

Stappenplan bij individuele hulpverlening

Van de diaconie van de Protestantse Gemeente Olst

Vooraf

De diaconie van de Protestantse Gemeente Olst wil vanuit het geloof in een liefdevolle en zorgzame God dichtbij mensen in moeilijkheden staan. Een deel van de mensen in onze gemeente en samenleving kampt met financiële problemen. Vanuit het verlangen om onze naaste metterdaad te dienen, willen we naast deze mensen staan en hen ondersteunen. Dat kan ook financieel waar dat nodig en behulpzaam is.

Dit protocol gaat over individuele financiële hulpvragen. Het legt de werkwijze van de diaconie bij dit soort ondersteuning vast. Geen situatie is echter dezelfde en daarom kan van deze werkwijze worden afgeweken, indien de situatie daarom vraagt.

Doel van dit stappenplan

Als diakenen willen we onze werkwijze vastleggen en openbaar maken met de volgende bedoelingen:

- a. Een vooraf vastgestelde werkwijze geeft structuur aan de manier waarop we individuele financiële hulpvragen behandelen. Dat komt de zorgvuldigheid ten goede.
- b. Inzicht in het proces geeft mensen die een beroep op de diaconie willen doen inzicht en overzicht in hoe de ondersteuning verloopt. Dat verhoogt de veiligheid voor de hulpvrager.
- c. We verwachten dat een helder stappenplan de drempel naar de diaconie verlaagt. Andere werkers in de kerk en ook gemeenteleden die naar de diaconie verwijzen kunnen daarbij dit stappenplan delen. We verwachten dat de diaconie daardoor meer ingeschakeld wordt en dat zo de toegankelijkheid naar de diaconie wordt vergroot.
- d. We ontvangen als diaconie onze middelen van gevers. Een vooraf vastgestelde werkwijze maakt voor gevers inzichtelijk hoe de diaconie werkt. Daarmee legt de diaconie haar werkwijze uit aan de gevers.

Inhoudsopgave

Vooraf1

Doel van dit stappenplan1

Algemene informatie over diaconale ondersteuning3

Onze uitgangspunten3

Aan wie bieden we hulp?3

Welke vormen van hulp bieden we?3

Hoe gaan we om met vertrouwelijkheid bij hulpverlening4

Stappenplan bij een financiële hulpvraag5

Stap 1: Het indienen van een hulpvraag5

Stap 2: de hulpvraag bespreken in de diaconie5

Stap 3: Hulp vormgeven5

Plan van aanpak

Stap 4: Voortgang bespreken om de diaconie6

Stap 5 Afronden van hulpverlening en nazorg7

Algemene informatie over diaconale ondersteuning

Onze uitgangspunten

Wij hanteren de volgende uitgangspunten voor individuele (financiële) hulpverlening:

- De diaconie helpt mensen die problemen hebben op sociaal en materieel gebied.
- De mens staat daarbij centraal. De diaconie geeft hulp, zonder oordeel en met respect voor de keuzes van de hulpvrager en kijkt bij financiële nood ook verder naar wat iemand nodig heeft.
- Het doel is om mensen te begeleiden naar een zo zelfstandig mogelijk functioneren in onze samenleving. Daarmee is de hulp vanuit de diaconie in principe tijdelijk van aard.
- De hulp vanuit de diaconie is daarnaast aanvullend. Er wordt onderzocht of er regelingen of voorzieningen zijn waar aanspraak op kan worden gemaakt.
- 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 de diaconie. Over de aard van hulpverlening wordt binnen de diaconie verantwoording afgelegd. Dit gebeurt geanonimiseerd, dus zonder vermelding van namen.

Aan wie bieden we hulp?

De diaconie helpt naast kerkleden ook niet-kerkleden die wonen in Olst. Als iemand uit Olst om hulp vraagt en niet bij onze kerkelijke gemeente hoort, dan wordt de hulpvraag in behandeling genomen. Eventueel kan de hulpvrager om toestemming worden gevraagd om na te gaan of dezelfde hulpvraag niet ook bij andere kerken is ingediend.

Bij hulpvragen van mensen die niet bij onze kerkelijke gemeente horen en die buiten Olst wonen, verwijzen wij in principe door naar de diaconie of een organisatie in de plaats waar de hulpvrager woont.

Welke vormen van financiële hulp bieden we?

Afhankelijk van de situatie van de hulpvrager wordt gekeken welke hulp in aanmerking komt en of gekozen wordt voor een gift, een lening of hulp in natura.

