

## **Gedragscode Stichting Energiebank Den Haag e.o.**

### Visie

Een van de belangrijkste activiteiten van de vrijwilligers / energiecoaches van de Energiebank Den Haag e.o. is huisbezoeken afleggen bij mensen met energiearmoede en deze mensen adviseren op welke wijze zij hun energierekening kunnen verlagen.

We vinden het belangrijk dat er tijdens de huisbezoeken sprake is van een prettige sfeer en een veilige omgeving voor de vrijwilligers en de bewoners. We creëren daarvoor de randvoorwaarden. Voor zowel de vrijwilligers als voor de bewoners die bezocht worden, willen we dat er heldere regels zijn ten aanzien van het gedrag. In deze gedragscode staan de randvoorwaarden en regels.

Bejegening en zorgvuldige omgang tussen vrijwilligers en diegene die van onze diensten gebruikmaken, dragen bij aan de kwaliteit van ons werk en het bereiken van onze doelstellingen.

De kernwaarden die wij hanteren zijn:

- Betrokken
- Behulpzaam
- Klantvriendelijk
- Integer
- Deskundig

Een omschreven gedragscode is niet limitatief. Er zullen zich altijd situaties voordoen die niet beschreven worden in een gedragscode. De keuze die dan gemaakt wordt in het handelen moet wel in de geest zijn van de hieronder beschreven gedragscode.

Elke vrijwilliger moet zich ervan bewust zijn dat er grenzen zijn. Het elkaar aanspreken en laten aanspreken op gedrag is noodzakelijk wanneer er situaties zijn die schuren met de gedragscode. Bij overschrijding van de gedragscode volgt er altijd een gesprek met twee bestuursleden en kan dit leiden tot het (tijdelijk) opschorten of beëindigen van de werkzaamheden. Deze gedragscode is gebaseerd op relevante Nederlandse Wetgeving.

### Doel

Deze gedragscode geeft aan wat wij als stichting in houding en gedrag verwachten van onze vrijwilligers. Houding en gedrag dat past binnen de doelstellingen en visie van de stichting en gedrag dat leidt tot goede, respectvolle en veilige samenwerking tussen vrijwilligers onderling en in relatie tot de bewoners die van onze diensten gebruik maken.

### Reikwijdte

De gedragscode geldt voor alle vrijwilligers inclusief bestuur, projectleider, coördinator en ook voor personen die incidenteel werkzaamheden voor de stichting uitvoeren.

## Definities

### *Bestuur*

Hiermee worden de bestuursleden bedoeld zoals beschreven in de statuten van de stichting "Stichting Energiebank Den Haag e.o."

### *Projectleider / Coördinator*

Door het bestuur aangestelde persoon of personen die een aantal taken op het gebied van werving, selectie en coaching van vrijwilligers gedelegeerd heeft gekregen van het bestuur.

### *Bewoners*

Onder bewoners worden die personen verstaan die gebruik maken van de diensten van de Energiebank Den Haag e.o. en in die hoedanigheid te maken hebben met een huisbezoek van één van de vrijwilligers, energiecoaches en/of projectleider en/of coördinator van de stichting.

### *Vrijwilliger*

Onder vrijwilligers worden die personen verstaan die worden ingezet voor het op een correcte wijze uitvoeren van de werkzaamheden zoals beschreven in de werkinstructie die geldt voor de Energiebank Den Haag e.o. en alle andere mensen die binnen de stichting activiteiten uitvoeren ongeacht de functie of relatie met de stichting.

### *Ongewenst gedrag*

Onder ongewenst gedrag wordt grensoverschrijdend gedrag op het terrein van (seksuele) intimidatie, agressie, geweld, discriminatie, pesten en roddelen verstaan. Daarnaast gaat het om ongewenst gedrag bij het omgaan van alle materialen, hulpmiddelen en (elektronische) communicatiemiddelen die door de stichting aan de vrijwilligers zijn verstrekt of die staan in de gebouwen waarin gewerkt wordt.

### *Liefdesrelatie*

Een bijzondere relatie die door aard en intensiteit uitstijgt boven een normale persoonlijke relatie omdat er een gevoel van intimiteit ontstaat op lichamelijk fysiek of emotioneel gebied en gevoelens en gedachten worden gedeeld die niet met anderen worden gedeeld.

### *Persoonsgegevens*

Alle informatie over personen waaraan een persoon direct of indirect kan worden herkend. Het kan hierbij gaan om naam, adresgegevens, telefoonnummer, geboortedatum, e-mailadres, foto, film, etc.

