



Handleiding voor de LUCIA-medewerker in verband met het “sociaal beheer van de steunaanvragen”

De steunaanvragen voor Lucia moeten steeds per brief of per mail gestuurd worden ofwel naar het nationaal secretariaat ofwel naar de lokale afdeling en ingediend worden door sociale diensten. Zij zullen gezamenlijk ondertekend worden door de dossierverantwoordelijke (conform de privacywetgeving) en de steunaanvrager.

De originele steunaanvragen worden, met vermelding van datum van ontvangst, geklasseerd en gedurende 5 jaar bewaard ofwel op het nationaal secretariaat ofwel bij de lokale afdeling.

Onderzoek van de dossiers

1. Voldoet het gezin aan “de criteria voor de doelgroep” namelijk :

- zwanger of jongste kind max. 12 jaar oud (met prioriteit voor jongere kinderen max. 4 j.)
- het gezin geniet of aanvaardt een begeleiding op maat van zijn noden
- het is bij voorkeur een tijdelijke noodsituatie
- de ouders zetten zich in om hun situatie structureel te verbeteren.

2. In overleg met de begeleider worden de volgende aspecten overlopen

2.1. Werden alle “overheidskanalen” aangesproken zoals :

- 2.1.1. OCMW is verplicht elke onderdaan van de Europese Gemeenschap een “menswaardig bestaan” te verzekeren via bestaansminimum of “leefloon” en desgevallend ook andere steun;
- 2.1.2. maatschappelijke dienst van de mutualiteit: elke mutualiteit heeft een dienst waar men advies kan vragen in geval van zware medische kosten;
- 2.1.3. kinderbijslag, verhoogd kindergeld, invaliditeitsuitkering, werkloosheidsuitkering, huurtoelagen, studiebeurzen, sanerings- en verhuispremies, ...

2.2. Is de **begeleiding** wel voldoende? D.w.z. wordt er gezocht naar structurele oplossingen (v.b.: zoeken van werk, bijscholing...) evenals budgetbegeleiding, een rekening onder dubbele handtekening (cliënt én begeleider), budgetbeheer of collectieve schuldbemiddeling?

2.3. Is het een **tijdelijk probleem?** (v.b.: echtscheiding, ziekte, geboorte, uitkeringen die op zich laten wachten, aanpassing van een woonst, vakantiecamp, escalatie van schulden voorkomen...) Een structureel



financieel tekort met geen vooruitzicht op beterschap kan normalerwijze niet door LUCIA ingevuld worden.

- 2.4. Zijn de bedragen van sociale tegemoetkomingen correct?
- 2.5. Levert de partner of vader ook zijn bijdrage in het gezin (wat dikwijls vergeten of verzwegen wordt) en doen de ouders of partners een inspanning om hun situatie en die van hun kinderen te verbeteren (werk zoeken, bijscholing, budgetbegeleiding...)?
- 2.6. Worden de gevraagde gelden in het belang van de kinderen bestemd? Lucia lost bijvoorbeeld geen schulden af.
- 2.7. Bespreek met de begeleider welk bedrag een "must" is om het gezin echt vooruit te helpen en dring desgevallend aan op budgetbeheer, werk zoeken, regularisatie uitkeringen, sociale woning zoeken, ...

Beslissingsprocedure

Elke afdeling kan zijn eigen beslissingspolitiek voeren afhankelijk van omstandigheden en financiële toestand.

1. Voorstel van beslissing: bedrag, duur en voorwaarde

Na onderzoek van het dossier formuleert de verantwoordelijke een gemotiveerd voorstel tot steun en legt dit ter beslissing voor aan het eerstvolgend afdelingscomité.

Er kunnen maandelijks of eenmalige giften gegeven worden (bijvoorbeeld voor wasmachine, vakantiecampen, verhuis). Probeer de fierheid en waardigheid van de personen te stimuleren door bijvoorbeeld een bepaald percentage te hunnen laste te laten.

Er kan een verklaring van 'goede besteding' gevraagd worden aan de begeleidende sociale dienst.

