

Een vaste werkwijze voor uw diaconie

# 10-stappenplan bij individuele hulpverlening

Mensen helpen die in armoede zitten. Die geen geld meer hebben voor hun energierekening. Vrijwel elke diaconie heeft er mee te maken. Hoe ga je om met aanvragen om financiële hulp? Aan welke zaken moet je allemaal denken? Het is handig en misschien wel noodzakelijk om daar een vaste werkwijze voor af te spreken. Dit 10-stappenplan kunt u gebruiken als basis voor een protocol binnen uw eigen diaconie.



De mens staat  
centraal bij de  
hulpvraag

Na een artikel over 'armoede op het spoor komen' (*Diakonia* oktober 2013) en over de resultaten van het armoedeonderzoek (december 2013) nu een stappenplan voor uw diaconie voor individuele aanvragen om hulp. In april verschijnt een artikel over hulp aan groepen en organisaties, zoals de voedselbank en inloophuizen.

Nu dus de 'losse aanvragen' van personen. Als u onderstaand stappenplan aanhoudt, heeft u een goede basis. Uiteraard snijdt u het toe op uw eigen diaconie en creëert u eigen protocol. Iedereen weet dan waar hij of zij aan toe is – zowel de aanvrager als de diaken – en bij wisseling van de (diaken) wacht gaat er geen informatie verloren.

## 1. Uitgangspunten

Formuleer eerst de uitgangspunten die u heeft bij individuele (financiële) hulpverlening. Deze kunnen zijn:

- De mens staat centraal bij de hulpvraag. De diaconie probeert de hulp op een menswaardige manier te geven, respect hebbend voor de keuzes van de hulpvrager.
- De hulp vanuit de diaconie is aanvullend. Er wordt altijd eerst onderzocht of er regelingen of voorzieningen zijn waar aanspraak op kan worden gemaakt.
- De hulp vanuit de diaconie is tijdelijk van aard.
- De diaconie biedt geen professionele begeleiding. De hulp is gericht op het samen zoeken naar de juiste oplossing en/of hulpverlener.
- De hulpverlening is vertrouwelijk. De namen van mensen aan wie hulp wordt verleend zijn alleen bekend bij een zeer beperkt aantal diakenen. Over de aard van

hulpverlening wordt binnen de diaconie verantwoording afgelegd; dit gebeurt geanonimiseerd, dus zonder vermelding van namen.

## 2. Aanvraag indienen

Omschrijf in het stappenplan wie aanspreekpunt is als mensen hulp vragen voor zichzelf of voor anderen. Dit kan een diaken zijn. U kunt ook werken met een mobiel nummer. De telefoon rouleert dan onder een aantal diakenen. Geef aan hoe er in dit beginstadium wordt omgegaan met de hulpvraag: gaat er iemand op bezoek, wie wordt er op de hoogte gebracht?

## 3. Informatie verzamelen

Omschrijf hierin welke informatie u nodig heeft om een zorgvuldige afweging te kunnen maken. Het opbouwen van een vertrouwensrelatie met de hulpvrager is van groot belang om tot een goede hulpverlening te kunnen komen. U oordeelt niet, maar probeert zich in te leven in de hulpvrager. Richtvragen:

- Wat is de aanleiding voor het vragen van hulp?
- Wat is de aard van het probleem en de eigenlijke hulpvraag?
- Spelen er nog andere zaken, die ook aandacht behoeven?
- Wat ziet de hulpvrager als de oorzaak van het probleem? Welke oplossingen heeft iemand zelf al bedacht?
- Bij welke instanties is al een verzoek om hulp ingediend en met welk resultaat?
- Welke verwachtingen zijn er van de hulp van de diaconie?
- Zijn er schulden aan anderen?



#### 4. Omgaan met hulpvraag (privacy)

Omschrijf op welke wijze de hulpvraag besproken wordt: binnen uw diaconie of binnen een diaconale commissie. Beschrijf ook hoe u omgaat met privacy. Zo is het van belang dat er geen namen vallen tijdens de vergadering en in de notulen. Ook moet helder zijn hoe u gegevens bewaart en voor welke termijn. Houd zo nodig een zwartboek bij.

