

Artikel 1: Toepasselijkheid¹

Deze algemene voorwaarden ambassadeurs zijn van toepassing op de overeenkomsten tussen vereniging SeniorWeb, gevestigd te Utrecht, en haar ambassadeurs. Deze ambassadeurs zijn vrijwilligers van SeniorWeb of beroepskrachten van lokale partnerorganisaties die als leslocatie bij SeniorWeb aangesloten zijn. De activiteiten van alle ambassadeurs dragen bij aan de missie en 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, waar ook Leren aan Huis onder valt.

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 onkostenvergoeding 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, leden van SeniorWeb als klant te werven voor eigen commerciële activiteiten

of hen op persoonlijke titel diensten aan te bieden die in het kader van SeniorWeb niet zijn toegestaan.

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, de [Vrijwilligersacademie](#) gebruiken, 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 trainingen, webinars en informatiebijeenkomsten. SeniorWeb verwacht van vrijwilligers dat zij zoveel mogelijk gebruik maken van het beschikbare materiaal en deelnemen aan de bijeenkomsten die SeniorWeb voor hen organiseert, hetzij online of op locatie.

Ambassadeurs kunnen hun abonnementen op Enter en op nieuwsbrieven wijzigen via de [website van SeniorWeb](#). Het afmelden van werkgerelateerde e-mails, bij voorbeeld de PCHulp Weekmail, is niet mogelijk.

Artikel 4: Begeleiding

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

- Leslocatie-vrijwilligers worden begeleid door de medewerkers van het servicepunt.
- Vrijwilligers PCHulp worden begeleid door de medewerkers PCHulp en de betreffende regiocoördinatoren.
- Vrijwilligers van de online cursussen worden begeleid door het servicepunt.

¹ In deze tekst bedoelen we met het woord 'hij' ook 'zij' en 'hen'.

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 en panels of door 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' is het intranet voor de vrijwilligers en beschermt door een inlog. 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 ambassadeur zal zijn gebruikersnaam en wachtwoord geheimhouden, deze niet bij opvolging van zijn werkzaamheden overdragen en ook niet met de gebruikersnaam en het wachtwoord van derden inloggen op de Ambassade.

SeniorWeb kan niet garanderen dat de dienstverlening niet zal worden onderbroken door storingen. SeniorWeb spant zich in om storingen zo snel mogelijk te verhelpen.

Artikel 7: Verzekering

SeniorWeb heeft voor de vrijwilligers een ongevallenverzekering 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 de algemeen geldende fatsoensregels en niet in strijd handelen met enige wetgeving of de reglementen en voorwaarden van SeniorWeb.

Hij zorgt voor een omgeving en een sfeer waarbinnen leden, cursisten, collega-vrijwilligers en medewerkers van het verenigingsbureau zich veilig en gerespecteerd voelen. Dit is verder uitgewerkt in de [SeniorWeb Gedragscode](#).

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 SeniorWeb-leden of deelnemers van leslocaties bijhouden dan voor zijn activiteiten noodzakelijk zijn. In dit verband is de vrijwilliger op de hoogte van het [privacybeleid](#) 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. 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

Naam, woonplaats, telefoonnummer, mailadres en geüploade foto van de ambassadeur worden op de Ambassade gepubliceerd om de onderlinge samenwerking mogelijk te maken. Volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming hebben wij een gerechtvaardigd belang om deze gegevens op te vragen en op de Ambassade te delen. De gegevens zijn beschermd door een inlog en alleen toegankelijk voor andere ambassadeurs en voor medewerkers van het verenigingsbureau. Ambassadeurs en medewerkers van SeniorWeb delen deze gegevens niet buiten SeniorWeb. De vrijwilliger houdt zijn persoonlijke gegevens en vermelde expertises op de Ambassade actueel. Hij vult de periodiek door SeniorWeb aangeboden gegevens-check voor ambassadeurs waarheidsgetrouw in. Deelname aan de gegevens-check is een voorwaarde om als ambassadeur van SeniorWeb ingeschreven te blijven.

