

Erop af: Doen en delen!

Formulierenbrigade



december 2009

mo
G R O E P
Welzijn &
Maatschappelijke
Dienstverlening



Inhoudsopgave

- 3 **Inleiding**
- 4 **Recht op bijstand**
Kom ik in aanmerking voor een bijstandsuitkering? • Welke plichten heb ik met een bijstandsuitkering?
- 5 **Afbakening doelgroep**
Wie wil je bereiken • Bestandskoppeling • Raming op basis van CBS-cijfers • Kwalitatief of kwantitatief onderzoek
- 7 **Doelstelling**
Meerdere doelen • Tegengaan niet-gebruik • Vergroten financiële zelfredzaamheid • Signalering • Re-integratie of sociale activering • Verbeteren formulieren • Meten is weten
- 9 **Bemensing en positionering**
Inleiding • Drempel • Formulierenbrigade als re-integratietraject • Afstemming met bestaande initiatieven • Interne en externe communicatie • Gefaseerde invoering • Werkverdeling • Formatie •
- 12 De formulierenbrigade als HIP
- 13 **Inhoud van de dienstverlening**
Smal of breed aanbod • Hulp en advies bij het invullen van formulieren • Thuisadministratie en budgettering • Signaleringsfunctie • Voorlichting maatschappelijke organisaties • Werkwijze
- 19 **Deskundigheid en kwaliteit**
Collega's met expertise • Inwerken en trainen • Naslagwerken
- 22 **Hoe bereik je de doelgroep**
Inleiding • Loket, spreekuren en huisbezoek • Doorverwijzingen • Wijk-aanpak • Gericht aanschrijven • Publiekscampagne • Communicatieplan
- 24 **Praktische hulpmiddelen**
Wat neemt de formulierenbrigadier mee • Afsprakensysteem
- 27 **Management informatie**
Sturen en bijsturen • Automatisering • Benodigde gegevens over klant-contacten • Benodigde gegevens over organisatie en proces
- 29 **Kosten en financiering**
Initiële en terugkerende kosten • Financiering
- 31 **Bijlagen**
Voorzieningscheck • Certificaat voor geslaagde formulierenbrigadiers • Inkomenskaart

Inleiding

Formulierenbrigade: wat is het?

Formulierenbrigades schieten momenteel als paddenstoelen uit de grond. Ze worden gezien als een nuttig instrument om burgers wegwijs te maken in het oerwoud van ingewikkelde formulieren en regelingen en om onderbenutting van voorzieningen tegen te gaan. Veel formulierenbrigades doen meer dan de naam doet vermoeden. Zo wordt er regelmatig ook geholpen bij het op orde brengen van de thuisadministratie, het vergroten van de (financiële) zelfredzaamheid en signalering van multi-problematiek. Dit gebeurt bij de mensen thuis, op het werkplein, in de wijk of tijdens een spreekuur in het verzorgingshuis. De formulierenbrigade wordt uitgevoerd door professionals, vrijwilligers, bijstandsgerechtigden, stagiaires of een combinatie hiervan. De gemeente kan het zelf uitvoeren of uitbesteden.

Doel van deze handreiking

In deze handreiking worden alle onderwerpen besproken die een rol spelen bij het oprichten en uitvoeren van formulierenbrigades. De handreiking is bedoeld voor gemeenten en organisaties die overwegen een formulierenbrigade op te zetten, en om te voorkomen dat telkens opnieuw het wiel wordt uitgevonden. Maar hij kan ook worden gebruikt om de doelstellingen en werkwijze van een bestaande formulierenbrigade eens tegen het licht te houden. Voor de herkenbaarheid spreken we in deze handreiking van 'formulieren-

brigade', maar er zijn uiteraard andere benamingen denkbaar zoals formulierenteam, burgeradviseur of – voor een specifieke doelgroep – ouderenadviseur.

Bij de vormgeving van een formulierenbrigade zijn de volgende vragen relevant:

- Wat is de doelgroep?
- Welke doelen worden gesteld?
- Hoe wordt de brigade gepositioneerd en bemenst?
- Hoe bereiken we de doelgroep?
- Welke ondersteuning biedt de brigade?
- Welke hulpmiddelen zijn beschikbaar?
- Wat zijn de kosten?

Deze vragen worden in deze handreiking beantwoord.

Aanleiding: onderbenutting van voorzieningen

Uit onderzoek van het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) blijkt dat veel huishoudens geen gebruik maken van landelijke en gemeentelijke inkomensvoorzieningen terwijl zij daar wel recht op hebben. Enkele cijfers:

Inkomensvoorziening	Niet-gebruik
Huursubsidie (tegenwoordig huurtoeslag)	27%
Wtos (studietoelage)	25%
Kwijtschelding gemeentelijkebelastingen	45%
Aanvullende bijstand	68%
Langdurigheidstoeslag	54%

Uit het onderzoek blijkt dat cumulatie van niet-gebruik weinig voorkomt. Huishoudens die recht hebben op meerdere voorzieningen maken zelden van geen enkele daarvan gebruik.

Uit cijfers van de formulierenbrigade in Arnhem blijkt dat huishoudens die worden bezocht, gemiddeld € 884 per jaar laten liggen. Mensen laten vooral veel geld liggen bij de Belastingdienst. De belastingteruggaaf, toeslagen en heffingskortingen bezetten de eerste drie plaatsen. Daarna komen de gemeentelijke minimaregelingen en bijzondere bijstand.

De oorzaken van het niet-gebruik zijn:

- onbekendheid van de regelingen
- men denkt er geen recht op te hebben
- de aanvraagprocedure is te ingewikkeld
- de inspanningen wegen niet op tegen de opbrengst
- weerstand om gegevens aan te leveren aan de sociale dienst
- schaamte of trots
- taalproblemen

Wel of geen formulierenbrigade?

De formulierenbrigade is in veel gemeenten een nuttig instrument gebleken. Maar er zijn natuurlijk andere instrumenten waarmee bijvoorbeeld het niet-gebruik van voorzieningen kan worden tegengegaan of de financiële zelfredzaamheid van mensen kan worden vergroot. Denk bijvoorbeeld aan

de verspreiding van posters en flyers, informatieverstrekking via websites, verkorte aanvraagprocedures voor minimaregelingen, hulp bij thuisadministratie, budgetteringscursussen of gerichte mailings naar potentieel recht-hebbenden. In het boekje Gemeentelijk Armoedebeleid worden deze en tal van alternatieve instrumenten beschreven. De formulierenbrigade onderscheidt zich van deze instrumenten vooral vanwege de outreachende aanpak, het directe en relatief intensieve contact met de klant en de in potentie integrale aanpak. De kosten zijn relatief hoog vanwege de arbeidsintensieve aanpak, maar ook het 'slagingspercentage' per klant is hoog.

- 1) SCP-publicatie 2007/11, *Geld op de plank. Niet-gebruik van inkomensvoorzieningen*, Jean Marie Wildeboer Schut en Stella Hoff. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau, 2007.
- 2) Bron: formulierenbrigade Arnhem-Rijnstad.
- 3) Gemeentelijk Armoedebeleid, Stimulansz mei 2008. Te downloaden via stimulansz.nl.

Afbakening doelgroep

Wie wil je bereiken

De doelgroep van de formulierenbrigade kan bijvoorbeeld bestaan uit iedereen tot een bepaalde inkomensgrens. Het ligt voor de hand om de inkomensgrens te kiezen die wordt gehanteerd in het armoedebeleid van de gemeente. Meestal is dat een percentage van de bijstandsnorm. Er kan ook voor worden gekozen extra aandacht geven aan bijvoorbeeld ouderen, allochtonen, alleenstaande ouders, zelfstandig ondernemers, jongeren die zelfstandig gaan wonen of andere groepen.

Sommige gemeenten hanteren geen (strikte) inkomensgrens, omdat in de praktijk blijkt dat de hogere inkomensgroepen überhaupt niet gebruik (wensen te) maken van de formulierenbrigade. Bovendien geldt, dat deze mensen voor de meeste inkomensondersteunende regelingen niet in aanmerking komen.

Bij het bepalen van de doelgroep is het belangrijk om te weten bij welke doelgroepen het niet-gebruik van voorzieningen het grootst is. Er zijn verschillende methoden om de omvang en samenstelling van de doelgroep en het niet-gebruik van regelingen in kaart te brengen. Dat kan bijvoorbeeld door middel van bestandskoppeling, een raming op basis van CBS-cijfers of een kwalitatief of kwantitatief onderzoek.

Bestandskoppeling

Er zijn diverse bronnen en databestanden met informatie en NAW-gegevens van mensen die mogelijk tot de doelgroep van het armoedebeleid behoren. De gemeente zelf beschikt bijvoorbeeld over de gegevens van bijstandsgerechtigden en van aanvragers van bijzondere bijstand, minimaregelingen en kwijtschelding van gemeentelijke belastingen van het afgelopen jaar.

Bij het Inlichtingenbureau (www.inlichtingenbureau.nl) kan de gemeente informatie opvragen over welke bijstandsccliënten geen huur-, zorg- en/of kinderopvangtoeslag hebben aangevraagd. Gemeenten kunnen mensen die geen toeslag ontvangen maar er mogelijk wel recht op hebben, daarop attenderen. Ook levert het Inlichtingenbureau informatie over mensen met een gekorte AOW-uitkering. Deze mensen hebben mogelijk recht op een aanvullende bijstandsuitkering. De zorgverzekeraars informeren het Inlichtingenbureau over welke mensen een betalingsachterstand hebben in het betalen van hun premies. Uiteraard kan ook direct met de belangrijkste zorgverzekeraar(s) van de gemeente afspraken worden gemaakt. Met behulp van deze informatie kunnen gemeenten bijstandsccliënten benaderen voor hulp bij het terugdringen van betalingsachterstanden.

