



*de leukste vakantie-reizen  
met begeleiding*



**VAKANTIEVREUGD**

reizen met een plus!

**HANDBOEK**

voor de reisbegeleiders  
van Vakantievreugd

# Inhoudsopgave

Inleiding	4
<b>Vakantievreugd - beleid en organisatie</b>	<b>5</b>
Vrijwilligersbeleid	7
Organisatie en structuur	9
Organigram Vakantievreugd	15
<b>Praktische informatie</b>	<b>17</b>
Werving en selectie	19
Profiel van de reisbegeleider	21
Selectie van de reisbegeleider	25
Reisbegeleider bij Vakantievreugd	29

Vorbereiding door Vakantievreugd	32
De vakantiegangers	37
De vakantie	38
Aandacht voor de reisbegeleider	44
Evaluatie	47
Ongewenst gedrag	48
Verliefdheid en seksualiteit	49
Agressief gedrag	51
Het imago van Vakantievreugd	53
<b>Bijlagen</b>	<b>55</b>

# Inleiding

Dit handboek voor reisbegeleiders begint met ons vrijwilligersbeleid. Daarin is te lezen hoe Vakantievreugd is georganiseerd en wat zij haar reisbegeleiders te bieden heeft. Ook staat daarin vermeld wat er van de reisbegeleiders wordt verwacht. Daarnaast is in dit handboek van Vakantievreugd alle praktische informatie te vinden. Het is van groot belang om vóór de reis goed kennis te nemen van de inhoud.

De vakantiegangers die met Vakantievreugd op reis gaan, hebben een verstandelijke beperking.

Goede informatie is daarbij een must voor de reisbegeleiding.

De informatie is gerangschikt per onderdeel, zodat de juiste gegevens snel te vinden zijn. De informatie is per hoofdstuk beschreven.

De inhoud is op zorgvuldige wijze samengesteld en in 2024 geactualiseerd. Mochten er toch onderwerpen ontbreken, dan kan dat aan de medewerkers worden doorgegeven.

Vakantievreugd streeft ernaar dat de informatie zo volledig mogelijk is.

Waar in het handboek gesproken wordt over reisbegeleiders of vakantiegangers, wordt dit gedaan in de hij-vorm. Dit kan elk geslacht zijn.

De medewerkers en het bestuur van Vakantievreugd wensen zowel de vakantiegangers alsook de reisbegeleiders een fijne vakantie toe.

Team Vakantievreugd,

Lia Meijering, Geke van der Schans & Linda de With

# Vakantievreugd - beleid en organisatie



## Vrijwilligersbeleid

Het vrijwilligersbeleid is opgezet door Vakantievreugd om duidelijk te maken aan haar vrijwilligers waar de stichting voor staat, wat er van hun wordt verwacht en wat de organisatie haar vrijwilligers te bieden heeft.

Vakantievreugd is een stichting waar de vrijwilliger een zeer belangrijke plaats in neemt. Enkel doordat de vakanties worden begeleid door vrijwillige reisbegeleiders, kan Vakantievreugd betaalbare vakanties bieden.

De vakantiegangers uiten vaak hun waardering en blijdschap en gaan elk jaar weer enthousiast mee met de vakanties van Vakantievreugd. De bijdrage van de reisbegeleider is van onschatbare waarde voor zowel de stichting als de vakantiegangers. Het is niet voor niets dat Vakantievreugd de slogan voert: 'Reizen met een PLUS!'

Reisbegeleiders leveren een bijdrage op vrijwillige basis, maar dat betekent niet dat er sprake is van vrijblijvendheid.

Omdat Vakantievreugd sterk afhankelijk is van reisbegeleiders, streeft ze ernaar om het aantal zo groot mogelijk te houden.

Er ligt een grote verantwoordelijkheid bij de reisbegeleiders, daarom is het belangrijk dat vanuit Vakantievreugd goede instructies worden gegeven. Daarbij is kennisoverdracht van ervaren reisbegeleiders onmisbaar.

Het is ook erg belangrijk om het contact met de reisbegeleiders goed te onderhouden. Vakantievreugd probeert dit mogelijk te maken met activiteiten als de trainingsdag, de reünie en de verschillende evaluatiemomenten. De reisbegeleider moet zich thuis voelen bij Vakantievreugd, waar zij altijd gewaardeerd en gesteund worden.

## Kwaliteitskeurmerk

Om interessant te zijn voor huidige én nieuwe reisbegeleiders, maar ook om de zaken goed op orde te hebben, heeft Vakantievreugd gewerkt aan het behalen van het Kwaliteitskeurmerk GOED GEREGLD van de Vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk, de NOV, de landelijke belangenorganisatie voor vrijwilligersorganisaties.

Vanaf mei 2015 mag zij dit keurmerk voeren.

In 2024 heeft Vakantievreugd de procedure voor de derde keer doorlopen en eind 2024 hoopt zij het certificaat opnieuw in ontvangst te mogen nemen.

Vakantievreugd wil hiermee op een objectieve manier laten zien dat zij een aantrekkelijke en betrouwbare partner is voor haar reisbegeleiders, vakantiegangers, fondsen en overige relaties.

Kwaliteit leveren dus, op een wijze die optimaal past bij de uitvoering van de doelstelling en activiteiten van Vakantievreugd.

Er wordt hierbij getoetst of wij alle relevante informatie goed gedocumenteerd, gearchiveerd hebben en goed uitvoeren. Hiermee bewijzen wij dat vrijwilligers bij ons op de juiste manier ondersteund worden om hun belangrijke werk te kunnen doen.

Voor meer informatie kun je kijken op [www.vrijwilligeinzetgoedgeregeld.nl](http://www.vrijwilligeinzetgoedgeregeld.nl)





# Organisatie en structuur

Vakantievreugd is vanuit een ouderinitiatief ontstaan en organiseert al sinds 1963 vakanties voor mensen met een verstandelijke- of meervoudige beperking.

In 1989 is Vakantievreugd een zelfstandige stichting geworden zonder winstoogmerk. De medewerkers zorgen, samen met de reisbegeleiders, dat er ieder jaar ongeveer 400 mensen van een fijne vakantie kunnen genieten. Er kan een keuze gemaakt worden uit ruim 50 vakanties die begeleid worden door ongeveer 160 reisbegeleiders.

## Doelstelling Vakantievreugd

Vakantievreugd is een stichting die, zonder winstoogmerk, begeleide vakanties organiseert voor mensen met een verstandelijke- of meervoudige beperking.

Vakantievreugd probeert haar doel te bereiken door:

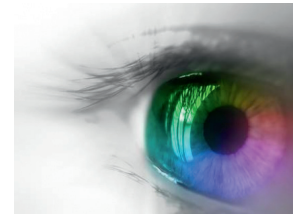
- Vakanties te organiseren in binnen- en buitenland
- Het organiseren van actieve, ondernemende, rustig-aan en één-op-één vakanties
- Het aanbod zo gevarieerd mogelijk te maken en rekening te houden met de wensen van de vakantiegangers, zodat iedereen de vakantie kan krijgen die hij of zij graag wil
- De vakanties zo betaalbaar mogelijk te houden. De vakanties worden begeleid door vrijwilligers en er worden fondsen aangeschreven en subsidies aangevraagd
- Deskundigheidsbevordering te bieden aan de reisbegeleiders

## Missie

Stichting Vakantievreugd biedt mensen met een verstandelijke- of meervoudige beperking vanaf 18 jaar, mogelijkheden voor een passende vakantie. Zij tracht dit te realiseren door minimaal één op drie begeleiding te bieden. Door rekening te houden met de wensen en voorkeuren van de vakantiegangers, krijgen zij bij Vakantievreugd een vakantie op maat.

## Visie

Uitgangspunt van Vakantievreugd is dat ieder mens uniek is, ongeacht achtergrond of beperking. Vakantievreugd is van mening dat ook voor mensen met een beperking een fijne vrijetijdsbesteding een bijdrage levert aan de kwaliteit van bestaan. Mensen met een beperking hebben recht op vakantie tegen een marktconforme prijs. Vakantievreugd zet zich hiervoor in door vakantiereizen te organiseren. Fondsenwerving is van groot belang voor het betaalbaar houden van de reizen.



Vakantievreugd gaat uit van het principe '*normaal waar mogelijk en bijzonder waar nodig*' bij de invulling en uitvoering van de activiteiten. Essentieel hierin is dat Vakantievreugd de grenzen bepaalt van wat zij kan bieden aan de vakantiegangers én kan vragen van haar reisbegeleiders.

## Bestuur

Vakantievreugd wordt aangestuurd door een bestuur, dat bestaat uit minimaal drie en maximaal vijf personen. Vakantievreugd heeft binnen haar bestuur mensen die de reisbegeleiders vertegenwoordigen. Het bestuur is eindverantwoordelijk voor de algehele organisatie.

Het bestuur heeft een eigen emailadres en is te bereiken via:  
[bestuur@vakantievreugd.org](mailto:bestuur@vakantievreugd.org)

## **Medewerkers**

Vakantievreugd heeft drie parttime medewerkers in dienst.

Lia is manager en o.a. verantwoordelijk voor de financiële administratie, het werven van externe gelden, het onderhouden van zakenrelaties, de boekingen van de vakantiegangers en het vervoer.

Geke is vrijwilligerscoördinator en houdt zich o.a. bezig met het werven, selecteren en indelen van de reisbegeleiders en beleidszaken met betrekking tot het vrijwilligerswerk.

Linda is PR- en communicatiemedewerker en verzorgt o.a. de Sociale Media, website, het uitzoeken, beoordelen en boeken van de accommodaties en de samenstelling van de brochure.

De vrijwilligerscoördinator is vooral verantwoordelijk voor de begeleiding van de aspirant reisbegeleiders en daarnaast contactpersoon voor alle reisbegeleiders, maar ook de andere medewerkers ondersteunen hierbij.

Samen doen zij verder alle voorkomende werkzaamheden, zoals bijvoorbeeld het samenstellen van de vakantieplan, de lopende zaken gedurende het vakantie seizoen en hand- en spandiensten bij de trainingdag en de reünie en ondersteunen elkaar wanneer nodig.

De medewerkers hebben zelf meerdere reizen op hun naam staan, waardoor zij de nodige inzicht hebben in de vakanties.

## **Vertrouwenscontactpersoon (VCP)**

Vakantievreugd heeft een Vertrouwenscontactpersoon. Een VCP is een onafhankelijk iemand, die wordt gezien als het eerste aanspreekpunt voor problemen. Denk daarbij aan grensoverschrijdend gedrag, conflictsituaties, onveilig gevoel, discriminatie, pestgedrag of andere situaties binnen Vakantievreugd waarover je graag wilt praten.

De VCP is een aanspreekpunt voor alle werknemers, vakantiegangers, bestuursleden, vrijwilligers en ouders/verwanten van vakantiegangers. Zij is er dus voor iedereen die te maken heeft met Vakantievreugd. Zij biedt een luisterend oor, geeft raad en verwijst door naar de geschikte hulp. De VCP heeft ook een belangrijke preventieve rol, door het bestuur van Vakantievreugd te adviseren en te stimuleren in het onderwerp 'sociale veiligheid'.



Contactgegevens vertrouwenscontactpersoon:  
Rolien van de Belt  
[vcp@vakantievreugd.org](mailto:vcp@vakantievreugd.org)

Op de website vind je onder contact ook haar contactgegevens  
en de link naar de taakomschrijving van de VCP

## **Vakantiegangers**

De vakantiegangers zijn mensen met een verstandelijke- of meervoudige beperking.

## **Reisbegeleiders**

De vakanties kunnen alleen tot uitvoering worden gebracht dankzij de grote inzet van reisbegeleiders, die vrijwillig hun tijd en energie beschikbaar stellen. Ieder jaar krijgen de reisbegeleiders gerichte trainingen tijdens de trainingsdag. Het is verplicht om deze dag bij te wonen.

Er zijn geen kosten verbonden aan de functie van reisbegeleider en gemaakte kosten, zoals reiskosten, worden vergoed.

## **Reizen**

Vakantievreugd heeft een gevarieerd aanbod aan reizen.

Zo zijn er actieve en rustige vakanties in binnen- en buitenland.

Er zijn verschillende vakantiemogelijkheden, zoals themavakanties, vlieg-, hotel-, vaar- en bungalowvakanties.

Er zijn vakanties voor mensen die in grote mate zelfstandig en mobiel zijn, maar ook vakanties voor mensen die één-op-één begeleiding nodig hebben.

De accommodaties hiervoor worden met zorg geselecteerd.

## **Vakantiekeuze**

In de brochure en op de website worden de vakanties beschreven.

Bij de vakanties staan pictogrammen die aangeven hoeveel vakantiegangers en reisbegeleiders er mee gaan, wat het zakgeldadvies is, maar ook is te zien in wat voor accommodatie de mensen verblijven.

Er wordt benadrukt dat het van belang is dat voor een vakantie wordt gekozen, die bij de mogelijkheden van de vakantieganger past.

## **Groepsverband**



Reizen met Vakantievreugd betekent reizen in groepsverband. Dit houdt in dat de groep zoveel mogelijk gezamenlijk optrekt, al kan er ook voor worden gekozen om de groep op te splitsen als dat dag passender is. Met individuele wensen wordt, waar mogelijk, rekening gehouden. De groepssamenstelling wordt zo zorgvuldig mogelijk gedaan.

## **Indeling vakantiegangers**

Bij de aanmelding wordt op een aanmeldformulier aangegeven of de vakantieganger meer of minder afhankelijk is van begeleiding en zorg. Er wordt op basis van die gegevens en informatie uit de historie beoordeeld of de vakantiekeuze past bij de vakantieganger. Mocht dit niet zo zijn, dan neemt de medewerker contact op met de vakantieganger en/of het thuisfront en wordt in overleg gezocht naar een andere mogelijkheid.

