



Klantreis

Ik wil bijzondere bijstand aanvragen

Gemeente Almere



Jeffrey - Structuurzoeker

Burger incidenteel: aanvrager



Zorgzaam
Ik-mentaliteit
Familieman
Kort lontje
Materialistisch

Persoonlijk

Gescheiden, heeft zoon (17). Woont samen met vrouw met twee tienerdochters.

Is arbeidsongeschikt geraakt bij bedrijfsongeval. Was stukadoor met eigen bedrijf.

Hobby's: vissen, voetbal, barbecueën

Ik en de overheid

Is wantrouwig ten opzichte van gemeente en andere instanties.

Denkt in rechten, niet in zijn eigen plichten.

De gemeente praat te veel en doet niks aan veiligheid.

Ik moet te veel belasting betalen, Burgerzaken is niet altijd open (alleen op afspraak), parkeren is veel te duur, er blijft te weinig geld over voor de gewone hardwerkende man.

Doel

Ik wil krijgen waar ik recht op heb.

Belemmeringen

Het duurt veel te lang terwijl er genoeg ambtenaren zijn.

Juridische teksten.

Behoeften

Wil serieus genomen worden, wil z'n verhaal kwijt.

Duidelijke informatie: bevestiging dat het in behandeling is, hoe lang is de afhandeltijd, waar kan hij terecht met vragen.

Wil dat we ons aan onze beloften houden.

FASE
1

Er gebeurt iets

M'n wasmachine is stuk. Ik heb geen geld voor een nieuwe wasmachine, ook niet genoeg inkomen voor een lening. Jammer genoeg weten m'n vrienden ook geen oplossing. Nu heb ik gebeld met m'n contactpersoon van het UWV. Die verwijst me door naar 'Bereken uw recht' van de gemeente.



1

2

3

4

5

6

7

FASE 1

Er gebeurt iets



'Ik wil een schone was, ik wil een nieuwe wasmachine!'



Bij vrienden de was gedaan, met de hand wassen. UWV gebeld.



Ik ben erg boos, heel veel was!

Pijnpunten

- Ik weet niet waar ik moet zijn
- Ingewikkeld

Dit werkt goed

-

Verbeterpunten

-



1

2

3

6

7

FASE
2

Oriëntatie oplossing

Ik heb gebeld met m'n contactpersoon van het UWV. Die verwijst me door naar 'Bereken uw recht' van de gemeente.



1

2

3

4

5

6

7

FASE 2

Oriëntatie oplossing



Klant
behoeften

'Hoe kom ik aan geld?'



Activiteiten

Buurvrouw gesproken, UWV
gebeld.



Negatief

Ik begrijp het
niet! Ik word van
het kastje naar
de muur
gestuurd!



Pijnpunten

- Ik weet niet waar ik moet zijn, ingewikkeld
- Van UWV naar gemeente doorverwezen



Dit werkt goed

UWV verwijst door naar de gemeente.



Verbeterpunten

- Duidelijke communicatie
- Rechtstreeks doorverbinden door UWV (warme overdracht)

1

2

3

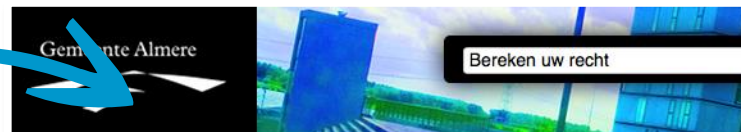
7

FASE 3

Aanvraag voorbereiden



Vorbereiding



U zocht naar "Bereken uw recht"

Ally's antwoord: Bereken uw recht

Als u een laag inkomen heeft kan het moeilijk zijn om rond te komen. De gemeente Almere kan u een steuntje in de rug geven. Er zijn een aantal voorzieningen waar u misschien recht op heeft. Met bereken uw recht ziet u binnen tien minuten op welke voorzieningen u recht heeft.

Bent u tevreden met dit antwoord?

Ja Nee

Typ hier uw vraag aan Ally...

