

Checklist diaconie bij financieel probleem (fase 1 van het 3-fasenmodel)

Onderstaand volgt een checklist m.b.t. de vraag op welke wijze diaconale hulp kan worden verleend m.b.t. financiële problematiek.

A. Hoe werd het probleem bekend bij de diaconie? Doordat:

1. Cliënt het zelf meldde
 2. De diaconie het signaleerde
 3. Een derde dit te kennen gaf
1. Melding door cliënt:
 - a. Wie? N.a.w.-gegevens, tel. en email
 - b. Hoe? Telefonisch, per email of brief, mondeling.
 - c. Bij wie? (naam diaken)
 - d. Wanneer? (datum en tijdstip)
 2. Signalering door diaconie door:
 - a. Vragen : hoe en waarnaar is gevraagd? Aanleiding?
 - b. Horen : van wie, wanneer (datum en tijdstip), naar aanleiding waarvan, gerucht?
 - c. Zien : waar, wanneer en wat werd gezien?
 - d. Overig : wat gaf de aanleiding tot het signaal (bijv. herkenning n.a.v. een gelezen artikel, combinatie van zaken, (een) opvallen gebeurtenis(sen) etc.
 3. Via een derde:
 - a. Via wie, wanneer, ter gelegenheid waarvan?
 - b. Wat is de relatie tussen het kerklid en de melder (bijv. familie, vrienden, kennissen, werk, medekerklid)?
 - c. Wat werd precies gemeld?
 - d. Hoe is de melder bij de cliënt betrokken (geraakt)?
 - e. Hoe kwam deze melding op u over (oprecht, betrokken, oppervlakkig, nonchalant en vanuit meeleven, bezorgdheid, verdriet, gevoel van onrecht, of gehoord van...)?
 - f. Heeft melder zelf al met cliënt hierover gesproken? Indien niet, waarom niet en is dat terecht, of moet dat gesprek alsnog gaan plaatsvinden? Indien wel, wat was het resultaat van het gesprek?

B. Hoort dit probleem bij úw diaconie?

In dit onderdeel gaat u na of dit probleem bij uw diaconie of wellicht bij een andere diaconie, een diaconaal platform of (diaconaal) steunfonds thuis hoort.

Denk hierbij aan de volgende gevallen: u wordt bijvoorbeeld als diaconie in Zwolle-West geconfronteerd met een hulpverzoek van iemand die woonachtig is in Zwolle-Zuid. Wat doet u daarmee? Overdragen of toch zelf behandelen?

Wat doet u met hulpverzoeken van mensen die niet tot uw (kerkelijke) gemeente behoren maar wel in uw (kerkelijke) wijk wonen?

Wat doet u met mensen die met uw predikant of anderen van uw gemeente in gesprek zijn over het geloof terwijl er hulpvragen boven komen drijven?

U zult hierin vooraf duidelijke keuzes moeten maken, uiteraard altijd onder het voorbehoud van de beoordeling van de persoonlijke omstandigheden van de hulpvrager.

C. Probleemvaststelling d.m.v. persoonlijk gesprek

Bij signalen of meldingen via derden (onderdelen 2 b, c, d en 3) wordt eerst aan de cliënt een huisbezoek gebracht om na te gaan of het gemelde probleem klopt/likt te kloppen en of dat het alsnog door cliënt wordt gemeld. Hierbij moet worden vastgesteld of er daadwerkelijk een probleem is en zo ja, wat dit probleem inhoudt. Daarna vervolgen met onderdeel C.

D. Het probleem: reëel of gevoelsmatig?

Ervaart de cliënt een (financieel) probleem?

1. Zo ja, kan hij dit probleem goed onder woorden brengen?
2. Zo nee, is dat naar uw mening terecht of past zijn/haar ervaring niet bij de feitelijke situatie (onderschatting, nonchalance etc.)?
 - 2a. Als cliënt *geen probleem ervaart* maar dit naar objectieve maatstaven *wel het geval is*, moet hierover nader met hem gesproken worden. Een waarschuwing voor de gevolgen (als hij zich niet laat helpen) is dan op zijn plaats. Blijf de zaak intensief volgen. Bied zo nodig aan de zaak voor te leggen aan een deskundige (fase 2). Dit zou een financieel expert kunnen zijn, een maatschappelijk werker of andere passende hulpverlener.
 - 2b. Als de cliënt *een probleem ervaart*, maar dit naar objectieve maatstaven *niet aanwezig is*, kom er dan via vragen achter wat hem zorgen baart of waar hij bang voor is. Als je niet tot een voor cliënt bevredigende oplossing kunt komen, schakel dan over naar fase 2. De ervaring van een niet aanwezig probleem dient – indien mogelijk - te worden weggenomen.
 - 2c. Het meest heldere is als de cliënt daadwerkelijk een probleem heeft en ook als zodanig ervaart.

E. Wat is de (hoofd)oorzaak en wat zijn de gevolgen?

Problemen komen (bijna) nooit alleen. Als iemand goed functioneert kunnen financiële problemen veelal worden voorkomen. Financiële problemen zijn daarom meestal het gevolg van reeds bestaande problemen, die op hun beurt weer de oorzaak van nieuwe problemen worden.

Voorbeeld:

Werkloos → Lager inkomen → Te hoge vaste lasten → Te weinig vrij besteedbaar → Financieel probleem → stress → cliënt wordt ziek → kinderen kunnen niet mee met schoolreis → verveling slaat toe → verslaving → burnout.

De kunst is deze hele reeks problemen in beeld te krijgen, om vervolgens te proberen de oorzaak van dit alles (in dit geval de werkloosheid) te achterhalen en van daaruit te zoeken naar een oplossing. Hierbij is voor de juiste behandeling van de problemen kennis van de theoretische indeling van schuldsorten van belang: is er sprake van compensatie-, aanpassings-, overlevings- of overbestedingsschulden?

Als de oorzaak niet (op korte termijn) kan worden bestreden, kun je proberen de gevolgen zoveel mogelijk (van voor na achteren) te bestrijden door bijvoorbeeld vervangend inkomen te vinden of lagere vaste lasten te regelen c.q. een nieuw budgetplan op te stellen, waarbij inkomen en uitgaven op elkaar afgestemd zijn (hulp van een professional (fase 2) vaak gewenst. Ook vrijwilligerswerk kan heel goed helpen, met name als het om zingeving of zinvolle tijdsbesteding gaat.

F. Is het probleem incidenteel of structureel?

Als oorzaak en gevolg helder in kaart zijn gebracht komt de vraag aan de orde of het probleem *incidenteel* (eenmalig) is of *structureel* (doorlopend).

Een voorbeeld van incidentele hulpvraag kan zijn: cliënt vraagt € 2.000,00 voor een reis naar het buitenland om zijn ernstig zieke vader te kunnen bezoeken. Er wordt een eenmalige bijdrage gevraagd.

Een structureel probleem is bijvoorbeeld: te hoge woonlasten na een inkomensdaling door blijvende arbeidsongeschiktheid. Er moet iedere maand een financiële bijdrage worden geleverd.

In beide gevallen dient te worden nagegaan of er ergens, bijvoorbeeld bij overheden of uitkeringsinstanties, (geld)middelen beschikbaar zijn om de nood te lenigen: de zogenaamde voorliggende voorzieningen. Deze check moet altijd worden gemaakt. Dit vergt kennis van zaken inzake de mogelijke voorzieningen en regelingen. Vraag deskundige hulp uit fase 2 om dit na te gaan als uw diaconie hiermee niet bekend is. Het gaat voornamelijk om de rijksoverheidsregelingen (vaak uitgevoerd via de Belastingdienst), kennis van uitkeringsinstanties en zorgverzekeraars en gemeentelijke regelingen (inkomensondersteuningsbeleid). De site van Bereken uw recht (<http://service.nibud.nl/berekenuwrecht/>) kan hierin veel inzicht geven.

Waarom is het onderscheid incidenteel / structureel van belang?

Een structureel probleem is vaak veel moeilijker op te lossen en kan ook (heel) veel geld gaan kosten. In dat geval zijn vaak structurele maatregelen noodzakelijk die leiden tot structureel lagere vaste lasten of structureel hogere inkomsten. Hiervoor is meer deskundigheid nodig dan bij een incidenteel probleem.

Let op:

Een incidenteel probleem is soms wel het signaal dat betrokkenen geen spaargeld bezitten om tegenvallers op te vangen. Veel tegenvallers vormen uiteindelijk ook een structureel probleem. Kennelijk is het budget erg krap of wordt er structureel teveel uitgegeven, zodat niet gespaard kan worden.