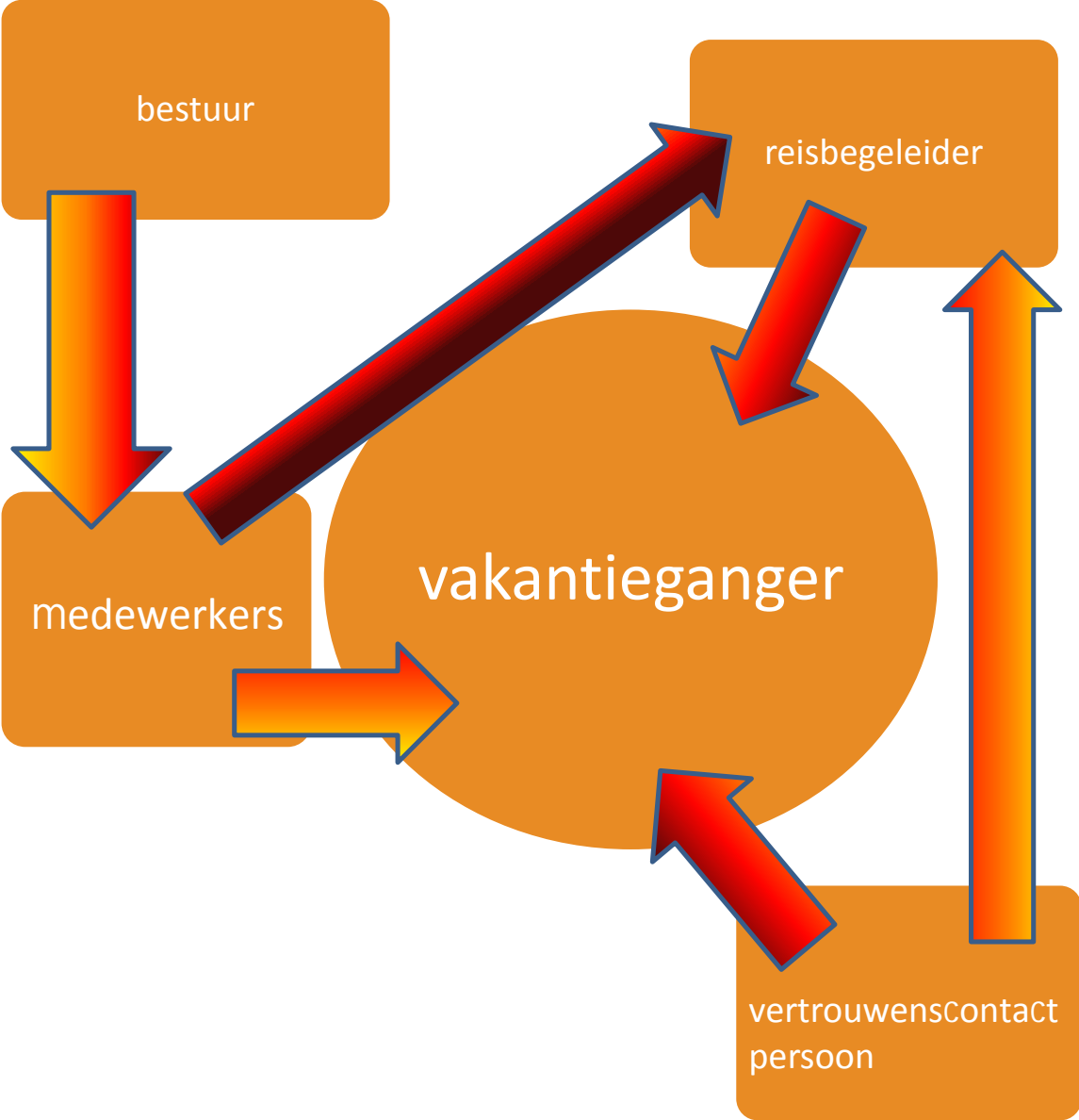


## **Indeling reisbegeleiders**

Afhankelijk van de zorgzwaarte van de groep vakantiegangers, worden de reisbegeleiders ingedeeld. Hierbij wordt ook gekeken naar de wensen, mogelijkheden en deskundigheid van de reisbegeleiders.

Bij het intakegesprek van de reisbegeleiders wordt gevraagd naar ervaring, bekwaamheid en inzetbaarheid. De reisbegeleider kan via de website inloggen en zich aanmelden voor een vakantie en daar ook zijn beschikbaarheid doorgeven. Tijdens de vakantie is één reisbegeleider eindverantwoordelijk. Deze is ervaren, is voor ons het aanspreekpunt en kan goed samen te werken in en met het team. De reisbegeleiders ontvangen hun reisbevestiging eind februari of begin maart.

# Organigram Vakantievreugd







# Praktische informatie



## **Werving en selectie**

Vakantievreugd is een stichting die staat voor kwaliteit.

Zij stelt hoge eisen aan het vervoer, de accommodaties, veiligheid, maar zeker ook aan de vrijwillige reisbegeleiders.

Zij krijgen ieder jaar gerichte trainingen.

De vakantieganger moet kunnen genieten van en terugkijken op een fijne vakantie.

Ook wil zij voor de vrijwillige reisbegeleider een aantrekkelijke en betrouwbare organisatie zijn.

Vakantievreugd heeft naast haar reisbegeleiders ook enkele vrijwilligers, die andere taken vervullen. Zij helpen bijvoorbeeld op informatiemarkten voor vrijwilligers, helpen met hand- en spandiensten of gaan mee als chauffeur.

### **Werving vrijwilligers**

Vakantievreugd heeft een wervingsplan. Er wordt bijgehouden waar en wanneer geworven wordt en waar zij nog wil of kan werven.

Vakantievreugd heeft ongeveer 190 enthousiaste reisbegeleiders, waarvan het merendeel al jaren mee gaat.

Er is een grote diversiteit aan reisbegeleiders. Sommigen hebben ervaring met de doelgroep, maar er zijn ook reisbegeleiders voor wie deze doelgroep een nieuwe ervaring is.

Ook wat opleiding en achtergrond betreft, zijn er verschillen.

De motivatie van de aspirant reisbegeleider is erg belangrijk.

De nieuwe reisbegeleider moet verantwoordelijkheid kunnen en willen dragen.

Bij de eerste vakantiereis van een nieuwe reisbegeleider, gaat altijd een ervaren collega mee.

Vakantievreugd streeft ernaar om een evenwichtige samenstelling van vrijwilligersteams te realiseren.



De meeste reisbegeleiders worden geworven via mond-tot-mondreclame.

Verder werven wij o.a. door middel van:

- Vrijwilligersmarkten en beurzen
- MBO en HBO scholen
- Vacatures op vrijwilligerssteunpunten
- Plaatselijke kranten en regionale radio
- Contacten met organisaties die werken met de doelgroep

Om in de toekomst vakanties optimaal te kunnen blijven begeleiden en het vrijwilligersbestand op peil te houden, wil Vakantievreugd ook jongeren werven. Vakantievreugd is een erkend leerbedrijf van SBB.

Door werving bij scholen en in directe contacten, wordt de jongere ook gewezen op het feit dat reisbegeleider zijn, extra studiepunten kan opleveren en een aanvulling kan zijn op het CV.

In 2024 is een promotiefilm over Vakantievreugd gemaakt, om een kleine sfeerimpressie van onze organisatie en vakanties te geven. De film wordt gebruikt op beurzen en presentaties, maar ook voor fondsen of externe organisaties.

Vakantievreugd gaat steeds meer samenwerken met organisaties die met dezelfde doelgroep werken en, waar mogelijk, wil zij de banden versterken. In het kader van kostenbesparing is dus een samenwerking noodzakelijk. Door het netwerken ontstaat naamsbekendheid en zo raken meer mensen op de hoogte van de mogelijkheid om reisbegeleider te worden bij Vakantievreugd.

## Profiel van de reisbegeleider

Van de reisbegeleider wordt gevraagd dat hij dienstverlenend, enthousiast, geduldig, behulpzaam, betrouwbaar, praktisch, creatief en flexibel is en daarnaast ook verantwoordelijkheid kan dragen.



De reisbegeleider is minimaal 18 jaar oud en heeft affiniteit met mensen die een steuntje nodig hebben om mee te doen in de samenleving. Het gaat hier om mensen met een verstandelijke beperking, die daarnaast ook nog andere beperkingen kunnen hebben.

De reisbegeleider kan een vakantieprogramma organiseren en aanbieden dat is afgestemd op de wensen en mogelijkheden van de vakantiegangers.

Hij kan goed in een team samenwerken, heeft overzicht en kan een bijdrage leveren aan een goede sfeer binnen de reisgroep.

De reisbegeleider gaat zeer discreet om met de informatie over de vakantiegangers. Het verrichten van praktische zaken en handelingen is geen probleem.

Het gaat daarbij, waar nodig, om hulp te bieden bij de algemene dagelijkse persoonlijke verzorging, zoals wassen, toiletbezoek, aankleden en hulp bij het eten, maar ook boodschappen doen, eten koken en dergelijke.

### Taakomschrijving

De reisbegeleider begeleidt de vakantieganger tijdens de vakantie en let daarbij op de wensen en mogelijkheden, zonder te betuttelen.

Elke reisbegeleider heeft de verantwoordelijkheid voor enkele vakantiegangers.

Er worden verschillende taken binnen het team verdeeld: het beheer van de financiën, het beheren- en verstrekken van medicatie, het maken van een reisverslag, beheer van het EHBO tasje, de chauffeurs, en mogelijkheden voor uitstapjes onderzoeken.



Gedurende iedere reis is één van de reisbegeleiders eindverantwoordelijke. Daar wordt een persoon voor aangewezen, die uit eerdere ervaringen bewezen heeft geschikt te zijn voor deze taak. Een reisbegeleider kan op het aanmeldformulier aangeven of hij bereid is om eindverantwoordelijk te zijn. Vakantievreugd maakt de uiteindelijke keuze. Hierbij wordt ervan uitgegaan dat zaken in goed overleg worden besloten.

### **Taken eindverantwoordelijke**

De reisbegeleider die is aangewezen als eindverantwoordelijke, heeft verschillende taken:

- Coördinatie van de samenwerking binnen de reisgroep, signaleert eventuele knelpunten en zorgt voor overleg en structuur
- Beheert de vakantiemap
- Begeleidt nieuwe reisbegeleiders
- Inventariseert de informatie over de vakantiegangers en maakt een verdeling ter voorbereiding voor elke reisbegeleider in zijn reisgroep; ieder krijgt in een persoonlijk mapje de aanmeldformulieren van zijn vakantiegangers
- Neemt het initiatief in het dagelijkse evaluatiemoment. Verzorgt het invullen van het groepsevaluatieformulier aan het eind van de vakantie
- Meldt eventuele incidenten aan Vakantievreugd. Dat gebeurt telefonisch tijdens de vakantie of, als het kan wachten, naderhand op kantoor en aan de hand van de stappenplannen in de bijlage van dit handboek
- Heeft een luisterend oor en staat open voor wensen, suggesties en vragen van de andere reisbegeleiders in de groep
- Kan taken delegeren, maar houdt rekening met wensen van de groep. De eindverantwoordelijke staat niet boven de groep, maar maakt zo nodig de beslissende keuzes
- Maakt afspraken over de taakverdeling binnen de reisgroep

Die taakverdeling behelst de volgende punten:

- Wie is het eerste aanspreekpunt voor welke vakantieganger?
- Wie is verantwoordelijk voor de financiën?
- Wie is of zijn de chauffeur(s)?
- Wie verzorgt de medicatie?
- Wie maakt het verslag?
- Welke uitstapjes kan de vakantiegangers geboden worden?
- Welke route wordt gevolgd naar de bestemming?
- Wie doet de (eerste) boodschappen?

Vakantiegangers vragen tijdens de vakantie soms om het adres, mailadres of telefoonnummer van de reisbegeleider. Om grensoverschrijdend gedrag te voorkomen, is het beter om deze informatie niet te geven. Eventueel kunnen ze een bericht sturen via het kantoor van Vakantievreugd.

Ongeveer een week voor de vakantie bellen onze begeleiders naar het thuisfront van de vakantiegangers, om hun vragen te stellen en de laatste informatie te verzamelen.

Binnen een week na afloop van de vakantie wordt van de reisbegeleiders ook verwacht dat ze nog even contact opnemen met de vakantiegangers of hun familie/verzorgers. Dat is bedoeld als overdracht, waarin het thuisfront van de vakantieganger verteld wordt hoe de vakantie is verlopen. De reisbegeleider kan in dit gesprek aangeven, dat bijvoorbeeld vooraf te weinig informatie was doorgegeven, of te weinig medicijnen en kleding meegegeven is.

Wanneer een vrijwilliger vindt dat iemand niet geschikt is voor een bepaalde reis wordt dit met Vakantievreugd besproken en zullen de medewerkers het gesprek met het thuisfront voeren.

## Verantwoordelijkheid



Reisbegeleider zijn vraagt een grote mate van zelfstandigheid en hij draagt een grote verantwoording. De medewerkers organiseren de vakanties en alles er omheen. De invulling, de daadwerkelijke uitvoering, wordt gedaan door de reisbegeleiders.

## Tijdsinvestering

Het vrijwilligerswerk bij Vakantievreugd is vrij uniek.

De tijd die de vrijwillige reisbegeleider investeert, is één of meerdere (mid)week/weken per jaar.

Daarnaast kost het de reisbegeleider tijd om deel te nemen aan de volgende activiteiten: een intakegesprek en de rijtest voor alleen nieuwe reisbegeleiders, de jaarlijkse trainingsdag, de reünie, indien van toepassing een workshop diabetes - insuline spuiten en natuurlijk de voorbereiding op de vakantie week.



## **Selectie van de reisbegeleider**

De vrijwilliger kan zich aanmelden via de website.

