



TOEWIJZING INDIVIDUELE ONDERSTEUNING

AANLEIDING

Teneinde de toewijzing van diaconale gelden als gevolg van de individuele hulpvragen te harmoniseren alsmede vanwege een groei in het aantal steunverzoeken aan het College van Diakenen/diaconie zijn twee zaken ontwikkeld:

- Richtlijnen (incl. procedure van beoordeling en de klachtenprocedure) waar het College van Diakenen/diaconie individuele hulpvragen aan toetst.
- Een vernieuwd aanvraagformulier, welke te downloaden zal zijn op www.hervormdwoudenberg.nl

1. RICHTLIJNEN

De diakenen zijn gekozen om namens de Hervormde gemeente Woudenberg de dienst der barmhartigheid te verrichten. De basis van de diaconale opdracht vinden we in Deuteronomium 10:17 en 18, "Want de HEERE, uw God, is een God der goden, en een Heere der heren; Die het recht van de wees en van de weduwe doet; en de vreemdeling liefheeft, dat Hij hem brood en kleding geve." Over de oorsprong en instelling van de diaconie lezen we in de Handelingen der Apostelen. Om de apostelen te ontlasten, verkoos de gemeente diakenen om de armen te helpen. De diaconale zorg richt zich niet alleen tot de minder draagkrachtige, maar strekt zich uit over bijstand in het gezin, zorg voor zieken, ouderen, mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking en andere hulpbehoevenden. Ook is de diaconie er voor de naaste in nood buiten de gemeente. Inzamelen van gelden t.b.v. zending en evangelisatie behoort ook tot de taken van onze diaconie. De leden van de gemeente zijn de ogen en oren van de diakenen. Door hen worden zij gewezen op diegene die hulp behoeft. Daarom bouwt de diaconie ook voortdurend aan de diaconale bewustwording van de gemeente.

Het College van Diakenen van de Hervormde Gemeente Woudenberg ziet het derhalve als haar diaconale taak de mensen in nood een hand toe te reiken. De diaconie richt zich op de leden van de Hervormde Gemeente Woudenberg, maar wanneer nodig zal het College van Diakenen ook individuele bijstand leveren aan de inwoners van de burgerlijke gemeente Woudenberg. Als kerkelijk betrokken en in God gelovende mensen hebben we immers de opdracht om in deze wereld om te zien naar elkaar. Jezus Christus is daarbij ons voorbeeld in het handen en voeten geven aan Gods liefde voor mensen. We kunnen dit doen door ze te kleden, te voeden en bij te staan, en daarmee een positieve bijdrage te leveren aan de nood in de wereld. Ook met het bieden van financiële en administratieve ondersteuning kunnen we voorkomen dat mensen in de kou blijven staan.

Deze richtlijn behandelt 'individuele hulpaanvragen', met name van financiële aard (maar niet uitsluitend). De collectieve financiële hulpvragen (b.v. van zendingsorganisaties, groepen voor ouderenzorg, etc.) vallen er niet onder. Van de richtlijn kan worden afgeweken indien dat met redenen omkleed gebeurt door het College van Diakenen.



Waarom een standaardwerkwijze van de diaconie?

Hoewel het belangrijk is om aan de individuele hulpvrager maatwerk te bieden, is het goed om hiervoor een richtlijn vast te stellen.

Dit heeft de volgende voordelen:

- We bieden duidelijkheid aan ieder die ermee te maken heeft of krijgt.
- We kunnen zo zorgvuldig en zuiver mogelijk een vraag benaderen en gelijke procedures hanteren.
- Wanneer iemand een persoon met een hulpvraag kent, kan hij/zij nalezen hoe te handelen.
- Pastorale medewerkers en gemeenteleden die naar de diaconie verwijzen kunnen de procedure bekend maken. Daardoor zal de diaconie beter ingeschakeld worden.
- De diaconie ontvangt haar gelden van gevers. Een geprotocolleerde werkwijze maakt voor gevers inzichtelijk hoe de diaconie werkt in geval van individuele hulpvragen. Door middel van het protocol legt de diaconie verantwoording van haar werkwijze af aan de gevers.
- Het is belangrijk inzicht te verkrijgen in de hulpvraag zodat indien daar aanleiding toe is relevant beleid ontwikkeld kan worden.

Voor wie is er financiële hulp?

