

Algemene voorwaarden & Gedragsregels

In dit document zijn de algemene voorwaarden en gedragsregels voor aanmelding en het ontvangen van steun van Stichting Energiebank Nederland (voortaan: Energiebank) beschreven. Het document bestaat uit vijf hoofdstukken:

- Aanmelding
- Toelichting hulptraject
- Gedragsvoorwaarden
- Energievoorwaarden
- Financiële voorwaarden



1. Aanmelding

Een huishouden kan zich op twee manieren bij de Energiebank aanmelden:

- Wanneer een huishouden hulp ontvangt van een hulpverlenende instantie, dient het huishouden zichzelf altijd via een hulpverlener van deze hulpverlenende instantie aan te melden. De hulpverlenende instantie is hierbij het eerste aanspreekpunt voor de Energiebank. Samen bekijken ze hoe een huishouden geholpen dient te worden.
- Wanneer een huishouden geen hulp ontvangt van een hulpverlenende instantie, kan het huishouden zichzelf aanmelden. De Energiebank hanteert hiervoor de [GelrePas](#) als inkomenscheck. Iemand dient daarvoor in bezit te zijn van een geldige GelrePas.

De Energiebank behoudt zich het recht voor om een aanmelding tijdelijk in een wachtrij te plaatsen. De reden en verwachte duur zal altijd gecommuniceerd worden naar de hulpverlener en/of het betreffende huishouden.

De Energiebank verwacht van huishoudens en hulpverleners dat zij volledig eerlijk zijn in de informatie die bij aanmelding verstrekt wordt. Wanneer blijkt dat dit niet het geval is, zet de Energiebank per direct de aanmeldingsprocedure of (in geval het traject al gestart is) de steun stop.

2. Toelichting hulptraject

Na toewijzing van de hulp, zal het huishouden gedurende een periode van zes maanden ondersteund worden door de Energiebank.

- **Hulp bij bewustwording.** Het huishouden krijgt gedurende zes maanden minimaal driemaal bezoek van een energiecoach. De deelnemer doorloopt hiermee een traject van energiebewustwording, waarin hij/zij gestimuleerd en geholpen wordt om energie te besparen. Wanneer de energiecoach constateert dat de energiecoaching geen effect heeft, bijvoorbeeld als het huishouden al energiezuinig en -bewust leeft, kan de energiecoaching voortijdig worden afgerond. Dit gaat altijd in overleg met het huishouden.
- **Hulp bij besparing.** Tijdens het traject ontvangt het huishouden een persoonlijk samengesteld energiebesparingspakket. Hierin zitten energiebesparende producten zoals tochtstrippen, radiatorfolie en LED-lampen. Het huishouden maakt samen met de energiecoach een keuze uit de door de Energiebank aangeboden producten. De Energiebank is afhankelijk van producten die we gedoneerd krijgen. Om die reden kan ons aanbod wel eens wisselen.
- **Hulp bij de energierekening.** Tot slot ontvangt het deelnemende huishouden hulp bij de energierekening. Huishoudens ontvangen energie. Vooral nog in de vorm van een korting op de energierekening. Wanneer er sprake is van een schuld of betalingsachterstand bij de energieleverancier, helpt de Energiebank door (een deel van) deze schuld af te betalen (conform de bedragen in onderstaande tabel). In andere gevallen wordt er een korting via de jaarafrekening van de energieleverancier gegeven. Afhankelijk van de woonsituatie, varieert de hoogte van de korting of afbetaling bij schuld tussen de 180 en 300 euro.

Bewoners	Korting
1	€ 180,-
2	€ 210,-
3	€ 240,-
4	€ 270,-
Meer dan 4	€ 300,-

De Energiebank acht de kans groot dat na zes maanden de ingezette maatregelen tot een verlaging van de energierekening zal hebben geleid. De Energiebank zet alle tot haar beschikking zijnde middelen in om een huishouden te helpen, maar kan geen garanties afgeven omtrent te realiseren besparingen en kan hier nooit voor aansprakelijk worden gesteld.

Halverwege het traject checkt de Energiebank of het huishouden voldoende meewerkt aan het traject en inzet toont om energie te besparen. Wanneer dit niet het geval is, wordt het traject, inclusief de financiële steun, beëindigd.

Na zes maanden stopt de hulp automatisch. Na een periode van tenminste één jaar kan een huishouden zich opnieuw aanmelden bij de Energiebank.

3. Gedragsregels

Gedoneerde producten uit het energiebesparingspakket zijn uitsluitend bedoeld voor het begunstigde huishouden. Wanneer deze producten niet gebruikt worden in de periode waarin het huishouden hulp ontvangt, dienen ze geretourneerd te worden aan de energiecoach.

Het huishouden stelt zich welwillend op tegenover vrijwilligers van de Energiebank.