Wanneer de aanmelding bij Vakantievreugd binnen is, volgt een uitnodiging voor een intakegesprek. Tijdens dat gesprek vindt een wederzijdse kennismaking plaats. De vrijwilligerscoördinator vertelt iets over Vakantievreugd en wat de functie van reisbegeleider inhoudt.

Van de aspirant reisbegeleider wordt verwacht dat hij iets over zichzelf vertelt, wat zijn motivatie is om reisbegeleider te worden, welke ervaring en kwaliteiten hij in huis heeft en wat hij verwacht van de functie.

Door het gesprek krijgt de coördinator een goed beeld van de verwachtingen en mogelijkheden van de aspirant reisbegeleider.

Er wordt om minimaal twee referenties gevraagd.

Steekproefsgewijs worden referenties nagetrokken en eventueel volgt er nog een gesprek.

De aspirant reisbegeleider stuurt per mail een foto en laat bij het gesprek zijn rijbewijs of ID-bewijs/paspoort zien.

### **Reisbegeleidersovereenkomst**

Binnen tien dagen na het gesprek ontvangt de aspirant reisbegeleider per mail bericht of hij is aangenomen of wordt afgewezen.

Bij gebleken geschiktheid en oprechte interesse, ontvangt hij de reisbegeleidersovereenkomst en onze gedragscode.

De reisbegeleider wordt ook gewezen op het handboek die te vinden is op de website.

De reisbegeleidersovereenkomst is, na de proefperiode (periode tot en met de eerste vakantie), geldig voor onbepaalde tijd.

De reisbegeleider wordt geacht zeer vertrouwelijk met de persoonsgegevens van de vakantiegangers en medereisbegeleiders om te gaan, heeft zich te houden aan de gedragscode en de richtlijnen en tekent hiervoor een overeenkomst. Vakantievreugd blijft er op toezien en op attenderen dat er zeer zorgvuldig wordt omgegaan met de persoonsgegevens.

## Verklaring Omtrent Gedrag



Om de integriteit van de reisbegeleider aan te kunnen tonen, wordt gevraagd om een Verklaring Omtrent Gedrag. Mocht de verklaring niet worden verstrekt, dan wordt de overeenkomst ontbonden.

Elke vijf jaar dient er opnieuw een VOG aangevraagd te worden. Vakantievreugd houdt dit termijn in de gaten.

## Klantenbeheersysteem

In het klantenbeheersysteem van Vakantievreugd wordt de persoonsinformatie van de reisbegeleider geregistreerd en worden wijzigingen verwerkt. Er wordt zorgvuldig mee omgegaan en is niet inzichtelijk voor derden. Bij niet (meer) actieve personen, worden persoonsgegevens gedeactiveerd. Op verzoek kunnen deze gegevens vernietigd worden. Na tien jaar volgt automatisch vernietiging van de persoonsgegevens in het klantenbeheersysteem. Namenlijsten met adresgegevens blijven bewaard om eventueel te kunnen gebruiken bij het organiseren van een reünie in de toekomst. Als een reisbegeleider bepaalde gezondheidsproblemen heeft en dit van belang is te weten voor het kunnen uitoefenen van de functie als reisbegeleider, wordt hier notitie van gemaakt. Bij het maken van een teamsamenstelling kan hier zondig rekening mee worden gehouden.

Wie BIG-geregistreerd is, kan hier melding van maken.

In specifieke gevallen waar een vakantieganger dusdanige medische zorg nodig heeft, kan het fijn zijn om dan de BIG-geregistreerde in te zetten. Dit gaat echter altijd en alleen in overleg.

## **Evaluatieformulier**

Bij een eerste vakantie wordt de nieuwe reisbegeleider begeleid door de eindverantwoordelijke (en de overige reisbegeleiders). Aan het eind van de vakantie wordt aan de hand van een evaluatieformulier de inzet en uitvoering besproken en doorgenomen met de nieuwe reisbegeleider.

De vrijwilligerscoördinator ontvangt het formulier en gaat hierover, indien nodig, in gesprek met de eindverantwoordelijke. De nieuwe reisbegeleider ontvangt een kopie van het evaluatieformulier.

## **Vragenlijst**

Voor de nieuwe reisbegeleider staat na zijn vakantie een vragenlijst klaar in zijn account.

In deze vragenlijst kan hij o.a. aangeven hoe de voorbereiding verliep, hoe de begeleiding/opvang was en hoe hij de vakantie heeft ervaren.

Tevens wordt gevraagd of er behoefte is aan een persoonlijk gesprek.

Als deze behoefte er is vanuit Vakantievreugd, kan ook een gesprek worden gepland.

## **Persoonlijk evaluatieformulier**

Alle reisbegeleiders kunnen via hun account een persoonlijk evaluatieformulier invullen. Hierin kunnen eigen bevindingen worden weergegeven over wat men niet in de groep kan of wil delen.

Er wordt altijd ruimte geboden voor een evaluatie door middel van een gesprek.

## Proefperiode

De eerste vakantie is tevens proefperiode.

Wanneer blijkt dat de nieuwe reisbegeleider minder geschikt is, of wanneer de nieuwe reisbegeleider zelf vindt dat het toch niet helemaal is wat hij ervan verwachtte, dan wordt de overeenkomst ontbonden.

Een nieuwe reisbegeleider gaat in principe in het eerste jaar niet mee met een buitenlandvakantie.

## Verzekeringen

Vakantievreugd heeft voor alle reisbegeleiders een reisverzekering en een W.A.-verzekering.

De verzekering geldt bij alle activiteiten die plaatsvinden in opdracht van Vakantievreugd en voor wie een overeenkomst heeft bij Vakantievreugd. Onder de reisverzekering vallen: ongevallen, bagage, schade aan logiesverblijven en geneeskundige kosten.

Daarnaast zijn de reisbegeleiders meeverzekerd op de VNG vrijwilligerspolis van de gemeente Midden-Drenthe. Deze verzekering is uitsluitend voor calamiteiten in Nederland.

Schade van reisbegeleiders voortvloeiend uit inkomstenderving, is door Vakantievreugd niet verzekerd.

## Reiskosten

Voor deelname aan activiteiten van Vakantievreugd, kan door vrijwilligers een reiskostenvergoeding worden aangevraagd. Bij elke georganiseerde activiteit ligt een reiskostendeclaratieformulier klaar. De vergoeding is op basis van daadwerkelijk gemaakte kosten voor openbaar vervoer tweede klas of de kilometervergoeding, zoals die door het bestuur van Vakantievreugd is vastgesteld.



## Reisbegeleider bij Vakantievreugd

Elk jaar meldt de reisbegeleider zich aan via de website en kan hij eventuele wijzigingen doorgeven en aangeven welke reizen de voorkeur hebben en/of in welke periode(n) hij beschikbaar is.

De vrijwilligerscoördinator maakt een indeling van de reisbegeleiders afhankelijk van beschikbaarheid, voorkeur, groep vakantiegangers en de samenstelling van het team.

De reisbegeleider moet bereid zijn een kamer te delen met een teamgenoot; mocht het bij de indeling zo uitkomen dat het iemand van het andere geslacht betreft, neemt de vrijwilligerscoördinator altijd eerst contact met hen op.

Een nieuwe reisbegeleider gaat in principe de eerste keer niet mee met een buitenlandvakantie.

De reisbegeleiders ontvangen een reisbevestiging eind februari of begin maart.

### Indeling

De reisbegeleiders worden ingedeeld in de verhouding van minimaal één reisbegeleider tot drie vakantiegangers.

Uitzonderingen zijn de rustig-aan vakanties en de één-op-één vakanties.

Bij de rustig-aan vakanties worden meer reisbegeleiders ingezet in verband met de grotere mate van zorg.

Bij de één-op-één vakanties is er voor elke vakantieganger één reisbegeleider.

Deze vakantiegangers zijn vaak rolstoelgebonden of vragen meer begeleiding.

### Rijtest



Bijna elke vakantie reis heeft één of meerdere 9-persoons busje(s) mee. Zo heeft elke reisgroep ook de mogelijkheid om zelfstandig op stap te gaan. Per bus is een chauffeur en een reservechauffeur nodig.

In april wordt een rijtest gehouden voor de nieuwe reisbegeleiders. De reisbegeleider moet de test positief afleggen, voordat hij als chauffeur mee mag. Van iedere reisbegeleider wordt verwacht dat hij aan de test deelneemt, mits hij een rijbewijs heeft.

## Diabetes

Er zijn vakantiegangers met diabetes, die insuline toegediend krijgen.

Hiervoor volgen enkele reisbegeleiders, die de desbetreffende vakantieganger(s) mee hebben op reis, een workshop insuline spuiten op het kantoor van Vakantievreugd.

De workshop wordt verzorgd door mensen die bekwaam zijn op het gebied van diabetes.

Zij hebben ervaring met de doelgroep en ook de bevoegdheid om een autorisatie te verstrekken.

Bij gebleken geschiktheid ontvangt de reisbegeleider de autorisatie voor de desbetreffende vakantieganger.

De reisbegeleiders gaan ook op bezoek bij die vakantieganger om te kijken hoe het in de thuissituatie gaat.

In het uiterste geval kan thuiszorg ingeschakeld worden, dit belemmert echter de reisgroep tijdens de vakantie in zijn programmamogelijkheden.

## Traningsdag

Elk jaar wordt in mei of begin juni een trainingsdag gehouden voor alle reisbegeleiders, die in dat jaar mee gaan op vakantie. Het is verplicht om hieraan deel te nemen.

Van de reisbegeleiders en met name de eindverantwoordelijke, wordt gevraagd om de nieuwe mensen op te vangen en waar nodig te begeleiden.



Op de trainingsdag maken de begeleiders kennis met elkaar.  
De eerste vakantieplannen met de reisgroep worden besproken.  
Daarnaast staan er verschillende trainingen op het programma. Er wordt bijvoorbeeld aandacht besteed aan tiltechnieken, medische zaken, EHBO, epilepsie, autisme, maar ook aan omgang met elkaar en het geven van feedback. Aan de nieuwe reisbegeleiders wordt een vast pakket aan workshops geboden, deze omvat: autisme bij mensen met een verstandelijke beperking, algemene dagelijkse lichaamsverzorging en omgaan met mensen met een verstandelijke beperking.  
Wanneer de reisbegeleider vanuit zijn beroep of opleiding al ruime ervaring heeft met de thema's van één van de workshops, kan dit worden aangegeven en kan er een andere training worden gevolgd.  
Vakantievreugd ziet er door het aanbieden van diverse workshops op toe, dat aan de veiligheidseisen wordt voldaan.

## **Vorbereiding door Vakantievreugd**

De vakanties worden vooraf door Vakantievreugd met de grootste zorgvuldigheid uitgezocht. De medewerkers beoordelen de accommodaties jaarlijks mede aan de hand van evaluatieformulieren en waar mogelijk worden ze ook bezocht. Er worden hoge eisen gesteld aan de bestemmingen, de locaties en de omgeving. De medewerkers zoeken verschillende vakantiebestemmingen uit, bijvoorbeeld voor actieve of rustige vakanties. De vakanties worden in de vakantiebrochure en op de website vermeld.

### **Vakantiebrochure**

De vakantiebrochure verschijnt jaarlijks op 1 november. Alle vakantiegangers en reisbegeleiders die in het actuele adressenbestand van Vakantievreugd staan, ontvangen een exemplaar. Vakantiegangers zoeken drie favoriete reizen uit, begeleiders geven ook hun voorkeur en beschikbaarheid aan.

### **Aanmeldformulier**

De vakantiegangers melden zich aan via een aanmeldformulier. Daarop staan niet alleen de voorkeuren, maar moeten ook de persoonlijke gegevens zorgvuldig en volledig worden ingevuld door de vakantieganger of de ouder/verzorger. Tevens moet een duidelijke en actuele foto bijgevoegd worden. Met de informatie van dit aanmeldformulier weten de medewerkers en de begeleiders precies welke zorg en begeleiding een vakantieganger nodig heeft. Het geeft ook inzicht in medicijngebruik en gewoonten van de vakantieganger. Zo kan de reisbegeleider zich vooraf al een beeld vormen van de vakantieganger en de begeleiding daarop afstemmen. De indeling voor een bestemming gebeurt ook op basis van deze informatie.



Vakantievreugd gaat vertrouwelijk om met de gegevens, de informatie is tot drie weken na de vakantie te raadplegen door de reisbegeleiders.

Zodra de indeling gemaakt is, ontvangt de vakantieganger een bevestiging per post en factuur per mail.

Ongeveer drie weken van tevoren ontvangen de vakantiegangers hun reisbescheiden, met daarin alle relevante informatie als adresgegevens, de vertrek- en aankomsttijden, adviezen over zakgeld en bagage en namen en foto's van de medereizigers en de begeleiding. Deze informatie is al eerder op de site te bekijken in ieders persoonlijke account.

## Vakantiemap

Tijdens elke reis gaat een vakantiemap mee. De vakantiemap wordt tijdens de trainingsdag uitgedeeld. Daarin zitten de aanmeldformulieren van de vakantiegangers. Er is tevens een verzamellijst bij, waarop de bijzonderheden van de vakantiegangers overzichtelijk kunnen worden ingevuld. Het is handig om deze lijst dagelijks bij de hand te hebben, hiervoor ontvangt iedere reisbegeleider een persoonlijk blauw mapje. Daarnaast zit er informatie in over de accommodatie en de omgeving en verder alle relevante informatie die nodig is voor desbetreffende vakantie. Achter in de vakantiemap zijn de protocollen en registratieformulieren te vinden, zoals bijvoorbeeld een stappenplan bij ziekte en ziekenhuisopname.



De aanmeldformulieren moeten in de map blijven of kunnen in het daarvoor bestemde persoonlijke blauwe mapje. Op de formulieren staat aangegeven welke aandacht en begeleiding een vakantieganger nodig heeft.