2. Beslissing, overschrijving en mededeling aan de begeleider

- 2.1. De beslissing wordt bij consensus genomen door het afdelingscomité en dit binnen de maand, max. 2 maand, na ontvangst van het steunaanvraagformulier.
- 2.2. Onvolledige dossiers of dossiers die laattijdig geagendeerd werden kunnen een "voorlopige beslissing" voor 1 of 2 maand krijgen, in afwachting van de resultaten van bijkomend onderzoek. Daarna kan dan een beslissing voor een langere periode genomen worden nadat de leden grondig konden kennis nemen van het dossier.
- 2.3. Dringende dossiers kunnen altijd bij hoogdringendheid beslist worden door 2 leden van het afdelingscomité. Deze "dringende beslissing" wordt ter bekrachtiging en eventuele verdere steun voorgelegd op de eerstvolgende vergadering.



- 2.4. Alle beslissingen worden door de dossierbeheerder binnen de week per brief, mail of per telefoon meegedeeld aan de begeleider en aan het nationaal secretariaat dat desgevallend het Paleis op de hoogte brengt.
- 2.5. De betaling gebeurt door de financieel verantwoordelijke binnen de 10 dagen of na voorlegging van verantwoordingsstukken.

Privacy

Als organisatie wil Lucia zorgdragen voor de haar toevertrouwde persoonsgegevens in de relatie met onze steunaanvragers, donateurs, vrijwilligers en externe contacten. Daarom wil Lucia deze persoonsgegevens transparant, vertrouwelijk en in naleving van de geldende wetgeving verwerken, in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (EUR2016/679).

Ons privacybeleid werd dienaangaande aangepast en is terug te vinden op de website van Lucia.

In dit kader verbinden onze vrijwilligers, bestuursleden en personeelsleden er zich toe om:

- zich alleen toegang te verschaffen tot de gegevens die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de haar/hem toevertrouwde opdracht in het kader van de verwerking van persoonsgegevens;
- de persoonsgegevens waarvan zij/hij kennis heeft genomen, alleen toe te vertrouwen aan anderen voor zover dit voor de uitvoering van haar/zijn opdracht in het kader van de verwerking van persoonsgegevens noodzakelijk is en op voorwaarde dat de persoon aan wie deze gegevens kenbaar worden gemaakt, gemachtigd is er kennis van te nemen;
- de toegangscodes en/of wachtwoorden om zich toegang tot de persoonsgegevens te verschaffen niet kenbaar te maken;
- In geval van het optreden van een “privacy datalek”, bv. verlies van, of ongeoorloofde toegang tot persoonsgegevens, dit lek onverwijld te melden aan de privacy coördinator bij Lucia (zie privacyverklaring)

Klassament en bewaring van dossiers

Het volledige dossier wordt per burgerlijk jaar en alfabetisch geklasseerd op het secretariaat van de afdeling of de lokale antenne, achter slot en dit gedurende 5 jaar of tot de betrokkene schriftelijk om de vernietiging verzoekt. Deze aanvraag tot vernietiging moet wel bijgehouden worden.

Het secretariaat van de afdeling of de lokale antenne neemt tevens de nodige technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de persoonsgegevens die in het steunaanvraagdossier in elektronische vorm



worden bewaard. Dit geldt zowel voor de digitale scans van de dossiers die lokaal worden opgeslagen als voor de dossiers die in digitale vorm via elektronische briefwisseling worden doorgezonden tussen Lucia bestuursleden en Lucivrijwilligers.

De vrijwilligers en bestuursleden van de afdeling die het steunaanvraagdossier en bijhorende documenten in digitale vorm of in papiervorm ontvangen doen eveneens alle mogelijke redelijke inspanningen om het dossier in veiligheid en discretie te bewaren. In concreto betekent dit de volgende maatregelen :

- het bewaren van papieren dossiers en bijhorende documenten in een gesloten kast en/of het beveiligen van de toegang tot het lokaal waarin de dossier zich bevinden.
- het beveiligen van PC door een paswoordtoegang
- het gebruik van privé-account voor elektronische briefwisseling

Indien een vrijwilliger of bestuurslid ontslag neemt uit de Lucia organisatie, zal deze persoon al haar Lucia dossiers, zowel in papiervorm als digitale vorm, onverwijld ter beschikking stellen van de secretaris of voorzitter van de lokale afdeling. In ieder geval verbindt de ontslagnemende vrijwilliger of bestuurslid er zich toe om alle Lucia dossiers die in de eigen residentie werden bijgehouden, zowel in papiervorm als digitale vorm, te vernietigen binnen de maand na het ontslag.