Deze mensen vormen ook een potentiële doelgroep voor de formulierenbrigade.

Raming op basis van CBS-cijfers

• CBS-gegevens

Op de website van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) vindt u landelijke en gemeentelijke cijfers over onder meer inkomen en bestedingen van huishoudens, participatie, gezondheid en schulden. Kijk op <http://statline.cbs.nl> (zoek op THEMA en kies vervolgens REGIONAAL).

• Minimascan

Met de minimascan kan een raming worden gemaakt van de omvang en samenstelling van de doelgroep van het armoedebeleid. Daarbij wordt een uitsplitsing gemaakt naar inkomensniveau en sociaal-economische categorie (werkenden, pensioengerechtigden, etc.). De minimascan is beschikbaar via www.stimulansz.nl.

• Kernkaart Werk en Bijstand.

Op de Kernkaart van het ministerie van SZW staan per gemeente kerncijfers op het terrein van werk en bijstand in het algemeen en armoedebeleid in het bijzonder. Denk bijvoorbeeld aan aantal bijstandsgerechtigden, werkzoekenden en huishoudens met een laag inkomen. Kijk op www.gemeenteloket.szw.nl/kernkaart.

• Wat doet je gemeente?

Via www.watdoetjegemeente.nl zijn ook een aantal cijfers beschikbaar. In het hoofdstuk 'Werk en Inkomen' vindt je

bijvoorbeeld informatie over het aantal huishoudens met een laag inkomen of het aantal kinderen dat bijzondere bijstand ontvangt.

Kwalitatief of kwantitatief onderzoek

De gemeente kan zelf of door een extern bureau een onderzoek laten doen naar de omvang en samenstelling van de doelgroep. Daarbij kan meteen ook in kaart worden gebracht wat de behoeften zijn van de doelgroep, welke belemmeringen zij ervaren, hoe groot het niet-gebruik is en hoe zij de gemeentelijke minimaregelingen en de formulierenbrigade waarderen.

Doelstelling

Meerdere doelen

De formulierenbrigade kan meerdere doelen hebben. Uiteraard heeft de doelstelling consequenties voor de organisatie en werkwijze van de formulierenbrigade. En onderschat niet het vereiste opleidingsniveau en noodzakelijke professionaliteit van de brigadiers indien er voor meerdere doelen – zoals hieronder beschreven – wordt gekozen.

Tegengaan niet-gebruik

Het opsporen en tegengaan van niet-gebruik van voorzieningen is een doel dat bijna altijd genoemd wordt. Uit cijfers van diverse formulierenbrigades blijkt dat huishoudens die worden bezocht, enorme bedragen laten liggen. Een formulierenbrigade kan ingezet worden om de oorzaken van niet-gebruik tegen te gaan. Als er alleen wordt gekozen voor deze (op zich al ambitieuze) doelstelling, kun je spreken van een 'smalle variant' van de formulierenbrigade. De brigade kan worden verbreed met de volgende doelstellingen.

Vergroten financiële zelfredzaamheid

De formulierenbrigade kan ook worden ingezet om de zelfredzaamheid van de doelgroep te vergroten. De brigade heeft dan tot doel om de doelgroep te leren hoe zij hun financiële huishouding op orde houden en in de toekomst zelf voorzieningen kunnen aanvragen.

Het is in dit verband belangrijk dat je van te voren goed bepaald of, en zo ja in welke gevallen, je bereid bent om elk jaar opnieuw dezelfde mensen te helpen bij het invullen van formulieren.

Signalering

Een (neven)doel van de formulierenbrigade kan zijn het signaleren van problemen thuis. Denk bijvoorbeeld aan schuldenproblematiek, psychosociale problemen, verslaving of eenzaamheid. Na signalering kan doorverwijzing plaatsvinden.

Re-integratie of sociale activering

In een aantal gemeenten is de formulierenbrigade een re-integratietraject voor uitkeringsgerechtigden. De formulierenbrigade is in dat geval een tijdelijke werkervaringsplaats met als doel uitstroom uit de uitkering. Soms is een expliciet doel het voorkomen van sociaal isolement en bevordering van maatschappelijke participatie.

Verbeteren formulieren

Een doel kan zijn onnodige belemmeringen in formulieren of procedures te signaleren en door te geven aan de betreffende instanties.

Meten is weten

Het is belangrijk om de gestelde doelen meetbaar te maken. Een doel kan zijn het gebruik van regelingen met 5% te vergroten.

Het doel kan ook zijn om een x-aantal minima te helpen met de thuis-administratie of het invullen van formulieren. Zie ook het hoofdstuk managementinformatie.

Signalering in Schiedam *De formulierenbrigade Schiedam kijkt naar verschillende sociale aspecten met het oog op zowel de oorzaken als de gevolgen van armoede. Ze doen dat op acht leefgebieden rond wonen, werken en welzijn:*

- 1 Gezondheid
- 2 Opleiding
- 3 Sociaal netwerk
- 4 Huisvesting
- 5 Justitie, politie en IND
- 6 Vrije tijd
- 7 Werk
- 8 Financiën

Vanuit deze analyse schakelt de brigade andere hulpverleners en experts in en wijzen cliënten op mogelijke voorzieningen.

Bemensing en positionering

Inleiding

Bij de bemensing en positionering spelen laagdrempeligheid voor de doelgroep, de deskundigheid van de brigadier en uiteraard de kosten een rol.

Drempel

De ervaring leert dat mensen in de doelgroep van de formulierenbrigade het prettiger vindt als iemand van een 'neutrale' organisatie hen bezoekt. De gemeente – en vooral de sociale dienst – wordt vaak geassocieerd met controle en bureaucratie. Ervaringsdeskundigen zoals bijstandsgerechtigden of vrijwilligers, en professionals zoals sociaal raadslieden, laat men wat gemakkelijker binnen. Ervaringsdeskundigen spreken bovendien – soms letterlijk – dezelfde taal als de doelgroep.

Formulierenbrigade als re-integratietraject

Een ander voordeel van bemensing door bijstandsgerechtigden is dat deelname aan de formulierenbrigade fungeert als re-integratietraject. Maar daar ligt meteen ook een afbreukrisico: zodra de bijstandsgerechtigde uitstroomt uit de bijstand, eindigt ook zijn bijdrage aan de formulierenbrigade. Dat bezwaar geldt natuurlijk niet als je na een proeftijd de bijstandsgerechtigde een contract aanbiedt.

Een ander nadeel is dat het moeilijk kan zijn om bijstandsgerechtigden te vinden met de juiste deskundigheid, opleidings-

niveau en vaardigheden. Als de brigade vooral wordt bemenst door bijstandsgerechtigden is het wellicht beter te kiezen voor een smalle variant van de brigade, dus met bescheiden doelstellingen en een beperkter aanbod (zie hoofdstuk Doelstelling en Inhoud van de dienstverlening).

Afstemming met bestaande initiatieven

Alvorens de formulierenbrigade in te bedden in het gemeentelijke beleid, is het noodzakelijk goed te inventariseren welke initiatieven er al bestaan. In veel gemeenten zijn bijvoorbeeld al adviseurs van ouderenbonden, Wmo-adviseurs van de gemeente, vakbondslieden en sociaal raadslieden op deelterreinen actief. Hiaten, maar ook overlappen in het aanbod, moeten natuurlijk voorkomen worden.

Bovendien is het zinvol om te bekijken of één van de organisaties al een goede infrastructuur heeft voor het uitvoeren van een formulierenbrigade. Denk bijvoorbeeld aan huisvesting, meubilair, automatisering, handboeken, trainingsmogelijkheden, kennis van de sociale kaart en een medewerker met de nodige kennis van financiële regelingen en wet- en regelgeving. In dat geval hoeven er namelijk minder initiële kosten te worden gemaakt.

En ook het afbreukrisico is minder groot: het is natuurlijk zonde als je een geheel nieuwe formulierenbrigade opzet en er enkele maanden later achter komt, dat je mensen moet ontslaan en je investeringen voor niets zijn geweest, omdat er te weinig animo is voor ondersteuning door de formulierenbrigade. Gezien de ervaringen in het verleden en in andere gemeenten is het moeilijk te voorspellen hoeveel animo er is voor de formulierenbrigade. Indien de animo tegenvalt, moet het mogelijk zijn de brigade (snel) af te bouwen zonder groot verlies van investeringen.

Als er niet kan worden aangesloten bij een bestaande organisatie kan desgewenst een nieuwe organisatie worden opgericht. De stichtingsvorm (non-profit) is daarbij een voor de handliggende rechtsvorm.

De formulierenbrigade kan worden uitbesteed, bijvoorbeeld aan sociaal raadsliden, Humanitas, maatschappelijk werk, een andere gemeente of een andere professionele of vrijwilligersorganisatie. Bij uitbesteding aan een vrijwilligersorganisatie zijn de kosten meestal lager dan bij een professionele organisatie. Uiteraard dient wel de professionaliteit te worden gewaarborgd.

Ook als de formulierenbrigade wordt uitbesteed, houdt de gemeente – vooral in het begin – wel een stevige vinger aan de pols. Van de uitvoeringsorganisatie kan bovendien worden verwacht dat zij de activiteiten van de formulierenbrigade afstemmen met vergelijkbare activiteiten van andere organisaties. Op initiatief van de uitvoeringsorganisatie kan periodiek een afstemmingsoverleg plaatsvinden met deze organisaties. De gemeente participeert ook in dat overleg. Deze aanvullende rol van de uitvoeringsorganisatie kan expliciet worden vastgelegd in een overeenkomst.

