

## Criteria Individuele hulpverlening/noodhulp (IHV) Stap Verder

### Principaal

1. hulp in natura (voeding, tweedehands goederen, bijv. fiets).
2. hulp in de vorm van kennisoverdracht en advies
3. doorverwijzing naar reguliere instellingen
4. geld alleen als er elders in reguliere hulpverlening geen mogelijkheden bestaan, familie niet bij kan springen, eigen kerk geen hulp kan bieden
5. In de regel zijn we terughoudend met het rechtstreeks verstrekken van geld. Veelal is het beter om bv. een achterstallige betaling of bepaalde noodzakelijke aanschaf rechtstreeks te betalen of in goederen te steunen.
6. indien in geld, zo mogelijk in de vorm van een lening. Vanuit onze visie op diaconale hulp (uitgaan van op eigen benen staan) en diaconaal geld (zo optimaal mogelijk besteden voor mensen in de knel) verlenen we steun in de vorm van leningen. Ook bij kleine bedragen. Hiervoor is een model van een leenovereenkomst beschikbaar. Leningen zijn in de regel renteloos en er worden afspraken gemaakt over aflossing. Indien er aflossingscapaciteit is verdient het de voorkeur om de aflossing (doorgaans in termijnen) zo spoedig mogelijk te laten beginnen. Als er geen zicht op terugbetaling in de nabije toekomst is heeft het geen zin om geld in de vorm van een lening te verstrekken.
7. indien in geld, dan zo mogelijk eenmalig
8. indien langduriger geldelijke ondersteuning nodig is, dan toch in tijd gelimiteerd en dat duidelijk gecommuniceerd en met bezoeker worden stappen afgesproken die bezoeker moet/kan nemen en waarvoor bezoeker zelf verantwoordelijk is om zelf weer de financiële situatie zonder hulp van SV onder controle te krijgen
9. mensen die buiten schuld in moeilijke omstandigheden terechtkomen en langdurig in een schrijnende situatie zitten, kunnen aangedragen worden voor ondersteuning uit een speciale pot schrijnende situaties. Uit deze pot kan slechts een handvol mensen geholpen worden. De coördinator van het spreekuur, het daarvoor aangewezen bestuurslid en de betrokken spreekuurmedewerker besluiten hierover. Voor deze bezoekers wordt een begroting opgesteld voor minstens een jaar en een stappenplan op meerdere terreinen om tot een uitweg uit de problemen te komen. Zo mogelijk wordt een steungroep opgezet van mensen die de bezoeker financieel/ en of in daadkracht willen steunen. Zo mogelijk wordt ook samenwerking gezocht bij collega-organisaties om voldoende financiële draagkracht te vinden. Juist voor deze mensen zal de zorg voor privacy en stille hulp extra zorgvuldig aandacht krijgen.
10. overleg altijd met een collega, twee weten meer dan een, zo ben je niet alleen verantwoordelijk
11. regel geld via de coördinator, die heeft geld in kleine kas. zij declareert het bij de boekhouder
12. Als de ondersteuning in de vorm van geld verstrekt wordt, dan wordt de ontvanger gevraagd om een ontvangstbewijs (kwitantie) te tekenen zodat Stap Verder een bewijs heeft van geldverstrekking. Als de ondersteuning in goederen verstrekt wordt bv. boodschappen, kleding of vervoersbewijs dan wordt de bon bewaard en aan de coördinator doorgegeven.
13. In de communicatie over een hulpvraag houden diakenen/vrijwilligers/medewerkers zich aan geheimhoudingsplicht. Een aanvraag wordt anoniem (gecodeerd) besproken. De gehanteerde code is terug te vinden in map 'Ondersteuning' en zit in de kluis op het diaconaal bureau. Hulpaanvragen worden gedocumenteerd door het diaconaal bureau met het oog op verantwoording, afhandeling en beleidsontwikkeling.