



Weg naar As 60a 3600 GENK - 089/358565 - www.deregenboog.be

VRIJWILLIGERSDRAAIBOEK
MAATWERKVRIJWILLIGERS

Hoofdstuk 1

Het algemeen vrijwilligersbeleid van de regenbOog vzw

Hoe omschrijven wij het vrijwilligersbeleid van de regenbOog vzw?

In het vrijwilligersbeleid van de regenbOog vzw willen wij de voorwaarden scheppen die nodig zijn om vrijwilligers binnen de regenbOog vzw tot hun recht te laten komen en hun eigen doelen na te laten streven op een zodanige manier dat ook de doelstellingen van de regenbOog vzw daarmee worden gediend.

Hoe definiëren wij het vrijwilligerswerk binnen de regenbOog vzw?

Vrijwilligerswerk binnen de regenbOog vzw is een activiteit met een onverplicht en onbezoldigd karakter ten behoeve van kinderen, jongeren en volwassenen met een handicap in een georganiseerd verband. De activiteit bestaat uit het begeleiden, het plannen of het organiseren.

Wat is de missie van de regenbOog vzw?

De regenbOog vzw streeft ernaar een gevarieerd aanbod aan inclusieve en doelgroepspecifieke vrijetijdsactiviteiten uit te bouwen, zodat alle kinderen, jongeren en volwassenen met een handicap zelf ervoor kunnen kiezen, als volwaardige burgers, in de door henzelf bepaalde vrije tijd, deel te nemen aan sociaal culturele, educatief begeleidde, groepsgerichte, niet-commerciële activiteiten met vrijwilligers.

Enerzijds bouwt de regenbOog vzw deze vrijetijdsactiviteiten zelf uit. Anderzijds stimuleert en begeleidt de regenbOog vzw andere initiatiefnemers om deze vrijetijdsactiviteiten uit te bouwen.

Hoe passen de vrijwilligers in de realisatie van deze missie?

De vrijwilligers vormen een cruciale rol in het verwezenlijken van de missie van de regenbOog vzw. Door de inschakeling van vrijwilligers ontstaat op een natuurlijke wijze een sociale mix tussen personen met en personen zonder een handicap. Hierdoor stijgen de integratiekansen van de doelgroep. Daarnaast oefenen vrijwilligers vaak ondersteunende taken uit die nodig zijn om de activiteiten te organiseren.

Soorten vrijwilligers

De vrijwilligers in de regenbOog vzw kunnen we indelen in de volgende tien groepen:

- De **speelpleinmonitoren** begeleiden de kinderen tijdens de speelpleinwerking in de vakanties.
- De **vormingsbegeleiders** in het jeugdwerk leren jongere kinderen met een handicap te laten participeren aan het gewone jeugdwerk.
- De taak van de **chauffeurs** bestaat erin om onze deelnemers te halen en terug thuis te brengen.

- De **instuifvrijwilligers** helpen mee tijdens de instuif op donderdagavond. Er worden dan plezierige activiteiten georganiseerd zoals een quiz, een etentje, bedrijfsbezoek, wandeling... De vrijwilligers zorgen mee voor een gezellige sfeer.
- Er zijn ook vrijwillige **valide rolstoeldanspartners** die tijdens het rolstoeldansen op dinsdag - of vrijdagavond mee dansen of de rolstoelen duwen.
- De **lesgevers** in de regevenbOog vzw leren onze deelnemers dansen, omgaan met de computer of kantklossen.
- De **stagiair - vrijwilligers** doen een jaar lang ervaring op bij alle doelgroepen. Zij volgen naast de stage ook een opleiding.
- In de Raad van Bestuur zetelen **bestuursvrijwilligers** die waken en beslissen over het reilen en zeilen van de regenbOog vzw.
- Tot een speciale categorie behoren de **maatwerkvrijwilligers**. Met deze vrijwilligers maken wij afspraken op maat.
- Tenslotte zijn er ook **'helpende hand'**-vrijwilligers die altijd klaar staan bij speciale gelegenheden.

Waar vinden we de organisatienota van de regenbOog vzw?

De organisatienota van de regenbOog vzw is te vinden op onze website :
[www.deregenboog.be/vis beleidsplan.php](http://www.deregenboog.be/vis_beleidsplan.php)

Op welke wijze voorziet de regenbOog vzw middelen om haar vrijwilligersbeleid te realiseren?

