

# Handboek samenwerken met actieve leden

Met elkaar. Voor elkaar.

## Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Uitgangspunten voor samenwerken met actieve leden	4
2.1	Rol van leden binnen BVN	4
2.2	Visie op inzetten van actieve leden	4
2.3	Definitie en uitgangspunten van actieve leden	5
3	Handboek samenwerken met actieve leden	6
3.1	Aanleiding Handboek samenwerken met actieve leden	
3.2	Status en doel van het Handboek samenwerken met actieve leden	
3.3	Beschrijving proces totstandkoming	
4	Actief lid worden voor BVN	7
4.1	Aanmelding	7
4.2	Werving (landelijke projecten)	7
4.3	Selectie (landelijke projecten)	8
5	Wat kan een actief lid van BVN verwachten	9
5.1	Verbinding met BVN	9
5.2	Begeleiding	10
5.3	Deskundigheidsbevordering/scholing	11
5.4	Geschillenregeling voor onenigheid actief lid/beroepskracht	12
6	Wat BVN van actieve leden verwacht	13
7	Wat als een actief lid wil stoppen	14
8	Wanneer is BVN tevreden over uitvoering van dit handboek?	15

## Bijlagen

- A. Woordenlijst
- B. Informatie BVN; waar te vinden
- C. BVN spelregels
- D. Basisinformatie actieve leden BVN (digitaal)
- E. BVN declaratie regels
- F. Profiel vertrouwenspersoon
- G. Richtlijnen aandacht actieve leden
- H. Checklist samenwerken met actieve leden
- I. Format vacature
- J. Formulier tevredenheid (digitaal)
- K. Formulier afrondings- exitgesprek (digitaal)
- L. Rouwprotocol
- M. Gedragscode
- N. Algemene klachtenregeling
- O. BVN actieve leden/ NFK vrijwilligers

## Inleiding

Waar staat BVN voor? BVN zet zich met passie in voor optimale kwaliteit van zorg voor alle mensen met (ooit) borstkanker en/of erfelijk belasten, en bevordert een zo goed mogelijke kwaliteit van leven.

Dit doet BVN door het inbrengen van het patiëntenperspectief in alle trajecten gericht op kwaliteit van zorg en het bevorderen van zelfmanagement. BVN richt zich hier toe op het bevorderen van:

- Informatie/ voorlichting
- Ervaringen delen/ lotgenotencontact
- Instrumenten ter bevordering van zelfmanagement

In de realisatie van haar missie laat BVN zich leiden door de volgende kernwaarden: kritisch, aandachtsvol, deskundig, open, proactief, flexibel, betrouwbaar en verbindend.

Bovenstaande missie staat uitgebreider beschreven in de BVN [Meerjarenstrategie](#) Focus 2012-2014, evenals een beschrijving van de doelgroep, visie en de doelstellingen.

BVN wil iedereen uitnodigen en de kans geven, haar ervaring en/ óf kwaliteiten in te zetten voor betere borstkankerczorg. Voor jezelf en voor de ander.

Dit kan op diverse manieren; als deel van B-force als ervaringsdeskundige, als lid of als actief lid:

- voor het inzetten van je ervaringsdeskundigheid via B-force hoef je geen lid te zijn van BVN.
- om (actief) lid te zijn hoef je zelf niet ervaringsdeskundig te zijn: iedereen die bij wil dragen aan BVN kan (actief) lid worden.
- Voor sommige specifieke projecten wordt wel ervaringsdeskundigheid vereist.
- Om actief bij te dragen aan projectengroepen, initiatieven en activiteiten van BVN moet je wel lid zijn, omdat we via actief lidmaatschap met elkaar afstemmen en samenwerken.

BVN is een patiëntenorganisatie. Dat betekent dat bij het realiseren van de doelstellingen zoveel mogelijk wordt samengewerkt met actieve leden. Het motto van BVN is Met elkaar. Voor elkaar. Alleen met de actieve betrokkenheid en inzet van vele actieve leden kan BVN werkelijk vooruitgang boeken. BVN is geworden wat ze is door de inzet van vele actieve leden in de afgelopen 33 jaar. De wijze waarop dit het georganiseerd kan worden, verandert in de tijd.

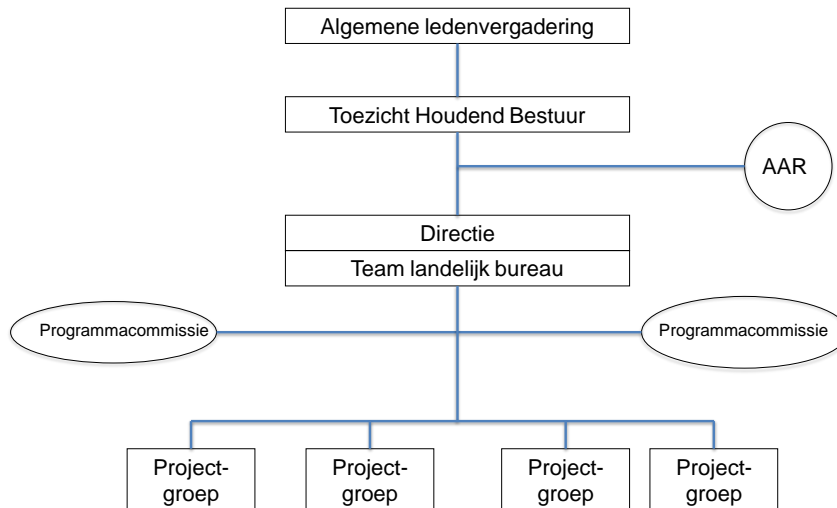
Sinds 2010 worden BVN-vrijwilligers actieve leden genoemd. Het gaat om leden die bereid zijn zich te verbinden aan BVN door middel van deelname aan een landelijk project of activiteit, of leden die in hun eigen regio BVN activiteiten ontplooiën.

Het handboek is bedoeld als richtlijn voor de medewerkers van het BVN bureau en geeft aan hoe actieve leden worden ondersteunt en hoe er wordt samengewerkt. Voor leden die actief (willen) zijn is er een Richtlijn samenwerken met actieve leden ontwikkeld waarin staat uitgelegd wat je van BVN & BVN van jou kan verwachten.

Dit handboek is een werkdocument en zal constant worden aangevuld en bijgewerkt.

## 2. Uitgangspunten voor het werken met actieve leden

### 2.1 Rol leden binnen BVN



In dit organogram is de organisatie en werkstructuur van BVN to nu toe te zien. De besturing van BVN gebeurt via de ontwikkelde Corporate Governance Code met een toezichthoudend bestuur. De uitvoering van de werkstructuren staat beschreven in een aantal BVN documenten: de statuten, Corporate Governance Code, reglement Toezichthoudend bestuur, directiereglement, de meerjarenstrategie en de jaarplannen. Deze documenten zijn te vinden op de website [http://www.borstkanker.nl/de\\_organisatie](http://www.borstkanker.nl/de_organisatie) of op te vragen via [info@borstkanker.nl](mailto:info@borstkanker.nl). BVN hanteert voor haar uitstraling, activiteiten en werkwijze een BVN Code (zie 2.3).

### 2.2 Visie op inzetten van actieve leden

BVN staat voor het inbrengen van patiëntenperspectief / borstkanker-ervaringsdeskundigheid, of te wel de stem van de patiënt. Om de stem van de patiënt efficiënt en effectief in te brengen zijn veel mensen nodig die bereid zijn hun ervaringen en/of hun kwaliteiten in te zetten. BVN wil mensen daarom stimuleren om actief lid te worden, vanuit het motto: Met elkaar. Voor elkaar. Samen bereiken we meer.

Daartoe:

- zet BVN zoveel mogelijk actieve leden in (nodigt BVN zoveel mogelijk actieve leden uit)
- zorgt BVN goed voor haar actieve leden via het 'Handboek samenwerken met actieve leden'
- is BVN transparant en uniform

BVN beseft dat mensen zich steeds meer kortdurend willen inzetten met duidelijke begrenzing van de aan hen gevraagde tijdinvestering. Zij willen de mogelijkheid tot een aan/uit relatie hebben: actief zijn gedurende de looptijd van een in de tijd afgebakend project, en dan opnieuw bepalen of men meteen actief ingezet wil worden op een volgend project of even niet actief zijn. Ervan uitgaande dat actief bijdragen aan een project het gevoel van verbondenheid met BVN versterkt, wil men ook in de niet-actief-fase een gevoel van verbondenheid behouden ('in touch blijven').

Dit kan via de digitale nieuwsbrief, website, EBI en uitnodigingen voor de netwerkbijeenkomsten, ook als je tijdelijk niet actief bent.

Je kunt dus als lid van BVN:

- actief zijn
- tijdelijk niet actief zijn maar wel actief verbonden willen blijven ('in touch')
- niet/ nooit actief zijn

## 2.3 Definitie en uitgangspunten van actieve leden

BVN beschouwt als haar actieve leden: mensen die lid zijn van BVN en zich op vrijwillige basis in willen zetten voor:

- Centrale landelijke projecten, programma's en activiteiten zoals belangenbehartiging, doelgroepen, serviceteam, communicatie
- Regionale initiatieven/ activiteiten via B-actief
- deelnemers aan Ledenadviesraad (LAR) welke input geeft op strategisch niveau

Het kan gaan om het inzetten van ervaringsdeskundigheid en/of persoonlijke en professionele kwaliteiten. <http://www.borstkanker.nl/activiteiten>

Als actief lid treedt je op namens BVN, niet op persoonlijke titel. Alle actieve leden die in contact komen met 'derden' hebben een ambassadeursfunctie vanuit BVN. Zij zijn het gezicht van BVN.

BVN heeft een BVN Code, die aangeeft voor welke waarden en competenties BVN staat. Het is belangrijk dat actieve leden op de hoogte zijn van de BVN Code en deze mee uitdragen. De BVN Code bestaat uit:

- 5 waarden: aandachtsvol (open, warm, divers en oordeelvrij), inspirerend, positief, transparant, verbindend
- 5 kerncompetenties: deskundigheid, inlevingsvermogen, resultaatgerichtheid, zelfstandigheid, samenwerken

## **3 Handboek samenwerken met actieve leden**

### **3.1 Aanleiding Handboek samenwerken met actieve leden**

De pijlers van de BVN zijn het verbeteren van de kwaliteit van borstkankerzorg en het bevorderen van zelfmanagement van borstkankerpatiënten en erfelijk belasten. De verscheidenheid aan BVN-programma's, projecten en activiteiten (zowel landelijk als regionaal) die hier toe behoren zijn groot en liggen vast in het meerjarenstrategie en het daarop aansluitende jaarplan. Er is een goede structuur nodig om de samenhang van de BVN- projecten en activiteiten te ondersteunen en kwaliteit te borgen. Met de marktwerking in de zorg neemt de vraag naar het inzetten van ervaringsdeskundigheid toe en ook onze rol in het realiseren van transparantie in het zorgaanbod, komt meer op de voorgrond. Daarnaast is in het algemeen het vrijwilligerswerk al een tijd in beweging. Zo ook bij BVN. De wijze waarop mensen (leden) hun betrokkenheid in willen zetten is veranderd: van langdurige committent naar in tijd afgebakende projecten.

