

Startmap telefoonvrijwilliger CM-Mobiel Dienst Zorgend Vrijwilligerswerk



CM. Jouw gezondheidsfonds.

Inhoud

Welkom!	2
CM	3
Zorgend Vrijwilligerswerk	3
CM-Oppas aan huis	3
CM-Spaak	3
CM-Mobiel	4
CM-Rolwagenvervoer	4
Voorstelling team Zorgend Vrijwilligerswerk	5
Algemene gegevens van de dienst	5
Educatief medewerkers - Administratief medewerkers	5
Werkprincipes voor de telefoonvrijwilliger	6
Dienstverlening CM-Mobiel.....	6
Aanvraag nieuwe klant	7
Dispatching.....	8
Vrijwilligers	11
Interregionale samenwerking.....	13
Administratie en Komo	14
Planning	14
Kostennota's	14
Komo.....	14
Bereikbaarheid telefoonvrijwilliger	15
Telefonisch: een goede voicemail instellen.....	15
Bij mailverkeer: een standaard handtekening gebruiken	15
Bij ziekte en verlof: je permanentie goed regelen.....	16
Vorming en overleg	17
Telefoonvrijwilliger	17
Vrijwilliger CM-Mobiel (chauffeur).....	18
Hoe omgaan met vertrouwelijke informatie?	19
Verzekering	20
Bijlagen	21
Verwijzing in startmap	21
Andere mogelijke bijlagen.....	21

Welkom!

Als telefoonvrijwilliger moet je heel wat kennen om zowel de organisatie als registratie van ritaanvragen op te nemen. Aan de hand van deze startmap nemen we jou stap voor stap mee in de werking van onze dienst Zorgend Vrijwilligerswerk.

De startmap is een handig instrument om bij je te houden tijdens het uitvoeren van je vrijwilligerswerk. Het is een leidraad met alle info in die je nodig hebt om je taken tot een goed einde te brengen. Ook staan alle gemaakte afspraken nog eens vermeld.

We hopen hiermee duidelijkheid te scheppen en een uniformiteit te creëren in de manier waarop alle telefoonvrijwilligers van CM Vlaanderen werken.

Je zal in de toekomst zeker en vast te maken krijgen met vragen die niet te vatten zijn in de afspraken die hier zijn opgenomen. Indien je het antwoord niet onmiddellijk weet en je twijfelt, aarzel niet om contact op te nemen met een educatief medewerker van de dienst. Deze zal met jou de vraag uitklaren om tot een passend antwoord te komen.

De startmap is een werkinstrument dat in constante ontwikkeling is. De dienst houdt je van iedere wijziging op de hoogte.

Indien er iets niet duidelijk is, dan horen we het graag. Ook suggesties over eventuele aanpassingen zijn zeker welkom.

Welkom op onze dienst!

CM

Met 4,5 miljoen leden is CM het grootste ziekenfonds/gezondheidsfonds van het land. De werking van CM is gebaseerd op waarden zoals solidariteit, respect en aandacht voor anderen, in het bijzonder de meest kwetsbaren. Met tal van initiatieven profileert CM zich als sociale beweging en gezondheidsfonds.

Als aanvulling op de verplichte ziekteverzekering kan een CM-lid genieten van een uitgebreid pakket diensten en voordelen. Dit pakket is identiek in alle regio's in Vlaanderen, ongeacht waar men woont. Het aanbod van onze dienst Zorgend Vrijwilligerswerk maakt daar deel van uit. Een recent overzicht vind je op www.cm.be/diensten-en-voordelen.

Zorgend Vrijwilligerswerk

Vrijwilligers behoren tot het DNA van CM. Ook binnen onze dienst Zorgend Vrijwilligerswerk dragen we hen op handen. Dankzij onze talrijke vrijwilligers kunnen we zovele mensen ondersteunen met oppas, vervoer en/of hun administratie.

Binnen onze dienst hebben we verschillende uitzichten:

- CM-Oppas aan huis
- CM-Spaak
- CM-Mobiel
- CM-Rolwagenvervoer

CM-Oppas aan huis

CM-Oppas aan huis biedt dag-, avond- en nachtoppas aan, zowel tijdens de week als in het weekend. De oppas gebeurt bij kinderen en volwassenen met een beperking of chronische aandoening en bij zorgbehoevende ouderen in een thuiszorgsituatie. De vrijwilligers zijn zorgzaam aanwezig en bieden toezicht waar nodig. Op deze manier krijgen de mantelzorgers of ouders ruimte om even op adem te komen.

Zorgbehoevende personen die aan volgende voorwaarden voldoen kunnen oppas aanvragen:

- Het moet gaan om een thuiszorgsituatie (met inbegrip van personen die verblijven in een assistentiewoning of in kortverblijf of tijdens een ziekenhuisopname). Personen die definitief verblijven in een woonzorgcentrum kunnen geen beroep doen op de dienstverlening.
- Minderjarigen kunnen een beroep doen op de dienst als ze:
 - ingeschreven zijn bij het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap
 - of verhoogde kinderbijslag krijgen
 - of een medisch of sociaal verslag door een (huis)arts of begeleidingsdienst kunnen voorleggen.

CM-Spaak

CM-Spaak maakt deel uit van een bredere dienstverlening van CM-Oppas aan huis. Waar oppassers zorgzaam aanwezig zijn in de thuissituatie, bieden Spaak-vrijwilligers administratieve ondersteuning.

De doelgroep zijn mensen die administratieve ondersteuning nodig hebben: sorteren van

administratie, opvolgen van facturen, invullen van formulieren, contacteren en bezoeken van instanties, ...

CM-Spaak is een tweedelijnszorg. Professionele diensten (vb. een maatschappelijk werker of een sociale dienst) verwijzen mensen door naar ons. Vervolgens neemt de dienst telefonisch contact op met de klant. Afhankelijk van de noodzaak wordt een huisbezoek ingepland om de hulpvraag concreet te maken en praktische afspraken vast te leggen.

CM-Mobiel

CM-Mobiel organiseert niet-dringend zittend vervoer voor minder mobiele personen die zich door een fysieke en/of psychische beperking niet (meer) kunnen verplaatsen met hun wagen of met het openbaar vervoer. De dienst verzorgt zowel medisch als sociaal vervoer. Hiervoor doen we uitsluitend een beroep op vrijwilligers die met hun eigen wagen rijden.