G. Overige benodigde info

Om een goede beoordeling te kunnen maken hebben we in ieder geval nog een aantal basisgegevens nodig:

1. Gezinsomstandigheden: kwetsbaar als het een alleenstaande (ouder) betreft en/of als er jonge kinderen tot het gezin behoren. Ook ouderen en kwetsbare mensen (gezondheid) verdienen extra aandacht. Inventariseer de samenstelling van het huishouden. Let hierbij op bepaalde kwetsbare *doelgroepen*.
2. Gezondheidstoestand van de gezinsleden (denk aan bijvoorbeeld psychische of psychiatrische stoornissen) en/of lichamelijke beperkingen.
3. Vraag naar de hoogte van het (bruto en) netto inkomen. Werken de niet (meer) studerende gezinsleden? Wat is hun beroep? Zijn er nog andere inkomsten (mogelijk)? Is er nog vermogen (spaar- of beleggingsrekeningen, levensverzekeringen, overwaarde woning, andere op geld waardeerbare zaken van meer dan € 2.500,00 per onderdeel? Soms zijn er spaarrekeningen of –verzekeringen die men buiten schot wil houden, een caravan, vakantiehuisje etc. Vermogende mensen kunnen toch een financieel probleem hebben omdat ze te weinig maandelijks inkomen hebben.
4. Vraag of er een budgetoverzicht (overzicht van de maandelijks inkomsten en uitgaven) is gemaakt en zo ja, neem deze (of een kopie ervan) mee.
5. Zijn er schulden en is hiervan een overzicht beschikbaar?
6. Vraag naar de bank- en spaarrekeningen (hoeveel rekeningen zijn er) en vraag of deze zo nodig mogen worden ingezien.
7. Zijn er spaar-, levens- of begrafenisverzekeringen afgesloten?
8. Zijn er leningen? Zo ja, hoe hoog en hoeveel bedraagt de maandlast hiervan?
9. Eigen huis of huurwoning? Hoogte huur? Huurtoeslag aangevraagd? Huurachterstand?
10. Is er een zorgverzekering en is de premie betaald? Is zorgtoeslag aangevraagd?
11. Is er een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren (AVP) afgesloten en is de premie daarvan betaald?
12. Is er sprake van dreigende huisuitzetting of afsluiting van energie?
13. Zijn er nota's die al betaald hadden moeten zijn en hoeveel bedraagt het totaalbedrag hiervan ongeveer?
14. Is er loonbeslag gelegd?
15. Zijn er deurwaarders aan de deur geweest?

Vul het inventarisatieformulier voor het NIBUD-programma Persoonlijk Budgetadvies (<https://service.nibud.nl/pba/index.aspx>) in (zie bijlage).

H. De fase van de probleemanalyse

Hiermee zijn we aangekomen bij het moeilijkste onderdeel: hoe wordt de verzamelde informatie gewogen?

Vraag in ieder geval deskundige hulp aan bij de volgende gevallen:

- Er is sprake van een huurachterstand.
- Er is sprake van schulden en/of er is achterstand in de notabetalingen met een totaalbedrag groter dan 2 netto maandsalarissen.
- Er dreigt huisuitzetting of energieafsluiting.
- Er is sprake van een verslaving.
- Cliënt (of medebewoner) is werkloos en dat geeft financiële problemen.
- Cliënt antwoordt met
 - “nee” op het tweede deel van vraag 5 bij onderdeel F.
 - “nee” op de vragen 3 en 4 bij onderdeel F.
 - “ja” op de vragen 9, 11 en/of 12.
- Er is sprake van een ernstige ziekte, arbeidsongeschiktheid of (dreigende) echtscheiding.
- Cliënt heeft in een veel te laat stadium hulp gevraagd.
- Er is sprake van meervoudige problematiek.

I. Conclusie

Maak de afweging of hulpverlening van vrijwilligers (diaconie of anderen) voldoende is of dat er professionele hulp nodig is. Bij twijfel: leg deze casus voor aan een professionele deskundige of derde voor advies.

Indien geen professionele hulp nodig is kan de diaconie besluiten al dan niet te helpen. Maak een heldere motivatie van het genomen besluit en ga hierover met de cliënt in gesprek.

Indien professionele hulp nodig is moet worden besloten wie de persoonlijke begeleiding op zich neemt: dat kan een diaken zijn, maar ook een deskundig (hiervoor opgeleid) kerklid, kennis, vriend of familielid. Iemand die cliënt begeleidt en hem helpt bij de zaken die cliënt moet regelen om tot de juiste hulpverlening te worden toegelaten. Schakel een deskundige in voor advies over de te volgen procedure en de te nemen stappen.

J. Beleidsplan

Spreek met elkaar door en leg vast:

- welke procedures u volgt;
- welke termijnen u hanteert;
- wanneer u over het algemeen een gift of een lening verstrekt;
- volgens welke (objectieve) methode u bepaalt of financiële hulp nodig is, bijvoorbeeld via het persoonlijk adviesplan van het NIBUD (voorkomt willekeur en verschillende behandeling in gelijkwaardige situaties);
- hoe de liefde van Christus in uw gemeente tot uitdrukking komt: door op de bijstandsnorm te gaan zitten, op 110% ervan of wellicht hoger;
- probeer de beschikking te krijgen over een drietal deskundige en financieel onderlegde mensen (kan ook via een diaconaal platform worden geregeld) en stel in de vorm van casussen situaties aan de orde;
- vergeet niet te analyseren hoe het komt dat uw diaconie niet(s) van de problemen wist en probeer hiervan te leren voor de toekomst;

- wat u aan scholing van de diakenen doet om op een goede manier gesprekken te voeren en informatie te achterhalen.

12 gouden regels

1. Financiële problemen los je (meestal) niet op door het geven van geld, maar door het aanbieden van structuur en kennis (over o.a. sociale verzekeringswetten, fiscale zaken en inkomensondersteuningsbeleid).
2. Echt helpen kun je pas als je een totaaloverzicht hebt.
3. Bij schuldproblematiek: eventuele financiële hulp altijd in de vorm van een lening, zodat de diaconie een deel van de verstrekte gelden terug krijgt, evenals de andere schuldeisers. Leg de zaken vast in een leenovereenkomst.
4. Bij (geringe) twijfel: schakel professionele hulp in want het probleem is vaak groter dan wordt gedacht of voorgespiegeld. Om er na veel investeringen achter te komen dat het toch niet gaat lukken is zeer demotiverend.
5. Zorg dat u beschikt over een Sociaal-diaconale kaart: adresgegevens van (professionele) hulpverleners. Zie bijvoorbeeld www.sodiak.nl.
6. Blijf vooral in uw rol als vrijwilliger om het vertrouwen te behouden. Schakel zo nodig een deskundige in om een moeilijk gesprek met de cliënt te hebben (in bijzijn van u als vrijwilliger), zodat de relatie niet wordt verstoord.
7. Voor leningen kunt u wellicht een onderpand regelen. Het geld wat teruggekregen kan worden als het uit de hand loopt kan dan opnieuw worden ingezet (ten behoeve van de cliënt).
8. Let ook op leningen bij familie en vrienden en het kopen op krediet. Voorkom dat uw diaconie niet het zoveel slachtoffer wordt (om bijvoorbeeld een verslaving in stand te kunnen houden).
9. Zorg voor een machtiging, zodat u professionele hulp kunt raadplegen zonder hiermee de privacy te schaden.
10. Maak gespreksverslagen en laat deze eventueel door de cliënt ondertekenen, zodat hierover geen problemen of misverstanden ontstaan.
11. Wees zeer voorzichtig met het betalen van huurachterstanden en betaal nooit meer dan een maand om tijd voor nader onderzoek te “kopen;”
12. Zorg dat de zorg- en de aansprakelijkheidsverzekering in orde zijn en de premies hiervan zijn betaald.

Diaconaal beleidsplan (voorbeeld)

De diaconie van de (naam kerk)
te (naam plaats)

legt met betrekking tot het verlenen van (financiële) hulpvragen onderstaande basisafspraken vast. Persoonlijke omstandigheden zullen vervolgens worden (mee)gewogen om tot een definitief besluit te komen.