Algemene doel van de diaconale hulpverlening is mensen de weg wijzen en te begeleiden naar zo zelfstandig mogelijk functioneren in de maatschappij, door doorverwijzing en zo nodig financiële hulpverlening. Het gaat om mensen die te maken hebben met een sterk verslechterde financiële situatie, b.v. door een veranderende gezinssituatie door scheiding, ziekte of werkloosheid. Maar ook om b.v. mensen van wie de partner overlijdt voordat zij de pensioengerechtigde leeftijd hebben bereikt en zonder of met een zeer gering aanvullend pensioen achterblijven. Het is belangrijk de oorzaak/oorzaken van het probleem/de problemen op te sporen en mensen te assisteren bij mogelijke structurele oplossingen. Het kan zijn dat er sprake is van een tijdelijke situatie, maar ook van een al langer bestaande situatie waar de problemen in de loop van de tijd zijn opgelopen. Het College van Diakenen zal eerst nagaan of de mogelijkheden die overheden en (zorg)verzekeringen bieden voldoende zijn uitgeput door de aanvrager. Voorts is van belang dat de hulpvrager omschrijft hoe een eventuele diaconale hulp een bijdrage levert aan het (bij voorkeur) structureel verbeteren van de persoonlijke situatie (toekomstbeeld). Daar waar mensen forse schulden hebben, te maken hebben met schuldsanering of als ZZP-er te kampen hebben met genoemde problemen, is de hulp vanuit de diaconie zoals we hier bedoelen niet toereikend. Dan zal er altijd doorverwezen worden naar een gespecialiseerde organisatie als het Diaconaal Maatschappelijk Werk (DMW).

Dan zijn er nog een aantal zaken van belang:

- In noodsituaties (als er geen andere hulp aanwezig is) is het mogelijk eerst crisishulp te verlenen door geld of goederen te geven.
- Het is belangrijk om mensen die steun vragen ook hulp te geven in de vorm van bijvoorbeeld persoonlijke assistentie, begeleiding en verwijzing naar instanties en cursussen.
- Bij een hulpvraag dient de procedure voor het uitvoeren van individuele hulpvragen toegepast te worden (zie verder).
- De diaconie kan zowel overgaan tot een gift als tot verstrekking van een renteloze lening.
- Ieder die een beroep doet op (financiële) hulp kan rekenen op strikte geheimhouding van de diakenen. Diakenen hebben hun ambtsgeheim toegezegd bij bevestiging in het ambt.