Medisch vervoer is alle vervoer met als hoofddoel een medische behandeling:

- afspraak bij de huisarts
- raadpleging in ziekenhuis (opname, ontslag, consultatie)
- afspraak bij een door het RIZIV erkende paramedicus (bv. kinesist)
- dagcentrum in een geriatrisch ziekenhuis
- afspraak in het kader van alternatieve geneeskunde.

Medisch vervoer is prioritair en wordt aangeboden volgens de beschikbaarheid van de vrijwilliger.

Sociaal vervoer omvat alle ander vervoer:

- bezoek in het ziekenhuis
- dag-of woonzorgcentrum
- palliatief centrum
- therapeutisch centrum
- vrijetijdsbesteding
- kapper, boodschappen, ...

Bij sociaal vervoer kan men tot drie keer per week een beroep doen op CM-Mobiel. Er zijn uitzonderingen mogelijk, afhankelijk van de beschikbaarheid van de vrijwilliger.

Minder mobiele personen die aan volgende voorwaarden voldoen kunnen een rit aanvragen:

- Ze zijn CM-lid
- Het gaat om niet-dringend zittend vervoer
- Men vraagt de rit minimaal 3 werkdagen op voorhand aan
- Men kan mits minimale hulp zelfstandig in en uit de wagen stappen
- Hulpmiddelen zoals rollator, plooibare rolwagens kunnen worden meegenomen als dit vooraf wordt aangevraagd
- Bij minderjarigen gaat een begeleider mee en voorzien de ouders een kinderstoel als dat wettelijk verplicht is.

CM-Rolwagenvervoer

In enkele regio's (Limburg, Oostende en Zuid-West-Vlaanderen) lopen er projecten rolwagenvervoer. Vrijwillige chauffeurs vervoeren personen die rolwagengebonden zijn met busjes van CM. De opvolging van deze vragen gebeurt door de dienst.

Voorstelling team Zorgend Vrijwilligerswerk

Algemene gegevens van de dienst

ANT

zorgenvrijwilligerswerk.antwerpen@cm.be

03 221 94 20

LIM

zorgenvrijwilligerswerk.limburg@cm.be

011 28 02 63

OVL

zorgenvrijwilligerswerk.oostvlaanderen@cm.be

09 267 59 05

VLBB

zorgenvrijwilligerswerk.vlaamsbrabantbrussel@cm.be

016 35 96 16

WVL

zorgenvrijwilligerswerk.westvlaanderen@cm.be

059 55 40 50

Bereikbaarheid:

Elke werkdag van 8.30u tot 12.30u en 13.30u tot 16.30u, op vrijdag van 8.30u tot 12.30u.

Educatief medewerkers - Administratief medewerkers

In bijlage (1) vind je een overzicht van de medewerkers uit jouw regio.

Je vindt deze info ook op jouw afsprakennota, waarvan je een dubbel ontvangt.

Werkprincipes voor de telefoonvrijwilliger

Doorheen de vorige hoofdstukken van deze startmap hebben we je kennis laten maken met CM en de structuur van de dienst Zorgend Vrijwilligerswerk. Je kreeg wat meer omkadering in de algemene werking.

Binnen dit hoofdstuk willen we focussen op de specifieke taak van de telefoonvrijwilliger binnen CM-Mobiel. Het is onze bedoeling dat je na het lezen van dit hoofdstuk perfect weet welke criteria en voorwaarden opgelegd worden om een klant te laten genieten van de dienst CM-Mobiel en welke stappen je dient te ondernemen om de dienstverlening te organiseren.

Dienstverlening CM-Mobiel

Als telefoonvrijwilliger binnen CM-Mobiel sta je in voor de dispatching van de ritaanvragen in jouw werkgebied.

CM-Mobiel is een dienstverlening voor CM-leden die minder mobiel zijn. Door een fysieke of mentale beperking kunnen ze zich niet langer zelf verplaatsen met de wagen of het openbaar vervoer.

Info website CM: <https://www.cm.be/diensten-en-voordelen/thuiszorg/vervoer/cm-mobiel>.

Tip: pas jouw regio aan (rechts bovenaan).

Voorwaarden:

- CM-lid zijn (en dus in orde zijn met de ledenbijdrage)
- Mits minimale hulp zelfstandig in en uit de wagen kunnen
- Bij minderjarigen gaat een begeleider mee en voorzien de ouders een kinderstoel als dit wettelijk verplicht is
- Het gaat om niet-dringend zittend vervoer
 - o Dringend vervoer en liggend vervoer komen niet in aanmerking. Hiervoor wordt doorverwezen naar onze alarmcentrale Mutas (zie verder)
 - o Aangepast vervoer met vaste rolwagens komt niet in aanmerking (behalve voor de regio's Limburg, Oostende en Zuid-West-Vlaanderen).

De dienst verzorgt medisch en sociaal vervoer.

Medisch vervoer:

- afspraak bij de huisarts
 - raadpleging in het ziekenhuis
 - afspraak bij een erkende paramedicus
 - dagcentrum in een geriatrisch ziekenhuis
 - ...
- ➔ Uitzondering: bij reeksvervoer oncologie en nierdialyse verwijzen we steeds door naar Mutas! Info op website CM om door te verwijzen:
<https://www.cm.be/diensten-en-voordelen/thuiszorg/vervoer/niet-dringend-ziekenvervoer>

Persoonlijk aandeel per rit voor niet-dringend vervoer vanaf 1 januari 2023*			
	Liggend ambulancevervoer	Zittend vervoer	Rolstoelvervoer
Ziekenhuis (opname, ontslag, consultatie)	50 euro	20 euro	30 euro
	+50 euro supplement voor vervoer tussen 20 en 6 uur. Andere kosten, supplementen of wachtgeldten mogen niet aangerekend worden.		
Reeksvervoer nierdialyse	12 euro (6 euro met verhoogde tegemoetkoming)	6 euro (3 euro met verhoogde tegemoetkoming)	6 euro (3 euro met verhoogde tegemoetkoming)
Reeksvervoer oncologie	20 euro (10 euro met verhoogde tegemoetkoming)	10 euro (5 euro met verhoogde tegemoetkoming)	10 euro (5 euro met verhoogde tegemoetkoming)

Sociaal vervoer:

- bezoek in het ziekenhuis
- dag- of woonzorgcentrum
- palliatief centrum
- therapeutisch centrum
- vrijetijdsbesteding
- kapper, boodschappen
- ...

