

CM-Spaak

Welkomstbrochure voor vrijwilligers



CM. Jouw gezondheidsfonds.

Inhoud

CM	3
CM-Spaak	3
Doelgroep	3
Voorwaarden	3
De vrijwilliger	4
Wie kan vrijwilliger worden?	4
Het engagement	5
Houding	5
Taken	6
Kostenvergoeding	8
Kostennota	9
Verzekering	11
Hoe ga je om met vertrouwelijke informatie?	13
Jouw privacy	13
(Seksueel) grensoverschrijdend gedrag	14
Vormingen en ontmoetingen	14
Beëindigen van het engagement	14
Werkmiddelen	15
Bereikbaarheid	15

Welkom

Leuk dat je interesse toont in een engagement bij CM-Spaak. In deze welkomstbrochure vind je alle informatie en afspraken over je engagement. Een nuttige brochure om goed bij te houden. Hou er rekening mee dat onze afspraken kunnen veranderen. De dienst houdt je van iedere wijziging op de hoogte.



CM

Met 4,5 miljoen leden is CM het grootste ziekenfonds van het land. De werking van CM is gebaseerd op waarden zoals solidariteit, respect en aandacht voor anderen, in het bijzonder voor de meest kwetsbaren. Met tal van initiatieven profileert CM zich als sociale beweging en gezondheidsfonds. Wil je een waardevolle bijdrage leveren in de samenleving? Dan is vrijwilliger worden de logische stap. Elk engagement, groot of klein, maakt een verschil. Bij CM kun je je op vele manieren engageren als vrijwilliger. Kijk zeker eens op www.cm.be/vrijwilligers.

CM-Spaak

Doelgroep

CM-Spaak richt zich tot personen die administratieve ondersteuning nodig hebben: sorteren van administratie, opvolgen van facturen, invullen van formulieren, contacteren en bezoeken van instanties ...

Voorwaarden

CM-Spaak is een tweedelijnszorg. Een aanvraag kan enkel na doorverwijzing door een professionele zorgverlener. Vervolgens neemt de dienst telefonisch contact op met de klant.

De vrijwilliger

Wie kan vrijwilliger worden?

- Je bent minimaal 18 jaar.
- Je bent bereikbaar (telefonisch of per mail).
- Je kunt je inleven in de leefwereld van de klant.
- Je bent administratief sterk en werkt nauwkeurig.

Soms moet je goedkeuring krijgen vooraleer je een vrijwilligersengagement mag opnemen. De dienst helpt je bij het opmaken van de documenten. Het gaat om volgende statuten:

- **Je krijgt een ziekte- of invaliditeitsuitkering van het ziekenfonds**
De adviserend arts van je ziekenfonds gaat na of het vrijwilligerswerk combineerbaar is met jouw situatie. Je bezorgt de adviserend arts hiervoor het document 'Vraag tot toestemming vrijwilligerswerk aan de adviserend-arts'.
- **Je ontvangt een uitkering van de RVA ((deeltijds) werklozen, tijdelijk werklozen en werklozen met bedrijfstoeslag)**
Je meldt je vrijwilligerswerk aan je uitbetalingsinstelling. Je bezorgt hen het ingevulde document C45B dat door de organisatie ondertekend is. Je mag starten voor je een goedkeuring ontvangt. De RVA heeft 12 dagen om te reageren op de melding. Afhankelijk van deze reactie kun je je engagement verderzetten, moeten de taken aangepast worden of stopt je engagement.
- **Je bent ambtenaar**
Je dient toelating te vragen aan je werkgever. Vaak volstaat het om te melden dat je vrijwilligerswerk doet. Je vraagt dit best even na op je dienst.
- **Je ontvangt een leefloon van het OCMW**
Je doet een melding aan het OCMW over je vrijwilligerswerk.

Wijzig je statuut tijdens je vrijwilligerswerk? Breng CM-Spaak hiervan steeds op de hoogte.

