

## Op bezoek

*Richtlijnen voor diaconaal bezoek*

Versie 1.3

*Generale diaconale commissie*  
2019

**Generale diaconale commissie**

Vendelier 51-D

3905 PC VEENENDAAL

**Telefoon** (0318) 505541

**Website:**

[www.hersteldhervormdekerk.nl/diaconaat](http://www.hersteldhervormdekerk.nl/diaconaat)

**Email**

[diaconaat@hkh.nl](mailto:diaconaat@hkh.nl)

## Introductie

Het bezoeken van gemeenteleden is een belangrijke taak van diakenen. Tegelijkertijd wordt het niet altijd als gemakkelijk ervaren. En kom je als diaken in contact met gemeenteleden die mogelijk diaconale ondersteuning nodig hebben? In deze handreiking wordt een aantal suggesties gedaan.

### Diaconaal bezoek als ambtelijk bezoek

Voor de diaken die op diaconaal bezoek gaat geldt in alle gevallen dat hij zich moet realiseren dat het gaat om een ambtelijk bezoek. In opdracht en navolging van Christus Die Zelf aan Zijn kerk het diakenambt gaf. Daarom mag bij elk huisbezoek, en ook bezoeken waarbij financiële problemen worden besproken, gebed, schriftlezing en pastorale bewogenheid niet ontbreken. Diaconaat is liefdewerk, waarbij er bewogenheid hoort te zijn voor de naaste in nood. In de meeste gevallen verdient het aanbeveling dat een diaken niet alleen, maar **samen met een andere diaken** het bezoek aflegt. Dit voorkomt dat zijn verslag als onjuist of onvolledig kan worden aangemerkt.

### Soorten bezoek

#### Risicogroepen

Om erachter te komen bij welke mensen een huisbezoek van een diaken in het bijzonder nodig is, is het van belang dat iedereen in de gemeente goed om zich heen kijkt. Zijn er aanwijzingen dat een gemeentelid of gezin in een moeilijke situatie verkeert? Een predikant, ouderling, gemeentelid of bijvoorbeeld vrijwilliger kan dingen opmerken en aan de diakenen vragen om eens bij iemand langs te gaan.

#### (Mogelijke) risicogroepen

- ✓ iemand die net weduwe of weduwnaar is geworden
- ✓ mensen die kortgeleden een kind hebben verloren
- ✓ ouderen met alleen een AOW-inkomen
- ✓ mensen die werkloos zijn geworden
- ✓ mensen die incidenteel financiële steun van de diaconie krijgen
- ✓ mensen die ziek of gehandicapt zijn
- ✓ mensen met psychische klachten
- ✓ mensen die mantelzorger zijn
- ✓ mensen die getroffen zijn door een ongeluk of een ramp, bijvoorbeeld een woningbrand;
- ✓ eenoudergezinnen;
- ✓ mensen die gescheiden zijn
- ✓ ouders van gehandicapte of langdurig zieke kinderen

Daarnaast is het van belang om als diaken alert te zijn wanneer gemeenteleden deel uitmaken van een risicogroep. Zoek contact met mensen die werkloos zijn, een echtscheiding achter de rug hebben, chronisch ziek zijn of een laagbetaalde baan hebben. Het hoeft niet zo te zijn dat hun situatie per definitie een probleem zal geven. Maar toch is het goed om als diakenen eens voorzichtig te informeren.

## Diaconaal gesprek – luisteren/spreken/handelen

Elk ambtelijk en ook diaconaal bezoek bestaat uit drie elementen namelijk: luisteren, spreken en handelen.