In de begroting van de regenbOog vzw worden de nodige financiële middelen voorzien om de onkosten te vergoeden die vrijwilligers maken.

Ook bestaat de mogelijkheid van een forfaitaire vrijwilligersvergoeding binnen het wettelijk kader en kunnen vrijwilligers op kosten van de regenbOog vzw de nodige vormen volgen.

Als extra motiverende maatregel hebben we een "attentie-regeling" uitgewerkt. (lees ook hoofdstuk 5: *Hoe we onze vrijwilligers motiveren?*)

Hoe zit het met wederzijdse rechten en plichten?

Vrijwilligerswerk is ontstaan uit vrij wil maar het is niet vrijblijvend. Er zijn tussen de organisatie en de vrijwilliger wederzijdse rechten en plichten.

Plichten van de organisatie tav de vrijwilliger: ervoor zorgen dat de vrijwilliger geïnformeerd is, verzekerd is, de nodige informatie krijgt over de manier waarop de taak moet worden uitgevoerd, het nodige materiaal krijgt om de taak naar behoren uit te voeren, preventiemaatregelen nemen, wanneer mogelijk vorming voorzien, zorgen voor ondersteuning...

Rechten van de organisatie tav de vrijwilliger: verwachten dat de vrijwilliger loyaal meewerkt met de organisatie, dat de afspraken nageleefd worden, dat de vrijwilliger de gevraagde verantwoordelijkheid opneemt...

Plichten van de vrijwilliger tav de organisatie: zorg dragen voor het materiaal dat hij toevertrouwd krijgt, loyaal meewerken aan de realisatie van de organisatiedoelstellingen, laten weten als hij niet kan komen...

Rechten van de vrijwilliger van de organisatie: goede informatie over zijn/haar activiteiten, afbakening van zijn/haar werkveld en werktijden, ondersteuning en duidelijke instructies krijgen, contactpersoon bij vragen/problemen, gewaardeerd worden, rekening houden met zijn talenten en/of capaciteiten, ...

De geheimhoudingsplicht van de vrijwilliger

De vrijwillige medewerker is gebonden door zijn beroepsgeheim met betrekking tot alle gegevens die hem bekend worden gemaakt tijdens de uitoefening van zijn activiteit, alsmede met betrekking al wat hem vertrouwelijk wordt medegedeeld.

Deze gedragsregels blijven, voor de vrijwillige medewerker, ook na het beëindigen van het engagement gelden. De organisatie van haar kant behandelt alle informatie die ze van en aangaande de vrijwillige medewerker krijgt eveneens vertrouwelijk.

Vertrouwelijke informatie mag niet worden verspreid omdat dit tot immateriële, emotionele, psychologische en eventueel ook materiële schade kan leiden.

Eerbied voor de levensbeschouwelijke, religieuze en politieke overtuiging

De vrijwillige medewerker eerbiedigt de levensbeschouwelijke, politieke en religieuze overtuiging van de gasten en de andere vrijwilligers en het personeel. Het openlijk belijden van een levensbeschouwelijke, politieke en religieuze overtuiging is verboden in de regenkOog.

Hoe ondersteunt en begeleidt de regenkOog vzw de vrijwillige medewerker?

Afhankelijk van de taak die de vrijwilliger uitoefent binnen de regenkOog vzw wordt een vrijwilligerscoach of contactpersoon aangeduid. Over het algemeen is dit een beroepskracht. De vrijwilliger kan bij deze persoon terecht voor individuele begeleiding, vragen en bij problemen.

In de vrijwilligersovereenkomst wordt een contactpersoon aangeduid. (lees ook hoofdstuk 8: *Concrete afspraken en overeenkomsten*)

Wijze van inspraak van vrijwillige medewerkers

De inspraak van de vrijwilligers is afhankelijk van het soort vrijwilligerswerk en verloopt:

- in het jeugdwerk (speelpleinwerk, vormingen, ...) via de werkgroep jeugdwerk
- bij de instuif via de kerngroep van de instuif
- bij het rolstoeldansen via de werkgroep van het rolstoeldansen
- bij de vormings-, de occasionele vrijwilligers en de vrijwilligers-chauffeurs via specifieke vergaderingen

Alle vrijwilligers kunnen terecht bij hun vrijwilligerscoach/contactpersoon of bij de directeur.