Voor je bij ons als vrijwilliger start, hebben we een uittreksel uit het strafregister nodig: model 595. Indien er relevante informatie voor je vrijwilligerswerk instaat, noteren we dat in je vrijwilligersdossier.

Het engagement

Als vrijwilliger bepaal je zelf je engagement (de frequentie, het tijdstip, welke gemeente). Dit engagement kun je steeds bijsturen of stopzetten. Je bepaalt zelf wanneer je beschikbaar bent. Je bent niet verplicht om een opdracht op te nemen. Wanneer je een opdracht aanvaardt, rekenen we er wel op dat je deze uitvoert.

CM-Spaak is steeds op de hoogte van al je opdrachten als vrijwilliger. Zo niet, ben je niet door CM verzekerd.

De vrijwilliger maakt na iedere afspraak een kort verslag over de stand van zaken bij de klant. Volgend onderstaand e-mailsjabloon kan dienen als hulpmiddel.

Naam vrijwilliger:

Naam klant:

Datum en tijdstip afspraak:

Stand van zaken:

Wat heb je vandaag gedaan?:

Heb je een volgende afspraak ingepland?:

Datum en tijdstip volgende afspraak:

Zo ja, wat moet er nog gebeuren?:

Eventuele vragen voor de dienst?:

Dit verslag wordt gemaïld naar de dienstmailbox. Het onderwerp van de e-mail heeft steeds een vaste structuur: Verslag CM-Spaak - datum bezoek - naam klant.

Houding

Als vrijwilliger ben je vertegenwoordiger van CM. Vanuit deze gedachte stelt CM-Spaak een aantal verwachtingen:

- Je hebt een verzorgd voorkomen.
- Je drinkt geen alcohol en rookt niet tijdens je vrijwilligersopdracht.
- Je bent sociaal vaardig en assertief. Bij onverwachte omstandigheden blijf je rustig. Je zoekt samen met de klant naar de beste oplossing.
- Je hebt verantwoordelijkheidszin: je komt gemaakte afspraken na, je bent stipt, je houdt de dienst op de hoogte van iedere wijziging ...
- Je hebt respect voor de klant en diens privacy en ideologie. Ook tegenover de dienst en je medevrijwilligers ben je respectvol.

- Je biedt administratieve ondersteuning waar nodig en houdt rekening met de capaciteiten van de klant.
- Je werkt zelfstandig en autonoom.
- Je komt steeds in de persoonlijke omgeving van de klant terecht. Wees discreet met wat je hoort en ziet.
- Je bent bereid tot het volgen van vormingen.
- Er mag geen belangenvermenging zijn. Als vrijwilliger mag je geen naaste activiteiten uitvoeren die in conflict zijn met de activiteiten van CM-Spaak.
- Je voert geen administratieve ondersteuning uit bij familieleden.

Taken

Algemeen

De verwachte taken verschillen van situatie tot situatie en hangen nauw samen met de hulpvraag van de klant. Mogelijke taken zijn:

- Administratieve hulp:
 - sorteren van administratie (bv. rekeningen);
 - systeem van klasseren uitbouwen;
 - ondersteunen bij administratie;
 - (maandelijks) opvolgen van de administratie;
 - doornemen van de post;
 - brieven verduidelijken;
 - invullen van (overschrijvings)formulieren;
 - helpen bij de administratie van een verhuis.
- Begeleiding naar instanties:
 - bv. begeleiden naar het stembureau, huurdersbond ...

Volgende taken worden **niet** opgenomen:

- Taken met gebruik van pincodes en wachtwoorden.
- Invullen van fiscale aangiftes.
- Doorverwijzing naar andere diensten. De vrijwilliger kan de klant wel een overzicht van de sociale kaart bezorgen. Indien de klant wil dat er extra hulp moet opgestart worden en zelf geen keuze kan maken van dienst, dan maakt de vrijwilliger geen keuze, maar signaleert dit aan de dienst CM-Spaak.
- Aanvragen gericht tot sociale instanties uit de naam van de vrijwilliger. Indien er aanvragen gericht worden naar sociale instanties moet dit steeds uit naam van de klant (dus ook via mailadres van de klant).
- Vervoeren van de klant.