### **Luisteren**

- **Het is heel belangrijk dat het gesprek plaatsvindt in een goede sfeer.** Probeer dus eerst degene(n) met wie u spreekt op zijn/haar gemak te stellen. Prijs iemand die hulp nodig heeft dat hij tot de erkenning is gekomen dat hij met een probleem zit en daar ook hulp voor durft te zoeken. Als de uitnodiging van het gesprek komt van het gemeentelid, kunt u bijvoorbeeld zeggen: ‘Het is goed, dat u hiermee bij mij komt en dat we er eens samen over kunnen praten om te zien of en hoe de diaconie u hierbij kan helpen.’
- Ga zelf het gesprek zo **onbevooroordeeld** mogelijk in. Beken voor uzelf en zie eerlijk onder ogen dat het ene gemeentelid u meer ‘ligt’ dan het andere. Pas op dat u uw opstelling niet door uw gevoelens van sympathie laat bepalen.
- Benader de hulpvrager primair **als ‘actor’ en niet als ‘slachtoffer’**. Het is van belang dat de hulpvrager inziet dat hij zelf de verantwoordelijkheid heeft en behoudt, ook al komt hij of zij er zelf niet uit. Het gaat er niet om het probleem terug te leggen bij de hulpvrager, maar om de hulpvrager te activeren en te stimuleren zelf te doen wat hij/zij kan.
- **Laat het gemeentelid eerst goed uitleggen wat zijn probleem of hulpvraag** is en respecteer hem daarbij in zijn mens-zijn (als schepsel van God). Vaak kan iemand zelf niet goed onder woorden brengen wat er eigenlijk aan de hand is. Vaak worden in gesprekken dingen echter duidelijker als ze vragenderwijs aan de orde komen. Stel daarom zelf in het begin alleen verhelderende vragen, zowel over de feiten, maar zeker ook over de gevoelens die de persoon daarbij heeft. Stel vragen, zoals: ‘Kunt u dit toelichten?’ ‘U vertelt het zo nuchter, maar wat voelt u daar nu bij?’ Laat zo veel mogelijk de ander praten en corrigeer of interpreteer nog niet.
- **Het is soms nuttig om tijdens het luisteren aantekeningen te maken.** Mensen in nood kunnen soms niet alles meer overzien, waardoor bijvoorbeeld bedragen door elkaar gehaald worden. Een handig hulpmiddel hierbij is het formulier voor het bijhouden van hulpvragen van gemeenteleden, dat op de website van de kerk te vinden is onder het “kopje” “Op bezoek” op deze website pagina:  
<https://www.hersteldhervormdekerk.nl/diaconaat/kennisbank/publicaties>
- **Probeer bij het luisteren goed onderscheid te maken tussen de mens als mens en de mens in zijn situatie.** Het is een bekende valkuil dat iemand zich helemaal vereenzelvigd met de nood van de ander. Laat betrokkenheid samengaan met een zekere afstand. Afstand is echter wat anders dan afstandelijkheid!
- Diaconale hulpverlening behoort altijd geplaatst te worden in het **Bijbelse kader** van de boodschap van zonde en ellende, barmhartigheid en verlossing. Het is meer dan alleen medemenselijkheid en hulp aan een naaste in nood.

### **Spreken**

- Het is van belang om bij het spreken steeds van de verantwoordelijkheden uit te gaan waar ze ook behoren te liggen. In zijn algemeenheid draagt een gemeentelid zelf verantwoordelijkheid in de situatie waar hij of zij in verzeild geraakt is. Ook als dat buiten zijn of haar schuld is gebeurd, dan nog is het goed om steeds duidelijk te maken dat we als diaconie kunnen meedenken of zelfs ondersteunen, maar dat het initiatief bij de hulpvrager zelf ligt.
- Een ambtsdrager heeft als taak te onderwijzen, raad te geven. Geef geen raad waar een lid niets mee kan omdat die raad blijft hangen in algemene bewoordingen. Vraag steeds na of de ander je kan volgen. Zo niet, beëindig een eerste gesprek dan liever met: ‘Zullen we

beiden, ieder voor zich, daar dan nog eens over nadenken? Dan praten we daar volgende week verder over.’ Vraag om de wijsheid van de Spreukendichter, die in hoofdstuk 25:11 zegt: *“Een rede, op zijn pas gesproken, is als gouden appels in zilveren gebeelde schalen.”* Bedenk dat voor het raad geven en onderwijzen geldt: *“Niet het vele is goed, maar het goede is veel.”*

- Wees voorzichtig met het maken van praktische toepassingen vanuit de Bijbel. Soms liggen zaken zo duidelijk dat u met helderheid de weg kunt aanwijzen vanuit het Woord, maar lang niet altijd is dit zo. Wees daarom voorzichtig in uw bewoordingen. En, voorzichtigheid is wat anders dan onduidelijkheid!

### **Handelen**

In de loop van een gesprek, meestal aan het eind als er meer duidelijkheid is, komt het moment van ‘actie’. Dit betekent echter niet dat u als diaken altijd zelf iets hoeft te doen. Soms volstaat doorverwijzen naar een deskundige instantie en meehelpen om een afspraak bij een hulpverlener te maken. Wanneer een diaconie hulp verleent, wees dan voorzichtig met het doen van toezeggingen en overleg bij twijfel met collega-diakenen. Heb er als ambtsdrager oog voor hoe beperkt u bent en denk niet gelijk ‘Dat regel ik wel even.’