Stel een vraag ▶



1

2

3

4

5

6

7

FASE 3

Aanvraag voorbereiden

Gemeente Almere

Typ hier uw onderwerp of vraag in... Zoek

Menu ▾

Home » Werken » Bereken uw recht

Bereken uw recht

Nieuws werk en inkomen

Regels Werk en Inkomen

Uitkering [+]

Rondkomen met laag inkomen [+]

Bereken uw recht

Schulden

Weer werken: re-integratie [+]

Vacatures en stages bij de gemeente Almere

Werk zoeken

Als u een laag inkomen heeft kan het moeilijk zijn om rond te komen. De gemeente Almere kan u een steuntje in de rug geven. Er zijn een aantal voorzieningen waar u misschien recht op heeft.

Via Bereken uw recht ziet u binnen tien minuten of u mogelijk recht heeft op:

- Individuele inkomensvoetingsbijstand (voorheen Langdurigheidstoelage): Individuele inkomensvoetingsbijstand is een toeslag voor mensen die gedurende lange tijd moeten rondkomen van een inkomen op bijstandsniveau.
- Collectieve ziektekostenverzekering: De gemeente heeft samen met Menzis een zorgverzekering samengesteld voor mensen met een laag inkomen.
- Woonlastenfonds: Als u een laag inkomen heeft en een dure woning huurt, dan kunt u geld aanvragen uit het woonlastenfonds. U kunt dit aanvragen in de periode oktober, november en december.
- Bijzondere bijstand: Bijzondere bijstand is een vergoeding voor bijzondere omstandigheden moet maken en die u niet zelf kunt betalen.
- Kwijtschelding gemeentebelastingen: Wanneer u een laag inkomen heeft voor kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen. U kunt dit aanvragen in de periode oktober, november en december.

U hoeft uw naam niet in te vullen. Er worden wel vragen gesteld over uw situatie.

Als blijkt dat u recht heeft, kunt u de voorziening daarna meteen aanvragen.

[Bereken meteen waar u recht op heeft: Bereken uw recht](#)

Vraag het Ally

Hallo ik ben Ally. Stel me uw vraag over de gemeente Almere.

Veelgestelde vragen

- Wat zijn de openingstijden van het Stadhuis?
- Openingstijden van de gemeente
- Afspraak maken met de gemeente

laet uw geld niet liggen

Bereken uw recht

Met dit programma kunt u zelf op eenvoudige wijze nagaan of u recht heeft op een gemeentelijke vergoeding.

Staat uw gemeente niet in de lijst? Dan maakt uw gemeente geen gebruik van Bereken uw Recht.

Gebruik in dat geval de **FNV-Rechtenschatter**.

Kies uw gemeente

Aa en Hunze	Eemnes	Loppersum	Tilburg
Almere	Eersel	Maastricht	Tubbergen
Amersfoort	Eindhoven	Marum	Twenterand
Amstelveen	Emmen	Middelburg	Tynaarlo
Amsterdam	Ermelo	Midden-Drenthe	Uden
Apeldoorn	Etten-Leur	Noordenveld	Utrecht
Appingedam	Geldrop-Mierlo	Noordoostpolder	Utrechtse Heuvelrug
Arnhem	Goirle	Oirschot	Veenendaal
Assen	Haarlem	Oost Gelre	Veere
Baarn	Harderwijk	Oosterhout	Veghel
Barneveld	Haren	Oostzaan	Velsen

1

2

3

5

7

FASE 3

Aanvraag voorbereiden

Hé, ik kan voor veel meer dingen geld krijgen. Dat is handig!



1

2

3

Woonkosten

- i** **Woningkosten** ** alle voorwaarden
 - De kosten hebben zich in de afgelopen twee maanden voorgedaan.
 - Ik heb in de afgelopen drie jaar niet eerder een vergoeding voor deze kosten gehad.
 - Ik kan geen lening krijgen bij Kredietbank Nederland

- i** **Bed/matras** ** alle voorwaarden
 - De kosten hebben zich in de afgelopen twee maanden voorgedaan.
 - Ik heb in de afgelopen drie jaar niet eerder een vergoeding voor deze kosten gehad.
 - Ik kan geen lening krijgen bij Kredietbank Nederland

- i** **Eetkamerstoelen** ** alle voorwaarden
 - De kosten hebben zich in de afgelopen twee maanden voorgedaan.
 - Ik heb in de afgelopen drie jaar niet eerder een vergoeding voor deze kosten gehad.
 - Ik kan geen lening krijgen bij Kredietbank Nederland