Deze ontwikkelingen en inzichten vragen om het opnieuw bepalen en verduidelijken van de positie en organisatie van de huidige inzet van actieve leden van BVN. Dit handboek is het basisdocument hiervoor.

### **3.2 Status en doel van het Handboek samenwerken met actieve leden**

Het handboek is bedoeld als richtlijn voor de medewerkers van het BVN bureau en geeft aan hoe actieve leden worden ondersteunt en hoe er wordt samengewerkt. Het handboek is vastgesteld door de directie.

Het doel van het handboek is verbinding maken met de uitgangspunten van BVN en het neerzetten van een heldere uniforme structuur voor het vinden en binden van actieve leden, zodat:

- BVN medewerkers weten hoe BVN omgaat en samenwerkt met actieve leden, zodat actieve leden de aandacht en ondersteuning krijgen die zij verdienen
- mensen die overwegen om actief lid te worden weten waar ze aan toe zijn

Voor leden die actief (willen) zijn is er een Richtlijn samenwerken met BVN met actieve leden ontwikkeld waarin staat uitgelegd wat je van BVN & BVN van jou kan verwachten. Deze richtlijn wordt naar alle nieuwe actieve leden verstuurd via het basisinformatiepakket.

Dit handboek is een werkdocument en zal constant worden aangevuld en bijgewerkt.

### **3.3 Beschrijving proces totstandkoming**

De nota beleid actieve leden kwam tot stand op basis van:

- medewerkers BVN bureau
- informatie uit Road Tour
- feedback actieve leden
- voorbeeldnotities van andere patiëntenorganisaties
- aanbevelingen Sesam adviseurs 2007
- tevredenheidsenquête onder actieve leden 2012,2013

## 4 Actief lid worden voor BVN

### 4.1 Aanmelding

Leden die zich actief in willen zetten voor BVN kunnen dat op 2 manieren doen. Deze mogelijkheden bekijken via [www.borstkanker.nl](http://www.borstkanker.nl) (nieuwsbrieven en twitter)

1. Je kunt bijdragen aan een landelijk langdurige of eenmalige (in tijd afgebakend) projecten, programmacommissies of activiteiten
  - ➔ via de link naar de vacaturepagina kun je je aanmelden voor specifieke vacatures gekoppeld aan specifieke BVN projecten of projecten van derden (zoals NFK).  
<http://www.borstkanker.nl/vacatures>
2. Je kunt persoonlijk in de provincie een initiatief of activiteit indienen door middel van B-actief
  - ➔ via de link naar B-actief krijg je informatie hoe dit in zijn werk gaat ([www.borstkanker.nl/B-actief](http://www.borstkanker.nl/B-actief))
  - ➔ Wil je aansluiten bij een bestaande regio zie [http://www.borstkanker.nl/bvn\\_in\\_de\\_buurt](http://www.borstkanker.nl/bvn_in_de_buurt) om mee te doen

BVN werkt vraaggestuurd, dat wil zegen: we maken kenbaar welke mensen we zoeken voor welke projecten. Het heeft geen zin om BVN een 'open sollicitatie' te sturen omdat de ervaring leert dat mensen dan vaak tussen de wal en 't schip terecht komen. Voor vragen hierover kun je altijd contact opnemen met de coördinator ledencontact via [info@borstkanker.nl](mailto:info@borstkanker.nl).

Als BVN in de toekomst een groep wil vormen van leden die bereid zijn deel te nemen aan eenmalige incidentele activiteit zoals een focusgroep, dan is dat een project op zich.

### 4.2 Werving landelijke projecten

De werving voor actieve leden van landelijke projecten worden uitgevoerd door de betreffende projectleider van het landelijk bureau, in afstemming/samenwerking met de Coördinator Ledencontact.

- De projectleider / coördinator stelt de vacature op, aan de hand van een BVN-format (bijlage I). Opgenomen staan de specifieke deskundigheden, vaardigheden en eigenschappen waar actieve leden voor dat project aan moeten voldoen. Tijdspad en gevraagde tijdsinvestering staan zover mogelijk ook vermeld (zodat mensen met beperkingen kunnen nagaan of de vacature aansluit bij hun mogelijkheden)
- De projectleider van het landelijke bureau vraagt indien nodig de webregisseur de vacature uit te zetten via sociale media
- In iedere vacature staat het e-mailadres van de betreffende projectleider of coördinator: zij ontvangt direct de reacties van geïnteresseerden en handelt deze af volgende de selectieprocedure
- Zodra de selectie is voltooid geeft de projectleider door dat de vacature van de vacaturepagina af kan

De web redacteur is verantwoordelijk voor de opbouw van de vacaturepagina, de coördinator ledencontact checkt maandelijks of de geplaatste vacatures nog relevant zijn en bespreekt dit met de projectleiders.

### 4.3 Selectie landelijk projecten

De betrokken projectleider van het landelijk bureau (eventueel gedelegeerd aan actief lid in rol van coördinator, mentor of contactpersoon) behandelt alle binnengekomen reacties aan de hand van een vaste procedure:

- reactie naar geïnteresseerden (= iedereen die heeft gereageerd op vacature) binnen 10 dagen

- selectie van kandidaten, kennismakingsgesprek met afspraken over werkzaamheden, inwerkprocedure, looptijd project, eventuele scholing, onkosten vergoeding. Dit kan zowel telefonisch per email of persoonlijk. Deze afspraken worden vermeld in CRM.
- kandidaten die niet in aanmerking komen krijgen hierover telefonisch bericht, zodat er ruimte is voor eventuele nadere informatie, als daar behoefte aan is. Ook deze afmelding wordt vermeld in CRM.
- de projectleider spreekt met het geselecteerde actieve lid af dat zij wederzijds bijtijds aangeven of het al dan niet goed gaat
- zie verder onder verbinding met BVN/ begeleiding

### **BVN actieve leden versus NFK vrijwilligers**

Nederlandse Federatie van Kankerpatiënten (NFK) is de koepel van alle kankerpatiëntenorganisaties en behartigt algemene collectieve belangen op het gebied van zorg en maatschappelijke participatie. BVN participeert in projecten van het NFK samen met actieve leden, maar NFK werft ook eigen vrijwilligers die tevens ook lid van BVN kunnen zijn. De volgende afspraken zijn gemaakt:

2 soorten vrijwilligers/ actieve leden die bij NFK betrokken zijn

#### **1. actieve leden van BVN die ook betrokken zijn bij activiteiten/ projecten van het NFK** (participeren in NFK projecten)

- vallen onder een projectleider BVN (in projectbegroting)
- declaraties BVN
- geen overeenkomst, vallen onder richtlijn samenwerken met actieve leden
- in CRM
- duidelijk benoemen dat ze onder BVN vallen

#### **2. zelf geworven vrijwilligers NFK die ook lid zijn van BVN** (maar dit doen vanuit hun eigen naam)

- vallen onder projectleider NFK
- declaraties NFK
- overeenkomst
- duidelijk benoemen dat ze dit vanuit NFK doen en niet vanuit BVN (dus zijn ook lid van BVN)

### **Afspraken tussen BVN en NFK**

- NFK houdt actief contact met BVN projectleiders hierover
- NFK geeft overzichten van vrijwilligers bij hen actief en deelnames aan trainingen/ NFK vrijwilligersdagen van leden van BVN
- NFK benaderd **niet** onze actieve leden, behalve degene die zijn aangemeld voor NFK bericht of Jij E-zine.
- Wanneer NFK actieve leden wil benaderen voor een eenmalige inzet (aankomen NFK bericht of Jij E-zine) dan worden bij daarvan op de hoogte gesteld, of het gaat via ons! -> via coördinator ledencontact

De projectleider is verantwoordelijk dit goed met de actieve leden af te stemmen wanneer deze in een NFK project participeren en dit in CRM te vermelden



## 5 Wat kan een actief lid van de BVN verwachten

### 5.1 Verbinding met BVN

Het is belangrijk dat de actieve leden zich verbonden met, en gesteund en gewaardeerd voelen door BVN. Ter motivatie en inspiratie. Bovendien wil BVN actieve leden op de hoogte houden van wat er binnen BVN speelt. Zodat ze BVN goed kunnen vertegenwoordigen.