Er staat geen beperking op het aantal medische ritten die een klant wekelijks kan aanvragen. Sociaal vervoer kan maximum drie keer per week aangevraagd worden. Afhankelijk van de beschikbaarheid van de vrijwilligers kan hier een uitzondering op gemaakt worden. Meer info hierover vind je in de welkomstbrochure (bijlage 2).

Aanvraag nieuwe klant

Een nieuwe klant kan vervoer aanvragen via de CM-Zorglijn (folder bijlage 3).

De medewerker van de Zorglijn bevrage de situatie en geeft de aanvraag door aan de dienst Zorgend Vrijwilligerswerk.

Hierna krijg jij een mail van de dienst met de ritgegevens om in te brengen in Komo. Mogelijks werd de rit al ingebracht in het programma. Klantendossiers kan je daar ook raadplegen (zie verder).

De klant ontvangt na de eerste aanvraag via de dienst een afsprakennota met begeleidende brief (voorbeeld bijlage 4).

Het is belangrijk om deze informatie uit de afsprakennota ook telefonisch mee te delen. Het vermijdt dat er veel tijd en energie gestoken wordt in een aanvraag die later geannuleerd wordt omdat de aanvrager geen juist beeld had over onze werking of bijvoorbeeld niet wist dat het ging over een betalende dienstverlening.

Onze dienst werkt met vrijwilligers, concreet wil dit zeggen dat wij het invullen van de ritaanvragen NIET kunnen garanderen.

Vraag en aanbod wordt op elkaar afgestemd, maar als organisatie kunnen we geen zekerheid bieden dat we de vraag maximaal zullen kunnen invullen.

Luister steeds met open houding naar de vraag van de klant. Elke vraag is een terechte vraag. Bewaak je grenzen door aan te geven dat je de vraag zal bekijken, bespreken met de educatief medewerker en nadien zal terugbellen. Doe geen beloftes die je mogelijk nadien niet kan waarmaken.

Het kan gebeuren dat een nieuwe klant rechtstreeks naar jou belt. In dat geval geef je de persoon al de basisinformatie en geef je de vraag door aan de dienst. Dit doe je door een mail te sturen met de vraag om contact op te nemen voor een intake mobiel en vermeld je onderstaande info van de klant:

- Geboortedatum
- Naam
- Adres
- Telefoonnummer
- Korte situatieschets: vraag naar mobiliteitshulpmiddelen, fysieke en/of mentale gezondheid.

Dispatching

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe je een ritaanvraag behandelt.

Bij een concrete ritaanvraag kunnen volgende stappen doorlopen worden:

1. Bevragen of de persoon reeds een beroep gedaan heeft op CM-Mobiel in het verleden. Indien een eerste aanvraag, zie 'Aanvraag nieuwe klant'
2. Bevragen wanneer en naar waar er een rit nodig is en dit noteren
3. Controle doen of de gegevens die je hebt nog steeds kloppen
4. Op zoek gaan naar een beschikbare vrijwilliger (dezelfde als vorige keer of een nieuwe vrijwilliger)
5. Klant feedback geven, positief of negatief. Doe dit uiterlijk 24u vóór de rit doorgaat
6. Administratie bijhouden in planning Komo (zie verder).

NOOT: als er iemand contact opneemt en zegt dat hij al vervoer heeft gehad maar zich de naam van de vrijwilliger niet kan herinneren, kan je dit terugvinden in het programma. Doe geen beloftes dat het steeds dezelfde vrijwilliger zal zijn. Afwisseling kan nuttig zijn.

Nieuwe ritaanvraag

Wanneer je een vraag binnen krijgt, dan moet volgende info zeker aan de klant meegedeeld worden:

- **Kostprijs:** geef het wettelijk geldende bedrag mee. Mail met prijsindicatie te bekomen via de dienst. De kilometers beginnen te lopen zodra de vrijwilliger thuis vertrekt tot wanneer hij terug thuis aankomt. De vergoeding wordt per kwartaal aangepast.
- 1,5 euro administratiekost per rit.
- Wanneer er een wachttijd is langer dan één uur ter plaatse kan de vrijwilliger zelf beslissen om te wachten of terug te keren naar huis om later terug te keren, dan mag hij de bijkomende kilometers eveneens aanrekenen. Hij spreekt dit af met de klant. Blijft hij ter plaatse wachten dan kan hij een wachtvergoeding van 3 euro vragen.
- De klant zal een factuur ontvangen de maand volgend op de maand van de gereden ritten. De klant betaalt aan CM het verschuldigde bedrag.
- Alle vrijwilligers hebben kostennota's bij. Bij iedere rit vullen zij deze kostennota in. Achteraf bezorgt de vrijwilliger de kostennota aan de dienst, zodat zij de factuur kunnen opmaken. Een voorbeeld hiervan vind je in bijlage 5.

Volgende info moet bevroegd worden (sjabloon ritaanvraag in bijlage 6):

- Gaat het om een occasionele of een structurele aanvraag
- Heeft de klant begeleiding nodig
- Gaat er nog iemand mee (partner, begeleider...)

- Moeten er hulpmiddelen (rollator/plooibare rolwagen) mee
- Wat is het ophaaluur en het uur van de afspraak? Heeft de klant een idee hoe lang de afspraak gaat duren
- Ophaaladres en bestemming controleren.

Ritaanvraag regelen

Op basis van de genoteerde vraag en situatie ga je op zoek naar een beschikbare vrijwilliger.

