

Protocol “individuele financiële hulpvragen diaconie Protestantse Gemeente Borne”

1. Achtergrond en doelstelling

De diaconie van de Protestantse gemeente Borne (PGB) wil dichtbij mensen in moeilijkheden staan. Zij doet dit vanuit haar bijbelse opdracht. Een deel van deze mensen heeft financiële problemen. De diaconie steunt financieel als er geen andere wegen zijn en het in haar vermogen ligt. Het is de taak van de diaconie om samen met de hulpvrager na te gaan welke mogelijkheden er zijn om de financiële problemen het hoofd te bieden.

Dit protocol behandelt individuele hulpaanvragen. De collectieve financiële hulpvragen vallen er niet onder. Het protocol legt de werkwijze van de diaconie bij individuele hulpaanvragen vast. Van het protocol kan worden afgeweken indien dat met redenen omkleed gebeurt.

De diaconie wil haar werkwijze vastleggen en openbaar maken met de volgende bedoelingen:

1. Een geprotocolleerde werkwijze geeft structuur aan de wijze waarop de diaconie individuele financiële hulpvragen behandelt. Dat komt de zorgvuldigheid ten goede.
2. Inzicht in de regels geeft aan de mensen die een beroep op de diaconie willen doen overzicht in wat hun te wachten staat. Dat verhoogt de veiligheid van de hulpvrager.
3. Het is de verwachting dat een geprotocolleerde werkwijze de drempel om een hulpvraag bij de diaconie in te dienen verlaagt. Pastorale medewerkers en gemeenteleden die naar de diaconie verwijzen kunnen de procedure bekend maken. Daardoor zal de diaconie meer ingeschakeld worden.

2. Doelgroep

De diaconie van de PGB behandelt individuele financiële hulpvragen van inwoners van Borne. De hulpvragen kunnen via diverse kanalen binnenkomen.

3. Uitgangspunten voor individuele hulpverlening

1. De diaconie helpt mensen die problemen hebben op materieel en immaterieel gebied.
2. Algemene doel van deze hulpverlening is mensen de weg wijzen en te begeleiden naar zo zelfstandig mogelijk functioneren in de maatschappij, door doorverwijzing en zo nodig financiële hulpverlening.
3. Het is belangrijk de oorzaak / oorzaken van het probleem / de problemen op te sporen en mensen te assisteren bij mogelijke structurele oplossingen.
4. In noodsituaties (als er geen andere hulp aanwezig is) is het mogelijk eerst crisishulp te verlenen door geld of goederen te geven.
5. 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.

6. Bij een hulpvraag dient de procedure voor het uitvoeren van individuele hulpvragen toegepast te worden (zie paragraaf 5).
7. De diaconie kan zowel overgaan tot een gift als tot verstrekking van een renteloze lening.

4. Privacywaarborging

De diaconie waakt ondermeer door het hierna gestelde dat de privacy van de hulpvrager gewaarborgd wordt.

1. Zij stelt vanuit de diaconie een Commissie Noodhulp in, bestaande uit de voorzitter, de penningmeester en een aangewezen 3^e diaken, danwel hun vervangers.
2. De Commissie Noodhulp heeft zich strikt te houden aan het ambtsgeheim.
3. De ontvanger van het verzoek om noodhulp brengt het verzoek bij één van de leden van de Commissie Noodhulp. Die ontvanger, of bedoeld lid van de Commissie Noodhulp legt de hulpvrager uit wat de werkwijze van de diaconie is. Daarna wordt de aanvraag behandeld in de Commissie Noodhulp.
4. 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 recht op inzage in dit verslag. Het verslag wordt beheerd door de secretaris van de diaconie en wordt 5 (vijf) jaar na de behandeling vernietigd, tenzij de hulpvrager schriftelijk verzoekt de gegevens eerder te vernietigen.

5. Procedure bij de individuele financiële hulpvraag

Een individuele financiële hulpvraag wordt stapsgewijze en zorgvuldig afgehandeld.