Aantekeningen en overige persoonlijke informatie moeten ook in de blauwe mapjes. De eindverantwoordelijke van een team beheert de map en zorgt voor correct gebruik. Na de vakantie zorgt hij ervoor dat het volledig en samen met de persoonlijke mapjes met notities op het kantoor van Vakantievreugd wordt ingeleverd.

Natuurlijk kan er altijd iets mis gaan, dan moet Vakantievreugd hier van op de hoogte gesteld worden. Dat geldt voor ernstige problemen, maar ook voor kleine- en bijna-incidenten.

Er zit een registratieformulier voor fouten, ongevallen en bijna ongevallen (FOBO) achter in de vakantiemap.

Bij calamiteiten moet contact worden opgenomen met de medewerkers. Zij zullen zo nodig actie ondernemen. Tijdens de vakantieperiode zijn zij buiten kantooruren altijd mobiel bereikbaar.

Via Whatsapp tussen 09.00 en 17.00 uur.

Bellen over calamiteiten kan 24 uur per dag.

Het calamiteitennummer is: 06-50128295.

## **Handboek**

In het handboek staat veel en belangrijke informatie over Vakantievreugd en over de vakantie om deze in goede banen te leiden. Iedere reisbegeleider wordt geacht op de hoogte te zijn van de inhoud.

Elke reisgroep krijgt ook een handboek mee op vakantie.

Achterin het handboek staan richtlijnen met betrekking tot bijvoorbeeld medicatie en uitstapjes, maar ook stappenplannen als hoe te handelen bij brand of vermissing.

## Privacy



Vakantievreugd verwerkt persoonsgegevens. Door het ondertekenen van de vrijwilligersovereenkomst geeft de reisbegeleider Vakantievreugd toestemming deze gegevens te gebruiken voor haar doel: begeleide vakanties organiseren. Als de reisbegeleider bezwaar heeft tegen het gebruik van foto's van hem voor publicatiedoeleinden, dient dit bij het intakegesprek of zo spoedig mogelijk daarna te worden doorgegeven.

Van de reisbegeleider wordt verwacht zorgvuldig om te gaan met foto's en tekst in de reisverslagen en zij mogen geen foto's plaatsen op social media.

Foto's van de vakanties zijn zeer welkom voor de brochure.

Het is niet toegestaan om persoonsgevoelige informatie van vakantiegangers en reisbegeleiders aan derden te verstrekken.

De volledige privacyverklaring is te vinden onderaan de website van Vakantievreugd.

## Briefje/kaartje en badge

Ter kennismaking ontvangen de vakantiegangers voor de reis van hun begeleider een persoonlijk briefje of kaartje. Soms wordt ook een badge meegestuurd. Daarop staan de naam, het vakantieadres en het bereikbare telefoonnummer.

De badge kan ook bij vertrek worden uitgereikt.

Het is handig om dat telefoonnummer op een apart kaartje te schrijven en later weer terug te nemen.

Veel vakantiegangers willen de badge graag houden als herinnering.



Het telefoonnummer van de reisbegeleider mag de vakantieganger niet houden. Ook een eventueel appcontact moet aan het einde van de vakantie worden gewist (nog verstandiger is het om daar niet aan te beginnen).

### **Telefonisch contact**

Van de reisbegeleider wordt gevraagd om minimaal een week voor reisvertrek telefonisch contact te hebben met de vakantiegangers, of hun familie/verzorgers.

Dat is om na te gaan of er nog aanvullingen of belangrijke wijzigingen zijn op de eerder gegeven informatie.

Tussen aanmelding en daadwerkelijk op vakantie gaan, zit soms meer dan een half jaar. Daardoor is de kans op wijzigingen groot. In de vakantiemap zit een lijst met aandachtspunten voor het telefoongesprek. Wie een vakantieganger wil bezoeken, moet zich bedenken dat dit voor een volgend jaar verwachtingen schept bij de vakantieganger en zijn omgeving. Daarom moet duidelijk worden aangegeven, dat dit eenmalig is. Kosten worden alleen vergoed als Vakantievreugd gevraagd heeft een bezoekje af te leggen.



Ook na de vakantie vindt er telefonisch contact plaats. Soms zijn er nog vragen of bijzonderheden die belangrijk zijn om terug te koppelen naar het thuisfront, zoals bijvoorbeeld dat iemand te veel of te weinig handdoeken mee had.

Wanneer een vrijwilliger vindt dat iemand niet geschikt is voor een bepaalde reis wordt dit met Vakantievreugd besproken en zullen de medewerkers het gesprek met het thuisfront voeren.

## De vakantiegangers

De vakantiegangers die met Vakantievreugd meegaan, hebben een verstandelijke beperking. Dit houdt in dat de kalenderleeftijd niet overeenkomt met de functioneringsleeftijd. De meeste vakantiegangers functioneren op het niveau van een basisschoolkind.

Het verschil ligt dikwijls in het verstandelijk vermogen, zelfredzaamheid en sociale vaardigheden.

Er wordt onderscheid gemaakt tussen een lichte, matige en zware verstandelijke beperking.

Naast de verstandelijke beperking, komen ook extra beperkingen voor, zoals blind- en slechtziendheid, doof- en slechthorendheid, autisme, epilepsie, diabetes, moeilijk gedrag, gedragsstoornissen en gebruik van rollator en rolstoel.

De vakantiegangers wonen soms nog bij hun ouders thuis, maar veelal in een woonvorm van een zorginstelling. Daar wordt doorgaans 24-uurszorg geboden. Er zijn ook vakantiegangers die gedeeltelijke zorg ontvangen (ambulante begeleiding), zodat ze zelfstandig kunnen wonen.

Reisbegeleiders moeten de vakantiegangers als volwassenen benaderen en oppassen voor betutteling.



## De vakantie

Iedereen heeft ontzettend veel zin in de vakantie, zowel de vakantiegangers als de begeleiding al is er natuurlijk wel sprake van enige spanning om met een groep onbekende mensen op reis te gaan.

Alle voorbereidingen moeten leiden tot een onbezorgde en soepele vakantie.

### Vertrek

De meeste reizen vertrekken vanaf sporthal de Drenthehal, Eursingerweg 1 in Beilen.

De busjes staan op de parkeerplaats voor het kantoor en worden gehuurd bij een erkende verhuurbedrijven.

Er zijn vakanties waarbij de groepen naar de accommodatie gebracht worden en daar vandaan weer opgehaald worden. De geïntegreerde busreis is per touringcar.



Aan het eind van de reis worden de vakantiegangers weer teruggebracht naar de Drenthehal. Daar kunnen de reizigers binnengehaald worden door familie, vrienden en verzorgers. Sommigen worden gebracht en gehaald met de taxi. Bij vertrek en aankomst is altijd iemand van Vakantievreugd aanwezig.

De reisbegeleiders komen een uur voor vertrek op kantoor om daar de laatste zaken nog even met elkaar door te spreken onder het genot van een kopje koffie of thee. De bus staat klaar en klaargezette spullen kunnen worden meegenomen. Minimaal een half uur voor vertrek zijn de reisbegeleiders bij de vertreklocatie.

### Aankomst op de bestemming



In de bijlage staan de aandachtspunten die van toepassing zijn op de aankomst op de bestemming.

De vakantiegangers hebben een belangrijke stem waar het gaat om het programma. Hou er rekening mee dat de vakantiegangers hun reis uitzoeken op de genoemde uitstapjes in de brochure.

Het programma wordt daarom samen met hen bedacht en doorgenomen, het is ten slotte hun vakantie. De reisbegeleider kan ze vragen naar hun verwachtingen. De dag wordt met de vakantiegangers geëvalueerd, waarbij wordt nagepraat en vooruitgekeken naar de dag die volgt.

De reisbegeleiders evalueren elke dag. Daarbij is het belangrijk om respectvol en open met elkaar te praten, zodat ervaringen helder uitgewisseld kunnen worden.

Onderwerpen die aan de orde moeten komen, zijn:

- Hoe is de dag verlopen?
- Hoe gaat het met de vakantiegangers?
- Hoe is de samenwerking?
- Hoe gaat het met de financiën?
- Wat zijn de aandachts- en verbeterpunten?
- Hoe is de taakverdeling voor de volgende dag?

Alle reisbegeleiders zijn verplicht om aan de evaluatie deel te nemen.

## **Uitstapjes**

Tijdens een vakantie week worden uitstapjes gemaakt.

Er is een kans dat je elkaar kwijt raakt, zeker bij druk bezochte evenementen of in pretparken. Daarom hebben alle vakantiegangers een badge met daarop een mobiel nummer van de begeleiding. Dat kan een los kaartje achter de badge zijn. Reisbegeleiders moeten zelf ook telefoonnummers van collega's noteren.



In de bijlage vind je de richtlijnen voor de verschillende uitstapjes. Spreek een punt af waar je elkaar treft als je elkaar kwijtraakt.

## Verslag

Van de vakantie week wordt een verslag gemaakt dat de vakantiegangers en reisbegeleiders aan het einde van de reis mee naar huis krijgen. Dit kan een eenvoudig geschreven verslag zijn of een meer creatief exemplaar. Het thuisfront kan zo een goede indruk van de vakantie krijgen. Voor de vakantieganger is het ook fijn af en toe de vakantie te kunnen herbeleven. Vakantiegangers hechten over het algemeen meer waarde aan foto's dan aan tekst.



Aandachtspunten bij het maken van een vakantieverslag vind je in de vakantiemap.

Je kunt er voor kiezen het verslag te laten drukken bij drukkerij Kerkhove in Beilen. Lever het verslag aan in PDF. Zorg dat je het bij voorkeur de middag (uiterlijk de avond) voor de terugreis aanlevert bij Kerkhove.



## Reünie

Na de vakantieperiode wordt een reünie gehouden voor alle reisbegeleiders die in het afgelopen seizoen mee zijn geweest.

Er is dan gelegenheid om elkaar opnieuw te ontmoeten, vakantie-ervaringen uit te wisselen met andere reisbegeleiders, herinneringen op te halen en alvast afspraken te maken voor het nieuwe seizoen.

Ook worden tijdens de reünie mededelingen gedaan vanuit de organisatie. Alle aanwezigen ontvangen de nieuwe vakantiebrochure.

Eventuele nieuwe reisbegeleiders, die nog niet zijn mee geweest met een reis, of potentiële reisbegeleiders, zijn ook van harte welkom op de reünie.

Zij kunnen daar kennismaken met de ervaren reisbegeleiders en alvast sfeer proeven.

Tijdens de reünie worden jubilarissen in het zonnetje gezet.

Tevens wordt er afscheid genomen van mensen, die aangegeven hebben te stoppen als reisbegeleider.

## Evaluatie nieuwe reisbegeleider

Aan het eind van zijn vakantie wordt gekeken of de nieuwe reisbegeleider aan de functie-eisen van reisbegeleider voldoet. Bij terugkomst is er een evaluatiemoment met de hele groep en een medewerker of bestuurslid.

Vaak wordt dan al een eerste reactie gegeven.

De eindverantwoordelijke heeft een evaluatieformulier ingevuld, in overleg met de andere reisbegeleiders, en heeft dit besproken met de nieuwe reisbegeleider.

Als het formulier nog vragen oproept bij de vrijwilligerscoördinator, wordt eventueel contact opgenomen met de eindverantwoordelijke.



Aan de hand van een vragenlijst voor de nieuwe reisbegeleider wordt zijn beleving van de eerste vakantie weergegeven.

Zowel het evaluatieformulier als de vragenlijst kunnen aanleiding zijn voor een gesprek; hier kan de nieuwe reisbegeleider zelf om vragen, of Vakantievreugd geeft dit aan.

Als geen bijzonderheden zijn geuit door zowel de medereisbegeleider(s) als de nieuwe reisbegeleider en de vrijwilligerscoördinator, gaat de nieuwe reisbegeleider de functie van reisbegeleider voor onbepaalde tijd aan.

Wanneer een gesprek plaatsvindt, kan dit zijn om zaken duidelijker te maken en/of bepaalde tips en adviezen mee te geven. Hier wordt ook een aantekening van gemaakt, waarvan de reisbegeleider een afschrift krijgt.

Vakantievreugd archiveert de gemaakte aantekeningen.

In sommige gevallen wordt de proefperiode verlengd met een jaar.

Wanneer blijkt dat de reisbegeleider niet aan de functie-eisen van Vakantievreugd voldoet, kan hij, onder opgave van reden, alsnog worden afgewezen.

Wanneer de reisbegeleider zelf vindt dat hij niet aan de eisen kan voldoen, kan hij altijd besluiten te stoppen.

## **Conflictsituaties**

Wanneer een conflict ontstaat tijdens de voorbereiding van een vakantie en de reisbegeleiders het niet zien zitten om met elkaar op vakantie te gaan, kan in overleg worden besloten om over te gaan tot vervanging van één of meerdere reisbegeleiders.

Ontstaat er een conflict tijdens de vakantie, dan moet contact worden opgenomen met de medewerkers.

Er wordt wel vanuit gegaan dat de reisbegeleiders er eerst zelf alles aan hebben gedaan om het conflict samen op te lossen.

Lukt dit niet, dan wordt gezocht naar vervangingsmogelijkheid.

Wanneer het conflict tijdens of na de vakantie wordt geventileerd bij Vakantievreugd, wordt gevraagd om schriftelijke reacties van alle betrokkenen. Afhankelijk van de aard van het conflict, volgt een gesprek met de betrokkene(n).

Soms is een gesprek afdoende, maar er kan nog een gesprek nodig zijn of een exitgesprek volgen.

Wanneer mensen niet meer samen een vakantie kunnen of willen begeleiden, wordt hier notitie van gemaakt in het klantenbeheersysteem.

