



diaconaal steunpunt



Een vaste werkwijze voor de diaconie

Stappenplan voor protocol bij individuele hulpverlening

Vrijwel elke diaconie heeft te maken met aanvragen voor financiële hulp. Hoe ga je daarmee om en aan welke zaken moet je allemaal denken? De brochure 'Als het om de centen gaat...' biedt hiervoor praktische adviezen en ondersteuning. Verder is het handig om een vaste werkwijze (een protocol) af te spreken. Zo'n protocol geeft duidelijkheid binnen de diaconie. Met een heldere, transparante en vaste werkwijze verlaag je daarnaast de vaak hoge drempel naar de diaconie. Hierdoor weten gemeenteleden waar ze aan toe zijn en wat ze kunnen en mogen verwachten. In zeven stappen stel je een protocol op voor individuele hulpverlening voor jouw diaconie.

www.diaconaalsteunpunt.nl

NGK



1. De uitgangspunten

Formuleer duidelijk welke uitgangspunten jullie als diaconie hanteren bij individuele (financiële) hulpverlening. Denk daarbij aan de volgende punten:

- De diaconie probeert 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 (je leest hier meer over in H6 uit de brochure 'Als het om de centen gaat').
- De hulp vanuit de diaconie is tijdelijk van aard (je leest hier meer over in H16 uit de brochure 'Als het om de centen gaat').
- De hulp is gericht op het samen zoeken naar de juiste oplossing en/of hulpverlener. De diaconie biedt geen professionele begeleiding.
- De hulpverlening is vertrouwelijk. De namen van mensen aan wie hulp wordt verleend zijn alleen bekend bij een zeer beperkt aantal diakenen. (lees ook H22 uit de brochure 'Als het om de centen gaat').

2. Het indienen van een aanvraag

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

3. Informatie verzamelen

Het opbouwen van een vertrouwensrelatie met de hulpvrager is van groot belang om tot een goede hulpverlening te kunnen komen. Omschrijf welke informatie de diaconie nodig heeft om een zorgvuldige afweging te kunnen maken (lees hiervoor ook H7 uit de brochure 'Als het om de centen gaat'). Beschrijf ook waarom deze informatie nodig is; als diaconie oordeel je niet, maar probeer je je in te leven in de hulpvrager en zicht te krijgen op de situatie.

Enkele richtvragen (Zie ook H5 uit de brochure 'Als het om de centen gaat'):

- Wat is de aanleiding voor het vragen van hulp?
- Wat is de aard van het probleem en de eigenlijke hulpvraag?
- Welke andere zaken spelen er wellicht nog mee?
- Zijn er schulden?
- Wat ziet de hulpvrager als de oorzaak van het probleem? Welke oplossingen heeft iemand zelf al bedacht en geprobeerd?
- Bij welke instanties is een hulpverzoek ingediend en met welk resultaat?
- Welke verwachtingen zijn er van de hulp van de diaconie?

4. Vertrouwelijkheid bij hulpverlening

Omschrijf op welke wijze hulpvragen worden besproken binnen de diaconie of binnen een diaconale commissie. Beschrijf hoe je omgaat met privacy. Zo is het bijvoorbeeld van belang dat er geen namen vallen tijdens de vergadering en in de notulen. Het coderen van steunaanvragen is daarom aan te bevelen. Ook moet helder zijn hoe de diaconie gegevens bewaart en voor welke termijn. Geef aan dat je hulpvragen wel (anoniem) registreert om daarmee verantwoording af te kunnen leggen over jullie werk en om te signaleren of er veranderingen ontstaan in de hulpvragen.

In H22 en 23 uit de brochure 'Als het om de centen gaat' kun je meer lezen over het coderen en bewaren van steunaanvragen.

5. Plan van aanpak

Bespreek hoe de diaconie samen met de hulpvrager een plan van aanpak kan maken. In H6 uit de brochure 'Als het om de centen gaat' kun je meer lezen over het opstellen van zo'n plan. Uitgangspunt is dat de hulpvrager zelf zo veel als mogelijk verantwoordelijk blijft voor de eigen situatie. De diaconie kan ondersteunen door bijvoorbeeld desgevraagd de financiële zaken op een rij te zetten en zo overzicht te creëren. Geef ook aan wat de procedure is wanneer iemand wordt doorverwezen. Dat het daarbij bijvoorbeeld belangrijk is dat de betrokkene zelf contact opneemt met de instelling, óf dat dit gedaan wordt in aanwezigheid van de hulpvrager. Daarnaast kunt je de mogelijkheid bieden om mee te gaan naar de instelling wanneer de hulpvrager dit op prijs stelt. Geef ook aan dat wordt gecheckt of de doorverwijzing gezorgd heeft voor een oplossing.

6. Richtlijnen voor hulpverlening

Communiceer welke richtlijnen de diaconie hanteert. Formuleer daarbij ook wanneer er gekozen wordt voor een gift, een lening, of hulp in natura. Denk ook na over deze richtlijnen:

- Tot welk bedrag er een gift wordt verstrekt.
- 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 met een contract wordt gewerkt, waarin de aflossing wordt geregeld.

7. Afronding van hulpverlening

Omschrijf hoe er contact wordt onderhouden met de hulpvrager, ook als de hulp via een andere instantie wordt verstrekt. Maak aan de hulpvrager duidelijk dat het belangrijk is dat de diaconie op de hoogte wordt gebracht als de omstandigheden zich wijzigen.

Vraag na afloop van de hulpverlening om feedback van de hulpvrager. Gebruik deze feedback om met enige regelmaat te kijken of het protocol nog goed functioneert en pas het aan als dat nodig is.

Lees voor aanvullende informatie de hoofdstukken 5, 6, 7, 16, 22 en 23 uit de brochure 'Als het om de centen gaat...'

Overige tips

- Bundel signalen via een diaconaal platform en ga in gesprek met de burgerlijke overheid naar aanleiding van deze signalen. Denk mee over mogelijke verbeteringen.
- Werk samen met andere diaconieën (en de burgerlijke gemeente) in een gezamenlijk noodfonds. Zo kun je krachten bundelen.
- Op diverse plekken worden vrijwilligers een maatje van iemand die in de schulden zit. Zo'n schuldhulpmaatje vult het werk van professionele hulpverleners aan en ondersteunt het (www.schuldhulpmaatje.nl).
- Neem contact op met het Diaconaal Steunpunt voor advies op maat.

Dit stappenplan is gebaseerd op het 10-stappenplan van Kerk in Actie.