Verlagen van de vergadering

Na elke vergadering worden alle steunaanvragen in een verslag opgenomen en per mail of per post overgemaakt naar het nationaal secretariaat van Lucia. De secretarissen van de afdeling worden verzocht "Cases" of elementen die relevant of nuttig kunnen zijn voor het jaarverslag of voor de andere vrijwilligers onder een ad hoc rubriek te vermelden.

Volgende situaties worden over de afdelingen heen best op dezelfde manier behandeld :

Illegalen en asielzoekers: enkel illegalen of asielzoekers met een baby op komst of pasgeboren kunnen financiële steun krijgen van Lucia en dit voor maximaal 6 maanden, met de bedoeling gedurende de eerste maanden steun te geven aan de nieuwgeborene die in moeilijke omstandigheden geboren werd.

Een lichtstraal in het leven van

een kind

LUCIA



Lucia is een liefdadigheidsinstelling met onbetaalde vrijwilligers

Lucia is een erkende vzw met beperkte subsidies

LUCIA is een vzw die niet bij decreet of wet gereguleerd en gesubsidieerd is binnen de welzijnssector. In die zin is LUCIA dus een caritatieve organisatie.

LUCIA wordt wel gecontroleerd door de federale overheid in het kader van haar erkenning voor fiscale aftrekbaarheid van giften. Tevens worden de rekeningen jaarlijks intern gecontroleerd door een commissaris aangesteld door de Raad van Bestuur en bovendien extern gecontroleerd door een bedrijfsrevisor aangesteld door Donorinfo.

Dankzij subsidies van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest heeft LUCIA een voltijdse coördinator in loondienst. In dit kader worden de rekeningen van de vzw Lucia op regelmatige basis gecontroleerd.

Alle andere medewerkers (een 50-tal) zijn onbetaalde vrijwilligers.

Dankzij de medewerking van vele vrijwilligers wordt bij elke steunaanvraag in elke provincie en in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest gezocht naar structurele oplossingen, in nauw overleg met de sociale begeleider van het gezin.

De volgende 4-sporen-aanpak staat hiervoor garant:

1. Verwijzing naar de overheidsvoorzieningen. Heel regelmatig stellen we vast dat kansarmen niet op de hoogte zijn van een aantal hulpkanalen en/of de stap naar deze diensten niet durven zetten. LUCIA stimuleert hen om die drempel te nemen.
2. Aandringen op gepaste begeleiding bij alle noden van het gezin. Hiervoor doen we beroep op bestaande diensten met professionele welzijnswerkers en/of vrijwilligers. Langs deze weg bereiken we een structurele verbetering van de globale gezinssituatie, evenals een controle op de besteding van de financiële steun.
3. Financiële steun en armoedepreventie. In overleg met de begeleider geeft LUCIA tijdelijk financiële steun om het welzijn van de kinderen te garanderen of te verbeteren. Bv voor medische kosten, schoolkosten, verhuiskosten, herstellingswerken... LUCIA probeert tijdig op te treden en te voorkomen dat ze in een spiraal van schulden terechtkomen, met alle stress van dien. Dit is efficiënter én goedkoper dan remediëren.
4. Signaalfunctie naar de overheid. LUCIA helpt tijdelijk die jonge gezinnen die "tussen de mazen van het sociale vangnet vallen". De tekortkomingen in het overheidsnetwerk van voorzieningen willen we op een constructieve manier signaleren aan de bevoegde overheden.

Een lichtstraal in het leven van

een kind

LUCIA



LUCIA geniet de hoge bescherming van Hare Majesteit Koningin Paola evenals de morele bescherming van “Kind en Gezin” en van “l’Office de la Naissance et de l’Enfance”

Versie 2020