Ook kan er via de voorzitter rechtstreeks contact worden genomen met de raad van bestuur.

De regenkOog vzw geeft de vrijwilligers inzage in de statuten, het huishoudelijk reglement, het kwaliteitshandboek en de jaarverslagen van de regenkOog vzw.

Klachtenprocedure

Klachten van vrijwilligers kunnen informeel behandeld worden door hun vrijwilligerscoach, een andere beroepskracht of de directeur.

Formele klachten worden schriftelijk overgemaakt aan de directeur of aan de voorzitter van de raad van bestuur. Ten laatste twee maanden na de klacht ontvangt de indiener een schriftelijk antwoord.

Introductie van nieuwe vrijwilligers

Nieuwe vrijwilligers worden zo goed mogelijk begeleid bij hun eerste stappen als vrijwilligers in de organisatie. Hij/zij krijgt een onthaalmap 'nieuwe vrijwillige medewerker'. De verantwoorde-lijke beroepskracht geeft een eerste introductie in de opdracht (lees ook hoofdstuk 6: *Het begeleiden van vrijwilligers*).

Onkostenvergoeding

In principe draagt de vrijwilliger geen eigen kosten in het uitvoeren van zijn taken. Bij aanvang van de opdracht worden de nodige afspraken gemaakt. Vrijwilligers kunnen een vergoeding ontvangen voor de kosten die ze 'tijdens het verrichten van vrijwilligerswerk' maken.

Uitgaven ten behoeve van de dienst worden terugbetaald indien er voorafgaandelijke toestemming van de bevoegde beroepskracht werd gegeven en ze gestaafd zijn door een onkostennota (conform beroepskrachten).

Een onkostenvergoeding is mogelijk op twee manieren:

- Op basis van reële kosten (vervoer, materiaal..)
- Op forfaitaire basis (onder bepaalde voorwaarden)

De reële en de forfaitaire onkostenvergoeding kunnen niet gecumuleerd worden voor dezelfde prestatie!

Vrijwilligerswerk en aansprakelijkheid

De regent Oog vzw is aansprakelijk (en verzekerd) voor de schade die de vrijwilliger aan derden veroorzaakt bij het verrichten van het vrijwilligerswerk. Bij schade verricht aan de organisatie of derden is de vrijwilliger enkel aansprakelijk voor bedrog en zware schuld (strafrechtelijk). Bij lichte schuld is hij enkel aansprakelijk als die bij hem eerder gewoonlijk dan toevallige voorkomt.

Vrijwilligerswerk en verzekeringen

De vrijwilliger is verzekerd voor een aantal risico's die het vrijwilligerswerk met zich mee kan brengen.

- Verzekering burgerlijke aansprakelijkheid van de organisatie (enkel voor de bestuurders)
- Burgerlijke aansprakelijkheid van de vrijwilligers voor de schade die toegebracht is aan de organisatie, aan de begunstigde, aan andere vrijwilligers of aan derden tijdens de uitvoering van het vrijwilligerswerk of op weg naar en van de activiteiten.
- Lichamelijke schade die geleden is door vrijwilligers bij ongevallen tijdens de uitvoering van het vrijwilligerswerk of op weg naar - en van de activiteiten. Een verzekering 'lichamelijke schade' dekt de kosten van een blijvende of tijdelijke arbeidsongeschiktheid en de kosten bij overlijden.

- Een verzekering rechtsbijstand: ondersteuning van de vrijwilliger als hij/zij betrokken raakt in een rechtszaak, om experts te kunnen aanduiden, een advocaat te betalen, kortom ervoor te zorgen dat de recht van de persoon zo goed mogelijk verdedigd worden.

Uitkeringsgerechtigde vrijwilligers,

Gepensioneerden en werklozen kunnen met behoud van uitkeringen vrijwilligerswerk uitoefenen bij de regenbOog vzw. Werklozen moeten dit wel schriftelijke aangeven bij het werkloosheidsbureau.

Voor bruggepensioneerden geldt dezelfde regel als bij werklozen.

Vrijwilligerswerk is verenigbaar met leefloon maar wordt best gemeld aan het OCMW.