De diakenen gebruiken de volgende richtlijnen bij de financiële hulpverlening:

- In principe helpen we met een gift. Uiteraard zijn daar wel grenzen aan, maar we kijken per situatie wat er ontbreekt en wat we kunnen doen.
- In bepaalde situaties kan een renteloze lening gewenst zijn:
 - als de hulpvrager binnen afzienbare tijd het geleende bedrag kan terugbetalen
 - wanneer een lening beter past in het proces van herstel
 - wanneer de betrokkene daar zelf om vraagt
 - vanwege een bijstandsuitkering.
 Ook hierbij gelden zekere grenzen, maar we kijken per situatie wat mogelijk is.
- Wanneer een renteloze lening wordt verstrekt, dan zal een contract worden opgesteld waarin de aflossing wordt geregeld.

Hoe gaan we om met vertrouwelijkheid bij hulpverlening

Het uitgangspunt is dat we als diaconie zeer zorgvuldig omgaan met de gegevens van de hulpvrager.

- Een hulpvraag wordt bij voorkeur door twee diakenen behandeld. De naam van de hulpvrager is binnen de diaconie bekend. De diakenen gaan hier vertrouwelijk mee om, in overeenstemming met hun geheimhoudingsplicht.
- Wanneer de hulpvraag in een vergadering van de diaconie wordt besproken, kan de naam van de hulpvrager bij de andere diakenen bekend zijn. In het verslag van een diaconievergadering worden nooit de namen van hulpvragers genoemd.
- In een apart verslag wordt de hulpvraag, de achtergrond, de motivering voor het besluit en het besluit nader beschreven. Dit verslag bevat alleen de strikt noodzakelijke gegevens. De hulpvrager heeft het recht op inzage in dit verslag. Het verslag wordt beheerd door de secretaris van de diaconie en wordt vijf jaar na de afhandeling vernietigd, tenzij de hulpvrager schriftelijk verzoekt de gegevens eerder te vernietigen.
- Hulpvragen worden anoniem geregistreerd omdat we als diakenen verantwoording af willen kunnen leggen over ons werk. Ook willen we kunnen signaleren of er veranderingen ontstaan in de hulpvragen. Daarom worden hulpvragen gecodeerd en op die manier bewaard.

Stappenplan bij een financiële hulpvraag

Stap 1: Het indienen van een hulpvraag

- Allereerst kan iemand zelf een verzoek indienen bij een van de diakenen.
- Wanneer de drempel te hoog is kan iemand namens en met toestemming van de hulpvrager een contact leggen met een van de diakenen. Dat kan ook de pastorale bezoeker of de predikant zijn.
- Indien een naastbetrokkene de hulpvraag indient, dan wordt afgestemd of de hulpvraag is overlegd met de hulpvrager. Daarna kan deze in behandeling worden genomen. De diaken kan de naastbetrokkene eventueel begeleiden en ondersteunen als er nog geen overleg is geweest met de hulpvrager.
- De diaken neemt contact op met de hulpvrager en vraagt naar een omschrijving van de problematiek. Daarnaast vertelt de diaken de hulpvrager hoe het proces van ondersteuning verloopt.
- In noodsituaties is het mogelijk eerst crisishulp te verlenen door geld of goederen te geven. Dat gebeurt in overleg met de voorzitter van de diaconie. Achteraf wordt hiervan op de diaconie vergadering verantwoording afgelegd.

Stap 2: de hulpvraag bespreken in de diaconie

- De hulpvraag wordt op de eerstvolgende diaconievergadering aan de orde gesteld. De diaconie besluit of de hulpvraag in behandeling kan worden genomen. **LET OP: dit kan alleen als een vraag kan wachten, wanneer dat niet kan, kun je natuurlijk ook telefonisch of in een appgroep overleggen.**
 - Indien iemand uit Olst die niet tot onze kerk behoort om hulp vraagt, wordt toestemming gevraagd om na te gaan of dezelfde hulpvraag is ingediend bij andere kerken in de omgeving.
 - Hulpvragen van leden van een andere kerk, worden in principe doorverwezen naar de diaconie van die betreffende gemeente. Mocht de hulpvrager niet door de eigen diaconie geholpen willen worden, dan is hulp alleen mogelijk nadat de hulpvrager toestemming heeft gegeven om dat af te stemmen met de diaconie van de gemeente waar iemand lid is.
 - Hulpvragen van mensen buiten ons grondgebied worden in principe doorverwezen naar een diaconie of organisatie in de buurt van de hulpvrager. De diaconie kan de hulpvrager hierin desgewenst begeleiden.
- Er wordt een diaken aangewezen die verantwoordelijk is voor de hulpvraag. Deze informeert de hulpvrager zo snel mogelijk, in elk geval binnen twee weken na de diaconievergadering over het besluit en de motivering daarvan.