Stappenplan dispatching:

1. De ritaanvraag komt binnen via telefoon of mail (indien dit een eerste ritaanvraag betreft dien je de klant door te verwijzen naar de Zorglijn)
2. Je bevrageet het traject, eventuele wachttijd, reden van de rit... en registreert dit in Komo.
 - ⇒ Doe een kleine controle om na te gaan of de gegevens waarover je reeds beschikt nog steeds actueel zijn (woonadres, facturatieadres, telefoonnummer, netwerk, ...)
 - ⇒ Indien de klant niet woonachtig is binnen je eigen werkgebied, kan je aan de hand van de lijst in bijlage (7) gaan opzoeken naar wie je kan verwijzen.
3. Je zoekt een vrijwilliger en registreert in Komo.
 - ⇒ Bij het zoeken van een vrijwilliger houd je rekening met:
 - beschikbare dagen door de vrijwilliger aangegeven
 - gemeentes/deelgemeentes waar de vrijwilliger vervoer wil doen
 - afstand
 - ⇒ Als telefoonvrijwilliger stel je steeds een vrijblijvende vraag aan een vrijwilliger, je geeft geen opdracht.
4. Zodra je een vrijwilliger gevonden hebt, verwittig je de klant dat de rit in orde is en wie de rit zal uitvoeren. Doe dit uiterlijk 24u vóór de rit doorgaat. Ook wanneer je niemand hebt gevonden, zodat de klant nog tijdig een andere oplossing kan zoeken
5. Indien er geen vrijwilliger beschikbaar in de eigen gemeente, kan je een vrijwilliger zoeken in een andere gemeente. Laat de klant wel weten dat het een vrijwilliger is van een andere gemeente waardoor kosten kunnen oplopen. De klant beslist dan of hij hier op ingaat
6. Na afloop van de rit worden alle rittenbladen van de vrijwilligers door hen aan de dienst bezorgd, zodat de factuur voor de klant kan opgemaakt worden en de vrijwilliger uitbetaald kan worden.

Mutas

CM-Mobiel heeft een samenwerking met Mutas en krijgt ritten toegewezen van de alarmcentrale Mutas als de klant voldoet aan de voorwaarden van CM-Mobiel.

De samenwerking tussen Mutas en CM-Mobiel heeft als doel de goedkoopste oplossing aanbieden aan CM-leden voor de ritten in kader van medisch verantwoord vervoer.

Deze aanvragen komen bij de dienst terecht en worden daarna per mail naar de telefoonvrijwilliger doorgestuurd. Je brengt deze ritaanvragen zelf in, duid hiervoor vinkje 'Mutas' aan.

Aandachtspunt: mogelijks werd de rit al ingebracht door de collega's van de dienst.

Je kan dit herkennen door het vinkje Mutas.

Mutas

CM-Mobiel krijgt ritten toegewezen van Mutas en mag daarna de zoektocht naar een vrijwilliger opstarten. Indien je een vrijwilliger vindt, dan zal de rit door een vrijwilliger van ons worden

uitgevoerd, vind je geen vrijwilliger dan sturen we de rit terug naar Mutas.

Zij zetten dan de zoektocht verder om de klant alsnog te vervoeren.

In beide gevallen stuur je een antwoord op de mail vanuit de dienst met info:

- Chauffeur gevonden: naam + gsm-nummer (enkel voor Mutas intern gebruik ikv laattijdige wijzigingen). Je belt naar de klant met melding in het vervolg rechtstreeks contact op te nemen met CM-Mobiel
- Geen chauffeur gevonden: deze melding is voldoende.
Je hoeft verder niets te ondernemen, je belt NIET naar de klant, gezien Mutas verder zoekt naar een geschikte vervoerder.

Belangrijk:

- Mutas-ritten voor niet-dringend zittend vervoer kosten 20 euro voor een enkele rit bij opname, ontslag en consultatie in een erkend ziekenhuis.
Hou dus in het oog of het vervoer bij ons voor de klant niet duurder dan 20 euro (enkele rit) of 40 euro (heen- en terugrit) zal zijn. Dat kan wanneer het bijvoorbeeld om een verre rit gaat of wanneer je een vrijwilliger moet vragen die wat verder weg woont.
Wanneer het vervoer bij ons duurder zal zijn, laat je dit weten aan de dienst, zodat we de rit terug naar Mutas kunnen sturen. Hou bij het uittellen van de prijs rekening met de 1,5 euro administratieve kost per rit.
- Zoals eerder vermeld: Reeksvervoer oncologie en nierdialyse wordt niet opgenomen door CM-Mobiel. Andere vormen van reeksvervoer kan wel, bv. reeksvervoer revalidatie, kiné... gezien de kostprijs bij Mutas kan oplopen.
Geef de tip aan de klant om steeds te informeren naar de kostprijs indien je ze doorverwijst naar Mutas.

Reden vervoer	CM-Mobiel	Mutas
Opname en ontslag in een ziekenhuis	X	X
Raadpleging in een ziekenhuis	X	X
Afspraken buiten het ziekenhuis wegens medische redenen zoals huisarts, kiné, tandarts, osteopaat, logopedie ...	X	
Reeksvervoer oncologie		X
Reeksvervoer nierdialyse		X
Reeksvervoer revalidatie buiten een ziekenhuis	X	
Reeksvervoer revalidatie in een ziekenhuis	X	X
Vervoer met zuurstof		X

Goed om weten:

- de klant krijgt, vanaf het moment dat de dienst de rit van Mutas aanvaardt, altijd al een bevestigingsbericht van Mutas dat de rit uitgevoerd zal worden:
 - o Bij aanvragen via LISA/BOOQIT rechtstreeks: bevestigingsmail of sms met gegevens van de vervoerder (meestal WZC, sociale diensten ZH, ...)
 - o Bij telefonische aanvraag: mondelinge mededeling dat rit werd aangevraagd aan CM-Mobiel. Er moet op dat moment door ons nog een vrijwilliger gezocht worden, daarom bellen/mailen we de klant zelf ook nog om de rit te bevestigen.

Vrijwilligers

Als telefoonvrijwilliger ben je een brugfiguur tussen de vrijwilligers enerzijds en CM (educatief medewerker Zorgend Vrijwilligerswerk) als organisatie anderzijds.

Een warm contact met de vrijwilligers is dan ook aan te raden voor een kwalitatieve werking.