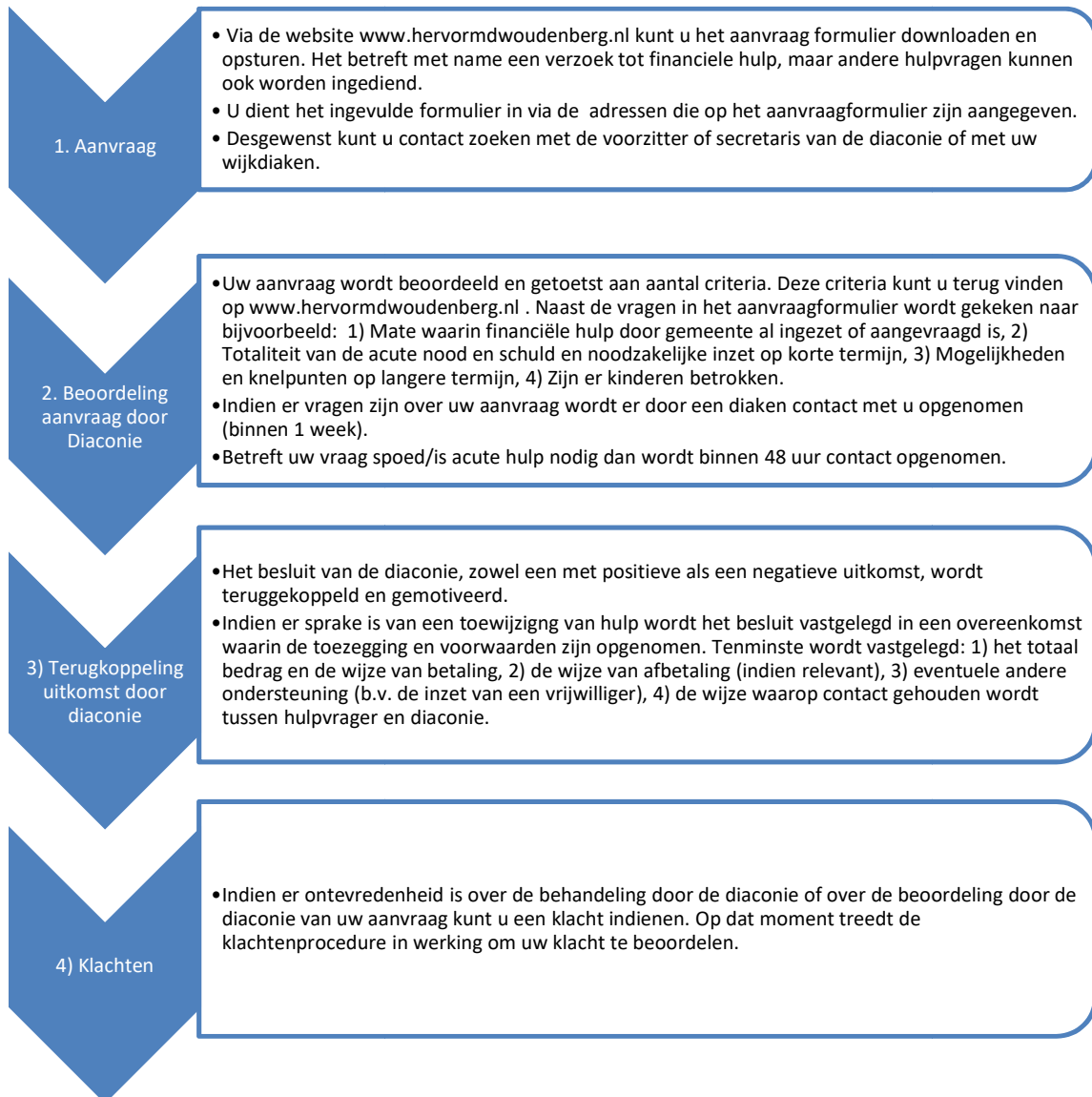


Procedure voor een individuele hulpvraag

Een individuele hulpvraag zal als volgt door de diaconie behandeld worden:

- Hulpvraag (middels online beschikbaar aanvraagformulier: dit formulier biedt reeds de basis informatie over de hulpvraag) komt binnen bij voorzitter of de secretaris van de diaconie. Deze vraag kan ook binnen komen via de predikant, ouderling, wijkdiaken of pastoraal medewerker. Maar het kan ook een professionele hulpverlener zijn uit een organisatie binnen de maatschappelijke ondersteuning. Een hulpvrager zelf kan zich het best melden bij genoemde personen. Indien de aanvraag binnenkomt bij de secretaris geeft hij deze door aan de voorzitter.
- De voorzitter zal contact opnemen met de hulpvrager. Er wordt een eerste inschatting gemaakt, de werkwijze van de diaconie in deze uitgelegd en een afspraak gemaakt voor een bezoek, samen met een collega diaken.
- De afspraak zal in principe binnen een week na indiening plaatsvinden, tenzij acute ondersteuning geboden is. Dan zal binnen 48 uur contact worden gezocht met de hulpaanvrager.
- Tijdens de afspraak wordt de situatie in kaart gebracht aan de hand van het ingevulde aanvraagformulier en worden er afspraken gemaakt over financiële hulp. Te denken valt aan:
 - Mate waarin financiële hulp door gemeente al ingezet of aangevraagd is.
 - Totaliteit van acute nood en schuld en noodzakelijke inzet op korte termijn.
 - Mogelijkheden en knelpunten op langere termijn.
 - Zijn er kinderen betrokken.
- Er wordt tevens contact gezocht met de andere (maatschappelijke) samenwerkingspartners om af te stemmen of de hulpvrager bekend is en mogelijk voor dezelfde situatie al eerder hulp heeft gehad.
- De voorzitter maakt op basis van het aanvraagformulier, het gesprek en de informatie van (maatschappelijke) samenwerkingspartners een voorstel ter toetsing bij het College van Diakenen. Dan kan in geval van nood digitaal en anders in de eerstvolgende diaconale bestuursvergadering.
- De uitkomst van de beraadslaging wordt teruggekoppeld aan de aanvrager. Bij een negatieve uitkomst voor de aanvraag wordt dit nader gemotiveerd en zo mogelijk doorverwezen naar een andere instantie. Bij een toezegging wordt de uitkomst teruggekoppeld en schriftelijk uitgewerkt. De schriftelijke afspraken omvatten ondermeer:
 - het totaal bedrag en de wijze van betaling
 - de wijze van afbetaling (indien relevant)
 - eventuele andere ondersteuning (b.v. de inzet van een vrijwilliger)
 - de wijze waarop contact gehouden wordt tussen hulpvrager en diaconie
- Wanneer in het begin van het traject of gaandeweg blijkt dat inzet van een professionele hulpverlener toch noodzakelijk is, zal dit door hulpvrager zelf gedaan moeten worden, zo nodig met ondersteuning van een diaken.

