

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

Onze vrijwilligers (van IDO Schuldhulpverlening (medewerkers inloopsprekuren, medewerkers schuldhulpverlening en coördinatoren), bieden hulp aan mensen die te maken hebben met o.a. 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 terugloopt, hetgeen weliswaar tijdelijk kan zijn. Hierdoor zijn zij kwetsbaar en 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 gezinnen die landelijk door SchuldHulpMaatje geholpen worden zijn kinderen onder 18 jaar betrokken.

### Training

Onze vrijwilligers nemen verplicht deel aan ons trainingsprogramma. Dit houdt onder andere in: 1) De 3-daagse training, waar iedereen verplicht aan deelneemt. Als 1<sup>e</sup> dag wordt het thema “Persoon” behandeld. Op die dag worden: taken, vereiste respectvolle houding en de afgebakende grenzen waarbinnen de vrijwilliger opereert, duidelijk behandeld. 2) jaarlijkse bijscholing vanuit de presentiebenadering (intervisie, korte presentaties). Hierin

#### Documenten

- Contract bij start begeleiding

*Wordt door hulpvrager en directeur van IDO ondertekend.*

- Overeenkomst tussen organisatie en Vrijwilliger

*Wordt door vrijwilliger en directeur van IDO ondertekend.*

- Gedragscode

*Wordt door vrijwilligers, betaalde medewerkers en directeur van IDO ondertekend.*

wordt ingegaan op de juiste houding, de grens tussen afstand en nabijheid en autonomie en gelijkwaardigheid.

### Afspraken

Bij het aanstellen van bestuurders, directeur, medewerkers en vrijwilligers worden afspraken gemaakt over wat 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.

Paraaf:

Paraaf:

### Gedragscodes

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 vinden.

### Omgangsregels

Iedereen die vanuit een rol of functie betrokken is bij onze organisatie en bij onze cliënten, 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 en zorg voor een omgeving en een sfeer waarbinnen de hulpvrager zich veilig en gerespecteerd voelt.
1. Ik val de hulpvrager niet lastig en dring niet verder door in het privéleven van de hulpvrager dan functioneel noodzakelijk is.
2. Ik berokken de hulpvrager geen schade.
3. Ik maak op geen enkele wijze misbruik van mijn (machts)positie.
4. Ik scheld niet en maak geen opmerkingen.
5. Ik kom niet ongewenst te dichtbij en raak de hulpvrager niet tegen zijn of haar wil aan.
6. Ik geef de hulpvrager geen ongewenste seksueel getinte aandacht.
7. Als ik gedrag signaleer dat niet in overeenstemming is met deze gedragscode en bij vermoedens van seksueel grensoverschrijdend gedrag, ben ik verplicht hiervan melding te maken bij de vrijwilligerscoördinator en, als nodig, ook bij de directie.
8. Ik stel geen ongepaste vragen en maak geen ongewenste opmerkingen over iemands persoonlijk leven of uiterlijk.
9. Als de hulpvrager mij hindert of lastigvalt, dan vraag ik hem/haar hiermee te stoppen. Als dat niet helpt vraag ik om hulp.

#### **Omschrijving seksueel grensoverschrijdend gedrag met minderjarigen en sanctiebeleid**

*Onder seksueel grensoverschrijdend gedrag verstaan wij: Elke vorm van seksueel gedrag of seksuele toenadering, in verbale, nonverbale of fysieke zin, opzettelijk of onopzettelijk, die door de persoon die het ondergaat als ongewenst of gedwongen wordt ervaren; en / of plaatsvindt binnen een ongelijke machtsverhouding (vrijwilliger-hulpvrager); en / of andere handelingen of gedragingen die strafbaar zijn volgens het Wetboek van Strafrecht.*

*Gedragingen die volgens de bovenstaande omschrijving vallen onder seksueel grensoverschrijdend gedrag kunnen worden gesanctioneerd door een tuchtprocedure waarin hoor en wederhoor zal plaatsvinden. De sancties bestaan uit het voor korte of langere tijd uitsluiten van vrijwilligerswerk door persoonsgegevens in een centraal register op te nemen. Seksueel grensoverschrijdende gedragingen waarvan het bestuur oordeelt dat deze vallen onder het Wetboek van Strafrecht, zullen bij politie/justitie worden gemeld.*

Paraaf:

Paraaf:

---

### Klachtenreglement Stichting IDO

Ben je niet tevreden over hoe je geholpen bent door de medewerkers van het IDO? Dat willen we graag horen! Het IDO neemt klachten van haar cliënten heel serieus. Daarom hebben we een klachtenreglement. Hierin staat beschreven hoe wij omgaan met klachten.

Ons doel is om te leren van fouten en daardoor beter te leren hoe we naast mensen kunnen staan en hen kunnen ondersteunen.

#### Je hebt een klacht

- Je bent niet tevreden over hoe je door ons geholpen bent
- Je klacht kan gaan over gedragingen en/of uitlatingen van onze (betaalde en onbetaalde) medewerkers.
- Is de gedraging en/of uitlating waarover u klaagt langer dan een jaar geleden? Dan is het voor ons erg moeilijk om er goed op in te gaan. We gaan wel altijd graag in gesprek.

#### Hoe dien ik mijn klacht in

- Je kunt je klacht per post sturen naar Stichting IDO, Fjord 155, 8224 DJ Lelystad.
- Je kunt je klacht mailen naar [info@ido-lelystad.nl](mailto:info@ido-lelystad.nl).

#### Wanneer krijg ik een reactie

- Je krijgt binnen 5 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging van je klacht.
- Je krijgt binnen 4 weken een inhoudelijke reactie op je klacht. Vaak nodigen we je ook nog uit voor een persoonlijk gesprek.

#### Hoe behandelt Stichting IDO mijn klacht

- We onderzoeken je klacht.
- De persoon die de klacht behandelt, is zelf niet betrokken bij de zaken waar je over klaagt.
- We kunnen jou om een toelichting vragen. Van dit gesprek maken we een verslag. Dit verslag sturen we naar jou en de persoon waarover de klacht gaat.
- Als we informatie van derden hiervoor nodig hebben, vragen we je vooraf om toestemming.
- We informeren jou schriftelijk over de uitkomst van het onderzoek. Ook laten we weten welke (eventuele) maatregelen we hebben genomen of gaan nemen.
- Stichting IDO legt alle klachten vast om er van te kunnen leren. We registreren de aard van de klacht en de getroffen maatregelen.
- Alle klachten van onze klanten behandelen we vertrouwelijk.

Paraaf:

Paraaf: