin het reglement niet voorziet.

## **Bijlage 6: Taken vrijwilligerscoördinatoren**

Binnen de organisatie kiezen wij voor 2 á 3 vrijwilligerscoördinatoren met expertise op het gebied van FCIC en IC Connect. De taak van de vrijwilligerscoördinatoren is het scheppen van condities om vrijwilligers te helpen en te stimuleren hun kwaliteiten optimaal te ontwikkelen en in te zetten voor de organisatie. De werkzaamheden van de vrijwilligerscoördinator vallen onder de verantwoordelijkheid van het bestuur van de organisatie. De vrijwilligerscoördinatoren zijn verantwoordelijk voor het bijhouden van het excel bestand waarin alle informatie van de vrijwilligers staat. Daarnaast hebben de vrijwilligerscoördinatoren een signalerende functie.

### 1. Procedure werving en selectie

FCIC en IC Connect gaat actief op zoek naar vrijwilligers. Dit gebeurt meestal via het eigen netwerk, onze website(s), of door een oproep in de nieuwsbrief en/of contact journaal. Vrijwilligers kunnen zich daarnaast actief aanmelden bij de vrijwilligerscoördinator.

De vrijwilligerscoördinator neemt contact op met de nieuwe vrijwilliger. In het kennismakingsgesprek wordt duidelijk aangegeven hoe de te volgen procedure is en wordt het vrijwilligersbeleid uitgelegd. Dit kennismakingsgesprek vindt bij voorkeur online plaats. De vrijwilligerscoördinatoren noteren de gegevens en voorkeuren van de vrijwilliger en stemmen af welke taak het beste bij de voorkeuren, competenties en wensen van de vrijwilliger past. Tijdens dit gesprek is het belangrijk duidelijkheid te krijgen over de wederzijdse verwachtingen. Samen wordt gekeken welke cursussen bij [PGOSupport](#) handig of noodzakelijk zijn voor het goed uitoefenen van de vrijwilligerstaak.

Na dit kennismakingsgesprek wordt de nieuwe vrijwilliger geïntroduceerd bij de projectgroep waarin hij/zij zal participeren en via de nieuwsbrief en/of via het contact journaal. Beide partijen kunnen in overleg besluiten de samenwerking te continueren of te stoppen. Een andere optie is inzet in een andere functie die beter past bij de vrijwilliger.

### 2. Begeleiding

FCIC/IC Connect vindt het belangrijk dat vrijwilligers voldoende kennis en handvatten hebben om hun taken goed te kunnen uitvoeren. Daarom is er voor ervaringsdeskundigen de mogelijkheid tot individuele begeleiding door de vrijwilligerscoördinator, via Skype, per telefoon of indien noodzakelijk face to face.

### 3. Vrijwilligersdag

De vrijwilligerscoördinator helpt bij de organisatie van de jaarlijkse vrijwilligersdag, waarvoor alle vrijwilligers van FCIC/IC Connect worden uitgenodigd om de onderliggende contacten en verbondenheid te verstevigen. Dit is van belang omdat onze vrijwilligers door het hele land wonen en elkaar maar weinig ontmoeten. Tijdens de vrijwilligersdag kan men elkaar op informele wijze ontmoeten en ervaringen uitwisselen. Het bestuur zal op deze dag zijn input vragen voor het komende beleidsplan en feedback vragen over het gevoerde beleid. Het is ook een mooi moment om de vrijwilligers te bedanken voor al hun inzet voor FCIC en IC Connect.

### 4. Eindgesprek

Indien gewenst voert de vrijwilligerscoördinator een gesprek aan het eind van de drie maal drie jaars termijnen waarin de vrijwilliger actief kan zijn binnen een bepaalde functie. Daarin wordt de afgelopen periode geëvalueerd, een toekomstscenario besproken of gekeken of de vrijwilliger nog beschikbaar is voor een volgende termijn.

Het beëindigen van de overeenkomst wordt schriftelijk bevestigd. Indien gewenst wordt een getuigschrift uitgereikt.