- i** **Eetkamertafel** ** alle voorwaarden
 - De kosten hebben zich in de afgelopen twee maanden voorgedaan.
 - Ik heb in de afgelopen drie jaar niet eerder een vergoeding voor deze kosten gehad.
 - Ik kan geen lening krijgen bij Kredietbank Nederland

- i** **Kledingkast** ** alle voorwaarden
 - De kosten hebben zich in de afgelopen twee maanden voorgedaan.
 - Ik heb in de afgelopen drie jaar niet eerder een vergoeding voor deze kosten gehad.
 - Ik kan geen lening krijgen bij Kredietbank Nederland

- i** **Koelkast** ** alle voorwaarden
 - De kosten hebben zich in de afgelopen twee maanden voorgedaan.
 - Ik heb in de afgelopen drie jaar niet eerder een vergoeding voor deze kosten gehad.
 - Ik kan geen lening krijgen bij Kredietbank Nederland

- i** **Kookplaat** ** alle voorwaarden
 - De kosten hebben zich in de afgelopen twee maanden voorgedaan.
 - Ik heb in de afgelopen drie jaar niet eerder een vergoeding voor deze kosten gehad.
 - Ik kan geen lening krijgen bij Kredietbank Nederland

- i** **Kosten eerste of dubbele huur** ** alle voorwaarden
 - Ik heb een urgentie, bijvoorbeeld van Het Vierde Huis of een maatschappelijke organisatie
 - Ik kan aantonen dat mijn verhuizing noodzakelijk is

i **Magnetron**

i **Oven**

Recht per regeling

klik hier voor meer details	recht
Bijzondere bijstand	recht
Individuele inkomens toeslag	geen recht
Kwijtschelding gemeentelijke belastingen	geen recht
Woonkostentoeslag voor mensen met een huurwoning	geen recht
Woonkostentoeslag voor mensen met een eigen woning	geen recht
Regelingen voor kinderen	recht
Kinderopvang i.v.m. sociaal medische redenen	geen recht
Individuele studietoeslag	geen recht

[terug](#) [verder](#)



[Aanvragen](#) [Uw antwoorden](#) [Berekeningen](#) [Kort rapport](#) [Belangrijke links](#) [Meer regelingen](#)

Aanvragen

U heeft kans op een vergoeding. Wat kunt u doen?

Digitaal aanvragen

U kunt via dit programma een digitale aanvraag indienen.

Regelingen met een grote kans op een vergoeding

- **i** Bijzondere bijstand
 - Wasmachine

Klik hier op verder voor digitaal aanvragen.

[terug](#) [verder](#)

Ik heb recht op
bijstand!



1

2

3

4

5

7

FASE 3

Aanvraag voorbereiden

Na 17 pagina's gegevens invullen kom ik hier terecht. Wat is mijn Digid ook alweer?



1

2

3

7

FASE 3

Aanvraag voorbereiden



Klant
behoeften

1. Waar moet ik zijn?
2. Hoe moet ik het doen?



Activiteiten

1. Gezocht op de website
2. 'Bereken uw recht' ingevuld



Negatief

Verwarring,
waarom krijg ik
dit soort vragen,
ik snap niet alle
vragen!

Pijnpunten

Te veel info op de website, je moet folder downloaden, procedure suggereert snelle reactie (binnen 10 minuten), eerst moet je alle gegevens invullen, dan pas zie je of er wel of geen vergoeding voor gegeven wordt, ook vragen over inkomsten partner en gegevens woonlasten beantwoorden, heb niet alle info paraat, je krijgt diverse regelingen te zien en geen antwoord op specifieke vraag.

Dit werkt goed

Als je op de site van de gemeente op wasmachine zoekt, kom je op de juiste pagina terecht.

Verbeterpunten

Lijst waar geen vergoeding voor is plaatsen, vervolgvragen toespitsen op daadwerkelijke vraag om wasmachine, geen hele lijst doorlopen zoals woonkosten, digitaal filter op de website, voorliggende voorziening aangeven als zijnde bijstand over lening, minder informatie, meer duidelijkheid, meer informatie over de procedure, reële verwachting over duur procedure, lijst met kostensoorten verwijderen, niet verleiden tot meer aanvragen, top 5 vragen uitzoeken, UWV laten verwijzen naar site van de gemeente: Bereken uw recht, maximum grens aangeven voor inkomen en eventueel recht, snelle effectieve aanvraag, duidelijkheid over waar je recht op hebt voor bijzondere bijstand, geen andere regelingen vermelden.



6

7

FASE 4

Aanvraag indienen



Gemeente Almere

Digitaal aanvragen stap 3

Wat is DigiD?

DigiD staat voor Digitale Identiteit; het is een gemeenschappelijk systeem waarmee de overheid op internet uw identiteit kan verifiëren. U kunt zelf uw DigiD aanvragen op www.digid.nl. Met uw DigiD kunt u bij steeds meer overheidsinstellingen terecht.

DigiD aanvragen

Als u nog geen DigiD heeft, dan kunt u met deze link www.digid.nl/aanvragen eenvoudig een DigiD inlogcode aanvragen.

DigiD inloggen en aanvraag bevestigen

Deze organisatie mag DigiD gebruiken voor de dienstverlening van aangesloten gemeenten. Op www.digid.nl kunt u nagaan of uw gemeente op deze website is aangesloten.

Overzicht van uw digitale aanvraag


Aan te vragen regelingen

- Bijzondere bijstand

Aan te vragen bijzondere bijstand producten

- Wasmachine

[inloggen met DigiD en een aanvraag indienen](#)



Bereken uw recht

Contact

Dienst Sociaal Domein afdeling
Sociale Zaken
Stadhuisplein 1
Almere
Postbus 200
1300 AE Almere
Tel. 14 036 (tussen 8.30 - 17.00
uur)
www.almere.nl
Uw code 20160527121300

DigiD

Inloggen bij Lost Lemon - e-formulieren voor de overheid

Verplichte velden *

Inlogmethode *

- Ik wil inloggen met alleen gebruikersnaam en wachtwoord
- Ik wil inloggen met een extra controle via sms
- Ik wil inloggen met een kaartlezer (alleen voor pilot-deelnemers)

DigiD gebruikersnaam *

Wachtwoord *

U kunt tot 21:03 uur (Nederlandse tijd) inloggen. Daarna verloopt uw sessie.

[Inloggen](#) [Annuleren](#)

> Wachtwoord vergeten?
> Nog geen DigiD? Vraag uw DigiD aan

Het is me niet duidelijk of de aanvraag is angekommen. Net gebeld met de gemeente maar daar wisten ze het ook niet. Over twee weken moet ik het nog maar eens proberen.

1

2

3

4

5

6

7

FASE 4

Aanvraag indienen



recht

Atmelden bij DigiD

aanvraag

Op de volgende pagina's worden uw aanvraaggegevens getoond. Controleer deze goed. Op de volgende pagina kunt u de aanvraag versturen met een kopie naar uzelf.

Let op: Om te voorkomen dat uw antwoorden op de vragen verloren gaan, moet u alleen antwoorden op de vragen die u wilt bekijken of de knoppen onderaan de pagina. Gebruik niet de terugknop in de browser.

gegevens

servicenummer

naam

voornamen

voegsel

geslacht Man Vrouw

geboortedatum*

woonplaats

postnummer

postcode

plaats

Aanmelding Bereken uw Recht

Atmelden bij DigiD

Aanvraag

Akkoord

Vergelijking

Contact gegevens

Versturen

Uw telefoonnummer*

Uw e-mail adres*

Type nogmaals uw e-mail adres*

Akkoord

Ik verklaar de vragen volledig en naar waarheid te hebben ingevuld. Ik stem er ook mee in dat de door mij verstrekte gegevens, op grond van de wet, op juistheid en volledigheid worden gecontroleerd bij andere instanties en personen en dat de door mij verstrekte gegevens worden opgenomen in een gemeentelijke administratie.

Ja Nee

Vragen met een * moet u verplicht beantwoorden.

Terug

Volgende

Uw aanvraag

U vraagt de volgende voorzieningen aan

Bijzondere bijstand

Bevestiging

Zijn bovenstaande gegevens correct?*

Ja Nee

Vragen met een * moet u verplicht beantwoorden.