Daarom is het belangrijk om:

- Regelmatig contact te hebben met vrijwilligers die een vaste rit opnemen
- Regelmatig te bevragen hoe de ritten verlopen, zowel bij nieuwe als langlopende ritaanvragen
 - o Belangrijk!: neem altijd contact op met de vrijwilliger als hij voor de eerste maal een rit gedaan heeft.
- Zo volledig mogelijke info door te geven over de klant. Gebruik hiervoor het sjabloon via Komo om mails te sturen. Je kan dit desgewenst aanpassen.

Bij vragen, signalen e.d. is de eerste contactpersoon voor jou altijd de educatief medewerker van de dienst.

Discretie en vertrouwen zijn belangrijk!

Nieuwe vrijwilligers CM-Mobiel

Met een nieuwe vrijwilliger gebeurt een kennismakingsgesprek door de educatief medewerker van de dienst. Hierin wordt volgende info besproken:

- Verwachtingen:
 - o in het bezit van een rijbewijs B zijn en een eigen wagen hebben (die verzekerd is)
 - o bereikbaar zijn
 - o verantwoordelijkheidszin hebben
 - o een verzorgd voorkomen en verzorgde wagen hebben
 - o geen alcohol drinken tijdens het engagement
 - o sociaal vaardig zijn
 - o geen lidmaatschap bij CM nodig.
- Engagement:
 - o De vrijwilliger bepaalt zelf zijn vrijwilligersengagement. Dit engagement kan hij/zij steeds bijsturen of stopzetten
 - o De vrijwilliger bepaalt zelf wanneer hij/zij zich ter beschikking stelt en is niet verplicht om een rit op te nemen
 - o Wanneer de vrijwilliger een rit aanvaardt, rekenen we erop dat hij/zij deze uitvoert
 - o De vrijwilliger bepaalt zelf de gemeente(n) waarvoor hij/zij wil rijden (standaard = woongebied + eventueel aanpalende gemeenten, indien verre ritten: alle gemeenten zichtbaar voor de telefoonvrijwilliger)
 - o Mailaanvragen worden bij voorkeur dagelijks bekeken en beantwoord
- Taken vrijwilliger:
 - o begeleiden van de deur tot aan de auto
 - o beperkte hulp bij het in- en uit stappen

- het vervoer van en naar de bestemming, en hierbij de meest logische route kiezen
 - begeleiding van de vrijwilliger tot aan de inschrijving.
- Wat doet de vrijwilliger niet:
- begeleiding ter plekke wordt niet verwacht, maar kan wel indien de vrijwilliger dit ziet zitten en vooraf werd aangevraagd (vb tussen onderzoeken door, tot aan de wachtzaal)
 - aan- en uitkleden van de klant
 - meegaan bij de consultatie.
- Kostenvergoeding:
- zie eerder (info nieuwe ritaanvraag)
 - De vrijwilliger vult zijn ritten in op de kostennota
 - In de helft en/of aan het einde van de maand bezorgt de vrijwilliger deze formulieren aan onze dienst.
Zo kan de dienst overgaan tot uitbetalen van de vrijwilliger en factureren aan de klant (1x/maand).
- Verzekering:
- De vrijwilliger is verzekerd voor lichamelijke schade, materiële schade en burgerlijke aansprakelijkheid (gedetailleerde info zie verder).
Hieraan is mogelijks een franchise verbonden indien zij niet naar een erkende hersteller van DVV gaan.
 - Alleen de ritten die vooraf gekend zijn bij de dienst zijn verzekerd. Het is daarom niet toegelaten om ritten uit te voeren die rechtstreeks door de klant bij de vrijwilliger aangevraagd werden.
 - De chauffeurs gebruiken hiervoor een chauffeurskaart, waar alle info gebundeld opstaat. Je vindt een voorbeeld hiervan in bijlage (8).

Het is belangrijk om nieuwe vrijwilligers zo snel mogelijk in te schakelen. Heb je niet meteen een geschikte ritaanvraag, bel dan al eens ter kennismaking.

Kostenvergoeding vrijwilligers

De wet op het vrijwilligerswerk spreekt over een forfaitaire en reële kostenvergoeding. Vrijwilligers van CM-Mobiel krijgen een forfaitaire kostenvergoeding, aangevuld met een kilometervergoeding. Hiervoor gelden geen maximale grenzen. De kostenvergoeding die de vrijwilliger ontvangt, is vrijgesteld van belastingen en sociale zekerheidsbijdragen. Voor de gereden kilometers ontvangt de vrijwilliger de wettelijke maximale kilometervergoeding die regelmatig indexeert. De dienst brengt de vrijwilligers per brief of e-mail op de hoogte van de indexering en de vrijwilligers krijgen een rekentabel als hulpmiddel (zie bijlage 9).

Indien de vrijwilliger een wachtvergoeding ontvangt, valt dit onder de forfaitaire kostenvergoeding. Deze vergoeding wordt wel begrensd tot een maximum bedrag. Voor info en tarieven verwijzen we naar de website van vrijwilligerswerk.be:

<https://www.vlaanderenvrijwilligt.be/wetgeving/kostenvergoedingen/>

Interregionale samenwerking

Indien je in je eigen werkgebied geen oplossing vindt voor de ritaanvraag, kan je de telefoonvrijwilliger van de naburige gemeenten contacteren. De contactgegevens van de andere telefoonvrijwilligers vind je in bijlage.

Bij het inschakelen van vrijwilligers over de provinciegrenzen gelden volgende afspraken:

- We proberen in eerste instantie en bij voorkeur altijd een vrijwilliger te zoeken met woonplaats binnen de eigen provincie.
- We maken een onderscheid in procedure tussen occasionele en structurele vragen. Dit omdat een structurele vraag een grotere impact heeft op de beschikbaarheid van een vrijwilliger.

Praktische afspraken

- Occasionele ritten
 - o Indien er geen vrijwilliger uit de eigen provincie beschikbaar is, dan kan je rechtstreeks een vrijwilliger uit de aangrenzende provincie benaderen voor deze aanvraag. Je kan deze contacteren per mail of telefoon.
 - o Jij doet de registratie en administratieve afwerking in Komo.
 - o Je bezorgt een bevestiging per mail aan de vrijwilliger, met de aangrenzende provincie in CC. Een overzicht met provinciale mailadressen vind je op blz 5.

