

## Gedragscodennormering

### Algemeen

In 2019 is de Alliantie Vrijwillige Schuldhulp opgericht door zes organisaties die met behulp van vrijwilligers helpen bij schulden. De zes alliantiepartners: Humanitas, Inspraakorgaan Turken in Nederland (IOT), Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA), Leger des Heils, Samenwerkingsverband Marokkaanse Nederlanders (SMN) en SchuldHulpMaatje, willen door samenwerking op lokaal niveau te stimuleren de schuldenproblematiek in Nederland verkleinen. Door deze samenwerking kunnen mensen met schulden lokaal sneller worden gevonden en doorgeleid naar de juiste hulp zodat zij eerder, beter en duurzaam geholpen kunnen worden.

Een belangrijk doel van het project is de kwaliteit van de dienstverlening van vrijwilligers uit te dragen. Omdat we binnen de Alliantie te maken hebben met een grote diversiteit aan organisaties die op verschillende manieren en momenten ondersteuning bieden op het thema schuldhulp, kan de toepassing van dit document in de praktijk verschillen per organisatie. Om die reden is gekozen voor een basiskwaliteitskader waar alle partners zich aan conformeren. Dit kader is opgezet als een set minimale eisen op basis waarvan de partners (desgewenst met eigen aanvullingen) vorm kunnen geven aan hun organisatiedoel, met oog voor hun eigen identiteit, normen en waarden.



*Deze vier pijlen bepalen samen de kwaliteit van de vrijwilligers*

#### Bij dit document horen de volgende documenten:

- Bijlage 1 Functieprofielen
- Bijlage 2 Gedragscode
- Bijlage 3 Privacyverklaring van de vrijwilliger
- Bijlage 4 Opleidingsoverzicht

## Gedragscodenormering Alliantie Vrijwillige Schuldhulp

De gedragscodenormering AVS 2020 geeft een beschrijving van de minimale kwaliteitseisen die door de alliantiepartners worden gewaarborgd. In de normering wordt verwezen naar een aantal documenten die samen met deze gedragscodenormering het algemene kwaliteitskader van AVS vormen.

### Afdeling 1 De Alliantiepartner

Deze afdeling is gericht op de alliantiepartners die direct (eigen) vrijwilligers inzetten. Als er gesproken wordt over 'vrijwilliger' wordt hiermee bedoeld alle betrokkenen die zich, onder welke naam en in welke functie dan ook, vrijwillig inzetten bij een van de alliantiepartners.

- 1 |** Alliantiepartners zullen zich ten opzichte van elkaar, hun betaalde krachten, hun vrijwilligers, de hulpvragers en andere personen en/of organisaties met wie een professionele relatie wordt aangegaan aan de in Nederland geldende wet- en regelgeving houden.
- 2 |** Alliantiepartners geven inzicht in hun activiteiten door middel van een jaarverslag. Doel, werkwijze en resultaten van de organisatie zijn hierin duidelijk omschreven.
- 3 |** Er is bij de alliantiepartners aandacht voor grensoverschrijdend gedrag (zoals seksuele intimidatie, pesten, discriminatie en agressie). Hierbij kan gebruik worden gemaakt van protocollen of er kan een verantwoordelijke worden aangewezen die hier toezicht op houdt.
- 4 |** Alliantiepartners hebben op lokaal en/of landelijk niveau een klachtenregeling waarop zowel door de vrijwilliger als door de hulpvragers een beroep kan worden gedaan.
- 5 |** Alliantiepartners kunnen gebruik maken van de door AVS opgestelde profielen voor verschillende typen vrijwilligers (bijlage 1) en stimuleren het gebruik hiervan.
- 6 |** Alliantiepartners dragen zorg voor de inzet van deskundige vrijwilligers. Ze bieden hiertoe trainingen aan passend bij hun profiel en zorgen voor een systeem van permanente educatie en of bijscholing/deskundigheidsbevordering. Zij maken hierbij gebruik van de profielen die door AVS zijn vastgesteld (bijlage 1).
- 7 |** Alliantiepartners sluiten een schriftelijke overeenkomst met de vrijwilligers waarin of waarbij zowel een gedragscode (bijlage 2) als een privacy statement (bijlage 3) zijn opgenomen.
- 8 |** Alliantiepartners zijn verantwoordelijk voor de (aansprakelijkheids)verzekeringen van hun eigen werknemers en vrijwilligers.

## **Afdeling 2 De vrijwilliger**

Onder deze afdeling komen de rechten en plichten van de vrijwilliger aan de orde. Net als bij de vorige afdeling moet het begrip 'vrijwilliger' ruim worden opgevat. Dit omvat alle personen die zich vrijwillig voor een van de partnerorganisaties inzetten.

**9 |** De vrijwilliger gaat bij zijn werkzaamheden uit van het belang van de hulpvrager, deze staat te allen tijde centraal.

**10 |** De vrijwilliger zorgt voor een transparante werkwijze en koppelt deze terug aan de coördinator. Hierbij wordt de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) in acht genomen.

**11 |** Vrijwilligers kennen hun rol in verhouding tot andere betrokkenen (waaronder beroepskrachten). Hierbij kan door de alliantiepartners gebruik worden gemaakt van de door AVS opgestelde profielen (bijlage 1) waarin onder meer de afbakening van de taken van vrijwilligers beschreven staan.

**12 |** De vrijwilligers kunnen voor hun deskundigheidsbevordering gebruik maken van het opleidingsaanbod van hun eigen organisatie en van trainingen beschikbaar gesteld binnen de Alliantie (bijlage 4).

## **Afdeling 3 Afsluiting**

**13 |** De gedragscodenormering is een set van minimale eisen waar alle alliantiepartners zich aan verbinden. Door ondertekening van dit document verplichten zij zich tot naleving hiervan.