Veel gemeenten organiseren armoedeconferenties en kennismakingsbijeenkomsten of smeden armoede-coalities waarbij vertegenwoordigers van de doelgroep, hulpverleners en beleidsmakers worden uitgenodigd. Dit zijn goede gelegenheden om de onderlinge afspraken nog eens goed te communiceren en tegen het licht te houden.

Interne en externe communicatie

Bij interne communicatie gaat het om communicatie naar de eigen medewerkers en medewerkers van andere afdelingen binnen de organisatie. Bij de externe communicatie gaat het om communicatie met de ketenpartners. Iedereen moet goed op de hoogte zijn van elkaars rol en relatie met de formulierenbrigade.

De werkverdeling en de wijze waarop zij kunnen doorverwijzen naar de formulierenbrigade moeten duidelijk zijn.

Gefaseerde invoering

Het verdient aanbeveling om klein te beginnen, eerst af te tasten hoeveel animo er is voor ondersteuning, en dan geleidelijk de formatie en het aanbod uit te breiden. Er kan bijvoorbeeld voor worden gekozen om als eerste stap de formulierenbrigade in te zetten op de doorverwijzingen van consulenten van de gemeente en intermediaire organisaties. Als de capaciteit het toelaat, kan het uiteindelijk voor burgers mogelijk worden gemaakt om rechtstreeks contact op te nemen met de brigade. Dat is ook een goed moment om een publiekscampagne te starten om de bekendheid van de formulierenbrigade te vergroten.

Werkverdeling

In sommige gevallen kan het nuttig zijn om niet alle ondersteuning bij het invullen van formulieren onder te brengen bij de formulierenbrigade. Als er bijvoorbeeld een goed lopend huisbezoekproject is voor Wmo-voorzieningen, dan kan er een werkverdeling worden gemaakt. Uiteraard is het wel belangrijk dat beide organisaties dan goed naar elkaar doorverwijzen.

Voorbeeld: bij een Wmo-huisbezoek kan aan de keukentafel globaal in kaart worden gebracht of er recht is op inkomensondersteuning en worden doorverwezen naar de formulierenbrigade.

Formatie

De benodigde omvang van de formatie is afhankelijk van de capaciteiten en werkzaamheden van de medewerkers en het aantal huisbezoeken en spreekuren dat moet worden uitgevoerd. Hierna volgt een voorbeeldberekening.

Voorbeeldberekening formatie De uitvoeringsorganisatie trekt voor de formulierenbrigade een bezoldigd medewerker aan voor 20 uren per week. Deze medewerker verzorgt de coördinatie (4 uur/week) en verricht daarnaast huisbezoeken (14 uur/week). De resterende tijd (2 uur/week) is beschikbaar voor deelname aan training, werkoverleg e.d. Deze medewerker heeft ten minste niveau HBO maatschappelijk werk.

De uitvoeringsorganisatie rekruteert daarnaast twee vrijwilligers. Deze vrijwilligers zijn samen circa 40 uur per week beschikbaar voor het team. Daarvan wordt 32 effectief ingezet voor huisbezoeken en gesprekken op locatie. De vrijwilligers hebben ten minste niveau MBO. Het kan hierbij ook gaan om stagiaires of bijstandsgerechtigden. De vrijwilligers worden aangestuurd door de bezoldigd medewerker.

Per huisbezoek is ongeveer 4 uur beschikbaar. Dit is inclusief reistijd en nazorg. Hierbij is uitgegaan van gemiddelde variant. Bij een smallere of bredere variant (zie hoofdstukken 3 en 5) zullen minder respectievelijk meer uren nodig zijn. Voor een formuliersprekbeurt op locatie (verzorgingshuis, buurthuis, etc.) is 6 uur beschikbaar (inclusief voorbereiding presentatie en reistijd). Maximaal 10% van de beschikbare tijd wordt ingezet voor gesprekken.

In totaal zijn per jaar beschikbaar voor huisbezoek en gesprekken op locatie:

Uren bezoldigd:
14 uren x 45 werkweken = 616
Uren vrijwilligers:
32 uren x 45 werkweken = 1.440 +
Totaal: 2.056

Per jaar kunnen op deze manier ruim 500 huisbezoeken worden afgelegd.

Een voordeel van inzet van bijstandsgerechtigden, vrijwilligers en stagiaires is dat de personeelskosten laag zijn. Maar vergeet niet om rekening te houden met de kosten van begeleiding. Denk ook eens aan de mogelijkheid van detachering. De uitvoeringsorganisatie kan bijvoorbeeld iemand van sociaal raadsliden inschakelen om de brigade op te zetten of te coördineren.

Er zijn formulierenbrigades die voor hun brigadiers geen kaders stellen voor de dagindeling en het (max.) aantal uren voor een huisbezoek. Zij laten deze verantwoordelijkheid bewust bij de brigadier, vanuit de gedachte dat dit leidt tot een grotere motivatie en draagvlak om het werk te doen.

Een aantal formulierenbrigades heeft bewust één of meer allochtone en oudere brigadiers in dienst. De brigade is zo meer een afspiegeling van de doelgroep.

Binnen de formatie zou je specifieke functies kunnen benoemen, die aansluiten bij de inhoud van de dienstverlening (volgende hoofdstuk). Zo kunnen er bijvoorbeeld medewerkers zijn, die zich richten op hulp bij het invullen van formulieren, en aparte medewerkers voor hulp bij thuisadministratie. Bij een wat grotere organisatie kan deze functiescheiding heel efficiënt zijn.

**Selectiecriteria werving
Algemeen profiel**

- *Minimaal Mbo-diploma of vergelijkbaar niveau (Mbo-Sociaal Juridische Dienstverlening wordt algemeen beschouwd als goed en minimaal vereist niveau)*
- *Goede beheersing van de Nederlandse taal, zowel schriftelijk als mondeling (minimaal niveau 4)*
- *Dienstverlenende instelling (geen hulpverlening)*
- *Enige affiniteit met formulieren en administratie*
- *Enige levenservaring dan wel gewend om in aanraking te komen met personen met verschillende levensverhalen*

Competenties

- *In staat tot zelfreflectie*
- *In staat om initiatieven te nemen ('niet alles is georganiseerd')*
- *Kunnen werken binnen een organisatie*
- *De beheersing van basisgesprekstechnieken en kunnen luisteren*

- *Het kunnen omgaan en stimuleren van de eigen verantwoordelijkheid van de klant/burger*
 - *In staat om 'intensief' scholingsprogramma te volgen (beschikbaarheid en persoonlijke situatie)*
 - *Motivatie om door te stromen naar reguliere arbeid*
-

Standaardtermijnen die vaak worden gehanteerd voor re-integratietrajecten van bijstandsgerechtigden en stageplekken voor stagiaires bedragen één tot anderhalf jaar. Maar het is belangrijk om hier enig maatwerk in te kunnen leveren.

De formulierenbrigade als HIP

De formulierenbrigade kan bij de Belastingdienst de status van Hulp- en Informatiepunt (HIP) aanvragen. Lees meer op de volgende pagina.

Hulp- en informatiepunt (HIP) voor Belastingdienst

(bron: www.toeslagen.nl)

Iedere organisatie die klanten gratis helpt met vragen over de toeslagen, kan een HIP worden. In de praktijk zijn vooral bij gemeenten en verhuurders HIP's ingericht. Maar ook bijvoorbeeld bij vak- en ouderenbonden, bij bureaus voor Sociaal Raadslieden en bij bureaus voor rechtshulp.

Voorwaarden om een HIP te worden

Uw organisatie moet aan de volgende voorwaarden voldoen als zij een HIP wil worden:

- De organisatie verleent gratis haar diensten aan de klant. Zij brengt bij de klant aan wie de dienst wordt verleend, dus geen kosten in rekening. De organisatie heeft dus geen direct commercieel belang bij het uitvoeren van dienstverlenende taken voor toeslagen.
- De organisatie heeft een sociaal/maatschappelijke functie of het gaat om een commerciële organisatie die vanuit het primaire proces direct met de doelgroep te maken heeft (de dienstverlening wordt als extra service aangeboden).
- De organisatie heeft een dienstverlenend karakter met een permanent ingerichte informatiebalie.
- De organisatie heeft ervaring op het gebied van dienstverlening aan de doelgroep voor huur, zorg of kinderopvang.

Organisatorische randvoorwaarden

De volgende organisatorische randvoorwaarden gelden om een HIP-balie te kunnen inrichten:

- De organisatie beschikt over een internetverbinding en een browser die 128-bit encryptie ondersteunt. Het dataverkeer van de applicatie gaat via versleutelde gegevens. Het netwerk van de organisatie moet dit versleutelde dataverkeer toelaten, anders kan de applicatie niet worden gebruikt.
- De organisatie heeft een balie of aparte ruimte ingericht om klanten te kunnen helpen.
- De balie is een substantiële tijd per week open en de openingstijden van de balie hebben een structureel karakter.
- De organisatie stelt 1 contactpersoon aan. Deze treedt op als gesprekspartner van de relatiebeheerder, heeft contact met de technische helpdesk en onderhoudt de administratie van gebruikers.

Overeenkomst

Om een HIP te worden, ondertekenen de intermediair en de Belastingdienst een overeenkomst. Hierin staan de verantwoordelijkheden van alle betrokken partijen vermeld. De Belastingdienst is wettelijk verplicht dit zo te regelen, omdat zorgvuldig met de privacy van de klanten moet worden omgegaan.

Hoe wordt uw organisatie een HIP?

Als uw organisatie een HIP wil inrichten, kunt u een e-mail sturen naar relatiebeheer.toeslagen@belastingdienst.nl. Een relatiebeheerder neemt dan contact met u op.

