

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 ook 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](#).

Er zijn aanvullende voorwaarden van toepassing die onderaan dit document staan. Voor PCHulp-vrijwilligers geldt het addendum algemene voorwaarden PCHulp, voor vrijwilligers Leren aan Huis het addendum algemene voorwaarden Leren aan Huis.

Voor beroepskrachten die organisatorische taken in een leslocatie hebben en als ambassadeur geregistreerd zijn, geldt het addendum algemene voorwaarden beroepskrachten.

Artikel 2: Aard van de overeenkomst

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

Artikel 3: Opleiding en informatie

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

Artikel 4: Begeleiding

Begeleiding van vrijwilligers vindt plaats door medewerkers van het verenigingsbureau van SeniorWeb of door andere vrijwilligers, afhankelijk van de functie van de vrijwilliger.

- Leslocatie-vrijwilligers worden begeleid door de medewerkers van het Servicepunt.
- PCHulp-vrijwilligers worden begeleid door de teamleider PCHulp en de medewerkers PCHulp, de PCHulp aan Huis-vrijwilligers ook door de regiocoördinatoren PCHulp aan Huis.
- Vrijwilligers Leren aan Huis worden begeleid door de projectleider Leren aan Huis en de regiocoördinatoren Leren aan Huis.
- Vrijwilligers van de webdiensten worden begeleid door de verantwoordelijke projectleider.

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

Als een vrijwilliger 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 vrijwilligers in

informatie- en regiobijeenkomsten, waarvoor vrijwilligers worden uitgenodigd. Over specifieke onderwerpen raadpleegt SeniorWeb zijn vrijwilligers in klankbordgroepen, panels of online enquêtes. Daarnaast kunnen vrijwilligers met wensen, ideeën en voorstellen altijd contact opnemen met het verenigingsbureau.

Artikel 6: Infrastructuur

SeniorWeb draagt zorg voor een (technische) infrastructuur die de activiteiten van de ambassadeur ondersteunt (de 'Ambassade'). De vrijwilliger 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 vrijwilliger 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 vrijwilligers een ongevalverzekering en een schadeverzekering afgesloten die gelden tijdens de activiteiten van de vrijwilliger voor SeniorWeb (zie [vrijwilligersverzekeringen](#)).

Artikel 8: Nadere regelingen

Afhankelijk van de activiteiten die door de vrijwilliger worden uitgevoerd past SeniorWeb nadere regelingen toe. De vrijwilliger 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 vrijwilliger 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 vrijwilliger zal deze gegevens geheimhouden en niet kopiëren.

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

Artikel 11: Auteursrechten en merkenrechten

Vrijwilligers 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 en dergelijke vermenigvuldigen.

Het aan (vrijwilligers bij) leslocaties toegekende gebruiksrecht van de beeld- en woordmerken en domeinnamen van SeniorWeb is uitgewerkt in de tussen de leslocatie en SeniorWeb afgesloten overeenkomst en andere regelingen, zoals in het geval van de mailgroepen. De vrijwilliger 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 vrijwilliger houdt zijn persoonlijke gegevens en vermelde expertises op de Ambassade actueel. Hij vult de jaarlijks door SeniorWeb aangeboden gegevens-check voor vrijwilligers waarheidsgetrouw in.

Artikel 13: Klachtenregeling

De vrijwilliger bespreekt klachten die hij heeft met de betreffende medewerker van het verenigingsbureau en, indien de klacht niet is opgelost, met de manager dan wel directeur van SeniorWeb. Te allen tijde kan 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 vrijwilliger 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. Een vrijwilliger is altijd gratis lid van SeniorWeb. Na het einde van het vrijwilligerswerk wordt hem voor een jaar of levenslang een gratis lidmaatschap van SeniorWeb aangeboden, afhankelijk van zijn staat van dienst.

Addendum algemene voorwaarden PCHulp

Dit addendum is van toepassing op PCHulp-vrijwilligers in aansluiting op de algemene voorwaarden ambassadeurs.

Definitie PCHulp

PCHulp is de computerhulpdienst voor leden van SeniorWeb. De PCHulp-vrijwilliger helpt 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-vrijwilligers

1. De PCHulp-vrijwilliger verricht zijn activiteiten conform de [algemene voorwaarden PCHulp](#) zoals op www.seniorweb.nl naar de leden gecommuniceerd worden.
2. PCHulp helpt bij computerproblemen. Met computerprobleem wordt bedoeld: een storing of fout in de computerapparatuur en/of -programmatuur die bij het lid in gebruik is.
3. PCHulp bij computers die (ook) voorzakelijke doeleinden worden gebruikt, is uitgesloten.
4. - PCHulp per Telefoon vindt plaats 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 hulpvraag. De oudste vragen worden hierbij steeds als eerste beantwoordt.
 - Bij PCHulp aan Huis en PCHulp op Afstand wordt ondersteuning op afspraak geboden. De PCHulp aan Huis-vrijwilliger maakt 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.
5. Soms kan een computerprobleem niet worden opgelost. In dat geval verwijst de PCHulp-vrijwilliger het lid doornaar een andere vorm van computerhulp of ondersteuning. Hiervoor kan gebruik gemaakt worden van het doorverwijsschema van elke PCHulp-dienst.