Het huishouden is bereid mee te werken aan energiecoaching en zet zich in om energie te besparen. Dit uit zich onder meer in reageren wanneer er contact door de Energiebank met het huishouden wordt opgenomen, in actieve deelname aan de energiecoaching afspraken en de opdrachten die hieruit voortkomen, en in een getoonde inzet om daadwerkelijk energie te besparen in huis.

Wanneer blijkt dat het huishouden schijnbaar misbruik maakt van de regelingen van de Energiebank, waaronder begrepen het niet voldoen aan de in de vorige alinea omschreven verplichtingen, dan kan de Energiebank de hulp per direct eindigen, en de ingehouden korting tot 100% terugvorderen. Indien hier niet aan wordt voldaan door het huishouden, kan de Energiebank de vordering uit handen geven aan een externe partij. Alle bijkomende kosten komen ten laste van het huishouden. De Energiebank zal hier altijd toelichting op geven aan de hulpverlener.

Wanneer een lid van het huishouden een misdrijf begaat tijdens de hulpperiode, kan de steun per direct worden gestopt. Indien het huishouden de energiecoach tijdens of na afronding van het hulptraject valselyk beschuldigd van schade en/of diefstal, wordt de hulp per direct beëindigd en worden de volledige korting en alle uitgegeven besparingsproducten per direct teruggevorderd. Indien hier niet aan wordt voldaan door het huishouden kan de Energiebank de vordering uit handen geven aan een externe partij. Alle bijkomende kosten komen ten laste van het huishouden. De Energiebank zal hier altijd toelichting op geven aan de hulpverlener.

4. Energievoorwaarden

Indien sprake is van één van de navolgende situaties dient dit vooraf (bij aanmelding) aan de Energiebank te worden medegedeeld:

- ✚ Bij betalingsachterstanden bij de energieleverancier(s).
- ✚ Bij een reeds bestaande betalingsregeling met energieleverancier(s).
- ✚ Bij (aankondiging van) afsluiting van energie.

Afhankelijk van afspraken en samenwerkingen met energieleveranciers kan de Energiebank een huishouden benaderen voor een alternatieve hulpstructuur.

Voorwaarde voor het realiseren van de korting op de energierekening (zoals beschreven in hoofdstuk 2) is dat de energieleverancier samenwerkt met de Energiebank. Wanneer dit niet het geval is, kan de Energiebank op een andere wijze zorgen voor financiële ondersteuning.

Om een goede continuering van de korting op de energierekening te garanderen, vragen we het huishouden tijdens de ondersteuningsperiode (zes maanden) het lopende contract met de huidige energieleverancier niet tussentijds te beëindigen. Wanneer het contract met de huidige energieleverancier tijdens de ondersteuningsperiode afloopt, is een huishouden vrij om van energieleverancier te wisselen.

Het huishouden dient een energierekening op eigen naam te hebben.

5. Financiële voorwaarden

Om voor hulp van de Energiebank in aanmerking te komen, gelden voorwaarden voor het netto inkomen per maand. De Energiebank hanteert als financieel toelatingscriterium een inkomen van maximaal 120 procent van de actuele bijstandsnorm.

Onder inkomen verstaat de Energiebank inkomen uit werk of uitkering.

Voor het financieel toelatingscriterium rekent de Energiebank het inkomen van alle volwassen inwoners in huis mee, dus ook volwassen kinderen.

Een huishouden hoeft geen energieschuld te hebben om in aanmerking te komen voor steun van de Energiebank.

Indien er sprake is van financiële bewindvoering of budgetbeheer, zal de Energiebank de korting op de energierekening geven in overleg met de bewindvoerder of budgetbeheerder. Wanneer de bewindvoerder of budgetbeheerder gefundeerd bezwaar heeft tegen het geven van de korting op de energierekening (zoals beschreven in hoofdstuk 2), behoudt de Energiebank zich het recht voor om de korting voor het betreffende huishouden niet te verlenen.

In geval een huishouden zich via een hulpverlener aanmeldt, staat de hulpverlener garant voor het opgegeven netto inkomen.

Indien na toelating blijkt dat het netto inkomen per maand van het huishouden bij toelating hoger was dan het normbedrag, dient de ontvangen korting binnen drie maanden aan de Energiebank terugbetaald te worden en wordt de hulp met onmiddellijke ingang door de Energiebank beëindigd. Indien hier niet aan wordt voldaan door het huishouden, kan de Energiebank de vordering uit handen geven aan een externe partij. Alle bijkomende kosten komen ten laste van het huishouden.

Hardheidclausule

Het is onmogelijk om alle situaties te vangen in regeltjes. Indien het toepassen van de hiervoor vermelde regels, in zeer bijzondere gevallen, tot ongewenste situaties leidt, kan de beoordelaar van de Energiebank bij uitzondering, maar wel onderbouwd, afwijken van deze regels.

