

Hulpafspraken

In deze brief staan de afspraken die we maken. Er staat in wie wat doet.

Uw naam	
Naam van uw partner	
Uw adres	
Uw Energiecoach	

Naam:(U, de hulpvrager) is naar Energiecoach gekomen met een hulpvraag over energieverbruik. De Energiecoach wil de hulpvrager hier graag in begeleiden.

Dit zijn de afspraken (zie ook bijlage op de achterzijde)

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, bijvoorbeeld 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 haar activiteiten. 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. Op de achterkant zie om welke gegevens het gaat.
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 Samen voor Zeeuws-Vlaanderen.

Uw handtekening:	Handtekening Energiecoach:
Handtekening partner:	Datum:

Bijlage bij de Hulpafspraken

Op dit blad staat wat een Energiecoach wel en niet mag doen. En ook welke gegevens wij van u vastleggen. Dan weet u wat u te wachten staat als hulpvrager. Ook weet u wat u zelf gaat doen.

Wat mag een Energiecoach 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.

Welke persoonsgegevens van u leggen wij vast in ons computersysteem? (Deze gegevens vragen we van u zodat we weten wie we helpen en hoe we je kunnen bereiken)

- Uw adres, telefoonnummer, (mobiele) telefoonnummer en uw e-mailadres

Welke andere gegevens leggen we vast in ons computersysteem? (Deze gebruiken we zonder een verbinding te maken met uw persoonsgegevens)

- Het aantal bewoners in uw woning
- Of u in een koop- of huurwoning woont
- Welke energieleverancier u heeft en welk type contract
- Welke afspraken u en de Energiecoach gaan ondernemen.
- Welke energiebesparende producten we u geven
- Diverse andere gegevens over uw energiegebruik zoals bv. de leeftijd van uw witgoed
- Hoe u in contact bent gekomen met de Energiebank

Uw gegevens inzien, aanpassen of verwijderen

- U hebt het recht om uw gegevens in te zien en fouten te verbeteren. Wij hebben uw toestemming om u gegevens vast te leggen en te verwerken. U kunt deze toestemming altijd intrekken en u kan vragen om uw gegevens te verwijderen.