1. Een hulpvraag wordt al dan niet via een diaken, door een ouderling, een pastorale medewerker of in opdracht van de hulpvrager door een naastbetrokkene, ingediend bij de Commissie Noodhulp. De Commissie Noodhulp vraagt om een omschrijving van de problematiek.
2. Indien een naastbetrokkene de hulpvraag indient, dan wordt de hulpvraag alleen in behandeling genomen, wanneer met de hulpvrager overlegd is dat de diaconie wordt ingeschakeld. In voorkomende gevallen zal gevraagd worden om een schriftelijke machtiging. De Commissie Noodhulp biedt de naastbetrokkene begeleiding en steun aan als er nog geen overleg geweest is met de hulpvrager.
3. Voordat de hulpvraag in de Commissie Noodhulp wordt besproken, maakt de commissie de procedure aan de hulpvrager bekend. De mogelijkheden en onmogelijkheden van hulpverlening vanuit de diaconie komen aan de orde. Op deze manier worden er geen valse verwachtingen gewekt.
4. De hulpvraag wordt door de Commissie Noodhulp zo spoedig mogelijk nadat de hulpvraag is ingediend in behandeling genomen. Er wordt een besluit genomen of de hulpvraag in behandeling genomen kan worden. De Commissie Noodhulp draagt de verantwoordelijkheid voor de afhandeling van de hulpvraag.
5. De hulpvrager wordt zo spoedig mogelijk (binnen maximaal een week na aanvraag) van het besluit en de motivering daarvan op de hoogte gesteld.

6. Hulpvragen van mensen buiten onze gemeente worden niet in behandeling genomen. De Commissie Noodhulp verwijst naar de diaconie van de burgerlijke gemeente waarin de hulpvrager woont.
7. Uitgangspunt is dat in principe geen giften hoger dan 50 euro verstrekt worden.
8. Bij hulpvragen boven 50 euro of bij een herhaalde hulpvraag van onder de 50 euro wordt door de Commissie Noodhulp nader onderzoek gedaan naar de achtergrond van de hulpvraag. Daarbij wordt, waar relevant, inzage in de financiële situatie gevraagd.
9. In alle gevallen wordt nagegaan of gemeentelijke subsidies zijn aangevraagd. Pas nadat er een afwijzende beschikking is wordt hulp vanuit de diaconie overwogen. De Commissie Noodhulp kan andere instanties raadplegen als de gegevens van de hulpvrager geanonimiseerd zijn. De naam van de hulpvrager wordt alleen genoemd als de hulpvrager toestemming gegeven heeft.
10. De gegevens die in punt 8 en 9 zijn verkregen worden in een daartoe bijeen geroepen Commissie Noodhulp besproken. Er wordt een besluit over de hulpvraag genomen. Dit kan een advies, een aanbod van begeleiding en/of financiële steun inhouden. De Commissie Noodhulp legt later verantwoording af aan de diaconievergadering.
11. De diaconie biedt geen langdurige structurele financiële hulpverlening. Er wordt b.v. niet gedurende een lange periode een maandelijkse bijdrage gegeven.
12. De hulpvrager krijgt binnen één week na het besluit van de Commissie Noodhulp bericht van het besluit en de motivering daarvan.
13. Met de hulpvrager wordt besproken of nazorg wenselijk is en welke vorm van nazorg haalbaar is.

6. Signalerende functie

Door de aard van haar werk krijgt de diaconie inzicht in de financiële nood in de eigen omgeving. Deze gegevens kunnen aanleiding zijn om de burgerlijke overheid te wijzen op leemtes die er in voorzieningen zijn. Dit gebeurt alleen maar met geanonimiseerde gegevens.

Herkenbare situaties worden alleen doorgegeven na toestemming van de hulpvrager.

7. Klachten procedure

Als de Commissie Noodhulp samen met de diaconievergadering een besluit neemt dat weerstand/irritatie oproept (of nog erger) dan zal het pastoraat hiervan op de hoogte gebracht worden. Zij kunnen dan de gevolgde procedure en de zorgvuldigheid beoordelen. Bij afwijkende conclusies vindt overleg met de diaconie noodhulp plaats.

8. Wijziging van dit protocol

Voorstellen voor wijziging kunnen gericht worden aan de diaconievergadering. Deze beslist of de voorgestelde wijzigingen worden doorgevoerd.¹