

ALGEMENE VOORWAARDEN AMBASSADEURS

Artikel 1: Toepasselijkheid

Deze Algemene Voorwaarden Ambassadeurs zijn van toepassing op de overeenkomsten tussen Vereniging SeniorWeb, gevestigd te Utrecht, en haar vrijwilligers. Deze vrijwilligers worden hierna Ambassadeurs genoemd. Hun activiteiten dragen bij aan de doelstelling van SeniorWeb, namelijk het toegankelijk maken van de digitale wereld voor zoveel mogelijk senioren. De Algemene Voorwaarden Ambassadeurs zijn gebaseerd op het [vrijwilligersbeleid van SeniorWeb](#).

Voor PCHulp-Ambassadeurs geldt aanvullend op deze Algemene Voorwaarden Ambassadeurs het Addendum Algemene Voorwaarden PCHulp, voor Ambassadeurs Leren aan Huis het Addendum Algemene Voorwaarden Leren aan Huis.

Voor beroepskrachten die organisatorische taken in een Leercentrum hebben en als Ambassadeur geregistreerd zijn, geldt aanvullend op deze Algemene Voorwaarden Ambassadeurs het Addendum Algemene Voorwaarden Beroepskrachten.

Artikel 2: Aard van de overeenkomst

De overeenkomst tussen een Ambassadeur en SeniorWeb is geen arbeidsovereenkomst en betreft vrijwilligerswerk dat onbetaald verricht wordt. In sommige gevallen heeft de Ambassadeur recht op een kostenvergoeding binnen fiscaal toelaatbare grenzen. Wanneer dit zo is, is dit in een aparte regeling vastgelegd. Het is niet toegestaan om onder de naam van SeniorWeb commerciële activiteiten te verrichten.

Artikel 3: Opleiding en informatie

SeniorWeb verwacht dat Ambassadeurs vanuit eigen interesse de digitale ontwikkelingen volgen door het lezen van computertijdschriften, websites, blogs en dergelijke, alsmede de diverse nieuwsbrieven van SeniorWeb en het SeniorWeb-tijdschrift Enter.

Daarnaast biedt SeniorWeb Ambassadeurs informatie aan ter bevordering van een goede vervulling van de activiteiten, zoals incidentele trainingen en informatiemiddagen. Deze informatie kan ook online worden aangeboden. Wij verwachten van Ambassadeurs dat zij zoveel mogelijk deelnemen aan alle bijeenkomsten die SeniorWeb voor hen organiseert.

Artikel 4: Begeleiding

Begeleiding van Ambassadeurs vindt plaats door medewerkers van het verenigingsbureau van SeniorWeb of door andere Ambassadeurs, afhankelijk van de functie van de Ambassadeur. Ambassadeurs van de Leercentra worden begeleid door de medewerkers van het Servicepunt.

PCHulp-Ambassadeurs worden begeleid door de Teamleider PCHulp en de medewerkers PCHulp, de PCHulp aan Huis-Ambassadeurs ook door de regiocoördinatoren PCHulp aan Huis.

Leren aan Huis Ambassadeurs worden begeleid door de projectleider Leren aan Huis en de regiocoördinatoren Leren aan Huis.

Ambassadeurs van de Webdiensten worden begeleid door de verantwoordelijke projectleider.

De Ambassadeurs richten zich tot bovengenoemde personen voor zaken die te maken hebben met hun activiteiten voor SeniorWeb. Het is van belang dat Ambassadeurs begeleiding accepteren.

Als een Ambassadeur verhinderd is eerder gemaakte afspraken na te komen of afgesproken activiteiten uit te voeren, laat hij dat vooraf aan een contactpersoon weten volgens de gemaakte werkafspraken.

Artikel 5: Inspraak

SeniorWeb organiseert de inspraak van Ambassadeurs in informatie- en regiobijeenkomsten, waarvoor Ambassadeurs worden uitgenodigd. Over specifieke onderwerpen raadpleegt SeniorWeb zijn Ambassadeurs in klankbordgroepen, panels of online enquêtes. Daarnaast kunnen Ambassadeurs met wensen, ideeën en voorstellen altijd contact opnemen met het Landelijk bureau.

Artikel 6: Infrastructuur

SeniorWeb draagt zorg voor een (technische) infrastructuur die de activiteiten van de Ambassadeur ondersteunt (de 'Ambassade'). De Ambassadeur zal daar gebruik van maken op een manier die de werking ervan niet verstoort of beschadigt, en zal geen eigen programma's of scripts (proberen te) installeren. De Ambassadeur zal zijn gebruikersnaam en wachtwoord geheimhouden en niet met de gebruikersnaam en het wachtwoord van derden inloggen op de Ambassade.

