

## Kwetsbaarheid en afhankelijkheid van de mensen die wij helpen.

Onze vrijwilligers (SchuldHulpMaatjes en coördinatoren), bieden hulp aan mensen die te maken hebben met schulden of dreigende schulden. Deze hulpvragers zijn minder in staat juiste keuzen te maken waardoor problemen zich opstapelen. Zij bevinden zich door hun financiële problemen in een afhankelijkheidspositie van goede hulp en ondersteuning.

- Door de stress, die ontstaat bij het hebben van schulden en betalingsachterstanden, is wetenschappelijk vastgesteld dat het IQ van betrokkene aanzienlijk terug loopt, hetgeen weliswaar tijdelijk kan zijn. Hierdoor zijn zij kwetsbaar en gevaarlijk gemakkelijk te beïnvloeden.
- Alhoewel onze hulpvragers strikt genomen niet tot de groep van verstandelijk beperkten gerekend kunnen worden, zorgt de stress door schulden en betalingsachterstanden dat het denkvermogen dusdanig (meestal tijdelijk) beïnvloed wordt dat men verkeerde keuzes maakt en men niet in staat is om juiste beslissingen te nemen, dus ook op financieel vlak.
- Dit raakt natuurlijk ook de kinderen in gezinnen waar dit speelt. In 78% van de huishoudens die landelijk door SchuldHulpMaatje geholpen worden zijn kinderen onder 18 jaar betrokken.

## Training

De 3-daagse training, waar onze vrijwilligers verplicht aan deelnemen, heeft als 1<sup>e</sup> dag het thema "Persoon". Op die dag worden: taken, vereiste respectvolle houding en de afgebakende grenzen waarbinnen de vrijwilliger opereert, duidelijk behandeld.

## Afspraken

### Documenten

• Hulpafspraken	<i>Wordt door hulpvrager en bestuurder van lokale organisatie ondertekend.</i>
• Overeenkomst tussen organisatie en Vrijwilliger	<i>Wordt door Vrijwilliger en bestuurder van lokale organisatie ondertekend.</i>
• Overeenkomst tussen organisatie en Coördinator	<i>Wordt door Coördinator en bestuurder van lokale organisatie ondertekend.</i>
• Gedragscode	<i>Wordt door maatjes, coördinatoren en bestuurders van lokale organisatie ondertekend.</i>

Bij het aanstellen van bestuurders, coördinatoren en maatjes worden afspraken gemaakt over wat er van je verwacht wordt, wat je wél mag en wat je niét mag doen. Dit wordt in een overeenkomst tussen betrokkene en de organisatie vastgelegd en ondertekend.

## Gedragscode

Als organisatie waarbij onze vrijwilligers persoonlijk contact hebben met vaak kwetsbare mensen willen we voorkomen dat ongewenst gedrag of (seksueel) misbruik kan plaatsvinden, met alle ingrijpende gevolgen van dien. We willen dat onze hulpvragers zich veilig voelen, met betrouwbare vrijwilligers.

Onze organisatie vindt daarom afspraken over de manier van omgaan met elkaar belangrijk en dat alle betrokkenen bij een hulpvraag zich veilig voelen. Dit kan alleen als men elkaar in zijn/haar waarde laat en elkaar met respect behandelt. Dit betekent dat wij binnen onze organisatie alle vormen van ongelijkwaardige behandeling zoals, machtsmisbruik, financiële uitbuiting, discriminerende, racistische, seksistische of (seksueel) intimiderende gedragingen of opmerkingen, of het hiertoe aanzetten, ontoelaatbaar vindt.

## Omgangsregels

Iedereen die vanuit een rol of functie betrokken is bij onze organisatie en hulpvragers, houdt zich aan de omgangsregels die hieronder zijn opgeschreven.

1. Ik accepteer en respecteer de hulpvrager zoals hij/zij is en discrimineer niet.
2. Ik houd rekening met de grenzen die de hulpvrager aangeeft.
3. Ik val de hulpvrager niet lastig.
4. Ik berokken de hulpvrager geen schade.
5. Ik maak op geen enkele wijze misbruik van mijn (machts)positie.
6. Ik scheld niet of maak opmerkingen.
7. Ik kom niet ongewenst te dichtbij en raak de hulpvrager niet tegen zijn of haar wil aan.
8. Ik geef de hulpvrager geen ongewenste seksueel getinte aandacht.
9. Ik stel geen ongepaste vragen en maak geen ongewenste opmerkingen over iemands
10. persoonlijk leven of uiterlijk.
11. Als de hulpvrager mij hindert of lastig valt, dan vraag ik hem/haar hiermee te stoppen. Als
12. dat niet helpt vraag ik om hulp.

## Klachtenregeling

Vanuit de landelijke organisatie Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland is een klachtenregeling beschikbaar. Kort samengevat:

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop de lokale organisatie zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, bij het lokale bestuur een klacht in te dienen. Onverlet het wettelijke recht zich tot de daartoe bevoegde instantie te wenden.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam bij de lokale organisatie, wordt aangemerkt als een gedraging van de organisatie, voor zover deze gedraging aan de organisatie kan worden toegerekend.
3. Onder personen -werkzaam bij- worden verstaan:
  - De vrijwilligers en coördinator(en) van de organisatie.
4. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend.

## Ter ondertekening:

Organisatie	Vrijwilliger /bestuurder
naam	naam
Handtekening:	Handtekening:

Paraaf:

Paraaf: