



## Stappenplan bij individuele financiële hulpverlening

Vrijwel elke diaconie heeft te maken met aanvragen voor financiële hulp. Dit document beschrijft daarvoor een vaste werkwijze. Zo'n vaste werkwijze geeft duidelijkheid binnen de diaconie. Ook gemeenteleden weten waar ze aan toe zijn en wat ze kunnen en mogen verwachten. Dat verlaagt de vaak hoge drempel naar de diaconie.

Het stappenplan kan worden aangepast naar de situatie van je eigen diaconie. Vaststelling van het stappenplan vindt plaats in een vergadering van de diaconie.

In de brochure 'Als het om de centen gaat...' vind je meer praktische adviezen en informatie.

### De uitgangspunten

Bij individuele (financiële) hulpverlening hanteert de diaconie de volgende uitgangspunten:

- De diaconie probeert te helpen met oog voor de mens en de menselijke maat en met respect 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 diaconie biedt ook geen professionele begeleiding, maar is aanvullend daarop.
- De hulp vanuit de diaconie is tijdelijk van aard.
- De hulp is gericht op het samen zoeken naar de juiste oplossing en/of hulpverlener. De diaconie neemt de verantwoordelijkheden van de hulpvrager niet over.
- De hulpverlening is vertrouwelijk. De namen van mensen aan wie hulp wordt verleend zijn alleen bekend bij een zo beperkt mogelijk aantal diakenen. De diaconie werkt met coderingen in verslagen en tijdens vergaderingen.

*Lees hier meer over in H6, H16 en H22 van de brochure 'Als het om de centen gaat'*

[Voorbeeld stappenplan individuele financiële hulpverlening](#)

## Het indienen van een hulpvraag

Een aanvraag voor hulpverlening kan worden gedaan bij elk van de diakenen in de diaconie. In principe is het eerste aanspreekpunt daarbij de wijkdiaken. De betrokkene kan zelf de aanvraag doen. Een aanvraag kan ook worden gedaan door bijvoorbeeld een gemeentelid, ouderling of predikant. De aanvraag kan worden gedaan voor iemand in de gemeente of iemand die via de gemeente op ons pad wordt geplaatst.

Vervolgens wordt een afspraak gemaakt met de hulpvrager voor een eerste bezoek. In principe wordt dit bezoek door twee diakenen gedaan. Daarbij zal, in het geval van een gemeentelid, in elk geval de wijkdiaken worden ingeschakeld. In het eerste gesprek wordt verder kennis gemaakt en wordt besproken wat de hulpvraag precies is. Ook worden de verdere stappen toegelicht en wordt verteld hoe met de privacy wordt omgegaan.

### In kaart brengen

Om tot een zorgvuldige afweging te komen, heeft de diaconie bepaalde informatie nodig. Leg uit 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 diens situatie.

Enkele richtvragen daarbij zijn:

- Wat is het probleem en wat is de hulpvraag?
- Wat ziet de hulpvrager als de oorzaak van het probleem?
- In hoeverre is er sprake van schulden, aanmaningen, incassobureaus en/of deurwaarders? Is er sprake van een schuldsaneringstraject?
- Welke oplossingen heeft iemand zelf al bedacht en geprobeerd?
- Bij welke instanties is een vraag om hulp ingediend en met welk resultaat?
- Welke verwachtingen heeft de hulpvrager van de hulp van de diaconie?
- Spelen er, naast financiële moeilijkheden, meer problemen waar hulp bij gewenst is?

*Zie ook H5 en H7 uit de brochure 'Als het om de centen gaat'.*

## Werken aan oplossingen

Nadat de hulpvraag in kaart is gebracht, wordt samen met de hulpvrager bekeken welke mogelijkheden er zijn om de benodigde hulp te ontvangen. Zijn er bestaande mogelijkheden waar een beroep op kan worden gedaan? Als bestaande mogelijkheden onvoldoende zijn, wordt in overleg met het college van diakenen bepaald welke financiële hulp er geboden kan worden. Bepaal daarbij:

- Tot welk bedrag er een gift wordt verstrekt.
- Vind ondersteuning plaats in natura, wordt er geld overgemaakt of worden er rekeningen door de diaconie betaald?
- 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.

### Plan van aanpak

Bespreek samen met de hulpvrager de vervolgestappen af. Dergelijke afspraken kun je noteren in een plan van aanpak. Uitgangspunt is dat de hulpvrager zelf zo veel als mogelijk verantwoordelijk blijft voor zijn of haar situatie. De diaconie kan desgevraagd praktisch ondersteunen door de financiële zaken op een rij te zetten en overzicht te creëren. Als iemand wordt doorverwezen, is het belangrijk dat de betrokkene zelf contact opneemt met de instelling, óf dat dit gedaan wordt in aanwezigheid van de hulpvrager. 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.

*Zie ook H6 uit de brochure 'Als het om de centen gaat'.*

## Vertrouwelijkheid

Diaconale ondersteuning is vertrouwelijk! Met de privacy van mensen wordt zorgvuldig ingegaan. De naam van de hulpvrager is bekend bij een zeer beperkt aantal diakenen. Naast de voorzitter van de diaconie en de diakenen die het bezoek doen, is het niet nodig dat de andere diakenen de naam van de persoon weten. Het coderen van steunaanvragen is daarom aan te bevelen. Daarmee hoeven er geen namen te vallen tijdens de vergadering en in de notulen. Geef aan dat hulpvragen wel (anoniem) geregistreerd worden 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 van 'Als het om de centen gaat' lees je meer over coderen en bewaren van steunaanvragen.*

## Afronding van hulpverlening

Vraag na afloop van de hulpverlening om feedback van de hulpvrager. Gebruik deze feedback om te kijken of het stappenplan nog goed functioneert en pas het aan als dat nodig is. Bid en dank na afloop samen voor het afgelopen traject.

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