Inhoud van de dienstverlening

Smal of breed aanbod

Voor het aanbod van de brigade geldt, dat er sprake kan zijn van een smalle en brede variant (net als bij de doelstellingen in het hoofdstuk Doelstellingen). Hulp en advies bij het invullen van formulieren voor alleen de gemeentelijke minimaregelingen is bijvoorbeeld een smalle variant. Afhankelijk van de doelstellingen en het niveau van de brigadiers kan het aanbod worden verbreed.

Hulp en advies bij het invullen van formulieren

De brigade kan zich toeleggen op hulp en advies bij het invullen van aanvraagformulieren. De brigade kan zich beperken tot de gemeentelijke regelingen zoals bijzondere bijstand, langdurigheidstoelage en kwijtschelding van lokale heffingen. Echter, gezien de bedragen die omgaan in de landelijke regelingen – denk aan de toeslagen, heffingskortingen en belastingteruggaaf – is het aan te bevelen ook daarbij ondersteuning aan te bieden.

Voorafgaand aan het invullen van formulieren kan ook hulp worden geboden bij het bepalen of er überhaupt recht bestaat op bepaalde voorzieningen. Dit laatste vereist meer professionaliteit dan wanneer je alleen formulieren invult. In het hoofdstuk Praktische hulpmiddelen worden hiervoor handige hulpmiddelen aangereikt.

Hieronder een overzicht van regelingen die kunnen worden ondersteund:

Landelijke regelingen:

- Huurtoeslag
- Zorgtoeslag
- Kindertoeslag
- Heffingskortingen
- Tegemoetkoming schoolkosten
- Kinderopvangtoeslag
- (Aanvullende) alleenstaande ouderkorting
- Tegemoetkoming ouders gehandicapte en chronisch zieke kinderen (TOG)

Gemeentelijke regelingen:

- Bijzondere bijstand
- Kwijtschelding gemeentelijke heffingen
- Langdurigheidstoelage
- Aanvulling AOW
- Regeling maatschappelijke participatie
- Reductieregeling peuteropvang
- Schoolfonds en overgangsregeling vervolgonderwijs
- Computerregeling
- Regeling chronisch zieken, gehandicapten en ouderen
- Reductieregeling warme maaltijdvoorziening
- Collectieve aanvullende ziektekostenverzekering

Uiteraard verschilt de inhoud van het lijstje met gemeentelijke regelingen per gemeente.

Voor belastingaangifte en belasting-teruggaaf kan wellicht worden verwezen naar al bestaande spreekuren van bijvoorbeeld Bureau Sociaal Raadslieden. Voor Wmo-voorzieningen bestaat meestal ook al een aanbod. Uiteraard kan het geen kwaad om bij een bezoek ook meteen (globaal) het recht op Wmo-voorzieningen vast te stellen en informatie te geven.

Het gesprek kan als volgt worden opgebouwd:

- 1 Informatie geven over de instelling
- 2 Uitleggen wat je komt doen
- 3 Bepalen welke formulieren moeten worden ingevuld
- 4 Aanvragen in orde maken
- 5 Cliënt krijgt kopieën van de aanvragen
- 6 Uitleg waar en wanneer vervolgaanvragen
- 7 Zo nodig hulp bij het in orde maken van de administratie
- 8 Eventueel doorverwijzen naar andere hulp- en dienstverlening

Thuisadministratie en budgettering

Het aanbod kan worden uitgebreid met hulp bij thuisadministratie en budgettering. Vaak kan de brigadier er überhaupt niet omheen om met de klant eerst alle papieren te ordenen alvorens de formulieren in te vullen. Formulierenbrigadiers treffen bij de mensen thuis niet zelden een schoenendoos of plastic zak vol met ongeopende enveloppen en ongesorteerde brieven en rekeningen.

De brigadier zou klappers met handige tabbladen kunnen overhandigen, aangevuld met een goed advies voor het gebruik ervan.

De kunst is om de klant te leren zelf zijn zaken te regelen, en dus niet zijn zaken voor hem te regelen.

Bij budgetbegeleiding kan aandacht worden gegeven aan de volgende zaken:

- het ordenen van belangrijke papieren ten behoeve van de huishoudfinanciën en het bijhouden van contante uitgaven;
- het maken van een overzicht van de eigen inkomsten en uitgaven (gemiddelde maandbegroting en jaarbegroting),
- reserveringsuitgaven;
- regeling van betalingen, bijvoorbeeld automatisch of gespreid;
- vergroten van het inkomen door gebruik te maken van financiële regelingen en voorzieningen en verwerving van werk;
- geldbesparende tips;
- omgaan met betalingsachterstanden;
- sparen, lenen en verzekeren.

Er zijn tal van methodieken voor budgetbegeleiding en hulp bij thuisadministratie. Kijk bijvoorbeeld op de website van het Nibud www.nibud.nl. Het Nibud heeft allerlei handige hulpmiddelen voor budgetbegeleiding en hulp bij thuisadministratie.

Kijk ook eens op www.financieelchecklist.nl, www.nibudjong.nl, www.zelfjeschuldenregelen.nl en www.steunpuntthuisadministratie.nl.

Puinruimdagen in Diemen *De gemeente Diemen biedt zogeheten Puinruimdagen aan, waarop mensen ondersteuning kunnen krijgen om hun administratie op orde te brengen. Professionele schuldhulpverleners helpen mensen om de meegebrachte dozen, tasjes en vuilniszakken met vaak ongeopende administratie en post te ordenen.*

Signaleringsfunctie

Een belangrijke functie van de formulierenbrigade kan ook zijn de signaleringsfunctie. Zeker wanneer de brigadier bij de mensen thuis komt, kan deze allerlei andere problemen signaleren. Denk bijvoorbeeld aan schulden, vervuiling, verslaving, psychische problemen of verwaarlozing van kinderen. De brigadier kan in gesprek gaan of een hulpverlener inschakelen.

Een medewerker met minimaal Hbo-niveau kan deze problemen goed signaleren en de klant doorverwijzen naar bijvoorbeeld maatschappelijk werk of de sociaal raadslieden.

Signaleren van schulden

Een handig hulpmiddel is de infokaart Zijn de schulden een probleem? Aan de hand van een aantal slimme vragen kan worden achterhaald of schuldhulpverlening of andere dienstverlening noodzakelijk is. Als de klant wordt gevraagd of hij schulden heeft, is het antwoord vaak 'nee'. Maar als bijvoorbeeld gevraagd wordt of hij regelmatig rood staat, wordt het beeld vaak al heel anders.

Voorlichting maatschappelijke organisaties

Het is belangrijk dat ook maatschappelijke organisaties goed op de hoogte zijn van het bestaan van de formulierenbrigade, zodat zij hun klanten kunnen doorverwijzen. Maatschappelijke organisaties zijn bijvoorbeeld sociaal raadslieden, voedselbanken, GGD'en, moskeeën, kerken, scholen, bureau schuldhulpverlening, kredietbank, sociale dienst, ouderenbonden, grote werkgevers in de regio, maatschappelijk werk en re-integratiebedrijven. Deze organisaties spreken (soms letterlijk) de taal van de doelgroep en komen vaak gemakkelijker en eerder dan de formulierenbrigade met hen in contact. Zij hebben bovendien vaak goed zicht op de specifieke financiële problemen van hun eigen doelgroepen. De brigadiers gaan langs om informatie te geven over inkomensondersteunende regelingen en het aanbod van de formulierenbrigade.

Werkwijze

Uiteraard geldt: hoe breder het aanbod, hoe groter het tijdsbeslag en de vereiste deskundigheid van de brigadier!

Formulierenbrigadiers kunnen een breed takenpakket hebben waarin meerdere van hierboven genoemde vormen van dienstverlening worden uitgevoerd. Maar het is natuurlijk ook denkbaar dat medewerkers zich specialiseren in bepaalde taken.

De ervaring leert dat een bezoek aan een klant niet veel langer dan twee uur in beslag moet nemen, omdat de spanningsboog van veel klanten kort is.

Deskundigheid en kwaliteit

Collega's met expertise

Om een minimaal deskundigheidsniveau te realiseren, kiezen veel formulierenbrigades voor de inzet van een combinatie van enerzijds vrijwilligers, stagiaires en bijstandsgerechtigden en anderzijds professionals (ook ambtenaren). Deze professionals houden de wet- en regelgeving bij, verzorgen de coördinatie van de formulierenbrigade, zijn inzetbaar voor de moeilijke cases en ondersteunen de vrijwilligers en bijstandsgerechtigden.

De vereiste kennis, ervaring en opleidingsniveau van de brigadier hangen sterk samen met de samenstelling van het team, de aanwezige ondersteuning en het aanbod van de brigade. Over het algemeen wordt gesteld dat minimaal Mbo-niveau noodzakelijk is. De coördinatie en inhoudelijke ondersteuning van de brigadiers zit op minimaal Hbo-niveau.

Om de kwaliteit van de diensten te verhogen, kan ervoor worden gekozen om alle brieven en ingevulde formulieren eerst door een goed gekwalificeerde medewerker te laten bekijken alvorens ze worden verzonden.

Inwerken en trainen

Het is belangrijk dat medewerkers continu hun kennis over wet- en regelgeving bijhouden en hun vaardigheden trainen. Een goed inwerkprogramma en periodieke trainingen zijn onontbeerlijk.

Een goed inwerkprogramma blijkt in de praktijk vaak meteen een goed selectiemiddel voor nieuwe medewerkers. Al binnen een paar weken blijkt of de nieuwe medewerker of stagiaire geschikt is voor het werk.