Artikel 7: Verzekering

SeniorWeb heeft voor de Ambassadeurs een ongevallenverzekering en een schadeverzekering afgesloten die gelden tijdens de activiteiten van de Ambassadeur voor SeniorWeb.

Artikel 8: Nadere regelingen

Afhankelijk van de activiteiten die door de Ambassadeur worden gedaan past SeniorWeb nadere regelingen toe. De Ambassadeur zal zich hiernaar richten.

Artikel 9: Gedragscode

In zijn hoedanigheid als Ambassadeur, zal een vrijwilliger zich richten naar wat in de samenleving in het algemeen als betamelijk wordt beschouwd

en niet in strijd handelen met enige wetgeving. Hij zorgt voor een omgeving en een sfeer waarbinnen leden, cursisten en collega-vrijwilligers zich veilig en gerespecteerd voelen.

Artikel 10: Geheimhouding en attitude

De Ambassadeur kan tijdens de uitoefening van zijn activiteiten inzicht krijgen in bedrijfsgevoelige informatie van of over SeniorWeb en gegevens van collega-vrijwilligers. Ook kunnen bij het uitvoeren van ledendiensten van SeniorWeb (onverhoopt) persoonlijke documenten of informatie van leden worden aangetroffen. De Ambassadeur zal deze gegevens geheimhouden en niet kopiëren.

De Ambassadeur zal geen andere persoonlijke gegevens van leden of cursisten bijhouden dan voor zijn activiteiten noodzakelijk is. In dit verband is de Ambassadeur op de hoogte van het [privacy- en cookiebeleid van SeniorWeb](#) en conformeert hij zich daaraan.

Artikel 11: Auteursrechten en merkenrechten

Ambassadeurs zullen niet in strijd handelen met de auteursrechten van SeniorWeb of van derden en zullen niet zonder voorafgaande toestemming van SeniorWeb programmatuur, boeken of muziek vermenigvuldigen en dergelijke.

Het aan (Ambassadeurs bij) Leercentra toegekende gebruiksrecht van de beeld- en woordmerken en domeinnamen van SeniorWeb is uitgewerkt in de tussen het Leercentrum en SeniorWeb afgesloten overeenkomst en andere regelingen, zoals in het geval van de Mailgroepen. De Ambassadeur mag de merken en namen niet op andere wijze gebruiken, bewerken, registreren of deponeren. Het gebruiksrecht is bovendien niet-exclusief en niet-overdraagbaar en eindigt bij het einde van de overeenkomst.

Artikel 12: Persoonlijke gegevens

De Ambassadeur houdt zijn persoonlijke gegevens en vermelde expertises op de Ambassade actueel. Hij vult de jaarlijks door SeniorWeb aangeboden Gegevens-check voor Ambassadeurs waarheidsgetrouw in.

Artikel 13: Klachtenregeling

De Ambassadeur bespreekt klachten die hij heeft met de betreffende medewerker van het Landelijk bureau en, indien de klacht niet is opgelost, met de manager dan wel directeur van SeniorWeb. Indien wenselijk kan hiervoor van de [klachtenregeling](#) gebruik gemaakt worden.

Klachten over een Ambassadeur worden behandeld volgens de vastgelegde [klachtenprocedure](#).

Artikel 14: Einde van de overeenkomst

SeniorWeb en de Ambassadeur zijn allebei bevoegd de overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een maand waarbinnen aangegane verplichtingen kunnen worden afgerond en informatie kan worden overgedragen. Wanneer er voor één van beide partijen ernstige redenen bestaan om de onderlinge relatie te verbreken, dan kan de overeenkomst met onmiddellijke ingang worden beëindigd.

ADDENDUM ALGEMENE VOORWAARDEN PCHULP

Dit Addendum is van toepassing op PCHulp-Ambassadeurs in aansluiting op de Algemene Voorwaarden Ambassadeurs.

Definitie PCHulp

PCHulp is de computerhulpdienst voor leden van SeniorWeb. Als PCHulp-Ambassadeur helpt u SeniorWeb-leden op weg bij digitale problemen met Windows- of Mac-computers, tablets of smartphones. Via internet, telefonisch, op afstand of aan huis.