**Bijlage 7: Procedure nieuwe vrijwilligers Stichting FCIC**

**Procedure nieuwe vrijwilligers bij Stichting FCIC en IC Connect**

<p><b>Interesse? komt binnen bij:</b></p> <p>a) via landelijke oproep (website) of</p> <p>b) via oproep nieuwsbrief</p> <p>of</p> <p>c) als aanmelding via <a href="mailto:vrijwilligers@fcic.nl">vrijwilligers@fcic.nl</a></p> <p>of</p> <p>d) als spontane aanmelding via vrijwilliger/projectgroeplid</p> <p>Binnen één maand wordt er contact gelegd door ..... (zie hierna)</p>	<p>a) als iemand zich meldt bij <a href="mailto:vrijwilligers@fcic.nl">vrijwilligers@fcic.nl</a> dan wordt dit bericht zsm aan de vrijwilligerscoördinator (VC) doorgegeven.</p>
	<p>b) als iemand zich meldt bij na een oproep via de nieuwsbrief (dit komt binnen via de secretaris FCIC) wordt dit doorgegeven aan de vrijwilligerscoördinator (VC).</p>
	<p>c) deze aanmeldingen worden doorgegeven aan de vrijwilligerscoördinator</p>
	<p>d) de vrijwilliger of projectgroeplid geeft dit door aan de vrijwilligerscoördinator. Gemeld wordt of er plaats is binnen de betreffende projectgroep of dat er gekeken moet worden naar een andere vrijwilligerstaak.</p>
<p>NB: Onderling afspreken wie de 1<sup>e</sup> telefonische intake doet: VC, bestuurslid of voorzitter projectgroep.</p> <p>Taakverdeling:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• VC IC Connect neemt contact op met ervaringsdeskundigen (A)</li> <li>• VC FCIC, bestuurslid of voorzitter projectgroep neemt contact op met professionals en/of wetenschappers (B)</li> </ul>	

<b>Intake A.</b>	Uitkomst intake: Ja,	Uitkomst Nee,
<p>VC 1<sup>e</sup> 'intake':</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kort info landelijke / regionale activiteiten.</li> <li>• Waar heeft men het meeste interesse voor?</li> <li>• Is de ervaringsdeskundige er al aan toe? (al verwerkingsproces doorlopen?)</li> <li>• Realiseert de ervaringsdeskundige zich dat er sprake mag zijn van wederzijdse commitment?</li> </ul>	<p>VC geeft door dat er binnen een maand contact wordt opgenomen door de desbetreffende projectgroep of</p>	<p>* Nu nog niet aan toe.....eerst de tijd nemen. Wél naam, gegevens en interesse noteren. Mogelijk na 6 maanden nogmaals contact.</p>
	<p>VC geeft info door aan projectgroep of bestuurslid met de vraag om een kennismakingsgesprek te regelen. Zo nodig samen met VC.</p>	

OF

Intake B.	Uitkomst intake: Ja,	Uitkomst Nee,
<p>VC FCIC, Bestuurslid of projectleider doet "intake"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kort info landelijke / regionale activiteiten.</li> <li>• Waar heeft men het meeste interesse voor?</li> <li>• Realiseert de professional zich dat er sprake mag zijn van wederzijdse commitment?</li> </ul>	<p>Afspraak: binnen een maand wordt er contact opgenomen met de kandidaat voor een kennismakingsgesprek met de desbetreffende projectgroep.</p>	<p>Afscheid.</p>