- Advies geven bij aankopen of intekenen op contracten. Samen met de klant het aanbod opzoeken en eventueel bestaande vergelijkingstesten uitvoeren (bv. VREG test) kan wel.
- Huishoudelijke of verpleegkundige taken.

Hoe verloopt een aanvraag praktisch?

Een professionele zorgverlener meldt de klant aan bij de dienst CM-Spaak.

De eerste aanvraag gebeurt minstens tien werkdagen op voorhand. Een nieuwe afspraak voor een gekende klant wordt minstens vijf werkdagen op voorhand doorgegeven. Een medewerker maakt het dossier op.

Bij de inschrijving ontvangt de klant een afsprakennota waarin duidelijk de voorwaarden en afspraken opgesomd staan.

Je ontvangt de contactgegevens en noodnummers van de klant en van de professionele zorgverlener. CM-Spaak geeft jouw contactgegevens niet aan de klant en adviseert je dit ook niet zelf te doen (eigen verantwoordelijkheid).

Materiaal dat je nodig hebt voor je opdracht (klasseermappen, prints ...) kun je bekomen bij de dienst CM-Spaak.

Ontvang je een opdracht? Stuur binnen de 24 uur een antwoord naar CM-Spaak.

Opdracht aanvaard? Je bent op de afgesproken datum op het afgesproken tijdstip bij de klant. Contacteer de dienst als je plots verhinderd bent door onvoorziene omstandigheden of overmacht (ziekte, autopech, ongeval, familiale redenen).



Ook een klant kan een afspraak annuleren. We vragen de klant minstens 24 uur op voorhand, tijdens de kantooruren, een opdracht te annuleren. Zo heeft CM-Spaak voldoende tijd je te verwittigen. Annuleert de klant te laat en ben je reeds ter plaatse? Dan word je voor twee uur vergoed.

Na een eerste afspraak wordt de klant gecontacteerd om te zien of alles naar wens is verlopen.

Kostenvergoeding

De vrijwilligerswet

De vrijwilligerswet omschrijft wat vrijwilligerswerk precies inhoudt, wie vrijwilliger mag zijn, onder welke voorwaarden en in welke organisaties.

Ga niet te licht over deze wettelijke bepalingen. Je hebt altijd de kans dat een overheidsinspectie controle uitvoert in de organisatie. Als de inspectie overtredingen of misbruiken vaststelt, kunnen de organisatie en jijzelf daar sancties voor krijgen.

Soorten kostenvergoeding

- **Gewone forfaitaire kostenvergoeding**, eventueel aangevuld met een (beperkte) kilometervergoeding
- **Verhoogde forfaitaire kostenvergoeding voor bepaalde sectoren**, eventueel aangevuld met een kilometervergoeding.
- **Reële kostenvergoeding** met uitbetaling op basis van bewijsstukken.

Deze systemen mag je slechts beperkt en onder bepaalde voorwaarden combineren.

Jouw vrijwilligerswerk bij CM-Spaak (onderdeel van CM-Oppas aan huis) valt onder de categorie '**verhoogde forfaitaire kostenvergoeding**'. Hiervoor gelden maximale grenzen (dag- en jaarmaximum). De kostenvergoeding is vrijgesteld van belastingen en sociale zekerheidsbijdragen zolang je je aan het dag- en jaarmaximum houdt. Deze maximumbedragen worden jaarlijks geïndexeerd. Voor de vergoeding van CM-Spaak is het een gedeelde verantwoordelijkheid om de maximumbedragen niet te overschrijden. CM-Spaak brengt je tijd op de hoogte als je het maximum bereikt.

Combineer je meerdere vrijwilligersactiviteiten waarvoor je een vergoeding ontvangt? Dan ben je zelf verantwoordelijk voor het bijhouden van je maximumbedrag. Als je de begrenzing overschrijdt, betaal je belastingen op het totaalbedrag van je kostenvergoeding.