Voorwaarden PCHulp-Ambassadeurs

1. U verricht uw activiteiten als PCHulp-Ambassadeur conform de [Algemene Voorwaarden PCHulp](#) voor SeniorWeb-leden zoals die gedefinieerd zijn op [www.seniorweb.nl](#).
2. PCHulp helpt bij computerproblemen. Wij verstaan onder een computerprobleem een storing of fout in de computerapparatuur en/of -programmatuur die bij het lid in gebruik is.
3. PCHulp bij computers die (ook) voor zakelijke doeleinden worden gebruikt, is uitgesloten.
4. PCHulp verzorgt geen les. Leden die graag een cursus willen volgen of meer willen leren over het gebruik van hun computer, tablet of smartphone, kunnen terecht bij een SeniorWeb Leercentrum bij hen in de buurt of de SeniorWeb-ledendienst Leren aan Huis. Als PCHulp-Ambassadeur geeft u wel uitleg over de door u geboden hulp, en indien relevant ook advies en instructies over hoe het computerprobleem in het vervolg voorkomen kan worden.
5. - PCHulp per Telefoon verricht u tijdens de op de website van SeniorWeb gepubliceerde openingstijden (elke werkdag van 9.00 tot 12.00 uur).

- PCHulp via Internet wordt zo snel mogelijk geboden na het indienen van een hulpaanvraag. De oudste vragen beantwoordt u hierbij steeds als eerste.
 - Bij PCHulp aan Huis en PCHulp op Afstand biedt u uw ondersteuning op afspraak. Als PCHulp aan Huis-Ambassadeur maakt u binnen enkele werkdagen na indienen van de hulpvraag een afspraak met het lid. Voor PCHulp op Afstand wordt de afspraak met het lid door PCHulp per Telefoon gemaakt.
6. Soms kan een computerprobleem niet worden opgelost. In dat geval verwijst u het lid door naar een andere vorm van computerhulp of ondersteuning. Hiervoor kunt u gebruik maken van het doorverwijsschema van elke betreffende PCHulp-dienst.

Aanvullende voorwaarden PCHulp aan Huis

1. Als PCHulp aan Huis-Ambassadeur bespreekt u het computerprobleem voorafgaand aan de ondersteuning met het lid. Op grond daarvan geeft u desgevraagd een indicatie van de te verwachten kosten. Voor PCHulp aan Huis rekent u met het lid € 4,50 per uur af met een maximum van € 25,00 per keer. Hierbij komen eventueel reiskosten à € 0,19 per kilometer (auto) en eventueel aantoonbare parkeerkosten en tolgelden, of de kosten van openbaar vervoer, tweede klasse. Bedragen worden door het lid contant met u afgerekend. Deze vergoedingen vallen onder de afspraken zoals die met de Belastingdienst zijn gemaakt, zie [vergoedingenbeleid van SeniorWeb](#).
2. U toont uw PCHulp-legitimatiepasje bij aanvang van een PCHulp aan Huis-bezoek. Ten behoeve van de legitimatiepasje zorgt u ervoor dat u een recente, scherpe en goedgelijkende portretfoto uploadt bij [Mijn profiel](#) op de Ambassade.
3. PCHulp verricht geen reparaties aan apparatuur. Het is u niet toegestaan om de computerkast te openen. U installeert tevens geen illegale software op apparatuur van leden. PCHulp vindt plaats bij het lid thuis. In bijzondere gevallen (herinstallatie, ziekte van het lid) kan een desktop of laptop in overleg met het lid door de Ambassadeur mee naar huis genomen worden.
4. Tot PCHulp aan Huis behoort niet:
 - a) Reparatie van defecte apparatuur en randapparatuur. Het is u niet toegestaan de computerkast te openen;
 - b) Installatie van nieuwe internetverbindingen met doe-het-zelf- pakketten;
 - c) Vervanging en levering van computeronderdelen en nieuwe programmatuur.

De vrijwilliger is zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor schade die ontstaat door werkzaamheden die in strijd zijn met de voorwaarden van PCHulp.

Aanvullende voorwaarden PCHulp per Telefoon/ op Afstand

1. U verricht uw activiteiten als PCHulp per Telefoon en/of op Afstand-Ambassadeur thuis op uw eigen computer. Bij aanvang van uw activiteiten zorgt u ervoor dat uw computer geschikt is voor de belsoftware die SeniorWeb levert. U bent zelf verantwoordelijk indien hierbij schade optreedt.
2. Voor uw activiteiten als PCHulp per Telefoon en/of op Afstand levert het verenigingsbureau van SeniorWeb u de benodigde belsoftware en een headset. De headset ontvangt u bij de training die u volgt ter voorbereiding op uw vrijwilligerswerk, en u tekent ter ontvangst ervan. Bij schade aan de headset of beëindiging van uw vrijwilligerswerk retourneert u de headset ongefrankeerd naar SeniorWeb, ter attentie van PCHulp, Antwoordnummer 4001, 3500 VB Utrecht.

ADDENDUM ALGEMENE VOORWAARDEN LEREN AAN HUIS

Dit Addendum is van toepassing op Leren aan Huis Ambassadeurs in aansluiting op de Algemene Voorwaarden Ambassadeurs.