Er zijn zeventien onderdelen wat betreft de verbinding van de actieve leden met BVN:

1. eenmalig ontvangen (digitaal) basispakket BVN
  - a. op het moment dat iemand actief lid wordt, vraagt de projectleider aan de coördinator ledencontact & ledenadministratie om het actieve lid basisinformatie te sturen.
  - b. basisinformatie bestaat o.m. uit het declaratieformulier, Richtlijn samenwerken BVN met actieve leden
  - c. de coördinator ledencontact/ medewerker ledenadministratie vraagt het lid zich aan te melden voor de digitale nieuwsbrief
2. structureel ontvangen van communicatie-uitingen van nieuwsbrief (zelf aanmelden), jaarverslag, uitnodigingen
3. uitnodigingen voor introductie- en netwerkbijeenkomsten
  - a. dit is de verantwoordelijkheid van de coördinator ledencontact
  - b. het bijwonen van 1 introductiebijeenkomst binnen 3-6 maanden na start is belangrijk
  - c. voor B-actief is het bijwonen van 1 halfjaarlijkse netwerkbijeenkomst 1 belangrijk
  - d. de coördinator ledencontact koppelt na afloop ter kennisgeving terug aan de projectleiders wie van de actieve leden aanwezig waren en zet deze informatie ook in CRM
4. scholing en deskundigheidsbevordering intern en extern (zie 5.3)
5. inspraakmogelijkheden via bijvoorbeeld ALV, roadtour, en werkconferenties
6. mogelijkheid om namens BVN deel te nemen aan externe bijeenkomsten die verbinding hebben met het project (insteek kennis of inzet aanbieden vanuit patiëntenperspectief);
  - a. dit gebeurt selectief, incidenteel en altijd in overleg
  - b. dit is de verantwoordelijkheid van de betreffende projectleider<sup>1</sup> samen met het actieve lid
  - c. opnemen in projectbegroting
  - d. afronding / terugkoppeling vindt altijd plaats via een extern event formulier (opslaan op F-schijf scholing en in CRM)
  - e. indien sprake is van vacatiegelden: in principe gaat inzet op vrijwillige basis voor BVN en op basis van gelijke behandeling wordt dit bedrag gevraagd en geïnd door BVN en besteed aan de inzet BVN actieve leden<sup>2</sup>
  - f. in CRM laten opslaan door coördinator ledencontact (groep open; extern)
7. erelidmaatschap; actieve leden kunnen mensen die zich bijzonder hebben ingezet voor BVN of borstkankerzorg voordragen voor erelidmaatschap van BVN. Ook niet-leden komen in aanmerking voor erelidmaatschap. De jaarlijkse ALV stemt ereleden uit de voorgedragen personen. Zie <http://www.borstkanker.nl/ereleden> voor de procedure
8. jaarlijkse elektronisch tevredenheidsformulier (bijlage J)
  - a. dit is de verantwoordelijkheid van de coördinator ledencontact
  - b. koppelt rapportcijfer en resultaten terug aan het landelijk team en de actieve leden
9. persoonlijke aandacht: verjaardagskaart, eindejaarscadeautje, afscheid, rouwprotocol
  - a. dit is de verantwoordelijkheid van de ledenadministratie (CRM)
  - b. dit is de verantwoordelijkheid van de coördinator ledencontact
  - c. richtlijnen zie bijlage G

---

<sup>1</sup> De projectleider van het landelijk bureau moet op de hoogte zijn van het feit dat een actief lid naar een bijeenkomst gaat (zowel persoonlijk als in naam van BVN).

<sup>2</sup> Overeenkomsten met derden worden altijd aangegaan door BVN, nooit direct door actieve leden.

10. onkostenvergoeding conform BVN declaratieregels, bijlage E  
[http://www.borstkanker.nl/bvn\\_documenten](http://www.borstkanker.nl/bvn_documenten) (voor B-actief andere richtlijnen)  
**Vacatiegelden:** inzet gaat op vrijwillige basis voor BVN en op basis van gelijke behandeling wordt dit bedrag gevraagd en geïnd door BVN en besteed aan de inzet BVN actieve leden  
**Contributie:** Actieve leden die minstens 3 aaneengesloten maanden actief zijn binnen een project van BVN, mogen hun lidmaatschap declareren via het declaratieformulier.
11. gebruik maken van de mogelijkheid tot een vertrouwenspersoon van BVN
12. ondersteuning landelijk bureau en coördinator ledencontact via [info@borstkanker.nl](mailto:info@borstkanker.nl)
13. aansprakelijkheidsverzekering en ongevallenverzekering voor actieve leden  
[http://www.borstkanker.nl/onze\\_actieve\\_leden\\_verzekeringen](http://www.borstkanker.nl/onze_actieve_leden_verzekeringen)
14. gedragscode, geschillenregeling en klachtenregeling
15. eventueel een getuigschrift op verzoek
16. wanneer een actief lid overlijdt is er een BVN rouwprotocol voor actieve leden, collega's, oud bestuursleden en bestuursleden (Bijlage L)
  - a. dit is de verantwoordelijkheid van de coördinator ledencontact
  - b. de projectleider wordt hier nauw bij betrokken evenals
  - c. de actieve leden van de projectgroep of regio
17. als een actief lid wilt stoppen, sluit BVN de samenwerking af met behulp van een digitaal exit-formulier zodat we je ervaringen mee kunnen nemen (en krijgt degene een presentje)

## 5.2 Begeleiding van landelijke projecten

De betreffende projectleider van het landelijke bureau is verantwoordelijk voor de begeleiding van de actieve leden verbonden aan de projecten en het verzorgen van relevante informatie/gegevens over het actieve lid voor de open kenmerken binnen CRM (BVN-cv). De kosten van deelname van actieve leden staat ook altijd opgenomen in het projectplan en de projectbegroting .

1. Het gaat om het op dusdanige wijze ondersteunen van het actieve lid dat zij/hij in staat is om haar / zijn taak adequaat uit te voeren (taakgerichte begeleiding)
2. En het op dusdanige manier ondersteunen van het actieve lid dat deze het werk met plezier verricht (persoonsgerichte begeleiding).

De projectleider van het landelijk bureau kan de begeleiding delegeren aan de actieve leden die een rol hebben (of benoemen) als trekker van een werkgroep, coördinator of contactpersoon (in goed overleg):

### Onderdelen van de begeleiding door de projectleider zijn (communicatie via telefoon, email of persoonlijk):

- zorg dragen voor de relevante projectinformatie overdracht bij aanvang van het project
- kennismaking en inventarisatie van behoefte aan scholing
- wijzen op BVN code, BVN spelregels, BVN gedragscode, BVN richtlijn samenwerken met actieve leden, introductie/netwerkdag, tevredenheidsenquête en BVN declaratieregels
- inwerkperiode met begeleiding door projectleider (en eventueel een ervaren actief lid); per project verschillend
- wederzijds voortgangsgesprek (frequentie is afhankelijk van de intensiteit en looptijd van het project)  
 Indien samenwerking niet goed loopt:
  - waar mogelijk bijsturen
  - indien bijsturing niet mogelijk blijkt, dan afscheid nemen → zie hoofdstuk 7
- terugkoppeling over voortgang project (frequentie is afhankelijk van de intensiteit en looptijd van het project)
- wijzen op het gebruik van een vertrouwenspersoon (profiel bijlage F)
- persoonlijke aandacht waar nodig (zie bijlage voor richtlijnen G):
  - attenties bij bijzondere gelegenheden voor zover bekend bij de BVN
  - attenties bij bijzondere prestaties

- attenties bij nare berichtgevingen of overlijden (rouwprotocol)
- afscheid van een actief lid
- zorg dragen voor goede administratie in CRM door actuele gegevens door te geven aan medewerker ledenadministratie en/of coördinator ledencontact (elk kwartaal uitdraai uit CRM controleren)

### Begeleiding regionale initiatieven

- actieve leden die regionale initiatieven ontplooiën worden ondersteund door landelijk bureau via B-actief
- leden die al zijn aangesloten bij regio's worden begeleid/ingewerkt door regiocontactpersonen, contactpersonen worden ondersteund door coördinator ledencontact via B-actief

## 5.3 Deskundigheidsbevordering/scholing

Er zijn 4 mogelijkheden voor scholing **voor actieve leden**: <http://www.borstkanker.nl/scholing>

1. Scholing en bijscholing per project
2. BVN-scholingsaanbod voor alle actieve leden/ tijdelijk niet actieve leden
3. Algemeen scholingsaanbod door derden voor alle actieve leden/ tijdelijk niet actieve leden
4. Congressen nationaal en internationaal

Ad 1: scholing per project

De projectleider bepaalt samen met de actieve leden die verbonden zijn aan het project welke scholing en bijscholing nodig is en zorgt er voor dat hiervoor een budget is gereserveerd in de projectbegroting. Afhankelijk van de functie en ontwikkelingen kan dit zijn op de volgende momenten:

- bij aanvang van het werk (om de deskundigheid te verkrijgen die nodig is om het werk te kunnen doen);
- gedurende *het werk* (bij uitoefening van taken worden leemtes gesignaleerd; aanvullende deskundigheid is nodig om het werk goed te kunnen doen);
- het werk verandert (het actieve lid verandert van functie of takenpakket waardoor nieuwe kennis en vaardigheden nodig zijn; de organisatie besluit op een andere manier te gaan werken, hetgeen van de actieve leden nieuwe deskundigheid vereist).

Het kan ook zijn dat een actief lid zelf aangeeft een bepaalde scholing te willen volgen, dat overlegt zij/hij dan met de projectleider.

Ad 2: BVN scholings/studieaanbod

Dit aanbod bestaat uit :

- Introductie- en [netwerkbijeenkomsten](#) die twee keer per jaar door de coördinator ledencontact worden georganiseerd. Zij zorgt dat alle actieve leden hiervoor uitgenodigd worden en koppelt terug aan projectleiders die aanwezig waren (+ verwerkt dat in CRM).
  - ➔ deelname introductiecursus binnen 3-6 maanden na start werkzaamheden BVN
  - ➔ voor B-actief is het voornaam dat 1 iemand per activiteit 1 keer per jaar aanwezig is bij de netwerkbijeenkomst omdat deze dag in teken staat van inspiratie en verbinding
- **ALV**: tijdens de ledenvergadering van BVN bestaat het ochtendprogramma uit de ALV en het middag uit een borstkankergelateerde lezing
- Bijscholing en themadagen projectgroepen: de projectgroepen van de BVN organiseren regelmatig bijscholingen en themadagen die door actieve leden bezocht kunnen worden
- Studiedag BVN: het plan is om vanaf 2012 elke 2 jaar een structurele studiedag te laten plaats vinden. Een studiedag voor de brede doelgroep over alle nieuwe ontwikkelingen op het gebied van (leven met) borstkanker en erfelijkheid. De eerste studiedag zal zijn ism BOOG.

Ad 3/4: Algemeen scholingsaanbod door derden

Hiermee wordt bedoeld scholing door bijvoorbeeld [NFK](#), [KWF](#), [PGO](#) support etc. Maar ook nationale en internationale congressen (zie het BVN [beleid congresbezoeken](#))

#### Het BVN externe (NFK/PGO) scholingsbeleid voor actieve leden

- Leden betalen 100 euro statiegeld zelf en krijgen dit na de training dus ook zelf terug
- Leden moeten de BVN informeren over de inschrijving (voor CRM en registratie)
- Wanneer het niet lukt om te gaan (paar dagen van te voren bekend) dan probeert het actieve lid zelf in zijn werkgroep of via NFK vervanging te regelen (volgende op de wachtlijst), wanneer dit niet lukt via de coördinator Ledencontact (die dan een oproep uitzet)
- Bij overmacht door bepaalde omstandigheden (ziekte etc) informeert het actieve lid de BVN en probeert de coördinator Ledencontact samen met de projectleider vervanging te zoeken  
-> Het statiegeld wordt bij deze omstandigheden door de BVN betaald aan het actieve lid.