Aanvullende voorwaarden PCHulp aan Huis

1. De PCHulp aan Huis-vrijwilliger bespreekt het computerprobleem voorafgaand aan de ondersteuning met het lid. Op grond daarvan geeft hij desgevraagd een indicatie van de te verwachten kosten. Voor PCHulp aan Huis rekent hij met het lid € 5,00 per uur af met een maximum van € 25,- 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 de vrijwilliger afgerekend. Deze vergoedingen vallen onder de afspraken zoals die met de Belastingdienst zijn gemaakt, zie [beleid vrijwilligersvergoedingen](#).
2. De vrijwilliger toont bij aanvang van een PCHulp aan Huis-bezoek zijn ambassadeurspas ter legitimatie. Ten behoeve van deze ambassadeurspas uploadt hij een recente, scherpe en goedgelijkende portretfoto bij [Mijn profiel](#) op de Ambassade.
3. PCHulp verricht geen reparaties aan apparatuur. Het is vrijwilligers niet toegestaan om de computerkast te openen. Er wordt tevens geen illegale software op apparatuur van leden geïnstalleerd. 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 vrijwilliger mee naar huis genomen worden.
4. Tot PCHulp aan Huis behoort niet:
 - Installatie van nieuwe internet-pakketten van de provider van een lid;
 - 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. SeniorWeb draagt daarvoor geen verantwoordelijkheid noch is hij aansprakelijk.

Aanvullende voorwaarden PCHulp per Telefoon/ op Afstand

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

Addendum algemene voorwaarden Leren aan Huis

Dit addendum is van toepassing op vrijwilligers Leren aan Huis in aansluiting op de algemene voorwaarden ambassadeurs.

Definitie Leren aan Huis

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

Voorwaarden vrijwilligers Leren aan Huis

1. De vrijwilliger Leren aan Huis verricht zijn activiteiten conform de [algemene voorwaarden Leren aan Huis](#) zoals deze op www.seniorweb.nl naar de leden gecommuniceerd worden.
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. Een Leren aan Huis-bezoek wordt binnen enkele werkdagen na aanvraag, in overleg met het lid, ingepland. Hiervoor neemt de vrijwilliger telefonisch contact op met het lid.
4. Tijdens dit telefoongesprek bespreekt hij het onderwerp met het lid en geeft hij een indicatie van de te verwachten tijdsinvestering en kosten, conform de genoemde bedragen onder punt 6. Het eerste bezoek begint met een intake en het opstellen van leerdoelen.
5. De vrijwilliger toont zijn ambassadeurspas bij aanvang van een Leren aan Huis-bezoek ter legitimatie. Ten behoeve van de ambassadeurspas zorgt hij ervoor dat hij een recente, scherpe en goedgelijkende portretfoto uploadt bij [Mijn profiel](#) op de Ambassade.
6. Voor Leren aan Huis betaalt het lid € 5,00 per uur, vermeerderd met eventuele reiskosten van € 0,19 per kilometer (auto) en eventueel aantoonbare tol- en 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.

Addendum algemene voorwaarden beroepskrachten leslocaties

Dit addendum is van toepassing op beroepskrachten betrokken bij de organisatie van leslocaties in aansluiting op de algemene voorwaarden ambassadeurs.

Definitie beroepskrachten leslocaties

De beroepskracht is betrokken bij de organisatie van een leslocatie die bij SeniorWeb aangesloten is.

Voorwaarden beroepskrachten leslocaties

1. De beroepskracht is in dienst van de rechtspersoon waar de leslocatie onder valt.
2. De beroepskracht geeft geen les aan cursisten of begeleiding aan bezoekers van een computerspreekuur in de leslocatie. De beroepskracht neemt derhalve ook niet deel aan de docententrainingen van SeniorWeb.
3. De beroepskracht wordt uitgenodigd voor SeniorWeb-informatiebijeenkomsten en trainingen die met de organisatie van de leslocaties verband houden en de landelijke SeniorWeb ambassadeursdag.
4. 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.

Addendum algemene voorwaarden webdiensten

Dit addendum is van toepassing op vrijwilligers van de webdiensten in aansluiting op de algemene voorwaarden ambassadeurs.

Definitie webdiensten

Webdiensten zijn diensten die SeniorWeb-leden online aangeboden worden voor de ontwikkeling van hun digitale vaardigheden. Hieronder vallen de clubs, de mailgroepen, de fotowedstrijd en de online cursussen.

Voorwaarden vrijwilligers webdiensten

De vrijwilliger van een webdienst verricht zijn werkzaamheden conform het reglement van de betreffende dienst zoals die op www.seniorweb.nl

naar de leden gecommuniceerd wordt.

1. De vrijwilliger van de clubs verricht zijn activiteiten conform het [reglement clubs](#).
2. De vrijwilliger van de fotowedstrijd verricht zijn activiteiten conform het [reglement fotowedstrijd](#).
3. De vrijwilliger van de mailgroepen verricht zijn activiteiten conform het [reglement mailgroepen](#).

Voor de vrijwilligers van de online cursussen en de redactie zijn geen openbare reglementen beschikbaar. Betrokken vrijwilligers richten zich naar de afspraken die in handleidingen vastgelegd zijn.

1. De vrijwilliger van de online cursussen verricht zijn activiteiten conform de regels geformuleerd in de [handleiding online cursussen](#).
2. De redactieassistent verricht zijn activiteiten conform de regels geformuleerd in de [handleiding voor redactieassistenten](#).

Vragen?

Hebt u vragen over de algemene voorwaarden SeniorWeb-ambassadeurs, neem dan contact op met het Servicepunt (030-2769940, servicepunt@seniorweb.nl).