Vrijwilligerswerk wordt niet beschouwd als werkzaamheid, voor zover de adviserende geneesheer vaststelt dat deze activiteiten verenigbaar zijn met de algemene gezondheidstoestand van de betrokkenen. Ook is vrijwilligerswerk verenigbaar met het recht op tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden.

Volgen van vormingen

Opdat de inzet van de vrijwillige medewerker voor de hulpvrager of voor de opdracht die hij/zij opneemt, zo doeltreffend mogelijk zou zijn zal de regenbOog vzw op regelmatige basis aangepaste vormingsmomenten organiseren. Daartoe ontvangt de vrijwillige medewerker ruim op tijd een persoonlijke uitnodiging.

Vrijwillige medewerker en de geneeskundige dienst

De chauffeurs dienen medisch geschikt te zijn om personen te vervoeren.

De coördinator administratie regelt de medische keuring van deze vrijwilligers.

Carrière mogelijkheden

De ervaring die men als vrijwilliger opdoet in de regenbOog vzw is altijd een voordeel bij een sollicitatie in de sector. Bij een vacante betrekking binnen onze organisatie gaat onze voorkeur steeds uit naar de eigen vrijwilligers.

Het beëindigen van het engagement

Indien de vrijwillige medewerker zijn engagement in de regenbOog vzw wil beëindigen wordt dit liefst minimum 1 maand vooraf aan zijn vrijwilligerscoach of contactpersoon medegedeeld. Dit in functie van de afhandeling of overdracht van de lopende activiteiten. Ook kan de regenbOog vzw de samenwerking met de vrijwillige medewerker beëindigen. Dit gebeurt steeds na een gesprek met de vrijwillige medewerker, waarbij de redenen voor de beslissing worden besproken.

Hoofdstuk 2

De taakafspraken met de maatwerkvrijwilligers

De maatwerkvrijwilligers

Taken

- Helpen bij verschillende activiteiten, speciale gelegenheden of uitstappen.
- De activiteiten begeleiden met maximale aandacht voor de gasten.
- Meehelpen aan de ADL -assistentie van de gasten die dit nodig hebben.
- Materiaal klaarzetten en helpen opruimen.

Algemene afspraken

- Op tijd verwittigen indien je niet kan.
- De algemene regels en afspraken binnen de regenbOog vzw naleven

Hoofdstuk 3

De werving van maatwerkvrijwilligers voor de regenbOog vzw

Algemeen wervingsbeleid

In het algemeen werven we vrijwilligers via de volgende kanalen:

- *de opendeurdag*: op de opendeurdag van de regenbOog worden affiches opgehangen en folders uitgedeeld om nieuwe vrijwilligers aan te trekken.
- *de website*: op de website van de regenboog staat een aparte rubriek voor vrijwilligers. Daarop wordt meer informatie gegeven over het vrijwilligerswerk in de regenbOog en wordt ook een oproep gedaan om nieuwe vrijwilligers te werven.
- *de vrijwilligersdatabank*: Op de vrijwilligersdatabank wordt een oproep geplaatst om nieuwe vrijwilligers aan te trekken (www.vrijwilligerswerk.be).
- *folders en affiches*: de regenbOog maakt folders en affiches om nieuwe vrijwilligers aan te trekken. Deze worden uitgedeeld op opendeurdagen, beurzen, of andere gelegenheden.

De maatwerkvrijwilligers

Welk profiel hebben de maatwerkvrijwilligers die wij willen inzetten?

Het gaat om personen vanaf 20 jaar. We verwachten dat ze enthousiast, sociaal, vlot zijn en goed in een groep kunnen werken.

Waar vinden we deze vrijwilligers?

Het werven van deze vrijwilligers gebeurt vooral informeel. Het zijn mensen die komen via familie, vrienden, kennissen, ... van gasten of personeelsleden.

We vinden deze vrijwilligers ook via de opendeurdag, via een oproep op onze website of de vrijwilligersdatabank (www.vrijwilligerswerk.be)

Wie is verantwoordelijk?

Vrijwilligerscoach afhankelijk van de activiteit

Welke communicatiekanalen gebruiken we?

Via het algemeen wervingsbeleid van de regenbOog vzw

Wat doen we met de reacties?

Als personen geïnteresseerd zijn worden ze uitgenodigd voor een gesprek met de vrijwilligerscoach. Tijdens het gesprek wordt het vrijwilligersdraaiboek doorgenomen. Er worden praktische afspraken gemaakt over de dagen en uren dat de vrijwilliger wilt komen helpen. Indien er interesse is tekent de vrijwilliger een vrijwilligerscontract.