Concreet voorbeeld:

- o De klant woont Zwijndrecht, een randgemeente van de provincie Antwerpen. Er zijn geen vrijwilligers in Zwijndrecht zelf beschikbaar, maar wel iemand vanuit de aanpalende gemeente Beveren-Waas. Deze gemeente ligt in de provincie Oost-Vlaanderen.
 - o De telefoonvrijwilliger van Zwijndrecht mag rechtstreeks contact opnemen met de chauffeur uit Beveren-Waas en zet hierbij de telefoonvrijwilliger of dienst van die regio waar geen telefoonvrijwilliger actief is steeds in cc.
 - o De telefoonvrijwilliger van Zwijndrecht maakt de rit aan en wijst de chauffeur toe. Reden: regio OVL kan de rit in Komo niet zien (is geprogrammeerd op woongebied klant). Afwerking gebeurt door Zwijndrecht tem telefonisch contact met klant.
 - o De chauffeur stuurt bij voorkeur zijn/haar kostennota naar de regio van de klant (Antwerpen).
- Structurele ritten
 - o Een aanvraag voor structurele ritten wordt doorgegeven aan de dienst. Zij nemen contact op met de aangrenzende provincie om de mogelijkheden te bespreken.
 - o De dienst kan dit dan doorgeven en/of bespreken met de telefoonvrijwilliger van de betreffende regio. Op deze manier kan er bevraagd worden of de vrijwilliger dan nog wel voldoende ritten zal kunnen opnemen in de eigen woongemeente.
 - o Indien nodig kunnen in dit geval de twee telefoonvrijwilligers onderling ook contact opnemen om het te bespreken. Bespreken of er ruimte is in die regio voor een nieuwe vaste rit en wie mogelijks kan aangesproken worden. De telefoonvrijwilliger van de regio die een vrijwilliger nodig heeft, zal uiteindelijk alle contacten leggen en het administratief afwerken in Komo/Keena.
 - o Hou hier ook rekening met de wens van de chauffeur.

Administratie en Komo

Planning

ALLE ritaanvragen moeten ingeschreven zijn in Komo VOORDAT de rit doorgaat

- Vaste ritten: hiervoor neem je op het einde van de maand contact met de klant en de vrijwilliger om afspraken te maken voor de volgende maand
- Een rit die uiteindelijk niet doorgaat annuleer je in het programma en hierbij noteer je de reden van annulatie. Hierbij zijn 2 scenario's mogelijk:
 - o Annulatie >24u: je annuleert in de rit zelf (geen extra kost voor klant)
 - o Annulatie <24u: je geeft signaal naar CM en registreert de reden van annulatie (zie later handleiding Komo).

De dienst oordeelt of de administratiekost en/of de rit wordt aangerekend.

Het is beter een rit te registreren die uiteindelijk niet heeft plaatsgevonden, dan dat er een rit plaatsvindt die niet geregistreerd was.

Aan de hand van de planning in Komo en de kostennota's die de vrijwilligers bezorgen aan de dienst wordt de vrijwilliger uitbetaald en de klant gefactureerd.

Kostennota's

De vrijwilligers bezorgen hun kostennota's één of twee keer per maand via een CM-brievenbus of in sommige regio's digitaal:

- voor de 15de van de maand
- voor het einde van de maand.

Komo

De planning van de ritaanvragen gebeurt in het programma Komo. De handleiding hiervan vind je terug in bijlage. Om Komo te kunnen gebruiken heb je nodig:

- de link naar Komo: <https://apps.cm.be/KOMO/Login>
- je elektronische ID, pincode en eventueel een externe kaartlezer OF de app 'it's me'.

Bereikbaarheid telefoonvrijwilliger

Als telefoonvrijwilliger zorg je ervoor dat onze dienstverlening CM-Mobiel bereikbaar is voor gekende klanten. Dit wil niet zeggen dat je onmiddellijk bereikbaar moet zijn of altijd en overal je telefoon moet opnemen. Wel is het belangrijk dat de klanten van CM-Mobiel ten alle tijden goed weten waar ze terecht kunnen.

Dit doe je door:

- telefonisch: een goede voicemail in te stellen
- bij mailverkeer: een standaard handtekening te gebruiken
- bij ziekte en verlof: je permanentie goed te regelen
- de bereikbaarheid van het kantoor Zorgend Vrijwilligerswerk door te geven, indien nodig.

Telefonisch: een goede voicemail instellen

Als telefoonvrijwilliger verwachten we dat je 2 tot max 4 uur per dag telefonisch bereikbaar bent. De andere uren van de dag moeten de klanten de kans krijgen om een boodschap op je voicemail achter te laten. Je bent vrij te kiezen hoe je dit bericht formuleert, maar volgende gegevens mogen hierin niet ontbreken:

- naam van de dienst: CM-Mobiel regio (noem je eigen provincie of gemeente)
- je naam en functie: telefoonvrijwilliger
- melding: vraag om duidelijk naam en telefoonnummer in te spreken en geef de boodschap dat zij de eerstvolgende werkdag gecontacteerd worden.

Voorbeeld voicemail:

“Goeiedag, hier Tim, telefoonvrijwilliger van CM-Mobiel regio x. Momenteel ben ik er niet. Laat duidelijk je naam, telefoonnummer en een boodschap na, dan bel ik je vandaag of morgen zeker terug. Optioneel: je kan ook een mailtje sturen naar (jouw mailadres). Tijdens het weekend zal je oproep helaas tot maandag moeten wachten. Tot dan en nog een fijne dag.”

Bij mailverkeer: een standaard handtekening gebruiken

Elke mail sluit je af met je persoonlijke handtekening. Deze stellen we voor jou in volgens onderstaand voorbeeld. Zet linken optioneel mocht dit niet lukken. Beperkte info rond bereikbaarheid mogelijk (bv niet aanwezig op woensdagnamiddag).



Naam telefoonvrijwilliger | Telefoonvrijwilliger CM-Mobiel

Zorgend Vrijwilligerswerk

telefoonnummer telefoonvrijwilliger

www.cm.be | [facebook](#) | [twitter](#) | [linkedin](#)

[disclaimer](#)

Hoe je je mail eindigt, hangt af van hoe formeel of informeel je mail is.