- Denk niet en laat u zich ook het gevoel niet aanpraten dat u **in elke voorkomende situatie iets móét doen**. Mensen verwachten vaak ten onrechte dingen van ambtsdragers. Bedenk dat menigeen wel erg gemakkelijk veronderstelt dat de kerk wel zal kunnen oplossen wat men zelf tot een probleem heeft gemaakt.
- **Als u een afspraak maakt, kom deze dan na**. Wat voor u een klein probleem lijkt, kan voor de ander erg belangrijk zijn. Kunt u een afspraak niet nakomen, bijvoorbeeld omdat er nog niet over gesproken is, bel dan op en deel dit mee.
- **Bedenk bij financiële hulp dat dit nooit structureel van aard mag en kan zijn**. Diaconale hulp in financiële zin is altijd tijdelijk om de nood op te vangen. Tegelijkertijd zal gekeken moeten worden naar een structurele oplossing.
- **Maak als diaconie afspraken** of diakenen die op huisbezoek gaan bij financiële nood een klein bedrag mogen geven zonder dat hierover eerst vergaderd moet worden. Indien dat door de diaconie noodzakelijk wordt geacht, kan aan diakenen een volmacht gegeven worden voor het geven tot een bepaald bedrag, zodat bij onverwachte financiële problemen snel kan worden gehandeld.
- Bij acute nood is het van belang dat de diaken globaal de nood inventariseert en eventueel met een klein bedrag of andere ondersteuning de **acute nood lenigt**. Verder verdient het aanbeveling dat voor het doen van toezeggingen er eerst overleg is met de collega-diakenen. **Probeer hierbij een redelijke termijn in acht te nemen.**

### **Diaconaat en hulpverlening**

De psychosociale problematiek bij gemeenteleden neemt toe. Denk hierbij aan depressie, opvoedvragen en relatieproblemen. Niet zelden hebben gezinnen die te maken hebben met financiële problemen ook nog andere problematiek. Op tijd doorverwijzen naar andere hulpverlening is ook heel belangrijk; hoe eerder men in beeld komt bij de professionele hulpverlening hoe beter. Verergering kan misschien voorkomen worden waardoor de zwaardere zorg niet nodig is. Als diaken kunt u eventueel een casus anoniem bespreken met een lid van het Sociaal Team van de burgerlijke gemeente als u zelf even niet weet wat de beste weg is.

### **Adviezen voor het aangaan van een diaconaal gesprek**

1. Luister en laat merken dat u luistert. Probeer u te verplaatsen in de situatie van de ander.

2. Stel zoveel mogelijk open en niet-suggestieve vragen. Laat merken dat u probeert te begrijpen wat de ander onder woorden probeert te brengen.
3. Het is belangrijk dat de ander zich op zijn gemak voelt en dat er vertrouwen is. Daarvoor is van essentieel belang dat u betrouwbaar bent voor die ander. In vertrouwen vertelde informatie mag dan ook zonder toestemming niet gedeeld worden. Bescherming van de privacy en geheimhouding zijn belangrijk.
4. Stel **persoonlijke vragen vanuit een diaconaal bewogen hart** om te peilen of er nood is. Denk hierbij aan vragen als: ‘Gaat het een beetje?’ ‘Lukt het wel om de eindjes aan elkaar te knopen?’ ‘Kunt u het alleen wel dragen?’ Om vervolgens meer te weten te komen kunt u open vragen stellen zoals: “Hoe voelt u zich in deze omstandigheden?” of “Welke financiële zaken komen in de verdrukking?” “Wat kunt u niet meer betalen?” “Wie ondersteunt u in deze situatie?”
5. Geef ruimte aan **stiltes**. Te veel praten of te snel reageren, kan een gesprek doen mislukken.
6. Belangrijk is waarnemen: zien en luisteren. Pas veel later komt de stap van het handelen.
7. **Denk niet meteen aan een mogelijke oplossing**. Door ruimte te geven aan de verheldering van een bepaald probleem, kan nog wel eens blijken dat de oplossing van het probleem op een heel ander vlak ligt dan u aanvankelijk dacht. Het aanreiken van te vroegtijdige oplossingen kan het uiten ook stoppen: emoties komen niet meer, de sprong naar het verstand is weer gemaakt.
8. **Probeer samen het probleem te analyseren** en daarvandaan tot een oplossingsrichting te komen. Het mooiste is wanneer de hulpvrager al pratend zelf oplossingen ziet, die hij of zij liefst ook zo veel mogelijk zelf kan uitvoeren.
9. **U hoeft niet op alles (direct) een antwoord te weten**. Van belang is de bereidheid en instelling om naast die ander te staan en samen een (uit)weg te vinden of nadere stappen te bepalen. Het ‘nog niet te weten’ mag gerust benoemd worden.
10. Neem het woord van de Heere Jezus **‘Zonder Mij kunt gij niets doen’** als uitgangspunt. Laat het gebed om Gods leiding en zegen niet na, voordat u op huisbezoek gaat.