Hoofdstuk 4

De selectie van maatwerkvrijwilligers voor de regenbOog VZW

Algemeen selectiebeleid

De selectieprocedure

We starten met een laagdrempelig kennismakingsgesprek. De beroepskracht overloopt samen met de vrijwilliger de gestelde selectiecriteria die overeenkomen met de specifieke taak die de vrijwilliger wenst op zich te nemen. De vrijwilliger wordt tijdens een afgesproken proefperiode intensief begeleid. Als de proefperiode goed is afgelopen, wordt de vrijwilliger aanvaard.

Wat te doen met afwijzingen van kandidaat vrijwilligers?

Het kan gebeuren dat een vrijwilliger de gestelde verwachtingen niet inlost. Een beroepskracht koppelt dit op een diplomatische wijze terug en besteedt voldoende aandacht aan de reden van afwijzing.

Wat te doen bij de opname van een nieuwe vrijwilliger?

De beroepskracht meldt de toetreding van de vrijwillige medewerker aan de directie en de andere medewerk(st)ers van de regenbOog vzw. Tevens stelt hij/zij een overeenkomst en afsprakennota op in tweevoud: één voor de administratie en een voor de vrijwilliger zelf. Er wordt een vrijwilligerscoach of contactpersoon aangeduid en de vrijwilligersbegeleiding gaat van start.

De maatwerkvrijwilligers

Basiscriteria:

- Graag met mensen omgaan.
- Graag meedoen met de activiteiten.
- In een team kunnen werken.

Persoonskenmerken:

- Vlot, sociaal en een groepsmens zijn
- Verantwoordelijkheidszin

Kennis, achtergrond en ervaring:

- ervaring in het omgaan met personen met een handicap

Vaardigheden:

- Activiteiten kunnen voorbereiden, begeleiden en evalueren
- Kunnen samenwerken in een groep

Houding:

- goed contacten kunnen leggen
- open, geduldige en pluralistische houding
- respectvol omgaan met de privacy van de verschillende deelnemers

Bereikbaarheid

- tijdens de afgesproken activiteiten
- bij belet verwittigen

Hoofdstuk 5

Het motiveren van maatwerkvrijwilligers van de regenbOog vzw

Algemeen

Vergoedingen voor vrijwilligerswerk

Vrijwilligers stellen hun arbeid onbezoldigd ter beschikking van een organisatie of een opdrachtgever. Dit betekent dat een vrijwilliger geen enkele vorm van vergoeding (loon, honorarium, vergoeding in natura,...) ontvangt voor zijn prestaties.

Wel is het mogelijk dat de opdrachtgever de vrijwilliger vergoedt voor de onkosten die hij heeft gemaakt in het raam van zijn vrijwilligerswerk (vervoerskosten, aankoop of huur van materiaal, verblijfskosten, opleidingen, cursussen,...). Dergelijke vergoedingen worden niet beschouwd als een vorm van bezoldiging. Ze zijn vrijgesteld van sociale bijdragen en belastingen.

Een kostenvergoeding is mogelijk op twee manieren:

- Op basis van reële kosten

Het bewijs van de reële uitgaven gebeurt door aankoopbewijzen, facturen of gelijkaardige stavingstukken. Deze reële uitgaven kunnen ook forfaitair terugbetaald worden, wanneer het onkosten betreft die omwille van hun aard of gering belang moeilijk aan de hand van stavingstukken kunnen bewezen worden (bv. vervoerskosten met auto a rato van 0,2771 euro/km, telefoon, internet,...).

- Op forfaitaire basis

De vrijwilliger kan ook een forfaitaire onkostenvergoeding ontvangen. Deze vergoeding mag niet meer bedragen dan:

1. 27,37 euro per dag
2. in het totaal niet meer dan 1.094,79 euro per kalenderjaar

Van dit forfait kan enkel gebruik gemaakt worden in geval van vrijwilligerswerk voor een non-profitorganisatie, een overheidsinstantie, een instelling, een club, een federatie ten behoeve van anderen of van de samenleving en slechts voor zover de vrijwilliger niet reeds werkzaam is voor de vereniging of instelling als werknemer, zelfstandige of ambtenaar.

