# Voorbeeld Model Overeenkomst Hulpvrager

Logo stichting XXX

Plaats, datum…

**Bevestiging van onze afspraken (overeenkomst)**

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

**Waarom krijgt u deze overeenkomst?**

U heeft vragen over uw administratie, post of geldzaken en wij hebben afgesproken dat wij u gaan ondersteunen. Om dat goed te doen maken wij via dit papier een aantal afspraken met elkaar. Uw en onze handtekening is nodig om dat vast te leggen.

# Wat XXX (naam van uw organisatie) voor u kan doen:

**Wat doen wij als eerst?**

Wij gaan als eerste voor u een vrijwilliger zoeken die u kan helpen. Wij stellen deze vrijwilliger aan u voor.

**Wat kan deze vrijwilliger voor u doen?**

Als het klikt dan kan deze vrijwilliger regelmatig met u afspreken. Samen kijkt u naar de post, maakt deze open en stopt het in de map. De vrijwilliger gaat u helpen zoveel mogelijk zelf te doen.

**Wat kost de hulp van een vrijwilliger?**

De hulp van onze vrijwilligers is gratis. U betaalt niets.

**Wat doet de vrijwilliger niet?**

De vrijwilliger geeft u geen geld. Ook mag de vrijwilliger niet met uw pas pinnen of betalen. Ook krijgt de vrijwilliger geen sleutels van uw huis of bewaard codes van internetdiensten zoals Digi-D.

**Blijft alles wat ik de vrijwilliger vertel geheim?**

Nee maar de vrijwilliger mag niet zomaar iets doorvertellen over zaken die u vertelt. Dat heet geheimhoudingsplicht. Maar er zijn wel uitzonderingen. Als de vrijwilliger zich zorgen maakt over uw gezondheid, of denkt dat u slachtoffer bent van huizelijkgeweld, seksueel misbruik, diefstal of manipulatie dan moet de vrijwilliger hier met ons over praten. Als wij ons ook zorgen maken zullen wij die met u bespreken. Als het nodig is zullen wij ook extra hulp zoeken om u te helpen.

**Mag ik of mijn familie en vrienden de vrijwilliger bedankten met cadeaus?**

Nee, de vrijwilliger mag geen cadeaus of geld aannemen. De hulp is gratis en u mag daar niets voor te geven.

## Wat u moet weten:

**Gaat de vrijwilliger mijn geldzaken regelen?**

Nee, de vrijwilliger gaat u helpen maar u moet het zelf doen. U bent zelf verantwoordelijk voor uw post, administratie en betalingen.

**Moet ik alles vertellen over mijn post en geldzaken aan mijn vrijwilliger?**

Om u goed te helpen moet de vrijwilliger alles weten over uw post, gelzaken en rekeningen.

**Moet ik afspraken na komen?**

Als u afspreekt met uw vrijwilliger iets uit te zoeken of te regelen, dan moet u dat doen. Als de opdracht of vraag niet snapt, zeg dat tegen uw vrijwilliger. Hij of zij kan alles nog een keer uitleggen.

## Wat wij met u en uw vrijwilliger afspreken:

**Moet mijn vrijwilliger zich ook aan afspraken houden?**

Ja, als u iets met uw vrijwilliger afspreekt moet hij of zij zich daaraan houden. Als dat toch niet gebeurt kunt u aan uw vrijwilliger vragen waarom het niet is gelukt. Als u niet tevreden bent met de reden, zeg dat tegen uw vrijwilliger. U kunt dan ook contact opnemen met uw coördinator.

**Hoe maak ik goede afspraken met mijn vrijwilliger en hoe maakt de vrijwilliger afspraken met mij?**

Samen maakt u een ‘to do – lijst’, u zet samen uw afspraken op papier. Een volgende afspraak kunt u bespreken wat u gedaan heeft.

**Kan ik een afspraak met mijn vrijwilliger afzeggen?**

U kunt niet zomaar een afspraak afzeggen met uw vrijwilliger, alleen als u een goede reden heeft. Uw vrijwilliger maakt tijd voor u vrij, belangrijk dat u daar goed mee omgaat.

**Kan ik een klacht indienen als ik ontevreden ben over deze overeenkomst?**

Ja, op deze overeenkomst is de klachtenregeling van XXX van toepassing. De klachtenregeling vindt u op onze website of via de coördinator.

## Wat blijft geheim (geheimhouding) en wat doet XXX met uw gegevens?

**Blijft alles geheim wat ik aan mijn vrijwilliger of coördinator vertel?**

Iedereen die voor XXX werkt (vrijwilligers, coördinatoren en bestuur) heeft een geheimhoudingsplicht. Wat u vertelt of laat zien “blijft onder ons”. Maar er zijn uitzonderingen: als wij vermoeden dat u slachtoffer bent van huizelijkgeweld, seksueel misbruik, diefstal of manipulatie dan zullen wij met u bespreken wat wij met deze informatie gaan doen. Wij zullen niet zomaar achter uw rug dingen doorvertellen.

**Mag u zonder mijn weten contact opnemen met een andere hulporganisatie?**

Nee, alleen als u daar toestemming voor heeft gegeven. Met uw toestemming kunnen wij overleg voeren. Ten zij er redenen zijn dat wij ons ernstig zorgen maken over uw welzijn.

**Vertelt mijn vrijwilliger aan XXX wat wij tijdens de afspraken doen?**

Ja, de vrijwilliger schrijft een verslag over het verloop van de ondersteuning. De coördinator en medevrijwilligers denken mee, geven advies en bieden coaching. De gegevens blijven binnen XXX en zijn vertrouwelijk.

**Vertelt XXX iets over mij aan de gemeente?**

Nee, wij vertellen niets over u persoonlijk aan de gemeente met uw naam, geboortedatum en adres. Als wij iets over uw situatie vertellen dan is dat op zo’n manier dat niemand weet dat het over u gaat.

**Vertelt XXX iets over mij aan andere organisaties?**

Alleen met uw toestemming delen wij gegevens over u met andere organisaties. Anders niet.

**Wat bewaard XXX over mij?**

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.

**Hoe worden deze gegevens bewaard?**

Deze gegevens worden op papier en digitaal beveiligd bij XXX opgeslagen en bewaard.

**Hoe lang worden deze gegevens 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.

**Wat mag ik weten over mijn gegevens?**

U mag altijd vragen wat wij over u bewaren. U mag in uw eigen dossier kijken en u mag het opvragen. Ook mag u zaken die niet kloppen aanpassen. Ook mag u vragen om uw gegevens te verwijderen. In juridische taal: ‘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’.

**Mag ik vragen om mijn gegevens te verwijderen?**

Ja, u mag tijdens de ondersteuning en daarna vragen om uw gegevens te verwijderen of deels te verwijderen. Maar dat heeft wel gevolgen voor deze overeenkomst. Die wordt beëindigd en wij stoppen met de hulp via de vrijwilliger.

**Is de privacyverklaring van XXX van toepassing op deze overeenkomst en de samenwerking?**

Ja 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.

**Kan ik stoppen met de hulp van de vrijwilliger via XXX?**

Ja, 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 cliënt :

Adres cliënt :

Type en nr. ID-cliënt :

Handtekening cliënt :

Naam coördinator :

Handtekening :

Plaats : d.d.

Namens XXX : d.d.

(Een kopie van deze overeenkomst is voor de cliënt)