Trainingen zijn meestal wel een grote kostenpost. Het is mede daarom zinvol om te onderzoeken of de formulierenbrigadiers kunnen aansluiten bij de trainingen die worden gegeven aan bijvoorbeeld de consultants van de dienst sociale zaken van de gemeente. Qua niveau, inhoud en vaardigheden sluiten deze trainingen vaak goed op elkaar aan. De meerkosten van een training zijn beperkt, omdat de training toch al wordt gegeven, ongeacht het aantal mensen in het klasje.

Gezamenlijke inkoop van trainingen met andere organisaties of formulierenbrigades van andere gemeenten is ook het onderzoeken waard.

Organisaties als de Belastingdienst en de afdeling sociale zaken van de gemeente zijn vaak bereid om op uitnodiging een presentatie te verzorgen over de (nieuwe) wet- en regelgeving. Maak daar gebruik van!

Het is voor de brigadiers in opleiding aan te bevelen de opgedane werkervaring op te nemen in Erkenning Verworven Competenties (EVC). Zie kader.

*Erkenning Verworven Competenties (EVC)
Het Ervaringscertificaat is een bewijs voor de kennis en ervaring die je hebt opgedaan in je werk en daarmee een mooie aanvulling op diploma's en je CV. Het Ervaringscertificaat geeft een overzicht van wat je weet en kunt. Met het Ervaringscertificaat kan de werknemer of werkzoekende zijn ervaring aantonen aan zijn huidige of toekomstige werkgever. Ook maakt het Ervaringscertificaat het volgen van een (vervolg)opleiding aantrekkelijker. Het Ervaringscertificaat kan namelijk vrijstellingen voor onderdelen van mbo- of hbo-opleidingen geven, waardoor de weg naar een diploma korter is.*

Het kabinet vergoedt het Ervaringscertificaat voor met ontslag bedreigde werknemers die nog niet beschikken over een startkwalificatie voor de arbeidsmarkt. Dit is een van de maatregelen die het kabinet neemt om de crisis te lijf te gaan. Voor deze maatregel trekt het kabinet tot eind 2010 33 miljoen euro uit. UWV Werkbedrijf voert de maatregel uit.

Meer informatie over het Ervaringscertificaat is te vinden op de website www.ervaringscertificaat.nl.

De formulierenbrigade kan eventueel zelf een inwerk- en opleidingsprogramma ontwikkelen. Meer ervaren medewerkers begeleiden en trainen dan de (nieuwe)

medewerkers. Huisbezoeken kunnen bijvoorbeeld in duo's worden afgelegd, zodat de nieuwelingen het vak kunnen afkijken. Er kunnen oefeningen worden bedacht die achteraf met een ervaren collega worden besproken. De uitreiking van een certificaat aan geslaagde brigadiers kan fungeren als een kroon op het werk en extra motivatiemiddel. In de bijlage is het certificaat van de Arnhemse formulierenbrigade als voorbeeld opgenomen.

In de training en begeleiding van medewerkers moet aandacht zijn voor zowel inhoudelijke kennis van wet- en regelgeving als houding en vaardigheden zoals telefoon opnemen en het voeren van een gesprek. Er moet een juiste balans worden gevonden tussen het leren van theorie en learning on the job. In de bijlage is een voorbeeld van een trainingsprogramma opgenomen.

Naslagwerken

Om de kennis en deskundigheid van de medewerkers up-to-date te houden is er een ruim aanbod van naslagwerken op de markt.

De grote almanak voor informatie en advies

Met de grote almanak wordt voortgebouwd op het informatiesysteem dat al vele jaren wordt gebruikt door de Sociaal Raadslieden om vragen van cliënten op alle terreinen te beantwoorden.

De almanak bevat praktische, bondige informatie over alle regelingen en voorzieningen waarmee hulp- en dienstverleners in hun dagelijks werk mee te maken krijgen. Er is informatie opgenomen over uiteenlopende onderwerpen als studiefinanciering, ontslag, AOW, kinderopvang, procesrecht, milieu, echtscheiding en woningruil.

De Kleine Gids voor de Nederlandse sociale zekerheid

Deze verschijnt al sinds 1933 en is een begrip in Nederland. In een handzaam formaat behandelt de gids de belangrijkste regelingen op het terrein van de sociale zekerheid. Handig geclusterd in een aantal blokken:

- ziekte, handicap en preventie
- ouderdom, overlijden en kinderen
- werk en inkomen
- vreemdelingen
- internationale sociale zekerheid
- boeten, maatregelen en terug- en invordering
- bezwaar, beroep en klachten

De gids biedt de actuele bedragen en percentages, adressen van allerhande instanties die in Nederland werkzaam zijn op het terrein van sociale zekerheid en een handig structuurschema over de organisatie van onze sociale zekerheid.

Regelingen en voorzieningen digitaal

Een informatiesysteem met actuele informatie over sociale wet- en regelgeving.

Bijhouden van de vele ontwikkelingen wordt gemakkelijk gemaakt met dit systeem. Zo min mogelijk ballast, zo veel mogelijk toegesneden op de informatiebehoefte van de gebruikers. Het scheelt een heleboel tijd die u anders zou besteden aan het bijhouden van diverse tijdschriften of overheidspublicaties. Plus: zoeken is eenvoudig en doelgericht. Zoeken op het web levert vaak achterhaalde informatie op, zonder dat de lezer dit in de gaten heeft. Zelf schiften hoeft niet meer. Ook dit wordt voor u gedaan. Op de besloten website www.regelingen-voorzieningen.nl vindt u bronteksten als persberichten, (aanpassingen in) wet- en regelgeving, Kamervragen, factsheets, brochures, jurisprudentie. De indeling is gelijk aan die van De grote almanak.

Hoe bereik je de doelgroep

Inleiding

In het hoofdstuk Afbakening doelgroep is beschreven hoe de doelgroep kan worden afgebakend en getraceerd en hoe adresgegevens kunnen worden gevonden. In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe vervolgens de doelgroep kan worden bereikt.

Loket, spreekuren en huisbezoek

Het bereiken van de doelgroep is een van de grootste uitdagingen van de formulierenbrigade. De brigade kan werken met een loket als uitvalsbasis. Het loket kan op verschillende plekken worden gepositioneerd. Laagdrempeligheid voor de doelgroep is daarbij een belangrijke factor. De formulierenbrigade kan ook op eigen initiatief of op aanvraag spreekuren of presentaties verzorgen op locatie. Denk bijvoorbeeld aan een verzorgingshuis, buurthuis of moskee.

Maar de formulierenbrigades zijn natuurlijk vooral bekend vanwege de meer outreachende huisbezoeken. Als er veel ruchtbaarheid wordt gegeven aan het bestaan van de formulierenbrigade, kan het zijn dat er genoeg verzoeken van klanten binnenkomen om volledig vraaggericht te werken. Deze verzoeken kunnen worden gedaan door de klant zelf of door verwijzers zoals maatschappelijk werkers of klantmanagers van de sociale dienst. De kunst is om ook doelgroepen te bereiken die niet zelf initiatief nemen. Bestandskoppeling,

gerichte mailing ('wij komen bij u langs tenzij u aangeeft daarop geen prijs te stellen') en buurtgericht alle huizen afgaan, zijn enkele manieren om dat bereiken. Maar het belangrijkste is toch wel om te zorgen dat hulpverlenende instellingen – zij kennen deze mensen – het aanbod van de formulierenbrigade kennen en ernaar verwijzen. Let op: een huisbezoek vraagt andere vaardigheden van de brigadiers dan bij hulpverlening vanuit een loket of spreekuur.

Doorverwijzingen

Het is verstandig om 'voorzichtig' te beginnen en eerst aanvragen te honoreren die binnenkomen op verwijzing van de gemeente (vooral sociale zaken) en andere intermediaire en hulpverlenende organisaties zoals het bureau schuldhulpverlening en het maatschappelijk werk. Deze organisaties worden in de beginfase gericht geïnformeerd over de werkwijze van de formulierenbrigade en de wijze waarop klanten kunnen worden aangemeld.

Wijkaanpak

In een tweede fase kan worden gestart met wijkgericht aanschrijven. Wijken, buurten of straten met een hoog percentage lage inkomens komen daarbij als eerste aan de beurt. De brieven kunnen worden verzonden met de strekking 'Zonder tegenbericht gaan wij ervan uit dat u ons bezoek op prijs stelt. U kunt ons verwachten op [datum].'

Dus met een negatieve optie. De ervaring leert dat dit een veel hogere respons oplevert dan de positieve optie.

Gericht aanschrijven

In een derde fase worden potentiële klanten gericht aangeschreven op basis van door de gemeente aangeleverde bestanden. Lees meer over het verzamelen van adressen in het hoofdstuk Doelgroep.

Publiekscampagne

In een vierde fase wordt gestart met een publiekscampagne waarin burgers worden geattendeerd op de mogelijkheid zich op eigen initiatief te melden bij de formulierenbrigade. Het voorlichtingsmateriaal geeft informatie over doel, werkwijze en wijze van aanmelden. Het aanbod moet niet sterk associaties oproepen met de sociale dienst. Voor sommige burgers werkt dat drempelverhogend. In de campagne kunnen de volgende middelen en media worden ingezet:

- Folders en posters. Waar: Publieke loketten (bibliotheek, sociale zaken, buurthuis, maatschappelijk werk, schoolplein), mailing of wijkgericht (huis aan huis folders met 'morgen komen we langs')
- Gadgets (sleutelhanger)
- Advertenties
- Website
- Huis-aan-huis kunnen antwoordkaarten worden verspreid. Hij wordt dan binnen 2 weken teruggebeld voor een afspraak.