## Gedragsregels algemeen

- De vrijwilligers zorgt voor een sfeer waarbinnen de bewoners zich veilig en gerespecteerd voelen;
- De vrijwilliger is zich te allen tijde bewust van zijn voorbeeldfunctie ten opzichte van de bewoners;
- De vrijwilliger behandelt vertrouwelijke informatie als zodanig;
- De vrijwilliger maakt geen misbruik van de afhankelijkheidsrelatie die uit zijn functie voortvloeit.

### Omgaan met grenzen algemeen

- Vrijwilligers gaan met respect om met mensen. Zij erkennen dat er verschillen zijn tussen mensen en discrimineren niet;
- Alcohol, drugs en andere stimulerende middelen zijn niet toegestaan tijdens het uitvoeren van de vrijwilligers werkzaamheden en hebben geen invloed op deze.;
- Alle seksueel getinte gedragingen en/of toespelingen tussen vrijwilligers onderling, tussen vrijwilligers en bewoners die gebruik maken van de diensten van de stichting en derden die betrokken zijn bij de werkzaamheden van de stichting zijn ontoelaatbaar;
- We werken binnen de grenzen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en beschermen op allerlei wijze de persoonsgegevens;
- Elke vrijwilliger heeft het recht zijn of haar mening intern schriftelijk dan wel mondeling kenbaar te maken;
- Kleding en uiterlijk beïnvloeden de communicatie niet;
- De zorg voor veiligheid is van ons allemaal, zowel voor jezelf, je collega's en bewoners en van je werkomgeving;
- Materiaal en middelen die door het bestuur van de stichting worden gegeven om het werk goed en veilig te kunnen doen, worden gebruikt, verzorgd en onderhouden waarvoor ze bedoeld zijn;
- Uitingen naar derden en op sociale media getuigen van respect voor de privacy van collega vrijwilligers, bewoners, betrokkenen en de stichting;
- De vrijwilliger gaat niet in op en neemt zelf geen initiatief tot commerciële gedragingen tegenover een bewoner en/of collega's;
- Geschenken of giften van derden worden niet geaccepteerd, ook geven we geen geschenken of giften op persoonlijke titel aan derden verbonden met de stichting.

### Grenzen tussen vrijwilligers

- De relatie tussen vrijwilligers onderling is primair een werkrelatie waarin respect voor elkaar en elkaars meningen evenals emotionele, culturele, religieuze en fysieke integriteit te allen tijde voorop staat en wordt bepaald door respect voor ieder ras, sekse en levensbeschouwing;
- Pesten, verbaal (negatieve uitlatingen en grof taalgebruik) en fysiek geweld en (seksuele) intimidatie onderling doen we niet en vinden we ontoelaatbaar;
- Wanneer er een zakelijke, seksuele of liefdesrelatie ontstaat wordt het bestuur geïnformeerd;
- Vrijwilligers gaan niet in op en nemen zelf geen initiatief tot commerciële gedragingen tegenover een andere vrijwilliger. Vrijwilligers moeten zich vrij ten opzichte van elkaar kunnen gedragen. Iedere commerciële handeling tussen vrijwilligers kan leiden tot een verschil van mening over de handeling. Dit beïnvloedt de werkrelatie en dat is niet wenselijk.

### Grenzen tussen vrijwilligers en bewoners

- Vrijwilligers werken in de context van hun taakbeschrijving en zijn daarover duidelijk naar bewoners, hun netwerk, collega vrijwilligers en derden. We beseffen ons voortdurend dat de bewoners een afhankelijke positie ten opzichte van ons innemen en wij bewaken de grens van afstand en nabijheid;
- Er wordt zorgvuldig omgegaan met persoonlijke gegevens van zowel bewoners als collega vrijwilligers. Persoonlijke informatie die niet noodzakelijk is voor de uitvoering van de taken wordt niet zonder toestemming van betrokkene intern

gedeeld (mondeling, schriftelijk of digitaal) met anderen (uitgezonderd in levensbedreigende situaties). Het extern delen van informatie zonder toestemming van betrokkene vooraf gebeurt alleen na goedkeuring van het bestuur;

- De vrijwilliger heeft als energiecoach functionele contacten met bewoners. De vrijwilliger dient er rekening mee te houden dat bezochte bewoners (mogelijk) geen onderscheid kunnen maken tussen het handelen van de vrijwilliger tijdens de huisbezoeken in het kader van energiearmoede en het handelen hier buiten. De vrijwilliger dient zich daarvan voortdurend bewust te zijn. In het bijzonder dient de vrijwilliger ook buiten de functionele huisbezoeken zich naar de inhoud van deze code te gedragen.