CM-Spaak informeert alle vrijwilligers over wijzigingen in de vrijwilligersvergoedingen.

Heb je het maximale jaarplafond bereikt? CM-Spaak bekijkt met jou of:

- je je engagement verderzet zonder kostenvergoeding te ontvangen;
- je tijdelijk je engagement stopzet tot het volgende kalenderjaar.

Je kunt er ook voor kiezen om onbezoldigd aan de slag te gaan, bv. bij een klant die het financieel moeilijk heeft. Hierdoor hoeft de klant dan geen factuur te betalen.

Kostennota

De kostenvergoeding ontvang je maandelijks op je bankrekeningnummer. Ze is berekend op basis van de door jou ingediende kostennota's. Contacteer de dienst als je rekeningnummer wijzigt.

Je bezorgt je kostennota's twee keer per maand aan CM-Spaak via een CM-brievenbus of in sommige regio's digitaal:

- vóór de 15de van de maand;
- vóór het einde van de maand.

Dien je de kostennota's niet tijdig in? Dan ontvang je de vergoeding een maand later. Klanten krijgen een factuur in de tweede week volgend op de maand van de prestaties als jouw nota tijdig werd ingediend.

Praktische afspraken in verband met de kostennota

- Per klant is er één kostennota waarop je meerdere opdrachten kunt noteren.
- Je noteert nauwgezet alle gegevens op de kostennota.
- Je noteert per klant alle data van de uitgevoerde opdrachten.
- Duid CM-Spaak aan.
- Annuleert de klant te laat en ben je reeds ter plaatse, laat de klant je niet binnen ...: duid op de kostennota 'annulatie' aan en vermeld de reden. Je meldt dit ook aan de dienst.

Vernietigen

Heb je jouw kostenvergoeding correct ontvangen? Vernietig alle eigen (roze) exemplaren van de kostennota's of bezorg ze aan CM-Spaak. Dit is wettelijk verplicht in het kader van de nieuwe regels over de privacy van burgers (GDPR).



Verzekering

Als vrijwilliger ben je verzekerd tijdens, op weg van en naar een opdracht en tijdens, op weg van en naar een activiteit georganiseerd door CM-Spaak

De dienst sluit voor al zijn vrijwilligers een verzekering af voor volgende aspecten:

- Burgerlijke aansprakelijkheid: de schade die je toebrengt aan en bij derden tijdens je taak als vrijwilliger. Het gaat over schade aan een persoon en zijn eigendom.
- Lichamelijke schade die je geleden hebt bij ongevallen tijdens het verrichten van je engagement.
- Materiële schade die je geleden hebt bij een ongeval wanneer je ook lichamelijke schade hebt opgelopen. Lichamelijke schade bewijs je aan de hand van een medisch vaststellingsattest. Zonder lichamelijke schade komt de verzekering niet tussen.
- Ziektes en contaminaties die je opgelopen hebt als gevolg van het uitvoeren van je engagement.
- Rechtsbijstand voor de genoemde risico's: als je door een ongeval verwikkeld zou raken in een rechtszaak zijn de kosten voor een advocaat, schadevaststelling en dergelijke gedekt.
- Omniumverzekering: Deze verzekering komt tussen bij ongevallen tijdens verplaatsingen van en naar je opdracht en wanneer het voertuig geparkeerd staat tijdens het uitoefenen van je opdracht. Je bent verzekerd tot 30 kilometer buiten de landsgrenzen. Deze verzekering geldt niet:
 - wanneer je onderweg bent naar omkaderende activiteiten;
 - wanneer je een eigen omniumverzekering hebt, behalve wanneer de franchise van de eigen omniumverzekering hoger ligt. Dan komt onze verzekering tussen voor het verschil.

Opgelet!

De verzekering is niet:

- aansprakelijk bij een grove fout, herhaaldelijk lichte fout of bij bedrog;
- van toepassing bij schade aan banden (wel aan velgen).

