



Algemene voorwaarden SamSam

De vrijwillige coaches van SamSam Uitvaartcoaching wijzen mensen, die weinig financiële middelen tot hun beschikking hebben en met het overlijden van een geliefde worden geconfronteerd, de weg, om op eigen kracht de uitvaart te regelen, zodat zij als nabestaande een (nog grotere) schuldenlast kunnen voorkomen.

In sommige gevallen staan de coaches nabestaanden of cliënten bij met de organisatie van bepaalde taken.

Nabestaanden/cliënten zijn zelf te allen tijde verantwoordelijk en aansprakelijk voor de eigen financiële administratie en nemen zelfstandig de beslissingen.

Werkwijze

De coaches stellen samen met familie van de overledene een snel onderzoek (quickscan) in naar de financiële situatie van de overledene en om eventuele valkuilen te signaleren, bijvoorbeeld ingeval de overledene schulden had.

Zij handelen volgens de beschreven taken in de functieomschrijving na analyse aan de hand van de quickscan met daarbij passende procedures en werkinstructies.

De coaches werken in een buddy systeem, dat wil zeggen: de coach gaat alleen, maar meldt aan andere coach waar en wanneer hij/zij bij een cliënt is. De tweede coach staat standby als backoffice en voor het eventueel geven van steun.

Formulieren

Indien nodig verschaft de coach informatie over het invullen van de formulieren voor aanvraag bijzondere bijstand in de kosten voor de uitvaart. Ook geeft de coach informatie over het verzamelen van documenten en formulieren voor aangifte van overlijden burgerlijke stand.

Netwerk SamSam

Indien nodig zoekt de coach in het netwerk van SamSam, naar organisaties die kunnen helpen bij het vinden van de beste en meest goedkope oplossing voor de lijkbezorging. Staat de nabestaanden terzijde, indien nodig, bij het voorgesprek met de uitvaartondernemer.

Daarnaast kan de coach zoeken naar ondersteuning in het netwerk van SamSam bij vrijwilligersorganisaties voor bijvoorbeeld: opstellen codicil, kleding, opbaring, spreker In Memoriam, ontruiming kamer in verzorgings- of verpleeghuis (binnen 7 dagen na overlijden), rouwbegeleiding.

Administratie

Verder is de coach bereid om nabestaanden terzijde te staan bij opmaken van een adressenlijst voor rouwkaarten of e-maillijst voor rouwbericht via de mail. Dat geldt ook voor het afhandelen van administratie van overledene (abbonnementen, verzekeringen, pgb e.d.)

Financiële handelingen of afspraken

De coach verricht geen financiële handelingen voor een cliënt.

De coach maakt geen afspraken uit naam van de nabestaanden, spreekt niet namens de cliënt in overleg met organisaties, maar beperkt zich tot een bemiddelende rol.

Privacy (zie ook bijlage: Privacyverklaring)

Vanzelfsprekend bewaart de coach geheimhouding ten opzichte van derden met betrekking tot alle vertrouwelijke informatie waarmee hij/zij te maken krijgt tijdens de uitoefening van de werkzaamheden. De geheimhouding blijft van kracht na beëindiging van het contact.

Wel zal de coach relevante informatie aan de organisator betreffende het cliënt contact terugkoppelen.

De coach gaat pas aan de slag na het volgen van een basistraining en houdt de kennis op peil middels evaluatie van elke zaak met de organisator en supervisie bijeenkomsten.

Verzorging overledene

Uitsluitend coaches waarvan bestuur de vrijwilliger/ster daartoe bevoegd acht en goedkeuring verleent, is het toegestaan om mee te helpen bij de verzorging van de overledene.

Vragen of onduidelijkheden?

Alle contacten van de cliënt met de coach lopen via de Stichting. Cliënten kunnen bij vragen of onduidelijkheden contact opnemen met de organisator .

De coach verstrekt geen eigen privé gegevens, telefoonnummer etc. aan de cliënt

Geen vergoeding

De vrijwillige inzet van de coaches is onbetaald werk, giften en donaties voor hun diensten zijn niet toegestaan. Giften aan SamSam zijn wel toegestaan.

Klachten

Ingeval een cliënt niet tevreden is over de informatie van de coach kan hij/zij in eerste instantie op informele wijze een klacht indienen bij de organisator of via projectleider. Deze kan in gesprek met de cliënt zoeken naar een oplossing. De cliënt kan er ook voor kiezen om de klacht officieel in te dienen bij het bestuur van de stichting SamSam.

De Algemene Voorwaarden hangen samen met het Registratieformulier. De cliënt ondertekent het Registratieformulier met de vermelding dat de Algemene Voorwaarden, de klachtenprocedure en de privacyverklaring zijn gelezen.



Juni 2023, Rotterdam