Wanneer de reisbegeleider het niet eens is met de gang van zaken, kan hij daartegen, binnen twee weken, schriftelijk bezwaar maken bij het bestuur van Vakantievreugd.

Het bestuur neemt binnen drie maanden na ontvangst een beslissing.

Alle gesprekken worden schriftelijk vastgelegd en bevestigd.



De gedragscode is als bijlage te vinden in dit handboek.

De klachtenprocedure kan worden opgevraagd bij Vakantievreugd.

## Aandacht voor de reisbegeleider

Vakantievreugd heeft grote waardering voor de inzet van haar reisbegeleiders. Een reisbegeleider ontvangt geen vergoeding voor zijn inzet. Toch wil Vakantievreugd niet onopgemerkt aan bepaalde zaken voorbij gaan. Er zijn diverse regelingen met betrekking tot de reisbegeleiders. Wanneer Vakantievreugd hiervan op de hoogte is gebracht, wordt aandacht besteed aan jubilea, huwelijk, geboorte, ziekte en overlijden. Als de vrijwilliger jarig is, ontvangt hij een kaartje. De reisbegeleider wordt in het zonnetje gezet tijdens de reünie, wanneer hij 10, 25 of 40, 50 of 60 keer een reis heeft begeleid. Deze informatie wordt in het klantenbeheersysteem van Vakantievreugd bijgehouden.



### Certificaat

Soms wil een reisbegeleider graag een certificaat of getuigschrift; op verzoek kan dit worden verstrekt. Te denken valt aan een EVC-traject (Erkenning van Verworven Competenties) of voor een opleiding/stage.

### Medezeggenschap van de reisbegeleider

Vakantievreugd is zich ervan bewust dat de reisbegeleider binnen haar organisatie een belangrijke rol heeft. Dat is temeer een reden voor Vakantievreugd om binnen haar bestuur ook mensen te hebben die de reisbegeleiders vertegenwoordigen. Een bestuurslid heeft immers inspraak en kan meedenken en meepraten over de te nemen koers door Vakantievreugd. Ideeën mogen altijd via dit bestuurslid of rechtstreeks aan de medewerker aangedragen worden. Bij de vakantiekeuze wordt ook rekening gehouden met de wensen en voorkeur van de reisbegeleider.

Bij de aanmelding voor een vakantie kan de reisbegeleider zijn voorkeur voor een vakantie en de periode aangeven.

Wanneer het niet lukt om hieraan tegemoet te komen, wordt altijd contact met hem opgenomen.

Het meedenken en terugkoppelen door de reisbegeleiders via bijvoorbeeld de evaluatieformulieren is van onschatbare waarde voor de organisatie.

## **Veiligheid waarborgen**

De reisbegeleiders hebben naast een goede training op de trainingsdag het handboek en de vakantiemap mee op vakantie, waar belangrijke informatie in te vinden is met betrekking tot bepaalde situaties. Te denken valt aan brandveiligheid, het werken met tilliften en hoe te handelen bij een ziekenhuisopname. Vakantievreugd stelt hoge eisen aan accommodaties.

Ook het bewaken van de persoonlijke grenzen van onze vrijwilligers blijft een belangrijk aandachtspunt.

Wat betreft het vervoer, maakt Vakantievreugd gebruik van 9-persoons huurbussen van erkende verhuurbedrijven.

De bussen worden goed onderhouden en tijdig gecontroleerd.

Vakantievreugd is zich ervan bewust dat zij scherp moet blijven wat betreft de veiligheid om deze te kunnen blijven waarborgen. Daarom blijven wij in gesprek met onze vrijwilligers door middel van evaluaties en op de trainingsdag bij het in gesprek gaan met het bestuur en horen we graag over de beleving van de vrijwilliger als reisbegeleider bij Vakantievreugd.

Vakantievreugd volgt de actuele wetgeving en zal zich blijven informeren over alles met betrekking tot veiligheid. Wanneer nodig zullen aanpassingen worden gedaan of maatregelen worden getroffen.



### Afscheid

Wanneer een reisbegeleider besluit om niet meer mee te gaan als reisbegeleider, dan verzoekt Vakantievreugd hem om de organisatie hiervan schriftelijk op de hoogte te stellen. Er wordt altijd gevraagd naar de reden. Wanneer dit bijvoorbeeld met de organisatie van Vakantievreugd te maken heeft, gaat de organisatie hierover graag in gesprek om te kijken of er iets kan worden verbeterd. Het kan ook zijn dat vanuit Vakantievreugd wordt besloten afscheid te nemen van een reisbegeleider, wanneer hij niet voldoet aan de eisen van Vakantievreugd.

In dat geval vindt altijd een exitgesprek plaats.

Tijdens de reünie wordt op passende wijze afscheid genomen van een vertrekkende reisbegeleider, behalve als hij aangeeft hier geen prijs op te stellen.

Bij niet (meer) actieve personen, worden persoonsgegevens gedeactiveerd. Op verzoek kunnen deze gegevens vernietigd worden.

Na tien jaar volgt automatisch vernietiging van de persoonsgegevens in het klantenbeheersysteem.

Namenlijsten met adresgegevens blijven bewaard om eventueel te kunnen gebruiken bij het organiseren van een reünie in de toekomst.

Foto/filmmateriaal wordt in principe ook bewaard om die reden.

Alleen wanneer de reisbegeleider nadrukkelijk aangeeft bezwaar te hebben tegen het bewaren van foto/filmmateriaal, wordt dit, voor zover mogelijk, vernietigd.

## Evaluatie

Na het vakantie seizoen worden alle evaluaties bekeken. Aanpassingen worden waar nodig in het klantenbeheersysteem van Vakantievreugd doorgevoerd. Soms moet actie worden ondernomen, bijvoorbeeld in de vorm van gesprekken met betrokkene. Voor het nieuwe seizoen wordt, wanneer noodzakelijk, rekening gehouden met naar voren gekomen punten. Na de evaluatie volgt altijd een terugkoppeling.

Er wordt gekeken of het aantal nieuwe reisbegeleiders, ook waar het de indeling betreft, goed in verhouding stond ten opzichte van de vakanties. Als blijkt dat de selectie en introductie niet naar wens is verlopen, wordt nagegaan waar hiaten zijn.

Bij nieuwe selectie en introductie wordt hier dan, waar het kan, rekening mee gehouden.

Ook samen met het bestuur wordt het seizoen geëvalueerd. Het blijft belangrijk om als stichting te weten wat er leeft en speelt onder haar vrijwilligers en om daar als het nodig is op in te kunnen zetten.

## Tevredenheid

De reisbegeleiders vullen gezamenlijk aan het eind van hun vakantie een groepsevaluatieformulier in. Bij terugkomst van een vakantie wordt geëvalueerd met een medewerker of bestuurslid. Uit deze evaluaties en ook de persoonlijke formulieren wordt gemeten hoe de tevredenheid is onder de reisbegeleiders.

Tijdens de trainingsdag en de reünie is er eveneens ruimte om met de medewerkers en /of bestuursleden in gesprek te gaan.

Als er punten zijn die specifieke aandacht verdienen, buigt Vakantievreugd zich hier zeker over. Indien nodig en mogelijk, worden aanpassingen gedaan. De tevredenheid van de reisbegeleiders staat hoog in het vaandel bij Vakantievreugd.



## Ongewenst gedrag

Vakantievreugd heeft een code opgesteld voor ongewenst gedrag.

Hierin staan afspraken hoe met elkaar om te gaan. We streven ernaar dat ieder zich hieraan houdt om er zo met elkaar voor te zorgen dat we een veilige organisatie hebben en houden.

Het doel van de code is ook het scheppen en waarborgen van een goede sfeer en vertrouwen tussen de reisbegeleiders en vakantiegangers.

De reisbegeleider draagt een grote verantwoordelijkheid en heeft een voorbeeldfunctie voor de vakantiegangers tijdens de vakantie.

In de gedragscode is ook te vinden wanneer en hoe er melding gedaan moet worden bij het constateren van ongewenst gedrag.

Naast de vrijwilligersovereenkomst, ontvangt de nieuwe vrijwilliger onze gedragscode na het intakegesprek.

Seksuele intimidatie wordt niet getolereerd.

Onder seksuele intimidatie wordt verstaan: seksuele toenadering in de vorm van verzoeken om seksuele gunsten of ander verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag dat door de persoon die het ondergaat als ongewenst of gedwongen wordt ervaren.



TIP

Het protocol Grensoverschrijdend gedrag is te vinden als bijlage in dit handboek.

Vakantievreugd heeft een vertrouwenscontactpersoon, deze heeft een onafhankelijke positie. De contactgegevens staan op de website.



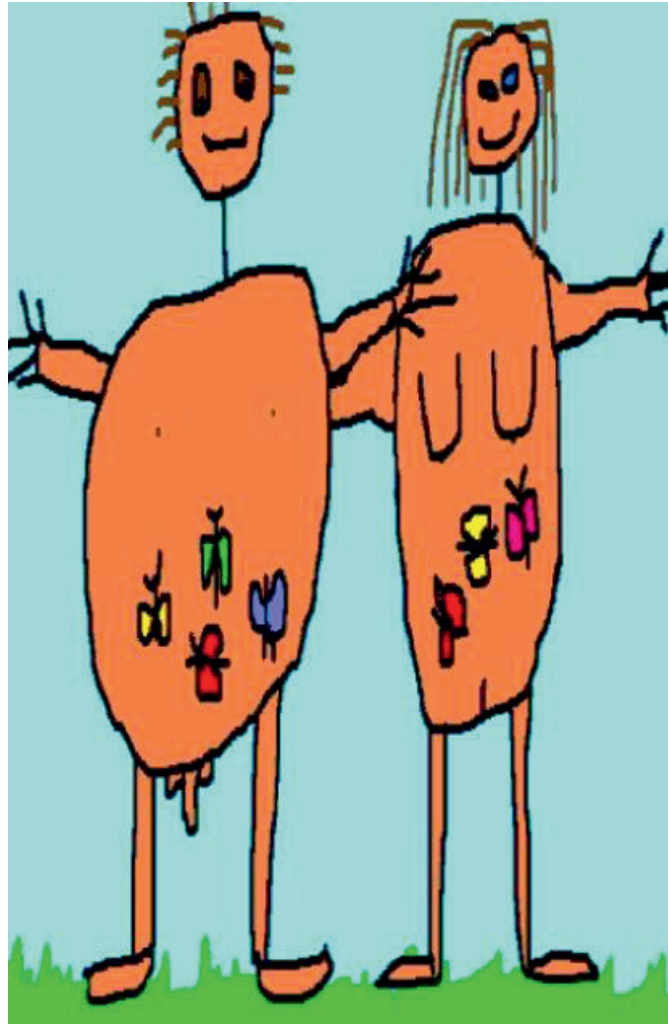
## Verliefdheid en seksualiteit

Tijdens de vakantieweken worden vakantiegangers nogal eens verliefd op reisbegeleiders. Meestal gaat dit om een speelse verliefdheid, die gedurende de vakantie kan wisselen. Geef als reisbegeleider duidelijk aan waar de grenzen liggen; bedenk goed dat er na een week vaak definitief afscheid genomen wordt.

Vakantiegangers worden ook verliefd op elkaar en dikwijls is een dergelijke verliefdheid heel goed te hanteren tijdens de vakantie.

Als de ene vakantieganger de andere te veel claimt, is het verstandig het gedrag te corrigeren.

Ook reisbegeleiders kunnen verliefd worden, dat hoeft geen probleem te zijn, zolang zij alert blijven op hun rol en taak tijdens de vakantie.



## **Seksualiteit**

Tijdens de vakantieweken kunnen zich situaties voordoen op het gebied van seksualiteit.

Extra aandacht verdient het als vakantiegangers met elkaar naar bed willen.

Vakantievreugd vindt het niet verantwoord om vakantiegangers tijdens de vakantieweek met elkaar naar bed te laten gaan. Anders wordt het, wanneer sprake is van vakantiegangers die al een relatie hebben en in hun thuissituatie met elkaar slapen. Dit moet op het aanmeldingsformulier staan.

Het is belangrijk goede afspraken te maken met betrokken vakantiegangers en hun familie en/of verzorgers.

Bij masturbatie en vrijpartijen die storend zijn voor anderen en/of heel bepalend voor de vakantieganger zelf, moet de reisbegeleiding corrigeren.

Het is raadzaam in deze situaties tactvol op te treden.

## **Seksueel misbruik**

Bij signalering (vermoeden) van seksueel misbruik of ander ongewenst seksueel gedrag, moet Vakantievreugd direct ingelicht worden.



In het protocol grensoverschrijdend gedrag is een stappenplan te vinden hoe je omgaat met seksueel misbruik, zie bijlage van het handboek

## Agressief gedrag

Mensen met een verstandelijke beperking kunnen meer moeite hebben met het verwoorden van wat er in hen leeft en wat ze voelen. Daardoor zijn ze soms niet goed in staat te vertellen over hun ervaringen of belevingen.

Sommige mensen met een verstandelijke beperking lijden aan psychiatrische stoornissen. Deze situaties maken hen extra kwetsbaar.

Soms ontwikkelen ze storend of agressief gedrag.

Het kan voorkomen dat een vakantieganger gedrag vertoont dat door de anderen als zeer storend ervaren wordt. De oorzaken kunnen tijdens de vakantie opgeroepen worden door nieuwe omstandigheden, bijvoorbeeld het gewijzigde dagritme en een andere benadering door de reisbegeleider.



Soms leidt een 'onverwacht aanraken' al tot agressiviteit. Op het aanmeldformulier staat of de vakantieganger moeilijk gedrag vertoont en hoe daarmee omgegaan kan worden.

Belangrijk is om bij mensen die agressief gedrag vertonen zeer consequent en duidelijk te zijn. De reisbegeleider moet aangeven wanneer hij vindt dat bepaald gedrag vervelend is. Hij moet duidelijk maken dat grenzen worden overschreden en dat dit niet wordt geaccepteerd.