- Armoedeconferentie, themamarkten e.d.
- Via voorlichtingsbijeenkomsten en presentaties bij lokale (keten)partners.
- De lokale TV of radio
- Daarnaast kan met de gemeente een afspraak worden gemaakt, dat in brieven over minimaregelingen wordt toegevoegd, dat de formulierenbrigade kan helpen met het invullen de formulieren.

In het boekje Gemeentelijk Armoedebeleid vindt u voorbeelden van publiekscampagnes om de formulierenbrigade en voorzieningen in het kader van het armoedebeleid onder de aandacht te brengen van de inwoners van de gemeente.

Communicatieplan

Het verdient aanbeveling om voor de interne en externe communicatie en voorlichting aan de burger een apart communicatieplan op te stellen. In dit plan worden de volgende onderwerpen beschreven:

- Wat is de boodschap
- Wat zijn de doelgroepen (incl. ketenpartners)
- Wanneer en in welke volgorde worden deze benaderd
- Welke media worden gebruikt

Bibliotheekbus De formulierenbrigadiers van de gemeente Middelburg rijden mee op de bibliotheekbus. De bus staat een keer per week op een locatie in de regio.

Praktische hulpmiddelen

Wat neemt de formulierenbrigadier mee

In deze paragraaf wordt een overzicht gegeven van hulpmiddelen die de formulierenbrigadier meeneemt naar de klant.

Laptop

Een laptop kan worden meegenomen op huisbezoek. Een netwerkkaart maakt het mogelijk om op locatie verbinding te maken met internet, zodat websites geraadpleegd kunnen worden (zie kader). De kosten van een netwerkkaart zijn lager dan vaak wordt gedacht. De internetaansluiting is ook gemakkelijk bij het online raadplegen van de centrale agenda en het maken van eventuele vervolgspraken. Bij de laptops worden ook laptoptassen aangeschaft. Hierin kunnen ook relevante documenten en formulieren worden meegenomen. Een alternatief voor de laptop is de smartphone (zie hieronder). De smartphone is wellicht wat minder dominant aanwezig op de keukentafel.

Telefoon of smartphone

De verwachting is dat de komende tijd steeds meer naslagwerken ook apart zullen worden ingericht voor raadpleging via smartphones. Een (mobiele) telefoon is te gebruiken om contact te leggen met collega's of instanties waar een aanvraag zal worden ingediend.

Formulieren en enveloppen

Voor alle regelingen die nog niet digitaal kunnen worden aangevraagd, neemt de medewerker papieren formulieren mee.

Registratieformulier managementinformatie

De medewerkers registreren na afloop van het gesprek een aantal gegevens ten behoeve van managementinformatie en verantwoording naar de gemeente. De 'voorzieningencheck' die in Arnhem ontwikkeld is, is hiervan een voorbeeld. In de bijlage is de voorzieningencheck van de gemeente Arnhem als voorbeeld opgenomen. Zie ook hoofdstuk Managementinformatie.

Een handleiding

voor de brigadiers is van belang om de kwaliteit en efficiency van de werkzaamheden te ondersteunen en te waarborgen. Dit kan zijn een map met hierin een uitleg van de werkwijze, de checklijsten, aanvraagformulieren, de sociale kaart etc.

Identificatie

De medewerkers van de formulierenbrigade krijgen een pasje waarmee zij zich kunnen legitimeren.

Checklists

Het is handig om één of meer checklists mee te nemen waarmee snel de situatie in kaart gebracht kan worden. De voorzieningencheck is hiervan een voorbeeld (zie bijlage).

Er kan ook een zogenaamde inkomenskaart wordt gebruikt (zie voorbeeld Inkomenskaart Maastricht in bijlage). Dit is een papieren en globale variant van het rekenprogramma Berekenuwrecht. Hiermee kan snel in kaart worden gebracht voor welke regelingen men in aanmerking komt en om welke bedragen het gaat. Met de infokaart 'Zijn schulden een probleem?' kan snel worden bepaald of de klant problematische schulden heeft (kijk op Stimulansz.nl).

Privacyreglement

Dit is een documentje waarop is aangegeven op welke manier de formulierenbrigade omgaat met de gegevens van de klant. Deze kan worden uitgereikt aan de klant.

Naamkaartjes

De medewerkers krijgen naamkaartjes met contactgegevens. Deze kunnen zij overhandigen aan hun klanten.

Dossiermap

Hierin kunnen alle (kopieën) van documenten van de klant worden opgeborgen.

Machtigingsformulier digitale handtekening

Indien de brigadier namens de klant een digitale aanvraag gaat doen – bijvoorbeeld voor een toeslag bij de Belastingdienst – moet de klant de brigadier hiervoor machtigen middels dit formulier.

Digitale camera

Een digitale camera kan handig zijn om tijdens het huisbezoek foto's te maken van formulieren. De camera fungeert dan als het ware als mobiele scanner of kopieerapparaat.

Tabbladenset en klapper

Dit is een hulpmiddel bij hulp bij thuisadministratie (zie hoofdstuk Inhoud van de dienstverlening)

Fiets

Naast een goedkoop, milieuvriendelijk vervoermiddel, kan het ook een 'uithangbord' zijn. Als de brigadefiets duidelijk herkenbaar is (kleur, tekst) en bij het buurthuis of het schoolplein staat, weet de burger dat de brigade aanwezig is.

Let op, goede faciliteiten hebben meestal een positieve invloed op de motivatie van de brigadiers!

Afsprakensysteem

Een van de belangrijkste vertrekpunten voor de formulierenbrigade is een goed afsprakensysteem. Het is te overwegen outlook-account aan te maken (bijv. Formulierenbrigade@gemeentenaam.nl) waarbij de e-mail en agenda via webmail – dus ook tijdens huisbezoeken – is te raadplegen.

De coördinator van de formulierenbrigade is op hoofdlijnen verantwoordelijk voor de planning en werkverdeling.

De afspraken worden gemaakt door een secretariaal ondersteuner. Hierbij wordt rekening gehouden met deskundigheid en beschikbaarheid van de medewerkers en reistijd.

Het is nuttig een centraal telefoonnummer te nemen voor de formulierenbrigade. Daarnaast moet het ook mogelijk worden om aanmeldingen te doen via Internet / e-mail.

Mensen die zich hebben aangemeld, ontvangen een afspraakbevestiging waarin dient te worden aangegeven:

- tijdstip van huisbezoek en naam formulierenbrigadier
- welke formulieren, documenten, bankafschriften en andere gegevens de klant bij de hand moet hebben op het moment van de afspraak.

Ook intermediairen dienen een bevestiging te ontvangen indien zij mensen aanmelden (kan ook per mail of telefoon).

Aandachtspunten:

- Contact opnemen met klant indien geplande afspraken niet kunnen nagekomen bij uitval van een formulierenbrigadier door bijv. ziekte;
- Hoe om te gaan met verzoek van klanten om volgend jaar terug te komen: nu al plannen?
- Inloop: wat te doen met klanten die zich spontaan aan de balie melden. Spontaan afhandelen of via formulierenbrigade?

----- *Handige websites*

- *Website van de gemeente (sommige gemeenten hebben aanvraagformulieren op de website staan)*
 - *Toeslagen.nl*
 - *Regelingen-voorzieningen.nl (zie hoofdstuk Deskundigheid en Kwaliteit)*
 - *Berekenuwrecht.nl.*
Via deze site kan men berekenen of iemand recht heeft op landelijke en gemeentelijke inkomensverruimende regelingen. Nadat inkomen, huishoudsamenstelling, vermogen en andere relevante gegevens zijn ingevuld, presenteert het programma het resultaat van de berekening nauwkeurig in een rapport. Berekenuwrecht ondersteunt de medewerker van het formulierenteam bij het bepalen op welke regelingen zijn klant aanspraak maakt en welke formulieren moeten worden ingevuld.
 - *www.aangifteloont.nl – Over belastingteruggaaf*
 - *www.kennisring.nl – Informatie over gezondheid, sociale zekerheid, recht en regel*
 - *www.nibud.nl/werkloosheidsberekenaar - berekent hoeveel je overhoudt als je een werkloosheidsuitkering krijgt*
 - *www.rechttopgeld.nl*
 - *www.rechttopbijstand.nl*
 - *www.regelhulp.nl – Voor chronisch zieken, gehandicapten en ouderen*
 - *www.socialezekerheid.nl*
 - *www.zelfjeschuldenregelen.nl*
 - *http://wwb-beslagvrijevoet.nl*
-

Management informatie

Sturen en bijsturen

Het is belangrijk de resultaten van het formulierenteam vanaf het begin in beeld te brengen.

Het voortbestaan van de formulierenbrigade is grotendeels afhankelijk van de mate waarin zij aan opdrachtgevers of politiek zichtbaar kan maken wat de opbrengsten zijn. En goede managementinformatie is noodzakelijk om te kunnen bijsturen indien nodig. Het is belangrijk om al in de opstartfase de gewenste doelen en resultaten helder vast te leggen.

Automatisering

Het automatiseringspakket Regas, speciaal ontwikkeld voor de welzijnssector, is een bruikbaar instrument voor het registreren van klantgegevens en het genereren van managementinformatie. Regas wordt vaak gebruikt door welzijnsinstellingen om kenmerken van klanten en hulpverlening te registreren. Maar er zijn ook andere systemen op de markt. Ook het Microsoft-programma Excel biedt een goedkope en eenvoudige oplossing, maar is wat minder goed bruikbaar voor het maken van analyses en lastiger te koppelen met andere gegevensbestanden.