Stap 3: Hulp vormgeven

- Een hulpvraag wordt in principe door twee diakenen behandeld.
- Samen met de hulpvrager brengen ze de situatie in beeld en gaan ze na welke mogelijkheden er zijn om de financiële problemen het hoofd te bieden.
- Het is belangrijk om samen de juiste hulp te kunnen bepalen. Het is van belang dat oorzaken van de problemen helder zijn. Soms is dat direct al duidelijk. In andere gevallen kan het nodig zijn dat er nadere informatie wordt gevraagd. Als de diaconie dat nodig vindt wordt om meer informatie gevraagd.

Bij het verzamelen van informatie gaat het bijvoorbeeld om het volgende:

- Wat is de concrete aanleiding voor de hulpvraag?
 - Wat is het probleem en de eigenlijke hulpvraag?
 - Welke andere zaken spelen wellicht nog mee?
 - In hoeverre zijn er openstaande rekeningen of schulden?
 - In hoeverre is er geld geleend bij familie of vrienden?
 - Welke oplossingen heeft iemand zelf al bedacht en geprobeerd?
 - Bij welke instanties is een hulpverzoek ingediend en met welk resultaat?
 - Is er een financieel overzicht of moet dit (samen) worden gemaakt?
 - Welke verwachtingen zijn er van de hulp van de diaconie?
- Er wordt samen met de hulpvrager onderzocht of er recht is op gemeentelijke bijdragen en in hoeverre deze zijn aangevraagd. Tijdelijke diaconale ondersteuning kan nodig zijn als overbrugging tot een (positieve) beschikking is afgegeven.
 - Wanneer een afwijzende beschikking is ontvangen, wordt onderzocht welke ondersteuning vanuit de diaconie mogelijk is.
 - Bij problematische schulden (schulden die niet zelfstandig binnen drie jaar afbetaald kunnen worden) verwijst de diaconie door naar professionele schuldhulpverlening.

Plan van aanpak

- Vaak wordt er door de diakenen samen met de hulpvrager een plan van aanpak gemaakt waarin afgesproken wordt wie wat doet. Een belangrijk uitgangspunt daarbij is dat de hulpvrager zelf verantwoordelijk blijft voor haar of zijn situatie. De diaconie kan ondersteunen door bijvoorbeeld te helpen de financiële zaken op een rij te zetten en daarmee overzicht te creëren.
- In bepaalde situaties zal het nodig zijn om één of meer andere instellingen in te schakelen. Ook dan is de eigen verantwoordelijkheid van de hulpvrager belangrijk. Zij of hij zal als regel zelf contact met zo'n instelling opnemen. Ook hier is het mogelijk dat de diakenen mee gaan naar een instelling, als de hulpvrager dit op prijs stelt.
- Waar relevant en behulpzaam kan persoonlijke begeleiding worden geboden. Ook kan worden doorverwezen naar andere instanties en bepaalde cursussen.
- Alle gemaakte afspraken worden in het plan van aanpak opgenomen.

Tijdens een traject van hulpverlening blijven de diakenen contact houden met de hulpvrager, ook als de hulp via een andere instelling of instantie wordt verstrekt.

Stap 4: Voortgang bespreken om de diaconie

De situatie wordt in de diaconie besproken. Er wordt een besluit over de hulpvraag genomen. Dit besluit kan een advies, een aanbod van begeleiding en/of financiële steun inhouden. De hulpvrager krijgt binnen twee weken na de diaconievergadering bericht van het besluit en de motivering daarvan.

Stap 5 Afronden van hulpverlening en nazorg

- Wanneer het einde van een traject van hulpverlening in zicht komt, dan kijken de hulpvrager en de (betreffende) diakenen samen terug op het traject en wordt het afgerond.
- Na de afronding van de hulpverlening wordt met de hulpvrager besproken of nazorg wenselijk is.
- De hulpvrager wordt na afloop gevraagd om feedback. Wat ging er goed? Welke tips heeft de hulpvrager voor de diaconie?
- Bij de beëindiging van de hulpverlening worden zo nodig (en alleen met toestemming van de hulpvrager) de naastbetrokkene en/of de pastorale bezoekermedewerker daarover geïnformeerd. Na een traject van hulpverlening houden de diakenen geen controlerende of verzorgende taak met betrekking tot de hulpvrager.

Dit stappenplan is vastgesteld in de vergadering van de diaconie van de Protestantse Gemeente Olst op 9 februari 2026.