De coördinator ledencontact:

- zorgt dat dit [aanbod](#) geüpdate op de website staat (met een vermelding in de nieuwsbrief)
- heeft contact met de opleiders ivm inschrijvingen
- zorgt voor jaarlijkse update beleid
- verzorgt vervanging indien nodig bij onvoorziene omstandigheden
- vermeldt deelname in CRM

De projectleider:

- zorgt dat er in zijn projectbegroting scholing voor actieve leden wordt opgenomen
- **moet op de hoogte gehouden worden van het feit dat een actief lid naar een bijeenkomst of training gaat (zowel persoonlijk als in naam van de BVN).**

Dus BVN wijst mensen erop om de aan- en afmelding en interesse met de projectleider of coördinator Ledencontact van het landelijk bureau te overleggen ivm onkostenvergoeding, het bijhouden in CRM-cv en vervanging bij afwezigheid.

#### **5.4 “Geschillenregeling” voor onenigheid actief lid/beroepskracht**

In geval van ‘conflicten’ tussen actieve leden onderling of tussen een actief lid en een medewerker, proberen beiden in eerste instantie om met elkaar tot een oplossing te komen.

Mocht dit niet lukken, dan kan gebruik worden gemaakt van de [vertrouwenspersoon](#) van de BVN (zie voor profiel en gegevens bijlage F)

Eventueel wordt de [BVN klachtenregeling](#) (bijlage N) in werking gezet.

## 6 Wat BVN van actieve leden verwacht

### 1. Werken vanuit de BVN Code en houden aan BVN gedragscode

Als actief lid treedt je op namens BVN, niet op persoonlijke titel. Alle actieve leden die in contact komen met 'derden' hebben een ambassadeursfunctie vanuit BVN. Zij zijn het gezicht van BVN. Dit vraagt een voortdurend bewustzijn van het belang van deze functie. Dit betekent dat ieder opereert vanuit de BVN-code, die aangeeft voor welke waarden en competenties BVN staat. Het is belangrijk dat actieve leden op de hoogte zijn van de BVN Code en deze mee uitdragen.

De BVN Code bestaat uit:

- 5 waarden: aandachtsvol (open, warm, divers en oordeelvrij), inspirerend, positief, transparant, verbindend
  - 5 kerncompetenties: deskundigheid, inlevingsvermogen, resultaatgerichtheid, zelfstandigheid, samenwerken
2. Zich houden aan BVN spelregels (bijlage C )
  3. De doelstellingen van BVN en van specifieke projecten onderschrijven
  4. Alleen informatie delen op basis van eigen ervaring en de
  5. Op de hoogte bent van BVN standpunten en deze onderschrijft
  6. Vertrouwelijk afhandelen van persoonlijke informatie voortkomend uit lotgenotencontact (wet bescherming persoonsgegevens WBP)
  7. De betrokken projectleider vroegtijdig te melden als hij/zij op persoonlijke titel deelneemt of gaat deelnemen in een extern overleg/ project of activiteit dat relevant is voor BVN<sup>3</sup>
  8. Kenbaar maken nevenfuncties en tegenstrijdige belangen in het kader van integriteit zodat er geen sprake is van belangenverstrengeling
  9. Vertrouwelijk omgaan en zich onthouden van mededelingen aan derden omtrent zaken die hem in de positie van actief lid bekend geworden zijn, zowel over de organisatie en personeelsleden als over andere personen waarmee functioneel contact is geweest. Dit geldt ook na beëindiging van activiteiten voor BVN
  10. Deelname aan ten minste 1 introductiebijeenkomst (binnen 3-6 maanden na start) van de BVN
  11. Deelname aan 1 halfjaarlijkse netwerkbijeenkomst (voor B-actief initiatieven is dit het jaarlijkse contact moment voor nieuws en inspiratie)
  12. Deelname aan tevredenheidsenquête
  13. Deelname aan deskundigheidsbevordering/scholing in kader van functie
  14. Doorgeven van veranderingen in persoonsgegevens aan info@borstkanker.nl
  15. Zich tijdig afmelden bij afwezigheid op de afgesproken tijden, zowel bij ziekte als vakanties
  16. Declaraties indienen per kwartaal zie bijlage E voor BVN declaratieregels (voor B-actief gelden andere regels)
  17. Vacatiegelden: inzet gaat op vrijwillige basis voor BVN en op basis van gelijke behandeling wordt dit bedrag gevraagd en geïnd door BVN en besteed aan de inzet BVN actieve leden<sup>4</sup>
  18. Actieve leden doen zelf aangifte van eventuele belastbare vergoedingen. BVN is niet aansprakelijk voor mogelijke consequenties van de onkostenvergoedingen, maar kan hier wel informatie over geven

---

<sup>3</sup> Overeenkomsten met derden worden altijd aangegaan door BVN, nooit direct door actieve leden.

<sup>4</sup> Overeenkomsten met derden worden altijd aangegaan door BVN, nooit direct door actieve leden.

## 7 Wat als een actief lid wil stoppen

Er zijn 3 manieren waarop een actief lid zijn activiteiten bij BVN kan stoppen:

1. Zelf aangeven (tijdelijk\*) te willen stoppen (via projectleider of [info@borstkanker.nl](mailto:info@borstkanker.nl))
2. Na afloop van het project (via projectleider of [info@borstkanker.nl](mailto:info@borstkanker.nl))
3. Bij voortijdig beëindigen van de samenwerking
  - a. als resultaat voortgangsgesprek
  - b. als BVN dit aangeeft door het niet nakomen van BVN spelregels, de BVN code of misbruik van declaraties (deze maatregel wordt altijd persoonlijk toegelicht)

\* Ervan uitgaande dat actief bijdragen aan een project het gevoel van verbondenheid met BVN versterkt, wil men ook in de niet-actief-fase een gevoel van verbondenheid behouden ('in touch blijven'). Dit kan via de digitale nieuwsbrief en uitnodigingen voor de netwerkbijeenkomsten, ook als je tijdelijk niet actief bent.

Procedure projectleider in alle bovenstaande situaties

- Afronding van de samenwerking eventueel dmv digitaal exitformulier (bijlage K)
- presentatie van het eindresultaat
- informatie opnemen in CRM
- desgewenst afmelden voor digitale nieuwsbrief
- bedankje (zie bijlage G) voor richtlijnen -> via medewerker ledenadministratie & coördinator ledencontact
- CRM procedure starten (aangeven afmelding of 'in touch blijven') -> via medewerker ledenadministratie en/of coördinator ledencontact

## **8 Wanneer is BVN tevreden over uitvoering van dit handboek?**

De belangrijkste graadmeters zijn:

- a. genoeg aanwas van actieve leden om vacatures in te vullen
- b. actieve leden waarderen hun rol met minimaal een 7 in de jaarlijkse tevredenheidsenquetes
- c. wanneer er weinig tot geen klachten zijn van actieve leden over BVN en de werkzaamheden die de actieve leden verrichten voor BVN (jaarlijks overzicht vertrouwenspersoon).

### **Evaluatie handboek**

Dit document is een werkdocument wat continue aangescherpt zal worden, twee jaarlijks wordt het handboek geëvalueerd onder actieve leden en het landelijk bureau. De resultaten hiervan worden verwerkt of vertaald naar verbetering van dit handboek of naar nieuw beleid.

## Bijlagen

### Bijlage A. Woordenlijst

- AAR= Algemene Adviesraad
- BOOG= Borstkanker Onderzoek Groep
- CL = Coördinator Ledencontact
- CRM = Customer Relationship Management / 'klantrelatiebeheer'
- EBI = Ervaringen Bundelen en Inzetten
- LAR = Ledenadviesraad
- LB = Landelijk Bureau
- MJS= Meerjarenstrategie



## Bijlage B. Informatie over BVN; waar te vinden

(ook altijd te vinden via de zoekfunctie op de BVN website [www.borstkanker.nl](http://www.borstkanker.nl))

Actieve leden pagina (handboek/ netwerkdag /activiteiten/ scholing/ verzekeringen)	<a href="http://www.borstkanker.nl/actieve_leden">http://www.borstkanker.nl/actieve_leden</a>
ALV	<a href="http://www.borstkanker.nl/algemene_ledenvergadering">http://www.borstkanker.nl/algemene_ledenvergadering</a>
B-actief en regionale initiatieven	<a href="http://www.borstkanker.nl/bvn_in_de_buurt">http://www.borstkanker.nl/bvn_in_de_buurt</a> <a href="http://www.borstkanker.nl/B-actief">http://www.borstkanker.nl/B-actief</a>
Bestellen materialen	<a href="http://www.borstkanker.nl/folders_en_pr_materiaal">http://www.borstkanker.nl/folders_en_pr_materiaal</a>
BVN documenten (reglementen/ jaarplan/jaarverslag)	<a href="http://www.borstkanker.nl/bvn_documenten">http://www.borstkanker.nl/bvn_documenten</a>
BVN Medewerkers	<a href="http://www.borstkanker.nl/de_organisatie">http://www.borstkanker.nl/de_organisatie</a> <a href="http://www.borstkanker.nl/e_mailadressen_binnen_de_vereniging">http://www.borstkanker.nl/e_mailadressen_binnen_de_vereniging</a>
BVN nieuws en actueel	<a href="http://www.borstkanker.nl/bvn_nieuws">http://www.borstkanker.nl/bvn_nieuws</a> <a href="http://www.borstkanker.nl/borstkankervereniging_actueel">http://www.borstkanker.nl/borstkankervereniging_actueel</a>
BVN spelregels	<a href="http://www.borstkanker.nl/bvn_documenten">http://www.borstkanker.nl/bvn_documenten</a>
BVN standpunten	<a href="http://www.borstkanker.nl/standpunten_bvn">http://www.borstkanker.nl/standpunten_bvn</a>
Declaratie formulier	<a href="http://www.borstkanker.nl/bvn_documenten">http://www.borstkanker.nl/bvn_documenten</a>
Ere leden	<a href="http://www.borstkanker.nl/ereleden">http://www.borstkanker.nl/ereleden</a>
Gedragcode	<a href="http://www.borstkanker.nl/bvn_documenten">http://www.borstkanker.nl/bvn_documenten</a>
Klachtenregeling	<a href="http://www.borstkanker.nl/bvn_documenten">http://www.borstkanker.nl/bvn_documenten</a>
Landelijke projecten	<a href="http://www.borstkanker.nl/bvn_projecten">http://www.borstkanker.nl/bvn_projecten</a>
Lotgenotencontact	<a href="http://www.borstkanker.nl/steun_en_contact">http://www.borstkanker.nl/steun_en_contact</a>
Standpunten BVN	<a href="http://www.borstkanker.nl/standpunten_bvn">http://www.borstkanker.nl/standpunten_bvn</a>
Statuten	<a href="http://www.borstkanker.nl/de_organisatie">http://www.borstkanker.nl/de_organisatie</a>
Vertouwenspersoon	<a href="http://www.borstkanker.nl/vertrouwenspersoon">http://www.borstkanker.nl/vertrouwenspersoon</a>