1. Vaststellen hoe het probleem bij de diaconie bekend werd (overeenkomstig de "Checklist diaconie bij financieel probleem (fase 1) , onderdeel A."
2. Er zal een gesprek met de betreffende persoon/het gezin plaatsvinden om op de hoogte te komen van de heersende nood en te bezien of dit leidt tot een hulpvraag.
3. De betreffende persoon/het gezin zal uiteindelijk zelf een verzoek moeten doen bij de diaconie en financiële middelen worden derhalve niet opgedrongen.
4. Na een hulpverzoek om (een) financiële bijdrage(n) zal worden nagegaan of de diaconie van mening is of zij de aangewezen hulpverlenende diaconale instantie is. Diaconale hulpverzoeken worden volgens onderstaande prioriteit behandeld:
 - a. Eerst hulp aan de eigen kerkleden (bijbeltekst);
 - b. Dan diegenen die via predikant, eigen leden of evangelisatiewerk een verzoek doen;
 - c. Daarna de overige steunaanvragen.
5. In alle gevallen wordt inzage gevraagd in de persoonlijke financiële situatie van de hulpvrager en wordt nagegaan of de hulp niet zelf kan worden gefinancierd.
6. Voor de beoordeling van structurele hulp wordt gebruikt gemaakt van het Persoonlijk Budgetadviesprogramma van het NIBUD. De in te voeren gegevens worden hiervoor opgevraagd/ De uitkomsten worden verhoogd met een redelijke kerkelijke bijdrage die van de hulpvrager mag worden verwacht, zodat de hulpvrager die bijdrage als eerste uitgavepost kan blijven voldoen. Daarna vindt de persoonlijke afweging plaats; iedere situatie is immer uniek.
7. Leden van hetzelfde gezin hebben volgens de Bijbel een speciale taak in het omzien naar elkaar (bijbeltekst). De diaconie zal nagaan of de familie in redelijkheid kan worden gevraagd de benodigde hulp (deels) te verlenen (soms kan dit niet door verstoorde relaties of onvoldoende mogelijkheden van of bij de familieleden).
8. Normaal gesproken worden door de diaconie een gift verstrekt en geen lening.
9. Bij gecompliceerde hulpvragen/probleemsituaties, twijfel of structurele hulp wordt de zaak eerst (anoniem) ter beoordeling aan een deskundige (partij) voorgelegd.

Schuldproblematiek

1. Bij schuldproblematiek zal zo nodig hulp van deskundigen worden ingeschakeld om een structurele oplossing voor de problemen te vinden.
2. Bij financiële problematiek zal door de diaconie in eerste instantie altijd een lening worden verstrekt i.p.v. een gift. Deze lening kan later worden omgezet in een gift, als blijkt dat de cliënt voldoende medewerking verleent en niet voor schuldsanering in aanmerking komt. Voor een lening wordt een overeenkomst van geldlening opgemaakt volgens een vooraf bepaald model.. Tevens wordt een machtiging van de hulpvrager(s) gevraagd om met de professional(s) te mogen overleggen, zodat de hulpverlening niet langs elkaar heen loopt of elkaar zelfs doorkruist.
3. De diaconie zal nagaan waarom het probleem niet eerder door de hulpvrager werd gemeld en waarom de diaconie het niet eerder heeft gesignaleerd. Tevens wordt nagegaan of sneller actie had kunnen worden ondernomen, waardoor de moeilijkheden minder groot zouden zijn geweest. Hiermee zal worden geprobeerd lessen voor de toekomst te leren, met name op het preventieve vlak.
4. De diaconie zal zoveel mogelijk, ter voorkoming van financiële ellende in de gemeente, een of meer personen (al dan niet diakenen) aanstellen die kennis hebben of verwerven van schuldhulpverlening en – preventie. Zij zullen de diaconie over deze materie (kunnen) adviseren. Deze personen kunnen ook worden gezocht in de kring van het lokale diaconale platform.
5. Bovengenoemde personen (zie 13) zullen de diaconie adviseren hoe het onderwerp “Omgaan met geld” onder de aandacht van de gemeenteleden kan blijven en welke rol de diaconie hierbij kan vervullen.
6. Gezien de omvang en de ernst van de problematiek zal de diaconie middels artikelen in haar kerkblad de zaak onder de aandacht te blijven houden. Tevens zal worden gewerkt aan meer openheid.

Aldus vastgesteld op (datum)

Bovenstaand document kan dienen als startdocument van uw diaconie. Dit document kunt u afstemmen op uw eigen omstandigheden en wensen. Van belang is dat hiervoor draagkracht aanwezig is in uw diaconie en dat dit document steeds beschikbaar is. Communiceer ook met de (kerkelijke) gemeente hoe uw diaconie in de noden wil voorzien. “Het is wellicht verstandig het diaconaal beleidsplan in het handboek van de kerk op te nemen, zodat iedereen er kennis van kan nemen, weet wat de diaconie doet en hoe hij hiermee omgaat. Op basis van de ervaringen binnen uw gemeente kan dit document worden aangepast of aangescherpt.