Mogelijk werkt de verzekering met een franchise. Je kunt de polissen opvragen bij de dienst.

Wat te doen bij een ongeval?

Alle opdrachten die geregistreerd staan vallen onder de verzekering.

Volg bij een ongeval volgende aanwijzingen:

- Houd het hoofd koel en waarschuw indien nodig de hulpdiensten.
- Erken nooit dat je zelf aansprakelijk of verantwoordelijk bent. Je bent pas aansprakelijk bij opzet, zware fout of vaak voorkomende lichte fouten na herhaaldelijke waarschuwingen.
- Aangifteformulier verzekering
 - Bij een ongeval met derde*: enkel bij omnium. Vul het Europees aanrijdingsformulier in dat iedere bestuurder in de wagen heeft. Ook als de tegenpartij dit formulier niet wil of kan invullen.
 - Bij een ongeval zonder derde: indien in je bezit, vul het schadeformulier van DVV in.
- Indien van toepassing: zorg voor een getuigenverklaring (bv. passagier, omstaanders ...).
- Neem foto's van de schade en hou eventuele bewijsstukken bij (bv. scherven van een vaas, kapotte bril ...).
- Bel de politie enkel als het nodig is. In geval van vluchtmisdrijf en bij schadegevallen waarbij er geen tegenpartij is en geen getuigen zijn, is een verslag of meldingsverklaring van de politie noodzakelijk.
- Moet je wagen gesleept worden?
 - Ben je privé omnium verzekerd? Bel dan je eigen verzekeraar.
 - Ben je niet privé omnium verzekerd voor je wagen dan bel je naar autobijstand DVV 0800 93 300.
- Breng de dienst de dag zelf of de eerstvolgende werkdag op de hoogte van het ongeval of de schade. Zij spreken verder met je af wat er moet gebeuren.
- Neem al contact op met één van de erkende herstelleraars om er zeker van te zijn dat je wagen voldoende veilig is om verder te gebruiken (zie: www.dvv.be/nl/garage-locator.html).
- Bij een erkende hersteller betaal je geen franchise. Wacht op een antwoord van de dienst voor je acties (zoals expertise en herstel) onderneemt.

* niet nodig bij BA (Burgerlijke Aansprakelijkheid)

Hoe ga je om met vertrouwelijke informatie?

Tijdens je engagement als vrijwilliger bij CM-Spaak ben je onderworpen aan de discretieplicht. Dit betekent dat je geen gegevens aan anderen mag doorgeven. Het kan gaan om informatie die je krijgt van klanten of hun netwerk, maar ook om informatie die je hebt over CM-Spaak.

Als vrijwilliger val je ook onder het beroepsgeheim zoals bepaald in art. 458 van het Strafwetboek. De inhoud van dit artikel gaat als volgt:

“Geneesheren, heelkundigen, officieren van gezondheid, apothekers, vroedvrouwen en alle andere personen die uit hoofde van hun staat of beroep kennis dragen van geheimen die hun zijn toevertrouwd, en deze bekendmaken buiten het geval dat zij geroepen worden om in rechte (of voor een parlementaire onderzoekscommissie) getuigenis af te leggen en buiten het geval dat de wet, het decreet of de ordonnantie hen verplicht of toelaat die geheimen bekend te maken, worden gestraft met gevangenisstraf van een jaar tot drie jaar en een geldboete van honderd euro tot duizend euro of met een van die straffen alleen.”

In sommige gevallen ben je als vrijwilliger wel verplicht om het beroepsgeheim te doorbreken wanneer je weet hebt van strafbare feiten (artikelen 137, 458 bis, 458 ter en 550 van strafwetboek). Je kunt dit rechtstreeks melden aan het parket van de procureur des Konings of via CM-Spaak.

Ook nadat je engagement stopt, behandel je de informatie vertrouwelijk.