## Bijlage C. BVN spelregels

Deze BVN spelregels geven aan hoe BVN omgaat met een aantal belangrijke zaken:

1. Alles dat BVN doet is gericht op het realiseren van haar missie en visie (zie Meerjarenstrategie)
2. BVN verkoopt geen spullen
3. BVN hanteert 1 huisstijl en wijkt daar niet vanaf, zie Beleid huisstijl (logo & communicatie-uitingen)
4. BVN werkt samen met actieve leden en heeft de wijze van samenwerking vastgelegd in het Handboek samen werken met actieve leden [http://www.borstkanker.nl/actieve\\_leden](http://www.borstkanker.nl/actieve_leden)
5. BVN vergoedt onkosten van haar actieve leden op declaratiebasis, BVN betaalt geen vacatiegelden inzet gaat op vrijwillige basis voor BVN en op basis van gelijke behandeling wordt dit bedrag gevraagd en geïnd door BVN en besteed aan de inzet BVN actieve leden
6. BVN heeft een beleid over deelname aan (inter)nationale congressen (gereed in 2012)
7. Overeenkomsten met derden worden altijd aangegaan door BVN, nooit direct door actieve leden.
8. BVN heeft vastgelegd hoe zij omgaat met commerciële samenwerkingspartners
9. BVN volgt voor haar handelen de medische richtlijnen zoals opgesteld door de beroepsgroepen
10. BVN ontwikkelt over een aantal onderwerpen haar eigen standpunten, zie beleid standpunten [http://www.borstkanker.nl/standpunten\\_bvn](http://www.borstkanker.nl/standpunten_bvn)
11. BVN heeft een klachtenregeling, gedragscode en werkt met een vertrouwenspersoon

(documenten zijn te vinden op [http://www.borstkanker.nl/bvn\\_documenten](http://www.borstkanker.nl/bvn_documenten), tenzij anders vermeld)

## Bijlage D. Basisinformatie actieve leden BVN

Beste

Hartelijke dank voor je aanmelding als actief lid (vrijwilliger) voor Borstkankervereniging Nederland. Het motto van de BVN is Met elkaar Voor elkaar. Actieve betrokkenheid van actieve leden is voor BVN als patiëntenorganisatie van groot belang.

Hierbij ontvang je een introductiepakket met belangrijke informatie over BVN

### Algemene folder BVN

Hierin staan de BVN projecten beschreven. Binnen al deze projecten zijn actieve leden betrokken.

[Folder\\_alg\\_2013.pdf](#) (1535.2 kb)

### Richtlijn samenwerken met actieve leden.

Deze [richtlijn](#) is bedoeld voor mensen die actief (willen) zijn voor BVN; het legt uit wat je als actief lid van BVN kunt verwachten en wat BVN van jou verwacht.

Nieuwe actieve leden krijgen een introductiebijeenkomst aangeboden. Deze bijeenkomst maakt je wegwijs in de organisatie en helpt je om te weten met welke vragen je bij welke BVN-medewerker terecht kunt. Ook is er elk half jaar een netwerkdag; voor ontmoeting en inspiratie. De komende netwerkdagen zijn op 17 mei en 14 november.

### BVN Meerjarenstrategie 2012-2014

[Hierin](#) lees je welke koers BVN vaart en waar wij voor (willen) staan.

### BVN spelregels

Deze [spelregels](#) geven aan hoe BVN omgaat met een aantal belangrijke zaken.

### Digitale Nieuwsbrief

Als actief lid is het belangrijk lid te worden van de nieuwsbrief, dan blijf je op de hoogte van al het nieuws van BVN, klik [hier](#) om je aan te melden als je de nieuwsbrief nog niet ontvangt.

### Website informatie voor [actieve leden](#):

Op dit deel van de website vindt je de richtlijn samenwerken met actieve leden (ook in de bijlage) en informatie over scholing/ verzekeringen etc

Vragen kan je altijd stellen aan je projectleider of via [info@borstkanker.nl](mailto:info@borstkanker.nl)

Heel veel plezier als actief lid voor BVN en succes met je werkzaamheden.

## Bijlage E. BVN declaratieregels 2014

Het formulier is te downloaden op onze site via: [http://www.borstkanker.nl/bvn\\_documenten](http://www.borstkanker.nl/bvn_documenten)

Uitgebreide declaratieregels ook te vinden in Handboek samenwerken met actieve leden

[http://www.borstkanker.nl/actieve\\_leden](http://www.borstkanker.nl/actieve_leden)

**B-actief:** Voor regionale initiatieven gelden dezelfde declaratieregels maar andere formulieren, zie [http://www.borstkanker.nl/b\\_actief](http://www.borstkanker.nl/b_actief)

**Vul je declaraties digitaal in, print het formulier uit en stuur het voorzien van je handtekening en eventuele bonnen naar:**

Borstkankervereniging Nederland, t.a.v. M. van Beest, Postbus 8065, 3503 RB Utrecht

Als er geen bonnen zijn mag de declaratie digitaal, voorzien van handtekening, worden verzonden aan [beest@borstkanker.nl](mailto:beest@borstkanker.nl).

**LET OP:** Geef duidelijk aan voor welke activiteit de kosten zijn gemaakt.

### VOOR VERGOEDING KOMEN IN AANMERKING:

#### 1. Reiskosten

- Openbaar vervoer:

*In 2012 neemt BVN genoegen met het opgeven van OV kosten obv 2e klas OV:*

\* uitdraai van OV chipkaart is goed maar niet noodzakelijk (bij gebruik persoonlijke OV-chipkaart: opvragen transactieoverzicht online via <https://www.ov-chipkaart.nl/login> & of bij verkoop- en oplaadautomaten en verkoop- & informatiepunten van de OV-aanbieder kan een overzicht uitgeprint worden van de **laatste 10 transacties**).

\* invullen op het declaratieformulier bijv: 23-3 bussum-hilversum, OV kosten € xx

\* kosten uitzoeken op [www.ns.nl](http://www.ns.nl) of <http://9292.nl>

- per fiets : € 0,19 per km.

- per auto : € 0,28 per km., het aantal km's berekend volgens de ANWB-routeplanner (snelste route)

- per bus : zie hierboven

- per trein : zie hierboven, een voordeeluren-of kortingskaart wordt niet vergoed, desgewenst mag het treinkaartje voor de volle prijs worden gedeclareerd

- parkeer- en tunnelkosten : werkelijk gemaakte kosten

#### 2. Communicatie kosten (telefoon- & internetkosten):

Hiervoor mag € 5,00 per maand p.p. worden gedeclareerd.

#### 3. Netwerkkosten

1x per jaar mag € 15,00 per actief lid worden gedeclareerd voor een uitje of afscheidssamenzijn etc.

Vergaderkosten (voorheen regio of afdelings overleg) maximaal 6 keer per jaar, vergoeding via declaratieformulier van reiskosten, catering max €5,-pp per overleg (bonnetje),

zaalhuur max.€ 50,00 per overleg (liefst geen).

#### 4. Afscheid actief lid of bijzondere gebeurtenis

Cadeaubon en B-dankkaart via landelijk bureau [info@borstkanker.nl](mailto:info@borstkanker.nl) (kan altijd in overleg), AFSCHEID ZIE NETWERKKOSTEN.

#### 5. Spreker/ genodigde

BVN hanteert een totaal bedrag van €25,- als attentie (bloemen en/of bon) voor een spreker (indien hij/zij geen reiskosten declareert)

#### 6. Lunchkosten

Maximaal € 5,00 per persoon (bon meesturen met declaratie, ook als het bedrag hoger is dan de vergoeding)

**Dien je declaraties svp aan het einde van het kwartaal in. De declaratie van het 4e kwartaal kun je tot 15 januari indienen.**

## Bijlage F. Profiel vertrouwenspersoon

BVN heeft voor haar actieve leden een vertrouwenspersoon aangesteld.

De vertrouwenspersoon kan ingeschakeld worden, als je tijdens je werk als actief lid geconfronteerd wordt met zaken die moeilijk of confronterend zijn.

Het contact met de vertrouwenspersoon gaat in eerste instantie per telefoon of per mail.

Babette Blom is de vertrouwenspersoon, zij is actief lid van de BVN en heeft ervaring in het coachen en begeleiden van mensen.

Babette is te bereiken via [vertrouwenspersoon@borstkankervereniging.nl](mailto:vertrouwenspersoon@borstkankervereniging.nl)

Het contact met de vertrouwenspersoon is vertrouwelijk.

Zie hieronder het profiel van Babette

“Ik ben Babette Blom, 51 jaar, getrouwd, heb een dochter van 18 en een zoon van 16 en ik woon in Eindhoven. Ik ben al jaren lid van de vereniging en ondersteun als actief lid de communicatieafdeling van BVN.

Een kleine 25 jaar ben ik werkzaam in het communicatievak, als adviseur en leidinggevende. De laatste 10 jaar ben ik me ook meer gaan toeleggen op het coachen en begeleiden van mensen. Naast mijn werk heb ik het altijd leuk gevonden om vrijwilligerswerk te doen. Zo heb ik gewerkt bij de Telefonische Hulpdienst, vang ik al jaren samen met mijn gezin een pleegdochter op, en ben ik op dit moment buurtbemiddelaar.

Centrale thema's voor mij zijn het ondersteunen van mensen in hun ontwikkeling en het bouwen van bruggen tussen mensen en organisaties. De ander zien, horen en erkennen, daar draait het vaak om. De rol als vertrouwenspersoon sluit daar helemaal bij aan”.

Je kan mij bereiken via [vertrouwenspersoon@borstkankervereniging.nl](mailto:vertrouwenspersoon@borstkankervereniging.nl)

## Bijlage G. Richtlijnen aandacht actieve leden

Richtlijnen gelden als Landelijk bureau op de hoogte is gebracht van de gebeurtenis.

