# Voorbeeld Model Overeenkomst Hulpvrager

Logo stichting XXX

Plaats, datum…

**Bevestiging van onze afspraken (overeenkomst)**

Geachte mevrouw/meneer …….….. , beste…………….

Wij hebben met elkaar gesproken over uw vraag om administratieve ondersteuning omdat u administratieve en/of financiële problemen hebt. Wij hebben afgesproken dat wij u zullen ondersteunen. De volgende afspraken hebben wij met elkaar gemaakt.

Wat doen wij:

* Een geschoolde vrijwilliger van XXX (naam organisatie) gaat u helpen bij het orde brengen en houden van uw financiële administratie. Deze ondersteuning is gratis.
* De vrijwilliger ondersteunt en adviseert, maar hij of zij geeft geen geld. Hij of zij betaalt ook niet met uw bankpas. De vrijwilliger beheert geen geld, geen sleutels, geen bankpas, geen wachtwoorden, geen DiGiD of andere pasjes; ook niet van uw familie, huisgenoten of partner.
* De vrijwilliger is strikte geheimhouding en privacy opgelegd ten aanzien van alles wat hij of zij van u, uw huisgenoten en/of familie/partners te weten komt. Als u verdere informatie wenst over hoe wij omgaan met uw persoonlijke gegevens, dan kunt u dit vinden op onze website (privacyverklaring) of navragen bij de coördinator.
* De vrijwilliger mag geen geld, lening en/of geschenken van u en/of uw familie, huisgenoten en/of partners aannemen. Hij of zij zal dat niet doen.

Wat doet u:

* U bent en blijft altijd zelf verantwoordelijk voor uw administratie, uw financiën en betalingen.
* Wij spreken af dat u alle informatie geeft aan de vrijwilliger, over uw financiële zaken, hoe vervelend dat ook kan zijn. Dit is noodzakelijk voor een goede ondersteuning.
* Als de vrijwilliger met u afspreekt dat u bepaalde zaken gaat regelen, dan komt u deze afspraken na. Als het voor u nog niet duidelijk is wat u moet gaan regelen, zegt u dat tegen de vrijwilliger, zodat deze het nog een keer kan uitleggen. Niet alles is immers in één keer duidelijk.

Wat doen we samen:

* Als de vrijwilliger met u afspreekt dat hij of zij bepaalde zaken gaat regelen, mag u erop vertrouwen dat hij of zij dit ook doet. Als dit niet het geval is, dan vraagt u de vrijwilliger naar de reden hiervan. En als u niet tevreden bent met het antwoord is het belangrijk dat tegen de vrijwilliger te zeggen. U kunt dan contact opnemen met de coördinator.
* Alle acties die u zal doen worden door de vrijwilliger opgeschreven (‘to do - lijst’). Bij de volgende afspraak zullen de resultaten van deze acties worden besproken.
* Afspraken met de vrijwilliger (datum + tijd) kunnen niet zomaar worden afgezegd. In dringende gevallen kunt u de afspraak afzeggen. Dit moet u dan wel tijdig doen. De vrijwilliger zal u vertellen wat tijdig is. De vrijwilliger reserveert haar/zijn tijd voor u.
* Op deze overeenkomst is de klachtenregeling van XXX van toepassing. De klachtenregeling vindt u op onze website of via de coördinator.

**Geheimhouding / uw persoonlijke gegevens**

* Wat u aan de coördinator en de vrijwilliger vertelt of laat zien, “blijft onder ons”. Iedereen die werkt voor XXX (dus de coördinatoren, het bestuur en de vrijwilligers) heeft een geheimhoudingsplicht.
* Als het nodig is dat er door de vrijwilliger of een coördinator overlegd wordt met instanties of hulpverleners, dan vragen wij vooraf uw toestemming. Als u deze toestemming geeft, kan er overleg zijn.
* De vrijwilliger maakt verslagen over het verloop van zijn ondersteuning. Deze verslagen stuurt hij aan zijn coördinator, zodat deze hem kan coachen en adviseren. Die gegevens blijven vertrouwelijk.
* Wij verstrekken geen informatie aan bijvoorbeeld de Gemeente over uw situatie. Wel maken wij algemene verslagen van alle zaken. Hierin staan geen namen of adressen van hulpvragers.
* Wij kunnen uw persoonsgegevens delen met andere organisaties (zoals bijvoorbeeld aan de Voedselbank) als u ons hier uitdrukkelijke schriftelijk toestemming voor gegeven heeft.
* Om u goed te kunnen helpen zullen wij de volgende gegevens van u opslaan/ bewaren/ verwerken:
	+ Volledige naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres;
	+ Bij de ondertekening van deze overeenkomst laat u ons uw ID zien. Wij noteren wat voor soort ID het is en het nummer van het ID. Wij maken GEEN kopie van uw ID.
	+ Geboortedatum;
	+ Geslacht;
	+ Burgerlijke staat;
	+ Gegevens/correspondentie van uw inkomen, uw uitgaven en uw schulden;
	+ Informatie van officiële en niet-officiële instanties, woningbouwcorporatie etc. (niet DiGiD);
	+ Gegevens en berekeningen van uw besteedbaar inkomen en schuldaflossingen;
	+ Verslag van intake-, evaluatie- en eindgesprekken, deze overeenkomst en eventuele andere correspondentie.
* Deze gegevens worden op papier en digitaal beveiligd bij XXX opgeslagen en bewaard.
* Na beëindiging van deze overeenkomst zullen uw gegevens, inclusief alle correspondentie, nog twee jaar door XXX worden bewaard, met uitzondering van gegevens die op basis van wetgeving een langere bewaartermijn hebben.
* Tijdens de ondersteuning en daarna hebt u ten aanzien van uw persoonsgegevens het inzagerecht, het recht op rectificatie, het recht op vergetelheid, het recht op beperking van verwerking, het recht op kennisgevingsplicht, het recht op overdraagbaarheid van gegevens en het recht van bezwaar.
* Als u tijdens de ondersteuning beroep doet op het recht op vergetelheid en/of het recht op beperking van verwerking van uw gegevens, dan wordt deze overeenkomst onmiddellijk beëindigd. Wij kunnen in dat geval de overeenkomst niet goed uitvoeren.
* De Privacyverklaring van XXX is op deze overeenkomst en op de samenwerking met u van toepassing. De coördinator heeft u hierop gewezen en u verklaart zich hiermee akkoord.

**Einde Ondersteuning**

U kunt op elk moment deze overeenkomst van administratieve ondersteuning beëindigen. Laat de vrijwilliger of de coördinator dit graag telefonisch of per email weten. Ook XXX mag dit doen. XXX kan dit alleen doen met een reden, bijvoorbeeld omdat u zich niet houdt aan deze overeenkomst of u zich niet houdt aan de gemaakte afspraken.

Wij gaan ervan uit dat wij op een prettige wijze zullen samenwerken.

De administratieve ondersteuning door XXX zal beginnen op \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ en zal eindigen op uiterlijk \_\_\_\_\_\_\_\_\_, tenzij u en XXX schriftelijk afspreken de overeenkomst voort te zetten. Hiermee zult u dan opnieuw akkoord moeten gaan.

(Plaatsnaam) …………. (datum en jaar) ……………

Hierbij verklaar ik akkoord te gaan met voornoemde voorwaarden/afspraken:

Naam hulpvrager :

Adres hulpvrager :

Type en nr. ID-hulpvrager :

Handtekening hulpvrager :

Naam coördinator :

Handtekening :

Plaats : d.d.

Namens XXX : d.d.

(Een kopie van deze overeenkomst is voor de hulpvrager)