Zie hieronder voor een stroomschema van deze procedure. Deze kan ook worden opgenomen op de website.



Voorwaarden voor toekenning financiële ondersteuning

- De hulpvrager blijft zelf verantwoordelijk voor de situatie waar hij/zij in zit of komt gaandeweg het traject. Hij/zij zal steeds zelf contact op moeten nemen met instanties waar dit nodig is. Uiteraard wordt hij/zij hierin ondersteund door een vrijwilliger of diaken.
- Maximale eigen verantwoordelijkheid én medewerking blijft belangrijk. Hier zal door alle ingezette hulp een beroep op worden gedaan.
- Wanneer die eigen verantwoordelijkheid niet gedragen kan worden, zal hiervoor professionele hulp voor worden ingezet.
- Dit betekent ook dat wanneer er al diverse hulpverleningstrajecten op financieel gebied zijn geweest en/of de hulpvrager al meerdere keren financiële hulp van de diaconie gekregen heeft, de diaconie een hulpvraag kan weigeren. Dit zal altijd met betrokkenen worden overlegd en gemotiveerd.



- Er wordt door betrokken diakenen geen informatie aan derden gegeven zonder toestemming van de hulpvrager. De verwijzer (b.v. predikant of pastoraal medewerker) wordt niet door diaken over de ingezette hulp geïnformeerd. Dat is aan de hulpvrager zelf om dat te doen.

Klachten procedure

Indien de diaconie naar het oordeel van de hulpvrager onzorgvuldig gehandeld heeft, kan een klacht worden ingediend. Een klachtenregeling geeft de hulpvrager de mogelijkheid voor de eigen belangen op te komen in een ongelijkwaardige situatie. Voor de diaconie is een klachtenregeling een instrument om de kwaliteit van haar werk op peil te houden.

Voor de klachtenregeling geldt de volgende procedure:

- De klacht kan worden ingediend betreffende de bejegening door de diaken(en) en de gevolgde procedure bij de besluitvorming.
- De klacht wordt schriftelijk ingediend bij de voorzitter van de algemene kerkenraad.
- De voorzitter van de algemene kerkenraad overlegt met de klager of een klacht bemiddeld kan of behandeld moet worden. Bij klachtbemiddeling volgt er een overleg tussen de klager, de voorzitter van het College van Diakenen en de voorzitter van de algemene kerkenraad ten einde een oplossing voor de moeilijkheden te vinden. Bij klachtbehandeling wordt een klachtencommissie ingesteld. De klachtencommissie moet een uitspraak doen of de klacht al dan niet gegrond is en welke maatregelen de diaconie moet nemen om de diaconale hulp te verbeteren.
- De klachtencommissie bestaat uit de voorzitter van de algemene kerkenraad (tevens voorzitter van de klachtencommissie), vertegenwoordiger vanuit het pastoraat (b.v. een wijkouderling) en een diaken uit een andere sectie en/of wijkgemeente.
- De klachtencommissie hoort de klager en de betrokken diaken(en) alvorens een uitspraak te doen.
- De klachtencommissie doet binnen twee maanden na ontvangst van de klacht een uitspraak.
- De diaconie neemt met inachtneming van de uitspraak van de klachtencommissie een (eventuele) nieuwe beslissing

Wijziging van de richtlijn en het aanvraagformulier

Dit protocol kan te allen tijde gewijzigd worden nadat een voorstel daartoe op de diaconie-vergadering is geaccepteerd. De diaconie draagt het wijzigingsvoorstel voor aan de algemene kerkenraad, die het voorstel vaststelt.



2. AANVRAAGFORMULIER zie bijlage 3