Naar klanten of naar vrijwilligers toe kan dit een verschil maken (groetjes, met vriendelijke groeten, tot later, ...).

Bij ziekte en verlof: je permanentie goed regelen

Wanneer je wegens ziekte of verlof je engagement als telefoonvrijwilliger (tijdelijk) niet kan opnemen, moet er permanentie voorzien worden.

Je verwittigt altijd de dienst. Samen bekijken jullie:

- Heb je een vaste back-up collega-telefoonvrijwilliger? Is hij/zij in de mogelijkheid om jouw werkgebied op te volgen?
- Zo nee, is er vlinder/vliegende telefoonvrijwilliger die jouw werkgebied kan opvolgen?
- Zo nee, dan wordt er gekeken welke collega van de dienst jouw werkgebied opvolgt.

Zorg ervoor dat je telefoon is doorgeschakeld naar je back-up.

Je mails kunnen doorgeschakeld worden naar je back-up door de dienst (via dupliceren of doorschakelen). Verwittigt ook jouw chauffeurs dat je tijdelijk niet aanwezig bent.

Kies je voor een “out of office”, noteer dan een duidelijke boodschap. Voorbeeld:

Beste

Momenteel ben ik niet aanwezig van x tot x. Jouw mail wordt tijdens deze periode niet gelezen. Gelieve uw vraag via mail te verzenden naar cmmobiel.regio@gmail.com of telefonisch contact op te nemen met de telefoonvrijwilliger van regio x op het nummer xx.

Alvast bedankt.

Met vriendelijke groeten

Uw handtekening.

Werkwijze doorschakelen telefoon (en deactiveren)

- Doorschakelen (te doen voor je afwezigheid)
Typ ****21*telefoonnummer#** en druk op de beltoets. Je typt het telefoonnummer in waarnaar je jouw oproepen wilt doorschakelen.
- Deactiveren (te doen bij je terugkomst)
Typ **##21#** en druk op de beltoets.

Telkens als je de onmiddellijke doorschakeling activeert of deactiveert, hoor je een snel onderbroken toon als bevestiging.

Vorming en overleg

De dienst Zorgend Vrijwilligerswerk organiseert op jaarbasis een aantal vormingen.

Telefoonvrijwilliger

Vorming

Per startende telefoonvrijwilliger voorzien we een opleiding aan de hand van deze startmap. Telefoonvrijwilliger zijn is een intensief en verantwoordelijk engagement. Het vraagt wel wat tijd om zich in te werken. Daarom weerhouden we geen kandidaat-telefoonvrijwilligers die niet de intentie hebben om zich langdurig te engageren. Het vraagt ook een zekere tijdsinvestering. Daarom is dit type vrijwilligerswerk moeilijk te combineren met een fulltime job.

Naast de startopleiding wordt er één keer per jaar een specifieke vorming voor telefoonvrijwilligers voorzien. De thema's worden zorgvuldig uitgekozen en zijn gelinkt aan de specifieke opdracht als telefoonvrijwilliger.

Opvolging en coaching

Als telefoonvrijwilliger word je opgevolgd door de educatief medewerker van jouw regio. Deze medewerker houdt regelmatig contact met jou en evalueert hoe het vrijwilligerswerk loopt. Wanneer je met vragen zit, mag je je tot deze collega wenden. Zeker bij de opstart als telefoonvrijwilliger is het normaal dat je met heel veel vragen zit.

Minstens jaarlijks wordt er een individueel persoonlijk gesprek gepland tussen de telefoonvrijwilliger en de educatief medewerker om het vrijwilligerswerk te evalueren, haalbaarheid en problemen te bespreken, samenwerking met klanten en vrijwilligers te bekijken en ook het engagement in de toekomst te bespreken. Wanneer de verwachtingen van telefoonvrijwilliger en dienst niet overeenkomen, kan elke partij de samenwerking stopzetten.

Intervisie

Enkele keren per jaar gaat er een overlegmoment door met alle telefoonvrijwilligers van de regio. Ook wordt er jaarlijks een overlegmoment voorzien tussen de telefoonvrijwilliger en de vrijwilligers van zijn of haar werkgebied.

Signaalfunctie

Als telefoonvrijwilliger ben je een stuk de brug- en signaalfunctie met de dienst Zorgend Vrijwilligerswerk. Het is dan ook belangrijk dat relevante opmerkingen of bedenkingen worden gesignaleerd aan de educatief medewerker.

De educatief medewerker is steeds het eerste aanspreekpunt rond mogelijke vragen, problemen en lopende zaken. Volgende zaken verwachten we dan ook dat je doorgeeft:

- klant is niet tevreden met de vrijwilliger
- de vrijwilliger houdt zich niet aan de afspraken
- je ondervindt zelf problemen met de vrijwilliger
- een nieuwe kandidaat-vrijwilliger meldt zich aan
- wijzigingen in contactgegevens van de vrijwilliger
- probleemsituaties
- klachten van vrijwilligers

- betalingsproblemen
- overlijden van een klant of familielid van een vrijwilliger
- schadedossiers van vrijwilligers
- ...

Voor administratieve zaken, zoals opsturen rittenboeken, ontbrekende betalingen, ... neem je contact op met de administratie van de dienst via het algemeen mailadres of telefoonnummer.

Vrijwilliger CM-Mobiel (chauffeur)

Vorming

Voor elke nieuwe vrijwilliger van de dienst wordt er een basisvorming aangeboden. Daarnaast wordt er jaarlijks minimum één vorming voorzien.

Bij iedere vorming wordt er steeds een persoonlijke uitnodiging verstuurd naar de vrijwilligers.

Als telefoonvrijwilliger ben je een sleutelfiguur, een brugfiguur tussen de vrijwilligers en de educatief medewerker. We verwachten dat je de vrijwilligers stimuleert om deel te nemen aan deze vormingen.

De thema's zijn niet altijd relevant voor een telefoonvrijwilliger die zelf geen ritten opneemt (bv. Verkeerskwis, mobiliteitshulpmiddelen, ...), toch is jouw aanwezigheid zinvol om de vrijwilligers beter te leren kennen. Het verzorgen van "warme contacten" met de verschillende actieve vrijwilligers is erg belangrijk en waardevol.