### Aangeven van grenzen in 4 stappen

1. Zeg duidelijk wat je niet wilt, de 'ik boodschap'
2. Herhaal dat je het niet wilt, eventueel meerdere keren
3. Waarschuw de agressor: 'als je nu niet ophoudt dan...'
4. Doe waarvoor je gewaarschuwd hebt

## Non-verbaal gedrag bij het aanspreken

### Doen:

- Ga stevig staan of zitten
- Maak jezelf groot
- Trek een strak gezicht
- Praat duidelijk hoorbaar
- Kijk de ander aan

### Niet doen:

- Glimlachen
- Jezelf verdedigen
- Jezelf verontschuldigen
- Met een hoog stemmetje praten
- Discussiëren
- Een 'jij – boodschap' geven

Wanneer de reisbegeleider actie onderneemt tegen een agressieve vakantieganger, moet geprobeerd worden een andere reisbegeleider te waarschuwen.

Voorkomen moet worden dat een begeleider er alleen voor staat, ook de andere vakantiegangers moeten niet alleen worden gelaten.

Als het gedrag veel problemen geeft en angst oproept bij anderen, is het belangrijk contact te zoeken met de familie of verzorgers voor overleg en mogelijke tips, alsmede de medewerkers van Vakantievreugd.



Het registratieformulier agressief gedrag en meer informatie over verwondingen, bijvoorbeeld door een beet of krab van een agressieve vakantieganger, staan achterin de vakantiemap.

## Het imago van Vakantievreugd

Vooraf door de aanmelding van nieuwe reisbegeleiders, vaak dankzij mond-tot-mondreclame, blijkt dat Vakantievreugd een goede naam heeft.

Ook de vaste groep reisbegeleiders, die zich steeds weer enthousiast inzet voor de doelgroep en de sfeer tijdens de reünie en de trainingsdag, geven aan dat Vakantievreugd een soort van 'familie' vormt.

Uit opmerkingen van ouders, verwanten of begeleiders van de vakantiegangers blijkt dat Vakantievreugd goed bekend staat en in een behoefte voorziet.

Om deze positieve bekendheid te behouden, is het belangrijk te luisteren naar de reisbegeleiders, de familie en begeleiders van de vakantiegangers en naar de signalen die zij afgeven.

Ook wordt goed gekeken naar de juiste matching bij het vormen van de teams.

Een goed aanzien is ook van belang bij de fondsenwerving.

Vakantievreugd onderhoudt veel contact met fondsen en daarbij is de uitstraling van een goed en gedegen organisatie erg belangrijk.

Bij contacten met externe organisaties is een goed imago van cruciaal belang.

Om dit beeld te versterken, maakt Vakantievreugd gebruik van social media, onderhoudt zij een eigen website, presenteert ze zich op beurzen en geeft zij persberichten uit.

Vakantievreugd blijft werken aan kwaliteit en blijft goede randvoorwaarden stellen voor wat betreft de veiligheid en verzekeringen.





# Bijlagen





## Inhoudsopgave bijlagen

Gedragcode	58
Informatie voor chauffeurs	61
Aankomst op het vakantieadres	63
Richtlijnen medicatie	65
Richtlijnen persoonlijke verzorging en hygiëne	67
Richtlijnen roken, alcohol en drugs	69
Richtlijnen voor uitstapjes	70
Richtlijnen financiën	72
Communicatie bij crisis	74
Informatie bij inbraak, schade of diefstal	76
Protocol grensoverschrijdend gedrag	77
Stappenplan bij brand	81
Stappenplan bij vermissing	83
Stappenplan bij een sterfgeval	85

## Gedragscode

Vakantievreugd is een stichting die, zonder winstoogmerk, begeleide vakanties organiseert voor mensen met een lichamelijke en/of verstandelijke beperking.

Onze vakantiegangers zijn mensen met een verstandelijke of meervoudige beperking en kunnen kwetsbaar en afhankelijk zijn.

De vrijwilligers zorgen voor goede ondersteuning en begeleiding van onze vakantiegangers tijdens een van de vele reizen die Vakantievreugd jaarlijks organiseert. Binnen Vakantievreugd zijn afspraken gemaakt over de manier waarop we met elkaar omgaan. Deze afspraken zijn beschreven in onze gedragscode. Deze beschrijft de afspraken die we met elkaar bij Vakantievreugd naleven zodat het voor iedereen een fijne en veilige organisatie is.

De gedragscode geldt voor alle medewerkers, vakantiegangers en vrijwilligers van Vakantievreugd. Er wordt van een ieder verwacht dat ze de gedragscode kennen en hiernaar handelen. Onze 3 kernwaarden zijn:

Respect voor elkaar:

- We gaan respectvol met elkaar om
- We maken geen onderscheid in leeftijd, culturele achtergrond en/of fysieke gesteldheid
- Veiligheid, betrokkenheid en vertrouwen vormen de basis
- Er wordt geluisterd naar de wensen en behoeften van elkaar
- Gemaakte afspraken worden nagekomen
- Bij een conflict gaan we rustig en respectvol met elkaar in gesprek
- We zijn zuinig op elkaars spullen en gaan daar zorgvuldig mee om. We nemen spullen van Vakantievreugd, vakantiegangers of reisbegeleiders niet ongevraagd mee

#### Positief:

- Vakantieplezier van de vakantiegangers staat altijd voorop
- Er wordt gedacht in kansen en mogelijkheden
- Samen verbeteren we de kwaliteit van Vakantievreugd en benutten we elkaars talenten
- We zijn trots op Vakantievreugd en stralen dat uit

#### Bewust omgaan met elkaars privacy:

- Bij Vakantievreugd heeft iedereen de vrijheid om op sociale media actief te zijn. Alles wat online gedeeld wordt – zowel in beelden als in woorden - kan het imago en de belangen van derden schaden. Wees bewust wat je online communiceert
- We gaan zorgvuldig om met elkaars persoonsgegevens en houden de AVG-regels in acht
- Persoonsgevoelige informatie van vakantiegangers en reisbegeleiders mogen niet aan derden worden verstrekt
- Foto's van vakantiegangers en reisbegeleiders mogen niet aan derden worden verstrekt of op Social Media worden gedeeld. Dit is enkel voorbehouden aan onze PR- & communicatiecoördinator.

#### Preventief beleid:

Het beleid van Vakantievreugd is preventief gericht. Het opstellen en het delen van deze gedragscode onder de vrijwilligers en medewerkers moet ervoor zorgen dat iedereen zich aan deze afspraken houdt en draagt bij aan het creëren van een gezonde en veilige omgeving.

Wij tolereren geen:

- Grensoverschrijdend gedrag. Onder grensoverschrijdend gedrag verstaan we o.a.;
- o Geweld
- o Pesten
- o Uitsluiting
- o Alle mogelijke vormen van misbruik (machtsmisbruik, financieel misbruik of seksueel misbruik)
- Drugsgebruik en overmatig alcoholgebruik
- Discriminatie
- (Seksuele) intimidatie
- Bedreigingen

Melding maken:

Om onze organisatie zo veilig mogelijk te maken vragen we iedereen melding te maken wanneer je een overtreding van de gedragscode signaleert. Deze melding kun je maken bij:

- de medewerkers van Vakantievreugd,
- het bestuur van Vakantievreugd ([bestuur@vakantievreugd.org](mailto:bestuur@vakantievreugd.org)),
- VertrouwensContactPersoon (VCP) van Vakantievreugd (via [vcp@vakantievreugd.org](mailto:vcp@vakantievreugd.org))

In het geval van een overtreding volgt er een gesprek en zo nodig een passende sanctie. De sanctie kan variëren van een waarschuwing tot een beëindiging van de relatie met de stichting, afhankelijk van de ernst van de overtreding. Zo nodig doen wij aangifte.

Evaluatie:

Zo vaak als nodig, maar in ieder geval jaarlijks wordt deze gedragscode geëvalueerd door het bestuur en de medewerkers van Vakantievreugd.

## Informatie voor chauffeurs

Voor reisbegeleiders die een bus gaan besturen, is onderstaande informatie belangrijk.

Controleer voor vertrek de bus op eventuele schade en maak er foto's van. Kijk ook of de spiegels goed afgesteld staan en controleer of alles in de bus goed werkt.

### Wat te doen bij schade, pech of een ongeval?

Het is natuurlijk altijd mogelijk dat de bus betrokken raakt bij een ongeval, pech krijgt of op een andere manier schade oploopt.

Informeer altijd Vakantievreugd. Alle bussen zijn all-risk verzekerd, de informatie bevindt zich in een mapje in het dashboardkastje. In dat mapje zitten de autopapieren, zoals een kopie van het kentekenbewijs, de groene verzekeringskaart, Europese schadeformulieren en het telefoonnummer van de Mobiliteitsgarantie.



Dit nummer kan gebeld worden in geval van schade of pech: 0800 555 7000. Het nummer is 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar. Vanuit het buitenland +31 800 555 7000.

Voor rolstoelbus Maby Mobility: 088 7837 688.

Voor rolstoelbus Friesland huur: 088 3043 112.

### Wat te doen bij pech en na een ongeval

Als de bus na een ongeval met pech te kampen heeft, is het van belang eerst een aantal zaken te regelen, voordat Vakantievreugd geïnformeerd wordt.

- Begeleidt de vakantiegangers naar een veilige plaats
- Wanneer er getuigen zijn, noteer dan namen, adressen en kentekens

- De auto's mogen niet verplaatst worden voordat de politie ter plekke is
- Bel Mobiliteitsgarantie: 0800 555 7000  
(088 7837 688 of 088 3043 112 voor rolstoelbussen)
- Waarschuw de politie via 0900 8844 of in geval van nood 112
- Vul het Europees schadeformulier in en bewaar een kopie voor Vakantievreugd
- Noteer de gegevens van de groene kaart van de tegenpartij of maak er een foto van
- Leg zoveel mogelijk feiten en omstandigheden (digitaal) vast
- Informeer Vakantievreugd



## Schade aan de bus

*In alle gevallen van schade door een ongeval:*

- Altijd de politie bellen en maak foto's
- Altijd het Europees schadeformulier invullen (door beide partijen) en een kopie bewaren voor Vakantievreugd
- De schade moet vastgesteld worden door een erkend deskundige, er mag geen opdracht tot reparatie worden gegeven zonder overleg met Mobiliteitsgarantie

## Tenslotte

Bekeuringen zijn voor rekening van de chauffeur.  
Ieder wordt geacht zich aan de wet te houden.  
Stel Vakantievreugd bij het maken of vermoeden van een verkeersovertreding op de hoogte en maak een beschrijving van de situatie.



## Aankomst op vakantieadres

De eindverantwoordelijke reisbegeleider maakt eerst kennis met de beheerder van de accommodatie en bespreekt de huisregels. Daarbij is het belangrijk om met de volgende punten rekening te houden:

- Over welke ruimte kan de groep beschikken
- Wanneer zijn de etenstijden (indien van toepassing)
- Hoe is de beheerder te bereiken
- Wat is de naam van de plaatselijke arts en zijn adresgegevens
- Zijn er mogelijkheden om het vakantieverslag te printen

Daarna kan de reisbegeleiding zich volledig oriënteren op de vakantiegangers. Welke acties komen dan aan bod?

- Op de eerste dag controleren welke zorg geboden moet worden
- De reisbegeleider die voor de medicatie verantwoordelijk is, neemt de tijd om zaken te ordenen en kijkt wanneer de eerste verstrekking moet gebeuren.  
Let op: soms moet aan iemand bij heenreis al medicatie worden verstrekt. Dus bij reisvertrek altijd in ieder geval medicatie controleren!

Slaapplaatsen moeten worden ingericht en kamers ingedeeld. Wat komt daarbij kijken?

- Vrienden en vriendinnen op één kamer
- Als dit wordt aangegeven op beide aanmeldformulieren, mag een stel een kamer delen
- Het is handig om vakantiegangers die 's nachts incontinent zijn, bij elkaar op de kamer te laten slapen, dat geeft de minste onrust bij verschoning
- Vakantiegangers die slecht ter been zijn, kunnen het beste beneden slapen en dichtbij een toilet

## En daarna

- Na de kamerindeling moet de bagage gecontroleerd worden, zodat bekend is wat de vakantieganger bij zich heeft
- Voor het vuile wasgoed kan een plastic zak worden gebruikt, schone en vieze kleding moet niet door elkaar komen (natte was eerst laten drogen)
- Het is handig de vakantiemap, de medicatie, de EHBO-tas, het handboek en het spelmateriaal op een vaste plaats te leggen (pas op met privacygevoelige gegevens)
- Kijk in de accommodatie waar de brandkranen, blusapparaten en vluchtwegen zich bevinden
- Kijk wat voor mogelijke gevaren er in de buurt van de accommodatie zijn, zoals een drukke weg of water. Wanneer een vakantieganger er alleen op uit kan, geef hem dan een kaartje met telefoonnummer en adresgegevens mee





## Richtlijnen medicatie

Veel vakantiegangers die meegaan met Vakantievreugd, gebruiken medicatie. In de meeste gevallen draagt de reisbegeleider zorg voor de verstrekking. Het is raadzaam om één reisbegeleider verantwoordelijk te maken voor de medicatie.

Neem hiervoor ruim de tijd, raadpleeg de informatie op de aftekenlijst en lees het aanmeldformulier nog eens goed door.

Deze reisbegeleider:

- Raadpleegt de aanmeldformulieren
- Bepaalt waar de medicatie staat
- Maakt afspraken met de vakantiegangers die de medicatie zelf beheren
- Zorgt ervoor dat de medicijnen op de juiste tijden worden gegeven
- Tekent het tijdstip van verstrekking af op de medicatielijst

De vakantiegangers wordt gevraagd om voor één dag extra medicatie mee te nemen, in geval van diabetes ook een reserve insulinespuit. De familie of verzorger draagt bij vertrek het overdrachtstasje over aan de reisbegeleiding.