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 het bestuur 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 ambassadeur zijn allebei bevoegd de overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een termijn waarbinnen aangegeven 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 gedurende zijn vrijwilligersactiviteiten voor SeniorWeb gratis lid van de vereniging. Bij beëindiging van zijn activiteiten stopt het gratis lidmaatschap na 12 maanden als hij korter dan 10 jaar voor SeniorWeb actief was. Een vrijwilliger die langer dan 10 jaar actief was wordt na afloop levenslang gratis lid.

Addendum algemene voorwaarden PCHulp

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

Definitie PCHulp

PCHulp helpt leden van SeniorWeb op weg met een digitaal apparaat, een computerprogramma en/of app. Bij de apparaten gaat het o.a. om pc, laptop, tablet en smartphone.

Voor apparaten met Windows, MacOS, iOS, Android of ChromeOS gelden in verband met veiligheid alleen de versies die de fabrikant ondersteunt. Voor andere apparaten probeert SeniorWeb leden te helpen.

Mogelijk wijzen medewerkers leden door. Ondersteuning voor Linux is niet mogelijk.

PCHulp biedt hulp via internet, telefonisch, op afstand of aan huis.

PCHulp is tegelijkertijd de educatieve dienst voor leden van SeniorWeb die op Seniorweb.nl aangeboden wordt als Leren aan Huis. De vrijwilliger helpt SeniorWeb-leden met hun leervragen over pc's, tablets, smartphones, besturingsprogramma's, internet etc.

Voorwaarden PCHulp-vrijwilligers

1. De PCHulp-vrijwilliger verricht zijn activiteiten conform de [algemene voorwaarden PCHulp](#) en de [algemene voorwaarden Leren aan Huis](#) zoals op Seniorweb.nl naar de leden gecommuniceerd wordt.
2. In het kader van zijn aanmelding als PCHelper wordt door SeniorWeb een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) voor de vrijwilliger aangevraagd. De vrijwilliger overlegt de VOG en de afgifte datum wordt in de administratie genoteerd. Er wordt voor alle PCHelpers periodiek een nieuwe VOG aangevraagd.
3. PCHulp helpt bij digitale problemen. Hiermee wordt bedoeld: een storing of fout in de digitale apparatuur of programmatuur die bij het lid in gebruik is. PCHulp biedt ook Computer-APK, dat is het updaten en opschonen van een Windows 10 computer (tot oktober 2026) of een Windows 11 computer.
PCHulp is beschikbaar voor natuurlijke personen die lid van SeniorWeb zijn. Rechtspersonen als bv's, stichtingen en verenigingen hebben geen recht op PCHulp. PCHulp is niet beschikbaar voor digitale apparaten die (ook) voor zakelijke doelen worden gebruikt.
4. Leren aan Huis is een onderdeel van PCHulp en biedt leden van SeniorWeb uitleg op maat aan huis. De uitleg is gericht op het (beter) gebruiken van digitale apparatuur, zoals een Windows- of Mac-computer, tablet of smartphone en het benutten van mogelijkheden ervan
5. - PCHulp per Telefoon vindt plaats tijdens de op de website van SeniorWeb gepubliceerde openingstijden (elke werkdag van 9.00 tot 12.00 uur en van 13:00 tot 16:00 uur).

- PCHulp via Internet wordt zo snel mogelijk geboden na het indienen van een hulpvraag. De oudste vragen worden hierbij steeds als eerste beantwoord.
 - Bij PCHulp aan Huis, Leren aan Huis, Computer-APK en PCHulp op Afstand wordt ondersteuning op afspraak geboden. De PCHulp aan Huis- of Leren 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.
 - De Phishingchecker is een onderdeel van PCHulp en biedt leden van SeniorWeb gratis advies bij verdachte e-mails. Het lid stuurt verdachte e-mails op en de PCHulp-vrijwilliger laat uiterlijk de volgende werkdag weten of het een phishingmail is of niet.
6. Soms kan een digitaal probleem niet worden opgelost. In dat geval verwijst de PCHulp-vrijwilliger het lid doornaar een andere vorm van hulp of ondersteuning. Hiervoor kan gebruik gemaakt worden van het doorverwijsschema van PCHulp.

