

AFSPRAKEN TUSSEN U EN DE ENERGIEBANK HULST

Dit zijn de afspraken die we met u maken:

1. De hulpvrager is en blijft zelf verantwoordelijk voor te nemen stappen in dit traject.
2. Een opgeleide Energiecoach zal de hulpvrager helpen.
3. Soms krijgt de hulpvrager een tweede Energiecoach, bv. bij ziekte of vakantie.
4. De hulpvrager geeft de Energiecoach alle informatie die nodig is om te helpen.
5. De hulpvrager vindt het goed dat de Energiebank Hulst persoonsgegevens en andere gegevens vastlegt en verwerkt in een computersysteem. De Energiebank Hulst gebruikt deze informatie voor de hulpverlening en voor verantwoording van haaractiviteiten. Soms is het nodig dat iemand anders buiten de organisatie de informatie gebruikt. Dan vraagt de Energiebank Hulst eerst of de hulpvrager dat goed vindt.
6. De hulpvrager en de Energiebank Hulst houden zich aan gemaakte afspraken. De Energiebank Hulst en de hulpvrager kunnen allebei stoppen met samenwerken. Dat geven we door aan elkaar. De Energiebank Hulst mag stoppen met helpen als de hulpvrager zich niet aan de afspraken houdt.
7. Soms heeft de hulpvrager een klacht over de Energiebank Hulst. De hulpvrager kan dat aangeven bij het bestuur van de stichting waaronder de Energiebank Hulst valt (Stichting Samen voor Zeeuws-Vlaanderen, Carmelweg 19, 4561 XE Hulst, KvK 71626808)

In het kort:

Wat mag een Energiecoach WEL doen?

- Adviezen geven hoe u de energierekening zelf kan verlagen.
- Energiebesparende producten geven en u (indien nodig) helpen met de installatie ervan in uw woning.
- Uw energierekening bekijken.
- U stimuleren om stappen te zetten.
- Formulieren invullen samen met u (u ondertekent altijd zelf).

Wat mag een Energiecoach NIET doen?

- Uit uw naam informatie opvragen
- Uit uw naam formulieren invullen.
- Uit uw naam iets regelen.
- Uw schulden opvragen.
- Uw bankrekeningen beheren, betalingen voor u doen, uw pinpas of DigiD gebruiken.