Bij twijfel of onduidelijkheden, bel altijd de familie en/of de verzorgers van de vakantieganger, ook als medicatie vergeten is mee te geven, zodat direct gehandeld kan worden.

Bij incidenten, zoals het vergeten of verkeerd toedienen van medicijnen, moet een melding worden gemaakt op het FOBO-registratieformulier dat in de map zit. FOBO staat voor Fouten Ongevallen en Bijna Ongevallen.

## **Aftekenlijst/Medicijnpaspoort**

Vakantievreugd vraagt de vakantieganger om een actuele aftekenlijst voor de medicatie.

Daarop staat vermeld welke medicatie en dosering de vakantieganger gebruikt en op welk tijdstip. Bij gebruik van sterke pijnstillers, naalden en spuiten is hier een speciale verklaring voor. De aftekenlijst is een overzichtelijk document, onmisbaar voor het geval de vakantieganger een apotheker of arts nodig heeft.

Bij een reis naar het buitenland is een medicijnpaspoort noodzakelijk. Bij de douane is een speciale verklaring nodig of een in het Engels opgestelde brief van de behandelende arts. Daarin moet informatie opgenomen zijn over de aandoening en het geneesmiddelengebruik. Het kan zijn dat er medicatie meegaat, die onder de Opiumwet valt. Dat kunnen sterke pijnstillers zijn, alsmede injectiespuiten en –naalden. Vooraf moet bij de vakantieganger of zijn thuisituatie geïnformeerd worden of dit geregeld is.

## **Zonlicht en medicatie**

Sommige geneesmiddelen kunnen als bijwerking hevige zonnebrand veroorzaken, ook bij mensen die doorgaans niet echt verbranden. Dat kan zijn bij gebruik van bepaalde antibiotica, zoals doxycycline en middelen tegen huidaandoeningen, reuma en

hartklachten. Geïnformeerd moet worden of deze bijwerkingen bekend zijn bij de vakantieganger die deze middelen gebruikt.

Bescherm hem in ieder geval goed tegen de zon, ook bij bewolkt weer kan de UV-straling schadelijk zijn.

Volg bij veel hitte ook het protocol van het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu.



## Richtlijnen persoonlijke verzorging en hygiëne

De persoonlijke verzorging en hygiëne zijn erg belangrijk. Iedereen wordt geacht om hygiënisch te werken en zich aan de richtlijnen te houden.

Van tevoren moet goed op het aanmeldformulier nagegaan worden in welke mate de vakantiegangers zichzelf kunnen verzorgen.

De volgende punten zijn daarbij van belang:

- Droogt een vakantieganger zich wel goed af? Voorkom smetten.  
De extra gevoelige plaatsen van het lichaam zijn lichaamsplooiën als de bilnaad, liezen, buikplooiën, oksels en onder de borsten  
Geloof vakantiegangers niet op hun woord, maar controleer echt als dit op het aanmeldformulier staat
- Verschoont de vakantieganger de kleding voldoende?  
Vooral de onderkleding verdient aandacht
- Informeer of de vakantieganger die menstrueert ook hulp nodig heeft
- De reisbegeleider doet er goed aan van tevoren na te gaan of de vakantieganger regelmatig ontlasting heeft. Vooral bij rolstoelgebruikers is dit een punt van aandacht. Zij kunnen door een gebrek aan lichaamsbeweging sneller last van obstipatie hebben

Wanneer in de accommodatie een bad aanwezig is, vereist dit oplettendheid. Niet iedereen kan zelf het bad in- en uitkomen en er bestaat gevaar voor uitglijden. Er kan eventueel een antislipmat gekocht worden, een handdoek neerleggen kan ook. De temperatuur van het water moet altijd gecontroleerd worden, mensen met epilepsie mogen nooit zonder constant toezicht in het bad. (Er bestaat gevaar voor het inslaap vallen).

## Algemene richtlijnen

- Het aanrecht, de WC en de bad- en wasruimte moeten schoon zijn
- De handen moeten gewassen worden na wc-bezoek, voor iedere maaltijd, voor het bereiden van de maaltijd, voordat de tafel gedekt wordt en voor en na het behandelen van wonden of andere verzorgingstaken
- Iemand met een open huidinfectie en/of open eczeem mag geen werkzaamheden in de keuken verrichten zonder handschoenen en draagt een verband om de kans op besmetting zo klein mogelijk te maken
- Bloed, speeksel, urine, ontlasting en pus zijn een potentieel besmettingsgevaar. Daarom wordt met handschoenen gewerkt
- Vakantiegangers mogen nooit de tandenborstel, het scheerapparaat of het ongewassen bestek van een ander gebruiken
- Nat wasgoed moet niet blijven liggen, maar ook niet nat in de koffer verdwijnen. Het moet apart in een plastic tas gestopt worden. Wel eerst laten drogen!
- De vuile was moet van de schone gescheiden blijven
- Spreek elkaar aan op naleving van deze richtlijnen



## Richtlijnen roken, alcohol en drugs

Voor vertrek moet geverifieerd worden wat op het aanmeldformulier van de vakantiegangers vermeld staat over roken en alcoholgebruik. Het gebruik van alcohol kan een verkeerde reactie geven op medicijngebruik. Voor sommige mensen zijn het genotmiddelen, maar het gebruik kan ook voor problemen zorgen.

### Roken

Roken in gezelschap is niet vanzelfsprekend, ook niet tijdens de vakanties van Vakantievreugd. Van rokers wordt verwacht dat ze rekening houden met niet-rokers en hun wensen.

Er moeten van tevoren afspraken gemaakt worden, buiten kan een rokersplek worden gecreëerd. Peuken moeten altijd goed uit zijn, zeker in de natuur. In de busjes en de accommodatie mag sowieso nooit gerookt worden.

### Alcohol

Op vakantie is het drinken van een glaasje alcohol voor velen vaak een mooie afsluiting van de dag. Meestal weten de vakantiegangers zelf wel hoeveel ze kunnen drinken. Vooraf moet op het aanmeldformulier gekeken worden of er bijzonderheden met betrekking tot alcoholgebruik op vermeld staan. Vakantievreugd heeft geen probleem met het op een verantwoorde manier en met mate drinken van een zwak alcoholisch drankje. Maak afspraken over het alcoholgebruik, ook met mederesibegeleiders!  
Wie is wanneer de bob? (neem je verantwoordelijkheid serieus!)

### Drugs



Vakantievreugd staat het gebruik van drugs tijdens de vakantieweek niet toe.

## Richtlijnen voor uitstapjes

Er zijn verschillende uitstapjes denkbaar, die elk hun eigen aandachtspunten hebben. Om elkaar niet kwijt te raken, is het raadzaam om volgende richtlijnen in acht te nemen:

- Altijd het fotoblad en de namen- en adressenlijst van de vakantiegangers en de reisbegeleiders meenemen, net als het vakantieadres en de telefoonnummers van dat adres en van Vakantievreugd
- Maak eventueel gebruik van de badges, bij met name bezoek aan attractieparken is dit zeker aan te bevelen
- Een grote groep moet verdeeld worden bij een bezoek aan een attractiepark, een stad of een andere drukke omgeving
- Er wordt een ontmoetingspunt afgesproken, waar iedereen elkaar weer treft voor het geval mensen uit de groep elkaar kwijtraken
- Als een groep een (drukke) weg moet oversteken, kan dat het beste in groepjes

### Fietsen

- Er moeten duidelijke afspraken met de vakantiegangers gemaakt worden, dat een groep bij elkaar blijft en dat niemand te ver vooruit fietst of achterblijft
- Reflecterende hesjes gebruiken
- Er kunnen meestal geen hele grote afstanden worden gefietst

## Zwemmen

- Controleer wie een zwemdiploma heeft
- Alleen zwemmen in water dat bekend staat als goed zwemwater of door de lokale overheid als zodanig is aangewezen
- Van tevoren moet bekeken worden of er borden staan met specifieke regels voor het zwemmen in een recreatieplas
- Duik of spring niet in open water, het is nooit zeker hoe diep het is
- De vakantiegangers mogen nooit alleen worden gelaten in zwembad of open water

## Aan zee

Aan zee zijn de omstandigheden heel anders dan bij een recreatieplas of in een zwembad.

- Van tevoren moet goed gekeken worden hoe het met de stroming in de zee gesteld is. Die is vaak sterker dan zo op het eerste gezicht lijkt
- Vakantiegangers en reisbegeleiders moeten nooit te diep het water in. Te diep is als het water tot boven de heupen staat
- Als er een geul in de buurt is kan daar beter gezwommen worden. Dat water is meestal wat warmer dan de zee zelf
- Let op vlaggen en oriëntatiepalen op het strand
- De vakantiegangers moet duidelijk gemaakt worden op welke paal zij moeten letten
- Gebruik geen opblaasbare rubberboten en luchtbedden



## Richtlijnen financiën

Zonder geld geen vakantie.

Tijdens de trainingsdag wordt per reisgroep bepaald wie verantwoordelijk zal zijn voor de financiën.

Dit wordt vastgelegd op een formulier en doorgegeven aan Vakantievreugd.

Het financiënmapje zit in de blauwe vakantiemap. Daarin worden de uitgaven bijgehouden en bonnetjes bewaard.

Het vakantiebudget wordt tijdig overgemaakt op de rekening van de verantwoordelijke.



De financiële verantwoording gebeurt aan de hand van de administratie in het mapje financiën. Hierin zijn al bedragen opgenomen die begroot zijn voor onder meer voeding en brandstof. In het mapje worden alle uitgaven bijgehouden.

De bonnetjes moeten worden bewaard, om zo de aftrek van BTW voor Vakantievreugd te kunnen garanderen. In de supermarkt moet al om een BTW-bon gevraagd worden, voordat de boodschappen worden gescand.

Schrijf niet op de bon en streep geen eigen uitgaven door op de bon, maar reken deze apart af. Niet of plak bonnen ook niet aan elkaar.

Alle bonnetjes geven tevens goedinzicht in de besteding van het geld en laten zien of het budget toereikend was. De gegevens worden weer gebruikt bij de calculatie voor volgende vakanties. Alle kassabonnen die de begeleider krijgt, moeten genummerd en bij de juiste post genoteerd worden en in de bijbehorende enveloppe worden gedaan.



Na de vakantie moet het bedrag dat niet is uitgegeven teruggestort worden op de rekening van Vakantievreugd.

Het rekeningnummer is NL92 RBRB 0825 0899 80.

Binnen veertien dagen moet de map financiën worden teruggestuurd en moet ook het eventueel terug te storten bedrag zijn overgemaakt.



Het is handig voor de reisbegeleider die de financiën beheert, om voor zichzelf een dagelijkse begroting op te stellen en te kijken of de uitgaven daar een beetje mee corresponderen. Hou op een kladje bij wat per post is uitgegeven, dan is snel te zien wat nog te besteden is.

Reisbegeleiders kunnen hun reiskosten declareren door het formulier in te vullen, dat voorin de map zit. Er wordt alleen uitbetaald wanneer alle benodigde gegevens bij Vakantievreugd bekend genoteerd zijn.

De woorden 'is bekend' zijn niet voldoende voor uitbetaling.

## Communicatie bij crisis

Bij een crisissituatie is het belangrijk dat het duidelijk is wie voor Vakantievreugd naar buiten treedt om informatie te geven. Dit geldt bijvoorbeeld bij:

- Agressief gedrag
- Brand
- Ongeval
- Opname in een ziekenhuis
- Seksueel misbruik
- Vermissing
- Sterfgeval

In crisissituaties moet Vakantievreugd zo snel mogelijk worden geïnformeerd. Daarbij moet aangegeven worden wat de aard van het voorval is, plaats en tijdstip en namen van de slachtoffers.

Er moet met Vakantievreugd overlegd worden wat de vervolgstappen zijn. Er mag geen informatie over vakantiegangers en reisbegeleiders aan derden worden gegeven.

Wanneer de media informatie vraagt, geven de reisbegeleiders het telefoonnummer van Vakantievreugd. De vakantiegangers moeten bij journalisten weggehouden worden.

Het bestuur en de medewerkers houden crisisberaad.

- Vakantievreugd informeert familie / verzorgers van slachtoffers. Er wordt alleen gecommuniceerd over zekerheden
- De boodschap moet duidelijk zijn en zo weinig mogelijk ruimte laten voor interpretatie

- De medewerkers informeren de betrokken familie / verzorgers zo snel mogelijk. De reisbegeleiders informeren hun eigen familie
- Er wordt overlegd wie naar de crisisplek gaat en wie als woordvoerder in Beilen blijft. Er is geregeld contact tussen beide personen, zodat de informatie die op de plaats van de crisis en in Beilen wordt gegeven, op elkaar is afgestemd

Het bestuur realiseert zich dat de druk in eerste instantie ligt bij de reisbegeleiders die met de crisissituatie worden geconfronteerd. Een medewerker of bestuurslid van Vakantievreugd treedt altijd op als woordvoerder.



## Informatie bij inbraak, schade of diefstal



Het is mogelijk dat zich situaties voordoen waarbij de politie ingeschakeld moet worden. In alle landen van de Europese Unie is het alarmnummer 112.

Bij minder (levens)bedreigende situaties of bij vragen aan de politie, kan in Nederland gebeld worden met 0900-8844.

In het buitenland kijkt de reisbegeleider bij aankomst eerst op welk telefoonnummer de politie ter plekke te bereiken is.

### Aangifte



Wanneer aangifte gedaan moet worden van diefstal, beschadiging van eigendommen door anderen, een geweldsmisdrijf of melding van een verkeersongeval, kan dat op de plaats waar het gebeurde of op het plaatselijke politiebureau. In dat laatste geval moet dit wel met de politie worden afgesproken.