Als de formulierenbrigade is ondergebracht bij de gemeente kan gebruik worden gemaakt van GWS4all (Centric),

SZW-net (Planconsult), Civision (PinkRocade), Socrates (G4) of een ander systeem dat gebruikt wordt voor de gemeentelijke bijstandsadministratie. Het is ook zinvol om na te gaan of de formulierenbrigade gegevens uit SUWI-net mag raadplegen. Het SUWI-net is het netwerk dat toegankelijk is voor de partijen in de sector Werk en Inkomen gezamenlijk met het stelsel van technische en organisatorische voorzieningen daar bij behorend. Dit stelsel van voorzieningen stelt de ketenpartners in staat om gegevens van elkaar in te zien en uit te wisselen.

Een aandachtspunt bij het gebruik van de gekoppelde systemen is, dat rekening moet worden gehouden met de privacy rechten van de burger. Er moet goed worden afgesproken welke gegevens in welke gevallen mogen worden uitgewisseld. Bovendien moet helder zijn wat de brigadier moet doen als hij bijvoorbeeld bijstandsfraude constateert. Zeker als de formulierenbrigade is ondergebracht bij de gemeente, zal de opdracht zijn, dat hij de fraude meldt. Hij schaaft hiermee echter de vertrouwensband die hij met de burger heeft opgebouwd.

Benodigde gegevens over klantcontacten

Misschien wel de belangrijkste informatie die aan de opdrachtgever of subsidieverstrekker geleverd moet

worden heeft betrekking op het aantal mensen dat is geholpen en de opbrengsten per klant. De opbrengsten kunnen op twee manieren worden aangetoond:

- 1 **Vooraf:** de geschatte of aangevraagde opbrengst. In deze vorm van meting, wordt er vanuit gegaan dat wat de brigadier heeft geschat of ingevuld ook aan de burger is uitgekeerd.
- 2 **Achteraf:** De daadwerkelijk aan de aanvrager toegekende bedragen. In deze vorm van meting wordt de burger enkele weken/maanden nadat de brigadier de aanvragen van de voorliggende voorziening heeft gedaan, nagebeld met de vraag welke bedragen zijn toegekend.

Andere gegevens die kunnen worden geregistreerd op klantniveau:

- Hoe is de klant bij de formulierenbrigade terecht gekomen (doorverwijzing, eigen initiatief klant, etc.)
- Wat is de hulpvraag
- Welke medewerker en/of loket heeft de klant geholpen
- Kenmerken klant: geslacht, leeftijd, gezinssamenstelling, wijk, etniciteit, inkomensbron, etc.
- Nulmeting: waarom geen eerder gebruik
- Welke formulieren zijn ingevuld
- Welke bedragen zijn aangevraagd
- Welke bedragen zijn gehonoreerd
- Behandeltijd (doorlooptijden)
- Aantal en aard doorverwijzingen

Deze gegevens kunnen vervolgens worden geaggregeerd op medewerker- of organisatieniveau.

Benodigde gegevens over organisatie en proces

- Doorlooptijd re-integratietraject voor brigadiers in re-integratie
- Doorlooptijd tussen aanmelding en gesprek
- Percentage (niet-) gebruik gemeentelijke voorzieningen (hiervoor dienen de gebruikscijfers te worden gerelateerd aan de omvang van de doelgroep)
- Kosten per product
- Kosten formatie

Kosten en financiering

Initiële en terugkerende kosten

Het is zinvol om vóór het opzetten van een formulierenbrigade te onderzoeken of er in de gemeente een organisatie is die al een goede infrastructuur heeft voor het uitvoeren van een formulierenbrigade. Denk bijvoorbeeld aan huisvesting, meubilair, automatisering, handboeken, trainingsmogelijkheden, kennis van de sociale kaart en een medewerker met de nodige kennis van financiële regelingen en wet- en regelgeving. In dat geval hoeven er namelijk minder initiële kosten te worden gemaakt. En ook het afbreukrisico is minder groot: het is natuurlijk zonde als je een geheel nieuwe formulierenbrigade opzet en er enkele maanden later achter komt dat je mensen moet ontslaan of je investeringen voor niets zijn geweest omdat er te weinig animo is voor ondersteuning door de formulierenbrigade.

In de begroting van de formulierenbrigade kunnen de volgende posten worden onderscheiden:

Huisvesting en kantoorbenodigdheden

Mogelijk kan de huisvesting worden gedeeld met andere voorzieningen van de gemeente of externe organisatie. Dit drukt de kosten. Tot de noodzakelijke inventaris behoren o.a.:

- Meubilair
- Schrijfwaar
- Printer

- Kopieerapparaat (er zijn apparaten op de markt waarin kopieerapparaat, scanner, printer en fax zijn geïntegreerd)
- Internet, telefonie en intern netwerk (denk ook aan netwerkondersteuning)
- Computer (NB. Laptops zijn tegenwoordig niet veel duurder meer dan desktops. Het voordeel van laptops is natuurlijk dat deze kunnen worden meegenomen naar huisbezoeken of spreekuren)
- Druk- en repro (formulieren, enveloppen, brieven, checklists, naamkaartjes, dossiermap, etc.)
- Klantadministratiesysteem
- Afsprakensysteem

Formatie

De formatie moet efficiënt en optimaal worden ingezet. Relatief eenvoudige taken kunnen zoveel mogelijk worden uitgevoerd door vrijwilligers of laag ingeschaalde medewerkers. De hoger ingeschaalde medewerkers kunnen zo hun tijd efficiënt gebruiken en zich richten op hun kerntaken. Eenvoudige taken zijn bijvoorbeeld invoer van klantgegevens, het beheren van het afsprakensysteem en het verzorgen van mailings.

In het hoofdstuk Bemensing en positionering is ingegaan op de omvang en samenstelling van de formatie.

Vergoeding en verzekering vrijwilligers

In het algemeen ontvangen vrijwilligers een vergoeding als tegemoetkoming voor de gemaakte kosten. Dit kan zijn

een jaarbedrag waarmee de gemaakte kosten zoals telefoongesprekken, gebruik van de fiets of auto of thuisinternet gedeeltelijk vergoed worden. Dit is meestal € 50 – € 75 per jaar. Gekozen kan worden om per product en dienst een vergoeding te geven. Per huisbezoek € 1,30 en € 0,19 per kilometer voor de auto of fiets. Dit vraagt wel om meer coördinatie van de werkzaamheden en goede registratie.

Opleiding en training

Opleidingen, inwerkprogramma's en trainingen kunnen door ervaren medewerkers worden verzorgd. Ze kunnen ook worden ingekocht bij een professionele organisatie. Andere alternatieven zijn aansluiting bij de trainingen van andere organisaties of gezamenlijke inkoop van trainingen. Lees meer in het hoofdstuk Deskundigheid en Kwaliteit.

Hulpmiddelen

Hierbij kan gedacht worden aan de kosten van:

- Laptop
- Mobiele telefoon of smartphone
- Digitale camera
- Identificatiepasje
- Fiets.

Lees meer in het hoofdstuk Praktische hulpmiddelen.

Naslagwerken en rekenmodules

Lees meer in het hoofdstuk Deskundigheid en kwaliteit.

Publiekscampagne

Hierbij kan gedacht worden aan de kosten van:

- Posters
- Flyers
- Gadgets
- Advertenties

Financiering

Formulierenbrigades worden in veel gevallen gefinancierd uit het gemeentefonds en daarbinnen door de gemeente vrijgemaakte middelen voor armoedebeleid, schuldhulpverlening of maatschappelijke ondersteuning.

Voor de financiering van trainingen kan worden gedacht aan de middelen voor volwasseneneducatie. Deze middelen zijn deels opgenomen in het participatiefonds.

Als de formulierenbrigade wordt uitgevoerd door mensen in een re-integratietraject, bijvoorbeeld bijstandsgerechtigden, kan een deel van de formulierenbrigade worden gefinancierd uit het participatiefonds. Budgetten voor participatie zijn in dat fonds gebundeld, zodat gemeenten het beleid voor re-integratie, volwasseneneducatie en inburgering beter op elkaar kunnen afstemmen.

Voorzieningencheck

(Ontwikkeld in Arnhem)

f/ Voorzieningscheck
(Ontbrekend in Arnhem)

Naam: _____ Medewerker: _____
 Adres: _____ Variante medewerker: _____
 Postcode: _____ Datum te contact: _____
 Tel.nr.: _____

Geb. data: man: _____ kind 1: _____ kind 3: _____ kind 5: _____
 vrouw: _____ kind 2: _____ kind 4: _____ kind 6: _____

Diënt is bij MWSR bekend? ja nee

Leeftijd (ouder)

- < 25 jaar
- 25 -> 35 jaar
- 35 -> 45 jaar
- 45 -> 55 jaar
- 55 -> 65 jaar
- 65 -> 75 jaar
- > 75 jaar

Primaire leefstijle

- Alleenstaande
- Echtpaar, 2 samenwonende personen
- Eenoudergezin
- Tweeoudergezin met thuiswonende kinderen
- Meer generatie familie

Bron van inkomen

- Loondienst, actief
- Loondienst, ziektever
- Zelfstandig beroep/ eigen bedrijf
- WW of WW plus TW
- WAO/WBA
- WA/JONG
- WVB
- ANW
- ADW / Pensioen
- Alimentatie
- Seurs/leef 18+
- Overige _____

Hoogte inkomen

- < WWS-norm
- WWS-norm
- < 110% WWS-norm
- < 120% WWS-norm

Herkomst

- Autochtoon / Nederland
- Afghanistan
- China
- Irak
- Irak-Koerdisch
- Ispan
- Marokko
- Nederlandse Antillen
- Nederlands Indië
- Somalië
- Suriname
- Turkije
- Turkije-Koerdisch
- Overig Europa buiten Nederland
- Overig landen