Let op: de reële en de forfaitaire onkostenvergoeding kunnen niet gecumuleerd worden voor dezelfde prestatie!

Voor speelpleinanimatoren, vormingsbegeleiders in het jeugdwerk en lesgevers is binnen dit algemene kader een aparte forfaitaire onkostenvergoeding uitgewerkt. Iedere andere vrijwilliger die in dezelfde week meer dan 15 uren vrijwilligerswerk doet krijgt hij in die week een forfaitaire vrijwilligersvergoeding van € 25.

Geschenken bij familiale aangelegenheden:

- Huwelijk vrijwilliger : 50 €
- Geboorte van een kind bij een vrijwilliger : 25 €
- Overlijden vrijwilliger : 50 €
- Overlijden van een kind, echtgeno(o)t(e) van een vrijwilliger : 25 €
- Overlijden van ouders, broer, zus van vrijwilliger : kaartje en aanwezigheid begrafenis.

De maatwerkvrijwilligers

Vrijwilligerscoach afhankelijk van de activiteit

Onthaal

De (nieuwe) vrijwilligers krijgen tijdens hun kennismakingsgesprek met de vrijwilligerscoach uitleg over het vrijwilligerswerk. Ze krijgen tevens het vrijwilligersdraaiboek waarin alle taken, afspraken, verantwoordelijkheden, verwachtingen... worden beschreven. De vrijwilliger tekent en krijgt een vrijwilligerscontract.

Vergoedingen

- *KM-vergoeding*: de zelfgemaakte kilometers voor de vormingen worden terugbetaald. De vrijwilligers houden hun kilometers zelf bij en geven dit door aan het secretariaat van de regenbOog vzw.
- *Materiaal*: kosten voor materialen nodig voor de activiteiten worden terugbetaald.

Bedankje

Tijdens 'de week van de vrijwilligers' krijgen de vrijwilligers een bedankkaartje. Op het einde van elk werkjaar krijgen de maatwerkvrijwilligers een geschenkenbon van €25.

Hoofdstuk 6

Het begeleiden van maatwerkvrijwilligers binnen de regenbOog vzw

Algemene principes

Afhankelijk van de taak die de vrijwilliger uitoefent binnen de regenbOog vzw wordt een vrijwilligerscoach of contactpersoon aangeduid. Over het algemeen is dit een beroepskracht. De vrijwilliger kan bij deze persoon terecht voor individuele begeleiding, vragen en bij problemen.

In de vrijwilligersovereenkomst wordt een contactpersoon aangeduid.

De maatwerkvrijwilligers

De initiatie

Wie de vrijwilligerscoach is hangt af van de activiteit. De vrijwilligerscoach is de aanspreekpersoon voor vragen, problemen en suggesties. De vrijwilligerscoach geeft informatie over het vrijwilligerswerk en het vrijwilligersdraaiboek.

Vorming

Nog geen vormen voorzien.

Coachen

De vrijwilligers worden bij vragen, problemen,... begeleid en ondersteund door de vrijwilligerscoach (afhankelijk van de activiteit).

Overzicht taken

Hangt af van de afspraken en de activiteiten.

Algemene principes bij eventuele moeilijkheden

Functioneringsgesprek

Is een regelmatig terugkerend gesprek tussen de vrijwilligerscoach en de vrijwilliger over het werk, de werksfeer en de werkomstandigheden met als doel de kwaliteit van het werk te verbeteren door het maken of bijstellen van wederzijdse werkafspraken mbt de functie-uitoefening van de vrijwillige medewerker en de werkomgeving. Het doel is de

inspanningen en de verwachtingen van de vrijwilliger, de beroepskrachten en de organisatie op elkaar af te stemmen.

Opvolgingsgesprek

Is een gesprek met de bedoeling een directe ondersteuning aan de vrijwilliger te bieden aangaande zijn/haar taakuitvoering.

Evaluatiegesprek

Een gesprek dat er op gericht is via een menselijk oordeel tot waarderende (beoordelingscriteria) uitspraken te komen over kenmerken, gedrag of resultaten van een medewerker.

Ondersteuning en bijsturing

Voor individuele bijsturing in functie van specifieke cliëntendossiers en eigen functioneren kan de vrijwillige medewerker terecht bij de hiervoor aangewezen beroepskracht.