Jouw privacy

CM-Spaak aan huis hecht veel waarde aan de bescherming van de persoonsgegevens van de vrijwilligers en respecteert de privacy van de vrijwilligers. In de privacy policy voor vrijwilligers lees je hoe wij omgaan met jouw persoonsgegevens, waarbij we ons houden aan de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (GDPR). Deze policy vind je op www.cm.be/vrijwilligers, onder de rubriek ‘veelgestelde vragen’.

(Seksueel) grensoverschrijdend gedrag

Krijg je tijdens de uitvoering van je engagement te maken met (seksueel) grensoverschrijdend gedrag? Neem dan zo snel mogelijk contact op met CM-Spaak. De dienst contacteert de betrokken klant of diens netwerk om hun kant van het verhaal te beluisteren. In overleg met alle betrokken partijen worden verdere stappen genomen (stopzetting van de samenwerking, inschakelen van een andere vrijwilliger, bijsturen van het gedrag ...). De gevolgde procedure voor (seksueel) grensoverschrijdend gedrag is beschikbaar op de dienst.

Vormingen en ontmoetingen

CM-Spaak organiseert voor nieuwe vrijwilligers een **basisvorming of stagedag**. We raden je sterk aan deze te volgen, tenzij je vrijgesteld bent door ervaring of opleiding.

Daarnaast organiseert de dienst minstens één keer per jaar:

- een **themavorming** (suggesties zijn steeds welkom);
- een **intervisiemoment** met alle vrijwilligers uit jouw regio;
- een **waarderingmoment** voor alle actieve vrijwilligers.

Aanwezigheid is sterk aanbevolen.

Beëindigen van het engagement

Zowel de organisatie als de vrijwilliger kunnen afzien van een verdere samenwerking. Dat kan gebeuren:

- bij onderlinge overeenstemming;
- op vraag van de vrijwilliger zelf;
- op verzoek van de organisatie in volgende situaties (deze lijst is niet limitatief):
 - schending van het beroepsgeheim of de privacy van de klant;
 - niet-naleving van de bestaande afspraken binnen de organisatie;
 - ontplooiing van handelingen of activiteiten die niet conform de doelstellingen van de organisatie zijn of hiermee niet verenigbaar zijn.

Werkmiddelen

- Welkomstbrochure: dit document bundelt alle afspraken van de dienst.
- Kostennotaboekje.
- Afsprakennota: je tekent bij de start de afsprakennota. Dit document bevat de wettelijke informatie voor vrijwilligers, hierin vind je de regionale contactgegevens.
- Vrijwilligersbadge (optioneel).

Bereikbaarheid

De dienst CM-Spaak is van maandag tot en met donderdag bereikbaar (telefonisch en per mail) van 8.30 tot 12.30 uur en van 13.30 tot 16.30 uur.

Op vrijdag is de dienst bereikbaar (telefonisch en per mail) van 8.30 tot 12.30 uur.

Meer info vind je via www.cm.be/spaak.

Contactgegevens van de dienst Zorgend Vrijwilligerswerk

Antwerpen

zorgenvrijwilligerswerk.antwerpen@cm.be
03 221 94 20

Limburg

zorgenvrijwilligerswerk.limburg@cm.be
011 28 02 63

Oost-Vlaanderen

zorgenvrijwilligerswerk.oostvlaanderen@cm.be
09 267 59 05

Vlaams-Brabant & Brussel

zorgenvrijwilligerswerk.vlaamsbrabantbrussel@cm.be
016 35 96 16

West-Vlaanderen

zorgenvrijwilligerswerk.westvlaanderen@cm.be
059 55 40 50

Heb je een klacht? Contacteer je contactpersoon bij CM of laat het ons weten via www.cm.be/klachten. Zo verbeteren we onze service.

Wij garanderen een eerste reactie binnen de zeven dagen en de volledige behandeling van je klacht binnen de 30 dagen.

V.U. Bart De Ruyscher, Haachtsesteenweg 579, postbus 40, 1031 Brussel
© CM - januari 2023

Meer info

www.cm.be/spaak



CM. Jouw gezondheidsfonds.