Om het recht op schadevergoeding door de verzekeraar veilig te stellen, is aangifte noodzakelijk. Dat geldt bijvoorbeeld bij diefstal.

Het politieonderzoek begint bijna altijd met de aangifte, anders kan de politie niet veel doen. In de aangifte vertelt de reisbegeleider wat er gebeurd is, de politie stelt dan vast of het om een strafbaar feit gaat en maakt dan een rapport. Daarin staat de verklaring van de reisbegeleider die aangifte doet, deze moet dat ook ondertekenen. Aan de hand van de aangifte wordt proces-verbaal opgemaakt.

De reisbegeleider vraagt een kopie van de aangifte, die is nodig voor de verzekering.

## Protocol grensoverschrijdend gedrag & (vermoeden van) seksueel misbruik

Veiligheid is een belangrijk speerpunt binnen de vakanties, zowel voor vakantiegangers als reisbegeleiders. Toch komt grensoverschrijdend gedrag helaas nog steeds voor. Denk hierbij aan:

- Seksueel misbruik
- Fysieke of verbale agressie
- Discriminatie
- Financiële of materiele uitbuiting (diefstal)
- Psychologisch misbruik (pesten, treiteren, iemand bang maken, vernederen)
- Vrijheidsbeperkende middelen

In onze gedragscode staat vermeld wat wij van onze vrijwilligers en vakantiegangers verwachten. Wanneer iemand zich hier niet aan houdt treedt dit protocol in werking.

Onze reisbegeleiders moeten zich realiseren dat zij een bepaalde vorm van macht hebben tegenover onze vakantiegangers. Deze macht mag nooit als zodanig worden ingezet. Wij vragen onze reisbegeleiders om elkaar daarop aan te spreken.

Let op: jouw grenzen zijn niet dezelfde als de grenzen van een ander. Respecteer altijd andermans grenzen en check deze ook af en toe. Geef zelf ook altijd duidelijk je grenzen aan!

Het protocol voor grensoverschrijdend gedrag wordt in de volgende situaties in werking gesteld:

- De acute situatie (je betraft iemand op heterdaad of ziet dat iets net is gebeurd)
- De spontane onthulling (iemand vertelt je over wat er gebeurd is)
- Het vermoeden van... (je hebt het gevoel dat er iets niet klopt)

### Stap 1: Zorg voor veiligheid!

- Zorg te allen tijde dat je zelf op een veilige plek bent
- Zorg dat het stopt en haal het slachtoffer en de dader direct uit elkaar
- Neem het slachtoffer mee naar een rustige ruimte (zonder anderen) en neem de angst weg; bij jou is hij/zij veilig
- Zorg voor veiligheid voor de rest van de groep.
- Zorg dat de dader niet nog meer schade kan aanrichten

### Stap 2: Haal de sporen niet weg!

- Vernietig nooit mogelijk bewijsmateriaal. Laat het slachtoffer niet douchen, gooi geen kleren in de was en ga niet alvast de kamer schoonmaken.

### Stap 3: Luister naar het slachtoffer.

- Deze stap is enorm belangrijk! Laat het slachtoffer zijn verhaal doen en kijk wat hij/zij nodig heeft nu.
- **Bij seksueel misbruik: Luister wél naar het slachtoffer, maar ga níet in gesprek!** Het slachtoffer mag zijn verhaal doen, maar jij mag geen vragen stellen en geen gevoel tonen. Neem de woorden van de ander aan door te knikken en te luisteren. Laat bij voorkeur ook geen emotie erbij zien en probeer niet iemand woorden in de mond te leggen (zeg bijvoorbeeld niet je zal wel geschrokken zijn...)! Je mag emoties wel bevestigen wanneer iemand ze zelf benoemd
- Vragen naar de gebeurtenis of erover praten kan belemmerend en averechts werken. Wanneer de politie ontdekt dat je hebt meegepraat of je bepaalde vragen hebt gesteld kan een onderzoek worden afgebroken en wordt de zaak afgedaan. Laat het inhoudelijke gesprek en onderzoek volledig over aan de politie!
- Zorg bij voorkeur ook dat het slachtoffer nog geen familie spreekt voor de politie is geweest. Familie reageert vanuit emotie, wat het proces kan belemmeren

#### Stap 4: Melden!

- Ga naar je medereisbegeleider en bespreek de situatie
- Licht Vakantievreugd in! In samenspraak met kantoor worden eventuele vervolgstappen besproken
- De politie wordt, alleen in overleg met Vakantievreugd, ingelicht bij:
  - o Ernstige mishandeling
  - o Seksueel grensoverschrijdend gedrag
  - o Diefstal

#### Stap 5: Schrijf op wat er is gebeurd

- Houd dit feitelijk. Daar kan Vakantievreugd (en eventueel de politie) het meest mee
- Ook vermoedens mogen worden opgeschreven. Zo kunnen wij, zo nodig, wel een dossier opbouwen

#### Stap 6: Praat erover

- Incidenten zijn heftig om mee te maken en hebben soms aandacht nodig om te kunnen verwerken.
  - o Zorg dat je over de situatie kan praten.
  - o Je kan terecht bij het personeel van Vakantievreugd, onze vertrouwens-contactpersoon, het bestuur of je eigen huisarts.
  - o Blijf er niet mee rondlopen.

Besef je dat mensen met een verstandelijke beperking soms anders kunnen reageren dan je zal verwachten. Ook mede-reisbegeleiders reageren vanuit een stress-situatie, waardoor je soms anders reageert dan normaal.

Accepteer dit van elkaar.

*Slachtofferhulp Nederland; de Advieslijn kan worden gebeld voor overleg en tips. 0900-0101 (optie 3 in het keuzemenu).*

## Wat doet Vakantievreugd daarna?

### De dader

De benadering en begeleiding van de dader zijn afhankelijk van de 'soort' dader. In overleg met Vakantievreugd wordt gekeken naar de juiste 'aanpak' jegens de dader. Wanneer de dader een vakantieganger is, zal de verdere begeleiding in samenspraak gaan met kantoor van Vakantievreugd en de thuissituatie. Als de dader een reisbegeleider is, volgt er een definitieve schorsing. Wanneer de dader een buitenstaander is, neemt de zedenpolitie en/of een hulpverleningsinstantie de begeleiding en verantwoordelijkheid over.

### Begeleiding van de omgeving

De reisbegeleiders van de betreffende vakantie, tijdens welke het incident heeft plaatsgevonden, worden door de medewerker of het bestuur van Vakantievreugd op de hoogte gehouden van de genomen maatregelen. Bovendien kan verwezen worden naar een aantal opvangmogelijkheden wanneer reisbegeleiders daar behoefte aan hebben.

### Evaluatie van een zaak

Het is belangrijk om na afloop van een procedure rondom een (vermoeden van) seksueel misbruik het proces te evalueren. Op die manier wordt duidelijk of het beleid van Vakantievreugd met betrekking tot deze problematiek juist en volledig is. Eventueel kan het worden aangepast. Bovendien kunnen onduidelijkheden bij reisbegeleiders rond de procedure worden besproken en kan het stappenplan waar nodig worden bijgesteld.



# Stappenplan bij brand

## Ter voorkoming van brand zijn de volgende punten van belang:

- Er mag nooit binnen gerookt worden
- Slingers moeten niet te dicht bij lampen of open vuur gehangen worden
- Bij het verlaten van de accommodatie en bij het slapen gaan, alle kaarsen én een eventuele open haard doven.  
Laat geen bagage voor nooduitgangen en trappen staan



## Wat te doen bij brand:

- Rustig blijven en paniek zien te voorkomen
- De eindverantwoordelijke waarschuwt de brandweer (112)
- Elke reisbegeleider zorgt in eerste instantie voor zijn 'eigen' mensen
- Iedereen moet zo snel mogelijk naar buiten gebracht worden, weg van de brand
- Er moet gecontroleerd worden of iedereen er is en de vakantiegangers moeten bij elkaar blijven in aanwezigheid van minstens één reisbegeleider
- De eindverantwoordelijke neemt de coördinatie op zich
- Bij het zoeken naar personen moet opgelet worden of vakantiegangers zich verstoppen
- Wanneer een vermiste persoon gevonden is, moet dit doorgegeven worden aan de eindverantwoordelijke
- De beheerder of de receptie moet geïnformeerd worden
- Vakantievreugd moet op de hoogte gebracht én gehouden worden
- Wanneer nodig, informeert Vakantievreugd de thuissituatie van de vakantiegangers

- Vul bij een eventuele ziekenhuisopname het registratieformulier uit de vakantiemap in
- De eventuele schade moet geïnventariseerd worden, gegevens dienen genoteerd te worden



Volg de richtlijnen van het communicatieplan.

# Stappenplan bij vermissing

## Aandachtpunten voor de reisbegeleiders:

- De vakantieganger is in een onbekend gebied. Op de eerste dag moet ingeschat worden wat voor mogelijke gevaren er in de omgeving zijn. Daarbij moet gedacht worden aan bijvoorbeeld drukke wegen en water
- Niet iedere vakantieganger kan zich in een nieuwe omgeving snel en goed oriënteren. Er zijn er die daar erg veel moeite mee hebben
- Wanneer een vakantieganger er alleen op uit kan, staat dat vermeld op het aanmeldformulier
- Tijdens de vakantie wordt snel duidelijk of de vakantieganger een zekere vrijheid aankan. Waak hier voor overschatting. Met de betreffende vakantieganger moeten goede afspraken worden gemaakt over de tijdsduur van de afwezigheid.  
De vakantieganger moet een kaartje meekrijgen met het logeeradres en het telefoonnummer

Het kan voorkomen, dat een vakantieganger verdwaalt of dat een vakantieganger bewust, bijvoorbeeld boos, wegloopt.

Dan moeten de volgende stappen ondernomen worden:

- Eén of twee reisbegeleiders starten een zoekactie.  
De vertrekken van de verblijfplaats moeten daarbij niet vergeten worden
- Er moet altijd iemand van de reisgroep bij de overige vakantiegangers blijven
- Met de mobiele telefoons moet contact worden gehouden.  
Een mogelijkheid is om elk half uur naar een bepaalde plaats te komen
- Na ongeveer een uur moet de plaatselijke politie worden ingelicht.  
De foto op het aanmeldformulier of het fotoblade kan goed van pas komen bij het geven van het signalement

- Met de politie wordt overlegd hoe verder moet worden gehandeld
- Wanneer de politie wordt ingeschakeld, moet de verdwijning ook worden doorgegeven aan Vakantievreugd met vermelding welke acties zijn ondernomen
- Vakantievreugd onderhoudt contact met de thuissituatie



Handel in geval van vermissing als beschreven in het hoofdstuk 'communicatie bij een crisissituatie'.

**GEZOCHT**   
**GEVONDEN** 

## Stappenplan bij een sterfgeval

- De eindverantwoordelijke waarschuwt een arts/belt 112
- Er wordt direct contact opgenomen met Vakantievreugd
- Vakantievreugd informeert het thuisfront
- Reisbegeleiders bellen niet zelf met de familie of verzorger
- Vakantievreugd onderhoudt alle contacten
- De medevakantiegangers worden over het sterfgeval geïnformeerd. Daar moet voldoende reisbegeleiding bij aanwezig zijn om de vakantiegangers rustig bij te staan om de emoties, die wellicht bovenkomen, te begeleiden. Hou er rekening mee dat mensen met een verstandelijke beperking soms anders reageren dan verwacht. Sommigen kunnen snel weer overgaan tot de orde van de dag
- Wanneer er te weinig begeleiding is, vraag dan aan een medewerker om versterking
- Overleg of het wenselijk of noodzakelijk is dat een medewerker en/of familie/verzorgers komen
- De eindverantwoordelijke overlegt met de medewerker over de voortzetting van de vakantie. Of de reisbegeleiders hiertoe in staat zijn, is hierbij leidend
- De medewerker neemt contact op met de verzekeraar en blijft de verbindende schakel met de verzekeringsmaatschappij

- De medewerker houdt het thuisfront en de reisbegeleiders op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen.
- De eindverantwoordelijke heeft oog voor de verwerking en reacties van de rest van de leiding en zorgt ervoor dat er voldoende ruimte ingelast wordt om over het gebeuren te praten.  
Dat gebeurt zowel individueel als in de groep
- Ook na de vakantieweek neemt de eindverantwoordelijke in overleg met de medewerker contact op met de reisgroep.  
Dit om te voorkomen dat mensen blijven zitten met onverwerkte gevoelens
- De eindverantwoordelijke schrijft een zorgvuldige rapportage

#### Extra stappen bij een sterfgeval in het buitenland

- De medewerker deelt, in geval van overlijden in het buitenland, aan de thuissituatie het thuisfront mee, dat de mogelijkheid bestaat dat het stoffelijk overschot niet direct wordt vrijgegeven. De medewerker gaat na of het wenselijk of noodzakelijk is dat er dagelijks contact is met ouders/verzorgers. Eventueel wordt een bestuurslid ingeschakeld
- De medewerker houdt het thuisfront en de reisbegeleiders op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen. Hierbij valt te denken aan het bekend worden van het vervoer van het stoffelijk overschot naar Nederland.  
Misschien willen er mensen bijvoorbeeld op een vliegveld aanwezig zijn



Handel in geval van een sterfgeval als omschreven in het hoofdstuk communicatie bij een crisissituatie.





2024



# VAKANTIEVREUGD

reizen met een plus!

Kampstraat 2a | 9411 KS Beilen | Postbus 93 | 9410 AB Beilen

T 0593 - 522 317 | M 06 - 501 28 295 | E [info@vakantievreugd.org](mailto:info@vakantievreugd.org) | I [www.vakantievreugd.org](http://www.vakantievreugd.org)