<p><b>Kennismakingsgesprek</b> Doel: kennismaken en aftasten of men over en weer met elkaar in zee wil.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennismaken: wie, wat, hoe?</li> <li>• Kort overzicht organisatie</li> <li>• Wat spreekt de ander het meest aan? Wat doet iemand voor werk (aansluiten op of juist iets anders?)</li> <li>• Informatie over de praktijk</li> <li>• Info over: hoe verder... <ul style="list-style-type: none"> <li>-even laten bezinken: ja/nee verder</li> <li>-inwerkperiode (hoe ziet de inwerkperiode uit?)</li> <li>- praktische zaken via kantoor: declaraties, etc.</li> <li>- vrijwilligers worden gevraagd vaste donateur te zijn.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kennismakingsgesprek</li> <li>• kort overzicht van organisatie</li> <li>• onderzoek waar de voorkeur naar uitgaat van de aspirant vrijwilliger.</li> <li>• sluit aan op de voorkeur en geef praktische informatie</li> <li>• wees alert op: is zij/hij er al aan toe?</li> <li>• wees alert op: is zij/hij op de juiste plek....of toch naar een andere projectgroep/taak? Als dat zo is: verwijzen naar andere groep. Toezeggen dat zij/hij gebeld wordt voor kennismakingsgesprek bij betreffende groep. (doorgeven naar VC&gt; VC schakelt verder&gt; voor een kennismakingsgesprek met andere groep)</li> <li>• vertel over het scholingsaanbod van PGOSupport</li> <li>• let op: weet van tevoren wat je de aspirant kunt bieden in de inwerkperiode!</li> <li>• geef aan wanneer je terugbelt (voor beide even tijd om te laten bezinken).</li> <li>• bij twijfel: hou ruggespraak met VC of collega.</li> </ul>
---	---

<b>Coördinator neemt (aantal dagen later) telefonisch contact op na het kennismakingsgesprek:</b>		
<p>Ja, we gaan graag met je in zee: Afspraken maken inwerkperiode Svp gegevens doorgeven aan secretaris FCIC, die verder praktische zaken regelt: declaratieformulier, toegang virtueel kantoor, e-mailadres etc.</p>	<p>Of: Door naar andere projectgroep om kennis te maken.</p>	<p>Nee, nog niet aan toe of niet geschikt, want.... (evt. met steun van VC)</p>

<p><b>Inwerkperiode</b> * 1)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Meelopen met activiteiten (wanneer)</li> <li>• Aanwezig zijn bij vergaderingen (wanneer)</li> <li>• Begeleiding door ervaren vrijwilliger (maatje): inwerken, vraagbaak (wie)</li> <li>• Basiscursus volgen bij PGOSupport (welke?)</li> <li>• Afspraak maken wanneer evaluatie inwerkperiode.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• afspraken vastleggen</li> <li>• basiscursus of training kán opleveren dat men er toch nog niet aan toe is.</li> <li>• Deelname vrijwilligersdag wordt sterk aangeraden: het levert de nieuwe vrijwilliger het volgende op: <ul style="list-style-type: none"> <li>* je krijgt de meest actuele informatie over de organisatie</li> <li>* je ontdekt en ervaart dat je deel uitmaakt van een groter geheel; je ervaart dat je niet op persoonlijke titel bezig bent, maar namens de organisatie</li> <li>* je leert mensen kennen die vergelijkbare ervaringen hebben</li> <li>* je ontwikkelt ervaringsdeskundigheid</li> </ul> </li> </ul>
---	--

<p><b>Afronding inwerkperiode</b></p> <p>Evaluatiegesprek over: hoe heb je het ervaren, zit je op de juiste plek, gaan we met elkaar door. Dit gesprek wordt gehouden door de vrijwilligerscoördinator, zodat zij ook de niet-ervaringsdeskundige vrijwilligers leert kennen.</p>	<p>Check:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• is men inmiddels donateur?</li> <li>• van harte welkom!!</li> </ul>
---	--

\*1) Inwerken is soms lastig als er weinig activiteiten zijn of als men ver weg woont en er nog geen andere actieve vrijwilligers zijn. Belangrijk is om daar zo duidelijk mogelijk over te communiceren.

Overige afspraken:

- Uitzonderingen zijn mogelijk, maar normaal gesproken bovengenoemde procedure volgen. Dat scheidt duidelijkheid.

- Wie voert de kennismakingsgesprekken en de evaluatiegesprekken? In veel gevallen is dat de vrijwilligerscoördinator, een bestuurslid of een projectgroep leider, maar dat hoeft niet per sé. Belangrijk is dat er onderling duidelijke afspraken over gemaakt zijn wie deze taak op zich neemt.

- Het is belangrijk dat er een 'eindgesprek' is als iemand wil stoppen met het vrijwilligerswerk. Tijdens dat gesprek kan teruggekeken worden op de vrijwilligerstijd bij de organisatie. Ook kan nagevraagd worden of men mogelijk in de toekomst nog eens een beroep kan doen op de ervaring / inbreng.