



## Gedragcode

Gedragcode "Nederlandse Vereniging van Budgetcoaches en Schuldhulpverleners (NNVBS)" Statutair gevestigd te Utrecht, vastgesteld door de algemene ledenvergadering d.d. 18 mei 2019.

Het lid dient in de uitoefening van haar/zijn beroep te handelen naar de inhoud en geest van de beroeps(gedrag)code. Het doel van deze gedragscode is te waarborgen dat alle leden hun beroepsactiviteiten uitoefenen binnen de normen die hiervoor zijn gesteld. De code heeft voor alle leden van de NNVBS volledig bindende kracht.

In deze gedragscode wordt verstaan onder:

- Lid: leden van de vereniging kunnen zijn
  - meerderjarige natuurlijke personen die aantoonbaar als gecertificeerd\* budgetcoach en/of schuldhulpverlener en/of budgetbeheerder werkzaam zijn, al dan niet naast de uitvoering van andere werkzaamheden.
  - rechtspersonen die aantoonbaar (gecertificeerd) budgetcoaching en/of schuldhulpverlening en/of budgetbeheer als dienst aanbieden aan consumenten of opdrachtgevers, al dan niet naast andere diensten of producten.
- Cliënt: diegene die zich voor ondersteuning en/of begeleiding en/of hulp tot een lid heeft gewend.
- Vereniging: De Nederlands Vereniging van Budgetcoaches en Schuldhulpverleners.

\*N.B.: het bestuur voegt hier aan toe; onder gecertificeerd wordt verstaan het hebben van een certificaat en/of diploma voor budgetcoach en/of schuldhulpverlener en/of budgetbeheerder.

### Artikel 1 Doel

Deze gedragscode heeft tot doel om de eenduidigheid en kwaliteit in de dienstverlening van de uitvoerende reguliere leden van de Nederlandse Vereniging van Budgetcoaches te bevorderen, conform de statuten en het huishoudelijk reglement van de vereniging

### Artikel 2 Richtlijn

Deze gedragscode is een richtlijn, waaraan de leden van NNVBS geacht worden zich te confirmeren bij de uitvoering van hun werkzaamheden als budgetcoach en/of schuldhulpverlener en/of budgetbeheerder.

### Artikel 3 Diensten

Een lid verricht zijn diensten naar eer en geweten en met inachtneming van de nodige zorgvuldigheid. Het gegeven advies aan de cliënt houdt binnen grenzen

van redelijkheid rekening met de persoon en de omstandigheden van de cliënt. Een lid onthoudt zich van advies waarvan hij of zij behoort te beseffen dat dit niet in het belang van de cliënt is. Een lid moet het belang van de cliënt behartigen.

#### **Artikel 4 Verhouding t.o.v. Cliënt**

1. Het lid van de vereniging onderhoudt contact met cliënt op basis van gelijkwaardigheid en respect, en heeft oog voor de kwetsbare positie van de cliënt. Geeft zijn cliënt de ruimte om eigen beslissingen te nemen en veranderingen aan te brengen op eerder genomen besluiten.
2. Hij of zij houdt rekening met het ontwikkelingsniveau, de mogelijkheden en behoeften van de cliënt.
3. Als er sprake is van een externe opdrachtgever wordt alleen de informatie doorgegeven die in het belang is van de client.
4. Het lid van de vereniging houdt voortdurend het belang van de cliënt voor ogen en is zich bewust van zijn eigen verantwoordelijkheid daarbij.
5. Het lid communiceert duidelijk en transparant over de budgetcoaching en/of schuldhulpverlening en alle overige werkzaamheden, en legt hierover op verzoek verantwoording af aan de cliënt.
6. Het lid verricht geen handelingen waarvan hij redelijkerwijs kan veronderstellen dat zij tegen de wil of het belang van de cliënt in gaat.
7. Het lid onthoudt zich van ongewenst gedrag, zoals zelfverrijking, agressie, discriminatie en seksuele intimidatie.
8. Het lid maakt reclame op zodanige wijze, dat bovengenoemde ethische gedragsregels niet in het geding komen, en het aanzien van de vereniging en haar leden niet kan worden geschaad, in overeenstemming met de waardigheid van het beroep van budgetcoach en/of schuldhulpverlener en/of budgetbeheerder.

#### **Artikel 5. Overeenkomst en vergoeding**

1. Het lid van de vereniging stelt bij aanvang van de budgetcoaching een overeenkomst op tussen hem en de cliënt, waarin de rechten en verplichtingen van beider partijen helder zijn omschreven. Zowel het lid als de cliënt ondertekenen deze overeenkomst.
2. In deze overeenkomst zijn minimaal de volgende zaken opgenomen:
  - a) Naam, adres, woonplaats en geboortedatum van de cliënt en van eventuele andere gezinsleden;
  - b) Naam, organisatie, adres, plaats, eventueel KvK-nummer van het lid;
  - c) Het doel waarmee de overeenkomst aangegaan wordt;
  - d) De wijze waarop de werkzaamheden aangeboden wordt;
  - e) De hoogte van de vergoeding en de wijze waarop deze voldaan wordt, inclusief de naam van de betalende partij;
  - f) De wijze waarop cliënt in contact kan treden met het lid;
  - g) Een verwijzing naar de algemene voorwaarden waaronder de overeenkomst wordt aangegaan;
  - h) Een verwijzing naar de klachtenregeling van de eigen organisatie.



## **Artikel 6 Klachtenreglement**

1. De leden van de vereniging worden geacht zelf te zorgen voor een klachtenregeling waarop cliënten indien gewenst een beroep kunnen doen.
2. De vereniging verwijst cliënten met klachten over één van haar leden in principe door naar de klachtenregeling van betreffend lid.
3. Mochten de client en de budgetcoach en/of schuldhulpverlener er niet uit komen dan kan gebruik gemaakt worden van de klachtenregeling van de NVVBS met als doel tot een oplossing te komen.

## **Artikel 7 Overige bepaling**

In alle gevallen waarin dit Huishoudelijk Reglement niet voorziet, beslist het bestuur.