Intervisie

Er wordt jaarlijks een overlegmoment voorzien tussen de telefoonvrijwilliger en de vrijwilligers van zijn of haar werkgebied.

Hoe omgaan met vertrouwelijke informatie?

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

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, heilkundigen, 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 een 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 het beroepsgeheim te doorbreken wanneer je weet hebt van strafbare feiten (artikelen 137, 458 bis, 458 ter en 550 van het strafwetboek). Je kunt dit rechtstreeks melden aan het parket van de procureur des Konings of via de educatief medewerker van de dienst.

Ook nadat je het engagement beëindigt, behandel je de informatie vertrouwelijk.

Verzekering

Laat ons hopen dat er niet te veel misloopt tijdens een vrijwillig engagement. Als er toch iets gebeurt, dan zijn al onze vrijwilligers heel goed verzekerd.

Als vrijwilliger ben je verzekerd tijdens, op weg van en naar een opdracht in kader van je engagement en op weg van en naar een activiteit georganiseerd in kader van je engagement (bv. vorming, intervisie, waarderingmoment ...).

Bij ongevallen neem je ook binnen de 24 uur contact op met de dienst Zorgend Vrijwilligerswerk (zie contactgegevens).

CM heeft een verzekeringscontract bij DVV Verzekeringen.

- Polisnummer C-11/1531.956/00 omvat:
 - o Verzekering burgerlijke aansprakelijkheid vrijwilligers (als je per ongeluk, dit wil zeggen door een fout of een onvoorzichtigheid, schade berokkent aan anderen of hun bezit, dan ben je hiervoor burgerrechtelijk aansprakelijk): voor een bedrag van 12.500 euro lichamelijke schade en 625.000 euro stoffelijke schade, zonder franchise. Bij toevertrouwde voorwerpen: 25.000 euro met een franchise van 125 euro.
 - o Verzekering rechtsbijstand.
- Polisnummer 11/1530.950/01 omvat:
 - o Verzekering lichamelijke ongevallen (onder ongeval wordt verstaan: een plotse gebeurtenis die een lichamelijke letsel veroorzaakt of het overlijden tot gevolg heeft en waarvan de oorzaak of één van de oorzaken uitwendig is aan het organisme van de betrokkene, dus om over een ongeval te kunnen spreken moet er sprake zijn van een 'plotse' gebeurtenis) met volgende bedragen: 25.000 euro bij overlijden, 50.000 euro bij blijvende invaliditeit, 25 euro per dag bij tijdelijke ongeschiktheid (vanaf 31ste dag tot max. 1 jaar), 3.000 euro voor medische en extra kosten.
- Polisnummer 14/5611.327 omvat:
 - o Omniumverzekering waarvan de maximale tussenkomst 30.000 euro is (exclusief BTW) voor vierwielers en 10.000 euro (exclusief BTW) voor motor/bromfietsen/speedpedelecs. Enkel bij eigen schade ten gevolge van het ongeval en bij vandalisme is er een franchise van 10% van het schadebedrag (minimum 125 euro, maximum 250 euro).
Deze verzekering is aanvullend op de eigen autoverzekering.
Noodnummer DVV auto-bijstand (24u op 24u): 0800-93.300. Hier kan je naar bellen voor bijstand bij een ongeval tijdens een opdracht die valt onder deze omniumverzekering.

De volledige verzekeringspolissen zijn ter inzage op de dienst. De infofiche vind je terug in bijlage (10).

Bijlagen

Verwijzing in startmap

Bijlage 1: voorstelling team (bijvoegsel blz 5)

- [voorbeeld regionale pagina OVL](#)
- [voorbeeld regionale pagina ANT](#)
- [voorbeeld regionale pagina WVL](#)

Bijlage 2: [welkomstbrochure mobiel](#)

Bijlage 3: [gebruikersfolder CM-Mobiel](#)

Bijlage 4: afsprakennota klant (+ evt begeleidende brief): via ComforM te drukken via “leeg formulier”

Bijlage 5: kostennota mobiel (3-voud)

Bijlage 6: [intakeformulier mobiel klant](#) (mogelijks verouderd, navragen recenter document WG communicatie)

Bijlage 7: lijst telefoonvrijwilligers per postcode en mailadres (provinciaal)

Bijlage 8: [chauffeurskaart](#)

Bijlage 9: [rekentabel km vergoeding](#)

Bijlage 10: [infociche verzekeringen](#)

Andere mogelijke bijlagen

- ✓ Deel II basisopleiding: [handleiding Komo](#)
- ✓ Smartphone:
 - voor instellen smartphone verwijzen naar [handleiding Samsung Galaxy configuration](#). Dit document bestaat uit 2 delen (algemeen + tips & tricks) - tip te openen in desktop app (druk enkel uit wat van toepassing is voor de tvw)
 - [Ontvangstformulier werkmateriaal telefoonvrijwilliger](#) ter info gezien ondertekend
- ✓ Kopie getekende [afsprakennota telefoonvrijwilliger](#)
- ✓ [Gebruikersfolder CM-Mobiel](#), gebruikersfolder niet-dringend ziekenvervoer, folder samana boodschappenlijn, ...
- ✓ Brochure CMDV, bereikbaarheid CM-kantoren
- ✓ Werkmateriaal voor een vrijwilliger (map ipv losse bijlagen)
- ✓ Google maps kaart met chauffeurs gekleurd per ELZ of regio (handleiding)
- ✓ Handleiding Teams indien telefoonvrijwilligers zijn toegevoegd als gast in een samenwerkingsruimte
- ✓ Chauffeurslijsten en klantenlijsten bij voorkeur via Komo (gezien steeds veranderend)
- ✓ Cijfers van afgelopen jaar in de regio - werkgebied
- ✓ Voorbeeld verslag overlegmoment telefoonvrijwilligers (met eventueel vaste rubrieken, waaronder start en stop vrijwilligers, Mutas, werving, vorming, ...)
- ✓ Eventueel snelhandleiding voor telefoonvrijwilligers ([voorbeeld](#)) (Vlaams maken of regionaal houden?)
- ✓ ...