#### 5. Maak een plan

Bespreek of en hoe uw diaconie mogelijkheden ziet om samen met de hulpvrager een plan te maken. Uitgangspunt blijft dat de hulpvrager zelf zo veel als mogelijk verantwoordelijkheid neemt voor de eigen situatie. U kunt hierin ondersteunen door desgevraagd alle financiële zaken op een rij te zetten en zo overzicht te scheppen.

Bij doorverwijzen is het belangrijk dat de betrokkene zelf contact opneemt met deze instelling, óf dat dit gedaan wordt in aanwezigheid van de hulpvrager. Ga mee naar de instelling als de hulpvrager dit op prijs stelt. Doe geen toezeggingen over mogelijke hulp van een instelling. Check later of de doorverwijzing gezorgd heeft voor een oplossing.

#### 6. Richtlijnen

Formuleer wanneer er gekozen wordt voor een gift, een lening, of hulp in natura.

Formuleer ook:

- Tot welk bedrag er een gift wordt verstrekt (advies: maximaal € 500,-).
- Vanaf welk bedrag er een renteloze lening wordt verstrekt.
- Vanaf welk bedrag de diaconie niet in staat is om te helpen en geadviseerd wordt een schuldhulpverleningstraject te starten.
- Of er met een contract wordt gewerkt, waarin de wijze van aflossing wordt geregeld.

#### 7. Nazorg & afronding

Omschrijf op welke wijze er contact wordt onderhouden met de hulpvrager, ook als de

hulp via een andere instantie wordt verstrekt. Vertel de hulpvrager dat het belangrijk is dat uw diaconie op de hoogte wordt gebracht als de omstandigheden zich wijzigen.

#### 8. Registratie

Registreer de hulpvragen, zodat u daarmee verantwoording kunt afleggen over uw werk. Daarnaast kunt u op deze manier zelf signaleren of er veranderingen ontstaan in de hulpvragen.

#### 9. Noodfonds

Onderzoek of het mogelijk is samen te werken met andere diaconieën en de burgerlijke gemeente in een gezamenlijk noodfonds. Dit biedt kansen de krachten te bundelen. Op sommige plaatsen participeren burgerlijke gemeenten al actief in een dergelijk fonds via een eigen financiële bijdrage (bijvoorbeeld naar het aantal inwoners in de gemeente) en menskracht.

#### 10. Belangenbehartiging

Ga in gesprek met de burgerlijke overheid naar aanleiding van de hulpvragen. U kunt in zo'n gesprek uitleggen wat de knelpunten zijn in het armoedebeleid. Ook kunt u meedenken over mogelijkheden tot verbetering.

**Ten slotte:** kijk met enige regelmaat of uw protocol nog goed functioneert! Pas het aan als het nodig is.

#### Tips

- Onderzoek de mogelijkheid om het project SchuldHulpMaatje te starten in uw gemeente. Op 60 plekken in Nederland worden vrijwilligers een maatje van iemand die in de schulden zit. Dat aantal groeit nog steeds. Vaak neemt een diaconie het initiatief. Een schuldhulpmaatje neemt niet het werk over van professionele hulpverleners, maar vult het aan en ondersteunt het. [www.schuldhelpmaatje.nl](http://www.schuldhelpmaatje.nl).
- Leg contact met uw gemeenteadviseur voor advies op maat. Of vraag uw gemeenteadviseur om een cursus 'Armoede in Nederland' te organiseren.

TEKST: META FLOOR (M.FLOOR@KERKINACTIE.NL); ZIJ BEHARTIGT DE ARMOEDEBESTRIJDING IN NEDERLAND NAMENS KERK IN ACTIE  
FOTO: BERT SPIERTZ/HH, JAAP DE JAGER/KERK IN ACTIE