

## Onze visie

**Naasteliefde is onze basis met het Evangelie daarbij als onze inspiratiebron. Dat betekent dat elk mens aandacht en (zo nodig) zorg en ondersteuning verdient.**

Met onze SchuldHulpMaatje Aanpak willen we een structurele bijdrage leveren aan het oplossen van de toenemende schuldenproblematiek. Deze aanpak, die aanvullend is op de reguliere schuldhulpverlening, is gebaseerd op samenwerking met lokale overheden en maatschappelijke organisaties. Hiermee versterken wij de diaconale inzet van kerken, christelijke geloofsgemeenschappen en -organisaties.

## Onze missie

- Bijdragen aan schuldenvrij leven van mensen.
- Voorkomen en duurzaam oplossen van schuldproblematiek.
- Hulp vanuit verbondenheid tussen mensen.
- Vroegtijdig bereiken van mensen in dreigende financiële nood.
- Goed opgeleide vrijwilligers wiens hulp aanvullend is op die van professionals.

## Ons doel

Mensen met (dreigende) schulden en/of geldzorgen vroegtijdig bereiken, hen hulp bieden via internet en met getrainde vrijwilligers, die deskundig en op persoonlijke wijze kunnen helpen naar een schuldenvrij leven. Begeleiding in gedragsverandering en financiële zelfredzaamheid staat daarbij centraal.

## Onze waarden

Ons uitgangspunt is, dat elk mens waardevol is en een uniek en geliefd schepsel van God, gelijkwaardig aan ieder ander.

- Respect
- Eerlijk
- Echt
- Rechtvaardig
- Ondersteunend
- Deskundig
- Positief

## Onze basishouding

- Ik (ver)oordeel niet
- Ik ben liefdevol
- Ik ben bewogen
- Ik ben trouw en geduldig
- Ik ben er voor hen in moeilijkheden en/of bid
- Ik kom op voor het recht
- Ik help en getuig daardoor



## De bedoeling van de gedragscode

Als organisatie, waarbij onze Maatjes, coördinatoren, bestuurders en (betaalde) medewerkers persoonlijk contact hebben met vaak kwetsbare mensen of in een gezagsverhouding staan, willen we voorkomen dat ongewenst gedrag of (seksueel) misbruik kan plaatsvinden, met alle ingrijpende gevolgen van dien. We willen dat onze hulpvragers, Maatjes, coördinatoren, bestuurders en (betaalde) medewerkers zich veilig voelen.

Onze organisatie vindt het daarom belangrijk dat er afspraken zijn over de manier van omgaan met elkaar en ook 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 vinden.

Er is sprake van machtsmisbruik wanneer iemand richting een ander, die afhankelijk van hem/haar is, op een intimiderende, manipulerende of gewelddadige wijze gebruik maakt van zijn of haar positie en bevoegdheden ten koste van degene(n) tot wie hij/zij in een vertrouwens- en/of gezagsrelatie staat. Bij machtsmisbruik kan het gaan om handelen, nalaten en/of het nemen van een besluit.

Indien er sprake is van een klacht met betrekking tot het bovenstaande, wordt hiervan direct melding gemaakt bij de klachtenfunctionaris van de landelijke Vereniging, die zorgt voor verdere afhandeling en / of er kan beroep gedaan worden op een onafhankelijke vertrouwenspersoon.

Onze gedragscode wordt door onze Maatjes, coördinatoren, bestuurders en (betaalde) medewerkers onderschreven.

## Omgangsregels

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

1. Ik accepteer en respecteer de ander zoals hij/zij is en discrimineer niet.
2. Ik houd rekening met de grenzen die de ander aangeeft.
3. Ik berokken de ander geen schade toe.
4. Ik maak op geen enkele wijze misbruik van mijn (machts)positie.
5. Ik scheld niet en maak geen ongepaste opmerkingen.
6. Ik kom niet ongewenst te dichtbij en raak de ander niet tegen zijn of haar wil aan.
7. Ik ga geen liefdes- en/of seksuele relatie aan met een ander die in een afhankelijkheidsrelatie tot mij staat.
8. Ik stel geen ongepaste vragen en maak geen ongewenste opmerkingen over iemands persoonlijk leven of uiterlijk als dit niet relevant is voor de situatie.
9. Als de ander mij hindert of lastigvalt, dan vraag ik hem/haar hiermee te stoppen. Als dat niet helpt, vraag ik om hulp.

## Klachtenregeling

Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland heeft een klachtenregeling. 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. Het lokale bestuur is verplicht om over het dossier en de wijze van klachtafhandeling te rapporteren aan de directie van Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland. Indien dat wordt gevraagd is de directie ook gerechtigd tot inzage in het gehele klachtdossier.
3. Een gedraging van een persoon, werkzaam bij de lokale organisatie, wordt aangemerkt als een gedraging van de lokale organisatie, voor zover deze gedraging aan de organisatie kan worden toegerekend.
4. Onder personen -werkzaam bij- worden verstaan: de bestuurders, Maatjes, coördinatoren en (betaalde) medewerkers van zowel de lokale als landelijke organisatie.
5. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend.
6. Voor klachten die betrekking hebben op grensoverschrijdend gedrag en machtsmisbruik geldt een landelijke klachtenprocedure.
7. Voor de landelijke organisatie gelden dezelfde richtlijnen.
8. De klachtenregeling is te vinden in het handboek voor de lokale SchuldHulpMaatje Organisatie en digitaal beschikbaar in ons HulpVraagSysteem (HVS).
9. Op de algemene website van SchuldHulpMaatje is informatie te vinden hoe een klacht ingediend kan worden door een hulpvrager of vrijwilliger.