#### Omgaan met grenzen

- Vrijwilligers dienen zich als collega's ten opzichte van elkaar te verhouden. Dit biedt basale garanties op een open werksfeer zonder geroddel, gepest en geheimen. Een bijzondere verantwoordelijkheid ligt ook bij het bestuur, de projectleider en de coördinator. Zij dienen alert te zijn op signalen en in voorkomende gevallen zelf zaken bespreekbaar te maken conform het beleid tegen ongewenst gedrag tussen vrijwilligers. Vrijwilligers zijn duidelijk over hun rol ten opzichte van de bewoners en degenen die bij de bewoners betrokken zijn.

#### Wat te doen bij (dreigende) grensoverschrijdingen

- Als een vrijwilliger wordt geconfronteerd met een (dreigende) grensoverschrijding door een collega of een bewoner dan zal hij in principe eerst zelf deze daarop aanspreken;
- Levert dit gesprek naar mening van de aanspreker geen resultaat op, dan heeft de vrijwilliger de gelegenheid om dit in een individueel gesprek met een bestuurslid, projectleider of coördinator ter sprake te brengen. Indien nodig, bespreekt het bestuurslid, projectleider of coördinator dit met de vrijwilliger of de bewoner en geeft daarbij ook aan van wie hij die informatie heeft;
- Ernstige en/of aanhoudende grensoverschrijding moet altijd intern gemeld worden bij het bestuur: externe melding (zoals politie/justitie) kan dan worden overwogen;
- Is er sprake van een vermoeden van grensoverschrijding dan kan vertrouwelijk advies worden gevraagd aan de vertrouwenspersoon.

#### Specifieke situaties

- Is de vrijwilliger van oordeel dat zijn eigen grenzen zijn aangetast door een collega vrijwilliger dan kan hij zich wenden tot het bestuur of de vertrouwenspersoon;
- Indien collega's van oordeel zijn dat de grenzen van de gedragscode, en/of het professionele handelen wordt overschreden dan meldt hij dat direct aan het bestuur;
- Is de vrijwilliger van oordeel dat zijn eigen grenzen zijn aangetast door een bewoner dan kan dit gemeld worden bij het bestuur of de vertrouwenspersoon;
- Bij grensoverschrijding door een collega vrijwilliger tegenover een bewoner dan moet het bestuur onmiddellijk worden geïnformeerd;
- Grensoverschrijding of klachten over of signalen van niet-functionele gedragingen van de projectleider of coördinator kunnen worden gemeld bij het bestuur of de vertrouwenspersoon;

- Klachten over of signalen van niet-functionele gedragingen van bestuursleden kunnen worden gemeld bij de vertrouwenspersoon;
- Wanneer de vrijwilliger de eisen of het handelen van de organisatie in strijd acht met deze gedragscode of met de wet dan richt hij zich tot het bestuur;
- De vrijwilliger kan zonder gevaar voor strafmaatregelen of oneerlijke behandeling van een (vermoede) misstand dit melden;
- Bij vernieling, beschadiging of kwijtraken van de gebruiksvoorwerpen die door de organisatie aan vrijwilligers in bruikleen zijn verstrekt, kunnen de kosten of een deel van de kosten verhaald worden bij de vrijwilliger.

#### Steun en hulp

- De vrijwilliger, projectleider of coördinator die slachtoffer is van grensoverschrijdend gedrag kan rekenen op steun van de stichting;
- Het bestuur organiseert voor het slachtoffer en zo nodig voor collega's emotionele steun en eventuele andere ondersteuning;
- Het bestuur draagt zorg voor hoor en wederhoor
- Het bestuur besluit of er disciplinaire maatregelen moeten worden toegepast;
- Klachten en meldingen in het kader van deze gedragscode kunnen worden ingediend tot en met een jaar na datum beëindiging van het vrijwilligersverband of overeenkomst tot opdracht.

De contactgegevens van de vertrouwenscontactpersoon zijn te vinden op de website van de Energiebank Den Haag e.o..

Naast de huisbezoeken als kernactiviteit worden ook aangrenzende activiteiten direct samenhangend met de doelstelling van de stichting uitgevoerd. De vrijwilligers, projectleider en coördinator dienen zich ook hierbij naar de inhoud van deze code te gedragen.

De vrijwilligers, energiecoach, projectleider en coördinator worden bij de start van hun werkzaamheden voor de stichting schriftelijk in kennis gesteld van deze gedragscode. De gedragscode maakt onderdeel uit van de vrijwilligersovereenkomst cq. de overeenkomst tot opdracht. Daarmee verklaren de vrijwilligers, de energiecoach, de projectleider en de coördinator dat zij de gedragscode kennen en volgens de gedragscode zullen handelen.

Deze gedragscode is op 7 oktober 2023 vastgesteld door het bestuur van de Energiebank Den Haag e.o. en vanaf die dag in werking.