Gebeurtenis	Richtlijn	Wie
Afscheid	1x per jaar mag € 15,- per actief lid worden gedeclareerd voor een uitje of afscheidssamenzijn	Financiële administratie en CL
Bijzondere prestatie/ spreker	Maximale totale besteding €25 (voor bloemetje e/of of bon). Alleen als er geen reiskosten worden vergoed.	iedereen
Einde actief lidmaatschap	<1 jaar -> B-dank kaart 1-5 jaar -> B-dank kaart + €15 kadobon 5-10 jaar -> B-dank kaart + €25 kadobon >10 jaar -> B-dank kaart + €30 kadobon (kan altijd in overleg met landelijk bureau) + certificaat + eventuele brief directeur voor ereleden, voorzitters van werkgroepen, actieve leden met zeer intensieve staat van dienst en actieve leden met landelijk bereik	Ledenadministratie (brief CL)
Eindejaar attentie	€ 5	CL
Erelidmaatschap BVN	Bloemen €25 + certificaat + erelid pin	Officemanager
Familie gebeurtenis	Kaart (eventueel attentie bij bezoek €7,50)	Projectleider of CL
Geboorte	Kaart (eventueel attentie bij bezoek €7,50)	Projectleider of CL
Jubileum (alleen bij viering aangeven door projectleider of actief lid)	10 jaar -> kaart + attentie €20 20 jaar -> kaart + attentie €35 30 jaar -> kaart + attentie €50 + eventuele brief directeur	Ledenadministratie en CL
Lintje	Kaart en bloemen €25	Ledenadministratie en CL
Netwerken	Vergaderkosten (voorheen regio of afdelings overleg) maximaal 6 keer per jaar, vergoeding via declaratieformulier van reiskosten, catering max €5,-pp per overleg (bonnetje), zaalhuur max €50,- per ooverleg (lieft geen)	iedereen
Sterven	Zie rouwprotocol, bloemen €20	Projectleider of CL
Trouwen	Kaart (eventueel attentie bij receptie €7,50)	Projectleider of CL
Uitje	1x per jaar mag € 12,50 per actief lid worden gedeclareerd voor een uitje of afscheidssamenzijn	iedereen
Verhuizing	kaart	Projectleider of CL
Verjaardag	Kaart	Ledenadministratie
Ziek/ slecht nieuws/ uitzaaiingen	kaart (eventueel attentie bij bezoek €7,50)	Projectleider of CL
Ziekenhuis opnamen	Kaart (eventueel attentie bij bezoek €10)	Projectleider of CL

Alle gebeurtenissen in CRM vermelden

## Bijlage H. Checklist samenwerken met actieve leden voor landelijk bureau

wat	wie	wanneer
Opstellen vacature ahv format	projectleider (evt. met coördinator en communicatiemedewerker)	
Uitzetten vacaturepagina + evt. sociale media	Web regisseur	
Reactie op vacature binnen 10 werkdagen	projectleider	
selectie kandidaten + in CRM	projectleider	
kennismakingsgesprek + afspraken werkzaamheden, looptijd project + in CRM	projectleider	
Evt. afspraken scholing + in CRM	projectleider	
afspraken onkostenvergoeding + CRM	projectleider	
Niet geselecteerde kandidaten telefonisch bericht + CRM	projectleider	
selectie voltooid: vacature van pagina verwijderen	Controle door coördinator + verwijderen door Web regisseur	
Basisinfo BVN versturen	coördinator ledencontact	
Aanmelden digitale nieuwsbrief	coördinator ledencontact	
Uitnodiging introductiebijeenkomst	coördinator ledencontact	
Uitnodiging netwerkbijeenkomst	coördinator ledencontact	
Terugkoppeling introductiebijeenkomst aan projectleider(s)	coördinator ledencontact	
Informatie over project	projectleider	
Inwerken bespreken	projectleider	
Terugkoppeling voortgang	projectleider	
Attenties bij div. gebeurtenissen	projectleider	
Exitgesprek/ mail bij afscheid conform BVN formulier + CRM	projectleider	
Attenties verjaardag en jubileum	ledenadministratie	
Scholingsaanbod up-to-date op site	coördinator ledencontact	
Aanmelding scholing controleren+ CRM	coördinator ledencontact	
4 x per jaar uitdraai alle gegevens CRM naar coördinator	Coördinator ledencontact en projectleider	
Jaarlijks tevredenheidsonderzoek conform BVN formulier + terugkoppeling	coördinator ledencontact	
Implementeren, evalueren en bijstellen Handboek samenwerken BVN met actieve leden	coördinator ledencontact	
Implementeren, evalueren en bijstellen Richtlijn samenwerken met actieve leden	coördinator ledencontact	
Rouwprotocol	coördinator ledencontact	

## Bijlage I. Format vacature

BVN zoekt *{pakkende kop}*

Inleiding

Beschrijf hierin het project of de activiteit waarvoor de organisatie wil inzetten en wat er bijzonder en/of aantrekkelijk is aan dit project of deze activiteit.

Wie zoeken wij?

We zoeken mensen die borstkanker hebben (gehad), erfelijk belast zijn met borstkanker of die nauw bij borstkanker betrokken zijn, en die aan de volgende eisen voldoen:

*{Opsomming}*

*Gevraagde inzet; geef aan wat voor soort actieve leden je zoekt, welke inzet je vraagt en eventuele bijzondere voorwaarden (bijvoorbeeld beschikbaarheid, eigen vervoer).*

*Noem de specifieke deskundigheden, vaardigheden en eigenschappen waaraan de leden moeten voldoen voor het project*

*Vermeld welke tijdsinvestering je vraagt en tijdpad van project*

Wij bieden:

*{opsomming; bijvoorbeeld; begeleid vanuit landelijk bureau, een actief netwerk etc}*

Interesse?

Als deze vrijwillige functie je aanspreekt, neem dan contact op met *{naam, functie, emailadres, telefoonnummer en sluitingsdatum}*

*{Afsluiting}*



## Bijlage J. Formulier tevredenheid actieve leden (digitaal)

### Tevredenheid enquête actieve leden

BVN heeft ruim 300 actieve leden waar we graag goed mee samenwerken. We willen graag weten wat jouw ervaringen zijn als actief lid voor BVN.

1. Voor welk programma zette jij je in 2013 vooral in?

- serviceteam (digiteam, databank, ervaringslijn, thema-ervaringsdeskundigen, expertgroep Late gevolgen)
- B-actief/regionale activiteiten
- zelfmanagement (B-bewust / themadag uitgezaaide borstkanker/ expertgroep mannen en late gevolgen)
- commissie erfelijkheid/ congres B-last
- kwaliteit van zorg (patiënt advocates/ monitor borstkankerzorg)
- communicatie (blad B/ website)
- anders, namelijk

2. Toelichting indien 'anders' bij vraag 1.

3. Hoe vind je de ondersteuning vanuit BVN voor wat betreft de uitvoering van je taak? <

	goed	voldoende	matig	slecht	n.v.t.	geen
-inwerken	•	•	•	•	•	•
-informatie over het project/programma	•	•	•	•	•	•
-deskundigheidsbevordering (scholing/ training, , netwerkdagen , congresbezoek)	•	•	•	•	•	•
-ondersteunende materialen (bv jaarplan, agendastukken, -richtlijnen actieve leden, checklists)	•	•	•	•	•	•
-samenwerking met de projectleider	•	•	•	•	•	•

4. Ken je [B-force](#)?

5. In hoeverre is het volgende op jou van toepassing: "Ik voel mij gewaardeerd door BVN."\*

- helemaal van toepassing
- van toepassing
- niet van toepassing
- helemaal niet van toepassing

6. Eventuele toelichting op je antwoord bij vraag 5.

7. Zou jij op basis van je ervaring in 2013 andere mensen stimuleren om voor BVN actief lid te worden?

- ja, zeker
- ja, waarschijnlijk wel
- nee, waarschijnlijk niet
- nee, zeker niet

8. Zou jij op basis van je ervaring in 2013 je dit jaar weer actief willen inzetten voor BVN?

- ja, met dezelfde activiteiten als in 2013
- ja, maar met andere activiteiten dan in 2013
- nee
- weet nog niet

9. Eventuele toelichting op je antwoord bij vraag 8.

10. Welk cijfer geef je de samenwerking met BVN? <cijfer 1 t/m 10>

11. Heb je tenslotte nog tips of opmerkingen voor BVN?

## **Bijlage K. Formulier afrondings- exitgesprek (digitaal)**

Dank voor je inzet als actief lid voor BVN.

We hopen dat je een goede tijd hebt gehad en je in de toekomst nog een keer te verwelkomen.

Om onze dienstverlening steeds beter te maken willen we je graag nog wat vragen.

1. Hoeveel jaar ben je actief lid geweest van BVN?
  2. Welke van de volgende motieven spelen een rol bij je vertrek?
    - persoonlijke omstandigheden als woon-/werksituatie, gezondheid:
    - negatieve kanten van de functie:
    - aantrekkelijkheid van andere vrijwilligerstaken:
  3. Wat hebben je taken als actief lid jou persoonlijk gebracht?
  4. Wat wil je BVN meegeven ? open
  5. Zou je anderen aanraden om als vrijwilliger bij onze organisatie te gaan werken? (ja/nee)
  6. Waaraan denk je nog met plezier terug?
  7. Wil je in de toekomst nog een keer wat voor BVN betekenen?
  8. Welk rapportcijfer (1-10) wil je jou tijd als actief lid bij BVN geven?
-

## Bijlage L. Rouwprotocol BVN

voor actieve leden, collega's, oud bestuursleden en bestuursleden van Borstkankervereniging Nederland (verlies van degene die voor BVN belangrijk zijn)

### Uitgangspunten:

- Coördinatie door Coördinator Ledencontact
- Doel protocol = informeren en laten blijken van medeleven
- Zoveel mogelijk passend bij de overledene en haar/zijn contact met collega's en BVN
- Degene die hoort dat actief lid ernstig ziek is dit doorgeven aan coördinator ledencontact zodat BVN er aandacht aan kan geven
- 