Wijze aanmelding

- adres van gemeente gekregen
- eigen initiatief diënt
- anders _____

inmen 100% van WWS per 01-07-2009

leeftijd	jonger dan 65 jaar	ouder dan 65 jaar
indien	€ 1230,32	€ 1299,61
indien	€ 1107,28	€ 1252,58
indien	€ 861,22	€ 904,64

inmen 100% van WWS per 01-07-2009 (langdurige/duideloos)

leeftijd	jonger dan 65 jaar
indien	€ 1291,84
indien	€ 904,28

inmen 120% van WWS per 01-07-2009

huishoudsleeftijd	jonger dan 65 jaar	ouder dan 65 jaar
gehuwden en samenwonenden	€ 1476,38	€ 1641,61
éénoudergezin	€ 1328,74	€ 1503,07
alleenstaanden	€ 1033,48	€ 1193,57

Q

Is het in _____

Zo ja, ho _____

bij, t _____

aan _____

niet v _____

overig _____

R

Heeft be _____

Zo ja, he _____

Zo nee, _____

Zo ja, ve _____

bij be _____

di pro _____

Let op _____

O

Is het in _____

Zo ja, is _____

Zo ja, is _____

Zo ja, is _____

Zo ja, is _____

P

Heeft be _____

duits _____

balys _____

orien _____

billy _____

ouder _____

begrif _____

nees _____

waer _____

eigen _____

woork _____

dyles _____

Zo ja, or _____

Zo nee, _____

nee _____

Bij hoer _____

K

Ontvang _____

- verve _____
- boods _____
- maeld _____
- thukst _____
- woking _____
- woork _____
- maeld _____

L

Is het al _____

Geme _____

samrtig _____

Zuver _____

(R) en _____

(R) van _____

M

Heeft be _____

er voor _____

Ka/jach _____

check _____

Ka/jach _____

N

Zijn er _____

Zo ja, or _____

leetlin _____

H

In het be _____

Zo ja, is _____

I

Heeft be _____

Zo nee, _____

Zo ja, he _____

Zo ja, he _____

Zo ja, he _____

D

Heeft be _____

Zo nee, _____

Zo ja, he _____

Zo ja, he _____

E

Heeft be _____

Zo nee, _____

Zo ja, he _____

Zo ja, he _____

F

In het be _____

Zo nee, _____

inkom _____

< 1 _____

< 1 _____

< 1 _____

vermor _____

niet al _____

uitfor _____

J

Ontvang _____

Zo ja, be _____

Zo nee, _____

Zo ja, ve _____

voors _____

langst _____

vaste _____

G

In het be _____

Zo ja, he _____

A Inkomen

Is het inkomen beneden de WWS-norm? nee ja

Zo ja, recht op _____

- Toeslag (TW)
- WWS aanvullend
- wetstijl minimumloon
- heffingskorting -> ga naar B
- andere loonheffingsgroep
- particulier (bedouwer)pensioen
- werkaanvullingspremie
- vrijstaingeregeling
- garantietoelag als kind 18 jaar wordt
- kinderbijslag

Zo ja, nee op _____

Zo ja, nee aanvragen

Zo ja, nee aanvragen

B Voorlopige terugaf heffingskortingen

Is één van de volgende situaties van toepassing?

- alleenstaande ouder
- partner zonder of met gering inkomen
- bezat werk en kind op 1st dag jaar < 12 j. (inkomensafhankelijke combinatiekorting)
- bezat werk en kind op 1st dag jaar < 18 j. (aanvullende af. ouderkorting)

Zo ja, heeft betrokkene de betreffende heffingskorting ontvangen? ja nee aanvragen

C Toeslagen

Heeft betrokkene gebruik gemaakt van de onderstaande regelingen, of heeft men taan controles of men er voor in aanmerking komt?

- Kinderbonden budget
- Huurtoeslag
- Zorgtoeslag
- Kinderopvangtoeslag
- Kopen alle gegevens

ja nee extra check

Deze voorbeelden zijn te downloaden van www.vng.nl > project Erop af: doen en delen!

Certificaat voor geslaagde formulierenbrigadiers (Voorbeeld Rotterdam)

Registratie niet gebruikte voorzieningen
 Vooraf per voorzitter de taal te omgeven. Vervalt allen de vordringen maakt, welke te van 'niet-gebruik'. Bij particuliere bezitting, vermeld den het te omgeven bedrag over de komende 12 maanden.

Recht op ander / hoger inkomen

- minimumpensioen
- WVB
- TW
- particulier (reduceren) pensioen
- verkeers toelatingsgroep
- verkeeravondspremie (€ 800,-)
- vrijstellingregeling
- garantietoelag alleenstaande ouders
- kindertoeslag
- anders, namelijk _____

Recht op heffingskorting

- inkomensafhankelijke combinatiekorting
- alleenstaande ouderkorting
- aanvullende alleenstaande ouderkorting
- heffingskorting ministeriële partner

Recht op (hogere) toeslagen

- kindgebonden budget
- kinderopvangtoeslag
- zorgtoeslag
- huurtoeslag

Verlaging (van alleenstaandentax) / gemeentelijke belasting

- zuiveringslasten

Recht op kwijtschelding

- gemeentelijke belasting
- zuiveringslasten

Recht op misstanden

- Amman Card / CAZ
- CAZ-verzekering (advies omzetting)
- angustiehoedetoeslag

Belastingteruggaaf (aanst. aangiften ...)

- noodloze lokale teruggaaf
- TBU (verzuiving)
- bijstand aanslag (art. 31 WvB)

Bijzondere bijstand

- Baby-uitzet
- Begraven- of crematiekosten
- Bewindvoering
- Datzame gebruiksgederen / woningneming
- Ouderbijzorg L.B.I.O.
- Eigen bijzorg rechtbijstand

Woonkostenbeslag (b.v. WvB en eigen woning)

Medische kosten indien geen MenzaCAZ

Bijzondere reiskosten

Overige bijz. bijstand, namelijk _____

Voorzieningen gehandicapten / ouderen

- TOG (Tegemoetkoming Onderhoudskosten Thuiswonende Gehandicapte Kinderen 3-18 jr)
- regeling chronisch zieken en gehandicapten
- vervoersvoorziening
- woningaanpassing
- thuiszorg
- maatsjvoorziening
- boodschappen plusbus
- anders, namelijk _____

Tegemoetkoming in kosten kinderen

- regeling schoolkosten kinderen
- TSK 17-
- TSK 18+
- WSP

Verlaging schulden

- kwijtschelding belastingaansl.
- kwijtschelding vordering ukw
- beroep op verjaring
- incassokosten
- overig _____

Overig

- beslagrijke voet aanpak
- bijzorg fondsen
- anders, namelijk _____

Afsluiting

Resultaat afhandeling

- Volledig geschikt => geen optbrengst
- Volledig geschikt => geen optbrengst
- Voorlopig afgehaakt => geen optbrengst
- Voorlopig afgehaakt => geen optbrengst

Belangrijke oorzaak niet-gebruik

- 1 Regeling niet bekend.
- 2 Regeling bekend, maar betrokkene dacht er niet voor in aanmerking te komen.
- 3 Betrokkene dacht voor de regeling in aanmerking te komen, maar vindt dit bijvoorbeeld vanwege schaamte of psychosociaal onvermogen moeilijk om te doen.
- 4 Betrokkene wil regeling of voorziening aanvragen, kan dit zelf niet en weet niet dat je hulp bij het aanvragen kunt krijgen.
- 5 Betrokkene weet dat er hulp bij het aanvragen mogelijk is, maar de drempel is te hoog (afstand tot de voorzitter, drukke afspraken).
- 6 Betrokkene wil geen beroep op regeling doen (kosten/baten afweging).
- 7 Anders, namelijk _____

Papieren goedend met klapper?

ja nee

Hulp overige formulieren waarbij geen sprake is van 'niet-gebruik' Aanst: _____

Welke formulieren _____

Verwijzing

- Nee
- Maatschappelijk werk
- Sociaal raadgevend werk
- SWCA
- MEE
- RBW
- De Grit
- Gezins Hulp
- Vangnetteam
- anders, namelijk _____

Datum afsluiting: _____

Gemeente Rotterdam

Bewijs van Deelname

heeft actief deelgenomen aan de training:

Inkomensverhogende maatregelen & voorzieningen in Rotterdam

van het Formulierenteam

Trainingsinhoud:

- Wat is inkomen
- Wat zijn normbedragen
- Wat is vermogen
- Wanneer recht op regelingen via de Gemeente Rotterdam (op bijzondere bijstand)
- Wanneer recht op heffingskortingen & toeslagen via de Belastingdienst
- Wanneer recht op tegemoetkoming studiekosten of studiefinanciering via Informatie Beheer Groep
- Hoe werkt schuldhulpverlening via de Kredietbank Rotterdam

Rotterdam,

Het Formulierenteam

Aantekeningen

Een project in het kader van Erop af: Doen en delen!

Het boekje kan niet worden nabesteld

Deze handreiking is geschreven door Stimulansz en de Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden ondergebracht bij MOgroep Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening. De inhoud is mede tot stand gekomen tijdens een aantal regionale expertmeetings. Dit project is uitgevoerd in het kader van het project 'Erop af: Doen en delen!' waarin VNG en Divosa in samenwerking met het ministerie van SZW concrete aanvullende ondersteuning bieden aan gemeenten bij de uitvoering van de WWB en aanverwante regelingen. Informatie over Erop af: Doen en delen! vindt u op www.vng.nl

Ontwerp

Weijsters & Kooij vormgevers, Grave

Drukwerk

Misi BV, Zoetermeer

www.stimulansz.nl