Aanvullende voorwaarden PCHulp aan Huis

1. Hulp bij digitale problemen:
De PCHulp aan Huis-vrijwilliger bespreekt het digitale probleem voorafgaand aan de ondersteuning met het lid. Op grond daarvan geeft hij desgevraagd een indicatie van de te verwachten kosten.
2. Hulp bij een leervraag:
Een bezoek wordt binnen enkele werkdagen na aanvraag in overleg met het lid ingepland. Hiervoor neemt de vrijwilliger telefonisch contact op. Hij bespreekt het onderwerp met het lid en geeft hij een indicatie van de te verwachten tijdsinvestering en kosten.
Het eerste bezoek begint met een intake en het opstellen van leerdoelen.
Een afspraak duurt ongeveer één uur en maximaal twee uren.

3. Voor PCHulp aan Huis ontvangt de vrijwilliger van het lid € 5,75 per uur dat hij aanwezig is bij het lid, met een maximum van € 25,- per bezoek. Hierbij komen eventueel reiskosten à € 0,23 per kilometer (fiets of auto) en eventueel aantoonbare parkeerkosten en tolgelden, of de kosten van openbaar vervoer, tweede klasse. Bedragen worden door het lid met de vrijwilliger afgerekend. De ontvangen vergoedingen dienen door de vrijwilliger te worden bijgehouden conform de afspraken met de Belastingdienst, zie [beleid vrijwilligersvergoedingen](#).
4. 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.
5. PCHulp verricht geen reparaties aan apparatuur. Het is vrijwilligers niet toegestaan om het digitale apparaat 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 digitaal apparaat in overleg met het lid door de vrijwilliger mee naar huis genomen worden.
6. PCHulp helpt niet bij de volgende problemen:
 - reparaties aan computers of randapparatuur. Vrijwilligers van SeniorWeb openen de computerkast niet.
 - bemiddeling bij problemen met leveranciers van digitale apparaten, internet en online services;
 - levering van (nieuwe of gebruikte) digitale apparaten, onderdelen of programma's;
 - installatie van nieuwe internetpakketten van de provider;
 - gevolgen van hacking, phishing of ransomsoftware.

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.

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 heeft een betaald dienstverband bij de rechtspersoon waar de leslocatie onder valt. Zij is betrokken bij de organisatie van een leslocatie die bij SeniorWeb aangesloten is. Lessen en inloopspreekuren worden door vrijwilligers uitgevoerd terwijl de beroepskracht coördinerende taken heeft.

Voorwaarden beroepskrachten leslocaties

1. 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.
2. De beroepskracht wordt uitgenodigd voor SeniorWeb-informatiebijeenkomsten en trainingen die met de organisatie van de leslocaties verband houden en voor de landelijke SeniorWeb Ambassadeursdag. Zij ontvangt hiervoor geen reiskostenvergoeding.

3. 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.
4. De beroepskracht vult de periodieke gegevens-check voor ambassadeurs in.

Addendum algemene voorwaarden ondersteuners online cursussen

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

Definitie online cursussen

De online cursussen worden SeniorWeb-leden online aangeboden voor de ontwikkeling van hun digitale

vaardigheden. Zij kunnen in het kader van de cursussen vragen stellen die door vrijwilligers worden beantwoord.

Voorwaarden vrijwilligers online cursussen

Vrijwilligers van de online cursussen richten zich naar afspraken die in de [handleiding online cursussen](#) vastgelegd zijn.

Vragen?

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