<b>1. Breng het landelijk bureau zo snel mogelijk op de hoogte</b>	
<a href="mailto:velting@borstkanker.nl">velting@borstkanker.nl</a> en/ of <a href="mailto:info@borstkanker.nl">info@borstkanker.nl</a> 030-291 7222	
<b>2. De contactpersoon op het landelijk bureau = Coördinator Ledencontact</b>	
a. checkt de informatie (verifiëren van de melding en gegevens) en maakt kenbaar wie contactpersoon voor afscheid en familie wordt (zie 3a)	
b. zorgt ervoor dat alle teamleden en het bestuur (door de directeur geïnformeerd) zo snel mogelijk op de hoogte worden gesteld via mail of zo nodig telefonisch	
c. dat de actieve leden die de overleden persoon kennen op de hoogte worden gesteld (zie CRM open kenmerken waar actief lid actief was)	
d. vertrouwenspersoon van de BVN informeren indien relevant,	
e. informeert <b>webmanager</b> voor de check van vermeldingen op <a href="http://www.borstkanker.nl">www.borstkanker.nl</a> en afmelding nieuwsbrief	
f. geeft de gegevens door aan de <b>ledenadministratie</b> om het overlijden te verwerken in CRM, Outlookbestanden, en in het bestand + map van de verjaardagskaarten (BVN\archief\organisatie\landelijk bureau\procedures\lid opzeggen na overlijden)	
<b>3. Contactpersoon voor afscheid en familie = degene van team/ bestuur die het meeste contact had met de overledene</b>	
a. coördinator ledencontact zal de contactpersoon waar nodig ondersteunen	
b. is contactpersoon voor en met familie (indien gewenst en mogelijk)	
c. contact actieve leden: contact houden met de desbetreffende actieve leden van de werkgroepen en/of regio, indien nodig	
d. <u>Regelt bloemen/attentie</u> ; namens BVN kan € 30,- aan bloemen of een attentie) worden uitgegeven (afstemmen via werkgroep/ regio of landelijk bureau)	
e. <u>Condoleance kaart/brief</u> ; namens bestuur, team en leden aan de familie sturen (laten tekenen door de directeur). Informatie over de activiteiten van de overledene voor de BVN en voor onze doelgroep is welkom om de brief zo persoonlijk mogelijk te kunnen maken	
f. <u>Uitvaart</u> ; teamleden bepalen ieder voor zich of je naar het afscheid gaat. Indien gewenst/noodzakelijk zijn er 1 tot 2 mensen namens BVN vertegenwoordigd tijdens werktijd (in overleg directeur). Indien gewenst en/of de familie het op prijs stelt dat de BVN (of actief lid) een toespraak houdt, coordineert de contactpersoon dit samen met de Coördinator Ledencontact	
g. <u>Advertentie</u> ; (in principe geen). Voor (oud) bestuur, team en actieve leden <sup>I</sup> die een grote en belangrijke rol hebben gespeeld voor BVN kan een kleine advertentie worden geplaatst (in het dagblad waar de familie zelf ook in adverteert), in afstemming met familie. Dit wordt uitgevoerd door de contactpersoon en de Officemanager	
h. <u>Nieuwsitem website</u> ; alleen voor (oud) bestuur, team en actieve leden <sup>II</sup> die een grote en belangrijke rol hebben gespeeld voor BVN wordt een bericht opgenomen op de website (in overleg met familie). Contactpersoon levert dit aan bij	

webredacteur	
i. <u>Pr / communicatie materialen</u> ; contactpersoon checkt bij communicatieadviseur of het actief lid betrokken is geweest bij PR materialen (foto materiaal, website, folders etc). Communicatie adviseur is bekend met de van te voren gemaakte afspraken en/of bespreekt met de familie of hier nog verder gebruik van mag worden gemaakt	
j. <u>Nazorg</u> ; contactpersoon doet dit naar eigen inzicht. Wenselijk is eenmalig een jaar na de sterfdag een kaart te sturen naar familie maar dit is niet altijd haalbaar.	

<sup>1</sup> ereleden, actieve leden met intensieve staat van dienst en betrokken bij projecten met landelijk bereik  
<sup>1</sup> ereleden, actieve leden met intensieve staat van dienst en betrokken bij projecten met landelijk bereik

## Bijlage M. Gedragscode BVN

[http://www.borstkanker.nl/bibliotheek\\_bvn/gedragscode/1151](http://www.borstkanker.nl/bibliotheek_bvn/gedragscode/1151)

### Vooraf

Borstkankervereniging Nederland staat voor goede omgangsvormen. Respect voor elkaar, gelijkwaardigheid integriteit, eerlijkheid en veiligheid vormen hierbij centrale begrippen. In de realisatie van haar missie laat BVN zich leiden door de volgende kernwaarden, de BVN-code:

- **Kritisch:** BVN stelt zich kritisch op ten opzichte van ontwikkelingen en situaties die de kwaliteit van zorg en kwaliteit van leven van haar doelgroep beïnvloeden
- **Aandachtsvol:** BVN geeft positieve aandacht aan ieder mens die zich tot haar richt, iedere ervaring telt en krijgt aandacht
- **Deskundig:** BVN richt zich op inhoudelijk betrouwbare en kwalitatief hoogstaande activiteiten en projecten
- **Open:** BVN is volledig transparant over alles dat zij doet en staat open voor het delen van kennis en ervaringen
- **Proactief:** BVN is alert en neemt waar mogelijk initiatief om haar missie te realiseren
- **Flexibel:** BVN is zich bewust van de veranderende omgeving en past zich daaraan aan
- **Betrouwbaar:** alle producten van BVN zijn gebaseerd op de actuele kennis en inzichten
- **Verbindend:** BVN staat open voor samenwerking en werkt niet exclusief

Voor haar medewerkers en actieve leden verwacht BVN de volgende kerncompetenties: deskundigheid, inlevingsvermogen, resultaatgerichtheid, zelfstandigheid, samenwerken.

De BVN-code en de kerncompetenties vormen de basis voor de gedragscode, die binnen BVN wordt gehanteerd. In de basis gaat het erom hoe mensen in BVN-verband met elkaar omgaan. Daarnaast beschrijft deze code hoe BVN omgaat met ongewenst gedrag (zoals (seksuele) intimidatie, agressie en discriminatie). Het is belangrijk dat bestuur, directie, medewerkers en actieve leden op de hoogte zijn van de gedragscode en deze mee uitdragen.

BVN werkt aan een procedure digitale communicatie (social media) deze zal later worden toegevoegd aan dit document. Meer over het privacybeleid [http://www.borstkanker.nl/privacy\\_verklaring](http://www.borstkanker.nl/privacy_verklaring).

### Artikel 1

**Onder (seksuele) intimidatie wordt verstaan:** ongewenste (seksuele) toenadering, verzoeken om (seksuele) gunsten of ander verbaal, non-verbaal, of fysiek gedrag waarbij tevens sprake is van één van de volgende punten:

- onderwerping aan dergelijk gedrag wordt, hetzij expliciet, hetzij impliciet, gehanteerd als voorwaarde voor de tewerkstelling van een persoon
- onderwerping aan of afwijzing van dergelijk gedrag door een persoon wordt gebruikt als basis voor beslissingen die het werk van deze persoon raken
- dergelijk gedrag heeft het doel de werkprestaties van een persoon aan te tasten en/of een intimiderende, vijandige of onaangename werkomgeving te creëren, dan wel heeft tot gevolg dat de werkprestaties van een persoon worden aangetast en/of een intimiderende, vijandige of onaangename werkomgeving wordt gecreëerd.

**Onder agressie wordt verstaan:** voorvallen waarbij een werknemer of actief lid psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de arbeid. Hieronder valt ook pesten.

**Onder discriminatie wordt verstaan:** elke vorm van onderscheid, elke uitsluiting, beperking of voorkeur, die tot doel heeft of ten gevolge kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het maatschappelijk leven wordt tenietgedaan of aangetast.

Voor de begrippen werkgever, werknemer, klant, bestuur en andere begrippen die voor deze gedragscode van belang zijn, wordt uitgegaan van de definities in de CAO Welzijnswerk.

Levensbeschouwing wordt gedefinieerd als een min of meer samenhangend stelsel van waarden, normen en opvattingen die zin en richting geven aan het leven.

### **Artikel 2 Doel en algemeen uitgangspunt**

- a. De gedragscode maakt deel uit van het algemeen beleid van Borstkankervereniging Nederland en van de professionele houding van medewerkers en actieve leden. De gedragscode beschrijft hoe wij in BVN-verband omgaan met de medemens (binnen of buiten BVN).
- b. (Seksuele) Intimidatie, agressie en discriminatie op grond van ras, leeftijd, levensbeschouwing, godsdienst, politieke gezindheid, geslacht, nationaliteit, hetero of homoseksuele gerichtheid, burgerlijke staat en handicap worden door Borstkankervereniging Nederland als vormen van ongewenst gedrag afgewezen.
- c. Borstkankervereniging Nederland neemt het op zich in het dagelijks handelen en bij het ontwikkelen van beleid de gedragscode toe te passen en genoemde vormen van ongewenst gedrag te voorkomen en te bestrijden.

### **Artikel 3 Status en reikwijdte**

- a. De gedragscode geldt voor actieve leden, medewerkers, bestuursleden en stagiaires.
- b. De gedragscode is een invulling van de wettelijke bepalingen omtrent seksuele intimidatie, agressie en discriminatie, en van artikel 24j uit de CAO welzijnswerk.
- c. Borstkankervereniging Nederland draagt zorg voor bekendmaking van de gedragscode d.m.v. publicatie op haar website.

### **Artikel 4 Actieve leden**

Het niet aangaan, beëindigen of niet verlengen van werkzaamheden van een actief lid mag niet samenhangen met een in de wet verboden discriminatiegrond, leeftijd en handicap daarbij inbegrepen.

### **Artikel 5 Arbeidsomstandigheden en werkvloer**

- a. De inrichting van de organisatie voldoet aan de wettelijke eisen daaromtrent, in het bijzonder de Arbo-wetgeving, maar is in ieder geval zodanig dat werknemers en klanten zich veilig voelen.
- b. De omgang tussen bestuurders, medewerkers, actieve leden en klanten wordt bepaald door de gedragscode.
- c. Discriminerende, seksistische of andere beledigende of krenkende uitlatingen of grappen, mondeling of schriftelijk zijn niet toegestaan.
- d. Agressieve handelingen of uitingen zijn niet toegestaan.
- e. Het bepaalde onder a. komt mede tot uitdrukking door het bieden van mogelijkheden voor het beleven van uitingen samenhangend met sekse, levensbeschouwing en leeftijd.