Definitie Leren aan Huis

Leren aan Huis is de educatieve dienst voor leden van SeniorWeb. Als Leren aan Huis-Ambassadeur helpt u SeniorWeb-leden bij hun leervragen over pc's, tablets, smartphones, besturingsprogramma's, internet etc.

Voorwaarden Leren aan Huis-Ambassadeurs

1. U verricht uw activiteiten als Leren aan Huis Ambassadeur conform de [Algemene Voorwaarden Leren aan Huis](#).
2. Leren aan Huis biedt leden van SeniorWeb uitleg op maat aan huis. De uitleg is gericht op het (beter) gebruiken van ICT-gerelateerde apparatuur, zoals de laptop, tablet en smartphone en het benutten van mogelijkheden ervan. Een lid mag per periode van 12 maanden maximaal 6 keer Leren aan Huis aanvragen. Een aanvraag kan uit meerdere afspraken bestaan, die naar verwachting één tot twee uur per keer duren.
3. Leren aan Huis wordt uitgevoerd door vrijwilligers ('Ambassadeurs'). De coördinatie wordt uitgevoerd door medewerkers van het verenigingsbureau van SeniorWeb en door Ambassadeurs met de rol Regiocoördinator Leren aan Huis.
4. Een Leren aan Huis-bezoek wordt binnen enkele werkdagen na aanvraag, in overleg met het lid, ingepland. Hiervoor neemt u telefonisch contact op met het lid.

5. Tijdens dit telefoongesprek bespreekt u het onderwerp met het lid en geeft u een indicatie van de te verwachten tijdsinvestering en kosten, conform de genoemde bedragen onder punt 8. Het eerste bezoek begint met een intake en het opstellen van leerdoelen.
6. U toont uw Leren aan Huis-legitimatiepas bij aanvang van een Leren aan Huis-bezoek. Ten behoeve van de legitimatiepas zorgt u ervoor dat u een recente, scherpe en goedgelijkende portretfoto uploadt bij [Mijn profiel](#) op de Ambassade.
7. Het kan voorkomen dat Leren aan Huis niet kan helpen, bijvoorbeeld omdat er geen vrijwilliger beschikbaar is, of omdat Leren aan Huis niet de geschikte ondersteuning kan bieden waaraan het lid behoefte heeft. We proberen in dat geval te helpen door naar een andere vorm van ondersteuning te verwijzen, bijvoorbeeld een SeniorWeb Leercentrum.
8. Voor Leren aan Huis betaalt het lid € 4,50 per uur, vermeerderd met eventuele reiskosten van € 0,19 per kilometer (auto) en eventueel aantoonbare tol- en/of parkeerkosten, of de kosten van openbaar vervoer (tweede klasse). Bedragen worden contant afgerekend met de vrijwilliger. De ontvangen vergoedingen dienen te worden bijgehouden [conform de afspraken met de Belastingdienst](#). Een afspraak duurt ongeveer één uur en maximaal twee uren.
9. Leren aan Huis geeft geen technische computerhulp. Hiervoor kan de Ambassadeur het lid verwijzen naar de ledendienst PCHulp aan Huis of de Leren aan Huis-aanvraag zelf doorzetten naar PCHulp aan Huis.
3. De beroepskracht geeft geen les aan cursisten of begeleiding aan bezoekers van een computerspreekuur in het Leercentrum. De beroepskracht neemt derhalve ook niet deel aan de docententrainingen van SeniorWeb.
4. De beroepskracht wordt uitgenodigd voor SeniorWeb-informatiebijeenkomsten, trainingen die met de organisatie van de Leercentra verband houden en de Landelijke SeniorWeb Ambassadeursdag.
5. De beroepskracht zal in voorkomende gevallen een beroep doen op de verzekering van de eigen werkgever en niet op de schadeverzekering en ongevallenverzekering van SeniorWeb.

Utrecht, mei 2018

ADDENDUM ALGEMENE VOORWAARDEN BEROEPSKRACHTEN LEERCENTRA

Dit Addendum is van toepassing op Beroepskrachten Leercentrum in aansluiting op de Algemene Voorwaarden Ambassadeurs.

Definitie Beroepskrachten Leercentra

Als beroepskracht Leercentrum bent u betrokken bij de organisatie van een Leercentrum dat bij SeniorWeb aangesloten is.

Voorwaarden Beroepskrachten Leercentra

1. U verricht uw activiteiten als Leercentrum-Ambassadeur conform de Algemene Voorwaarden Ambassadeurs.
2. De beroepskracht is in dienst van de rechtspersoon waar het Leercentrum ondervalt.