### **Artikel 6 Omgaan met leden, actieve leden en andere stakeholders**

- a. De medewerker en het actieve lid laat zich bij contacten leiden door gedragsregels, zoals die gelden voor de beroepsgroep en door de eigen beroepscode.
- b. De medewerker en het actieve lid accepteert geen agressieve gedragingen van deelnemers of klanten en neemt zelf geen initiatief tot agressieve gedragingen jegens hen.
- c. De medewerker en het actieve lid accepteert geen seksuele gedragingen van deelnemers of klanten en neemt zelf geen initiatief tot seksuele gedragingen jegens hen.
- d. De medewerker en het actieve lid accepteert geen discriminerend gedrag van deelnemers of klanten en werkt niet mee aan of neemt geen initiatief tot discriminerend gedrag.

### **Artikel 7 Werking naar leden, actieve leden en andere stakeholders**

- a. Deze gedragscode wordt op de website geplaatst en krijgt regelmatig aandacht in andere door Borstkankervereniging Nederland te verspreiden media, waaronder het nieuwsblad van de Borstkankervereniging Nederland.
- b. Van medewerkers, actieve leden en andere stakeholders wordt verwacht dat zij niet in strijd handelen met de in deze gedragscode opgenomen bepalingen. In voorkomende gevallen kunnen zij op het bestaan en de inhoud van deze gedragscode worden gewezen.

**Artikel 8 Toezicht**

Met het toezicht op de naleving van de bepalingen uit deze gedragscode is het bestuur van BVN belast. De directie is verantwoordelijk voor de naleving op de werkvloer.

**Artikel 9 Klachten**

In geval van overtreding van de gedragscode kunnen de medewerker, actieve leden en leden dit signaleren en daarvan melding maken. Borstkankervereniging Nederland draagt in eerste instantie zorg voor interne afhandeling. Indien hiertoe voor het actieve lid aanleiding bestaat kan hij of zij een klacht indienen. Voor meer informatie over de klachtenregeling en de procedures kan hij of zij zich wenden tot de website van Borstkankervereniging Nederland.

**Artikel 10 Evaluatie**

Zo vaak als nodig, maar in ieder geval één keer per drie jaar wordt deze gedragscode geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.

## Bijlage N. Algemene klachtenregeling BVN

[http://www.borstkanker.nl/bibliotheek\\_bvn/algemene\\_klachtenregeling/1149](http://www.borstkanker.nl/bibliotheek_bvn/algemene_klachtenregeling/1149)

### Inleiding

Borstkankervereniging Nederland (BVN) doet haar uiterste best om haar leden zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch is het mogelijk dat er zaken fout gaan of niet zoals afgesproken. Waar mensen werken gaat wel eens iets fout. Dit kan een aanleiding om als lid, dan wel betrokkene/ derde een klacht in te dienen. Een klacht betekent dat er iets niet goed is (gegaan) aan een uiting of activiteit van de vereniging in de beleving van degene die de klacht indient (de klager). Een klacht kan betrekking hebben op het functioneren van het bureau of op hoe bestuur, individuele leden daarvan, of leden de vereniging vertegenwoordigen.

Een klacht bevat altijd belangrijke informatie over de klager:

1. de klager wil de vereniging iets laten weten
2. de klager doet moeite door te schrijven of te bellen
3. de klager vertrouwt erop dat de vereniging iets met de informatie kan en / of haar diensten kan verbeteren
4. de klager weet iets wat de vereniging (nog) niet weet; er is iets fout gegaan.

BVN ontvangt regelmatig positieve en negatieve feedback, welke wordt gehoord, conform de BVN-gedragscode. De ontvangende medewerker kan indien relevant de klager wijzen op de klachtenprocedure. Indien de klager aangeeft 'formeel' gebruik te willen maken van de klachtenprocedure, gaat onderstaande procedure van start.

### A Algemeen

Een klacht kan op de volgende manieren worden geuit:

- Schriftelijk: BVN, postbus 8065, 3503 RB Utrecht
  - Email: [info@borstkanker.nl](mailto:info@borstkanker.nl)
  - Mondeling
2. Klachten die anoniem worden ingediend worden uitgesloten van behandeling.
  3. Elke klacht wordt geregistreerd. Een klacht wordt zo snel mogelijk en uiterlijk binnen twee tot vier weken beantwoord.
  4. Als een klacht niet direct afdoende behandeld kan worden, dan ontvangt de klager zo spoedig mogelijk informatie over de verwachte wijze en tijdsduur van afhandeling.
  5. De klager mag verwachten dat de vereniging de voortgang van de afhandeling bewaakt.
  6. Klachten geven belangrijke informatie over:
    - de kwaliteit van het functioneren van de vereniging;
    - het beeld dat de buitenwereld heeft over het functioneren van de vereniging.
  7. De directeur van de vereniging is verantwoordelijk voor de coördinatie en de uitvoering van het klachtenbeleid. Bestuursleden, medewerkers en actieve leden hebben de verantwoordelijkheid actief te handelen overeenkomstig het klachtenbeleid.
  8. Als een klacht binnenkomt bij een actief lid (vrijwilliger), dan wordt deze gemeld en in behandeling genomen en afgehandeld door de desbetreffende projectleider.
  9. Als een klacht binnenkomt bij het bestuur, of een medewerker, dan wordt deze altijd gemeld aan de directeur
  10. Wanneer de directeur het noodzakelijk acht, wordt over de klacht contact opgenomen met de voorzitter van het bestuur van de vereniging.
  11. Bij een klacht over de directeur wordt door de directeur/medewerker altijd contact opgenomen met de voorzitter van het bestuur van de vereniging
  12. De centrale klachtencommissie (onafhankelijk) van de NFK kan door de directeur en/of voorzitter worden ingeschakeld als de interne klachtenprocedure niet tot een gezamenlijke oplossing heeft geleid.
  13. Ten minste eenmaal per jaar brengt de directeur verslag uit aan het bestuur over de ingediende klachten en de afhandeling ervan. Het doel is:



- verantwoording af te leggen aan het bestuur
- de kwaliteit van de organisatie te toetsen
- structurele signalen zo vroeg mogelijk te onderkennen
- de communicatie met de doelgroep te verbeteren

## **B Procedure**

### **Mondelinge klachten**

1. Een medewerker, directeur, bestuurslid die een mondelinge of telefonische klacht krijgt, handelt deze, indien mogelijk, direct mondeling af. De klager kan ook later, na overleg met de directeur, worden teruggebeld of worden uitgenodigd voor een gesprek.
2. De klacht wordt geregistreerd op het daarvoor bestemde klachtenformulier (F:\BVN\Archief\BVN organisatie\Landelijk Bureau\Procedures\klachtenprocedure) met vermelding van naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer van de klager.
3. Het kan nuttig zijn een mondeling antwoord schriftelijke te bevestigen.
4. De afhandeling van de klacht wordt vastgelegd op het klachtenformulier en opgeslagen in de map (F:\BVN\Archief\BVN organisatie\Landelijk Bureau\Procedures\klachtenprocedure)
5. Als het bestuur of een medewerker de klacht afhandelt, stuurt hij/zij een kopie van het klachtenformulier naar de directeur.

### **Schriftelijke klachten**

1. De klacht wordt geregistreerd op het daarvoor bestemde formulier met vermelding van naam, adres en telefoonnummer van de klager. De schriftelijke klacht en het klachtenformulier worden samengevoegd en opgeslagen in (F:\BVN\Archief\BVN organisatie\Landelijk Bureau\Procedures\klachtenprocedure).
2. Wanneer een bestuurslid, medewerker of actief lid de schriftelijke klacht ontvangt, neemt hij/zij contact op met de desbetreffende projectleider of de directeur.
3. De projectleider of directeur neemt eventueel contact op met de klager voor verduidelijking en/of afhandeling
4. De klager krijgt binnen twee tot vier weken na ontvangst van de klacht een brief (mag per email) met een officiële reactie, ondertekend door de directeur van de vereniging. De antwoordbrief geeft niet zozeer een oordeel of de klacht al dan niet gegrond is, maar legt uit wat de reden is van het handelen dat aan de klacht ten grondslag ligt. Daarbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan consequenties van het algemene beleid. Van belang is verder:
  - snelle behandeling en herstel van fouten;
  - duidelijke informatie over het onderwerp;
  - respect voor andermans mening;
  - hulpvaardigheid.
5. Als de klacht niet binnen twee tot vier weken kan worden afgehandeld, dan stuurt de directeur binnen twee tot zes weken een ontvangstbevestiging aan de klager waarin:
  - de datum waarop de klacht is ontvangen;
  - informatie over de verdere afhandeling (tijdsduur, verloop procedure, contactpersoon etc.)

## Bijlage M. BVN actieve leden versus NFK vrijwilligers

Nederlandse Federatie van Kankerpatiënten (**NFK**) is de koepel van alle kankerpatiëntenorganisaties en behartigt algemene collectieve belangen op het gebied van zorg en maatschappelijke participatie. BVN participeert in projecten van het NFK samen met actieve leden, maar NFK werft ook eigen vrijwilligers die tevens ook lid van BVN kunnen zijn. De volgende afspraken zijn gemaakt:

2 soorten vrijwilligers/ actieve leden die bij NFK betrokken zijn

### 3. actieve leden van BVN die ook betrokken zijn bij activiteiten/ projecten van het NFK (participeren in NFK projecten)

- vallen onder een projectleider BVN (in projectbegroting)
- declaraties BVN
- geen overeenkomst, vallen onder richtlijn samenwerken met actieve leden
- in CRM
- duidelijk benoemen dat ze onder BVN vallen

### 4. zelf geworven vrijwilligers NFK die ook lid zijn van BVN (maar dit doen vanuit hun eigen naam)

- vallen onder projectleider NFK
- declaraties NFK
- overeenkomst
- duidelijk benoemen dat ze dit vanuit NFK doen en niet vanuit BVN (dus zijn ook lid van BVN)

### Afspraken tussen BVN en NFK

- NFK houdt actief contact met BVN projectleiders hierover
- NFK geeft overzichten van vrijwilligers bij hen actief en deelnames aan trainingen/ NFK vrijwilligersdagen van leden van BVN
- NFK benaderd **niet** onze actieve leden, behalve degene die zijn aangemeld voor NFK bericht of Jij E-zine.
- Wanneer NFK actieve leden wil benaderen voor een eenmalige inzet (aanmelden NFK bericht of Jij E-zine) dan worden bij daarvan op de hoogte gesteld, of het gaat via ons! -> via coördinator ledencontact

De projectleider is verantwoordelijk dit goed met de actieve leden af te stemmen wanneer deze in een NFK project participeren en dit in CRM te vermelden.

---