Volgende

1

2

3

4

7



Aanvraag indienen

Aanvraag sociale zaken dms - Bericht (Tekst zonder opmaak)

Bestand Bericht Opslaan in documentenbank

Verwijderen Beantwoorden Allen beantwoorden Doorsturen Vergadering Chatbericht Meer

Verwijderen Beantwoorden Allen beantwoorden Doorsturen Vergadering Chatbericht Meer

erwin Aan manager Geregied

E-mail aan team Nieuwe maken

Antwoorden en ... Nieuwe maken

Snelle stappen

Verplaatsen Verplaatsen

Regels OneNote Acties

Markeren als ongelezen Codes

Categoriseren Opvolgen

Vertalen Bewerken

Zoeken Verwant Selecteren

In-/uitzoomen Zoomen

De extra regelreinden zijn verwijderd in dit bericht.

Van: noreply@berekenuwrechtplus.nl

Aan: BURgasoZA

CC:

Onderwerp: Aanvraag sociale zaken dms

Bericht BURplus.pdf (32 kB)

Geachte heer/mevrouw,

U diende op 2016-06-04+02:00 een aanvraag in via ons programma Bereken uw Recht. Voor het afhandelen van uw aanvraag hebben wij mogelijk nog bewijsstukken nodig. Klik op de onderstaande link om te zien of en zo ja, welke bewijsstukken u moet inleveren:

https://www.berekenuwrechtplus.nl/bewijs/index.php?klant_ID=933396

Hoe levert u de bewijsstukken aan?

U kunt de bewijsstukken op de volgende manieren aanleveren:

- Heeft u de stukken digitaal of kunt u ze digitaal maken (scannen)? Mail uw digitale gegevens naar BURgasoZA@almere.nl onder vermelding van zaaknummer: 933396 en uw BSN-nummer.
- U kunt een kopie van de stukken maken en deze opsturen (Gemeente Almere, Bereken uw Recht, Postbus 200, 1300 AE ALMERE) of afgeven bij de balie van Sociale Zaken in het stadhuis (Stadhuisplein 1, Almere).
- U mag ook langskomen bij de balie van Sociale Zaken in het stadhuis van Almere en daar een kopie van uw stukken laten maken.

Geen bewijsstukken? Dan geen afhandeling Wij proberen uw aanvraag zo snel mogelijk af te handelen. Daarom is het belangrijk dat u uw stukken binnen een week inlevert. Levert u de bewijsstukken niet in? Dan kunnen wij uw aanvraag niet afhandelen.

Vragen?

Heeft u vragen? Neemt u dan gerust contact op met een medewerker van ons Klantcontactcentrum. Het telefoonnummer is 14 036. U kunt ook e-mailen naar info@almere.nl.

Met vriendelijke groet,

Klantcontactcentrum - gemeente Almere
T 14 036 - E info@almere.nl - I www.almere.nl

De inhoud van dit e-mailbericht is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Openbaarmaking, verspreiding of verstrekking aan derden zonder voorafgaande toestemming van gemeente Almere is niet toegestaan. Indien dit e-mailbericht niet voor u is bestemd verzoeken wij u het bericht aan de afzender te retourneren en het origineel te vernietigen. The content of this e-mail communication is intended solely for the addressee. If you are not the intended recipient of this communication, please return it to sender and erase all copies.

Maak verbinding met sociale netwerken om profielfoto's en activiteitsupdates van uw collega's in Outlook weer te geven. Klik hier om netwerken toe te voegen.



BURgasoZA

FASE 4

Aanvraag indienen

Gemeente Almere



Bewijsstukken bij digitale aanvraag

U heeft een aanvraag ingediend met het programma Bereken Uw Recht

We hebben de aanvraag in goede orde ontvangen.

Aangevraagde regelingen

- Bijzondere bijstand

Benodigde gegevens:

Voor de behandeling van uw aanvraag zijn aanvullende gegevens nodig.

Hieronder staan de gegevens die wij in ieder geval nodig hebben.

Het is belangrijk voor een snelle afhandeling om zo snel mogelijk de juiste gegevens in te leveren.

- Schriftelijke opgave van de benodigde goederen
- Schriftelijke verklaring over de noodzaak van de benodigde goederen, bij vervanging de leeftijd van de te vervangen goederen

De afhandeling

Als u de gegevens niet digitaal heeft, kunt u ze scannen, thuis of in het gemeentehuis.

Mail uw digitale gegevens naar BURgaSOZA@almere.nl

onder vermelding van

zaaknummer: 922011

kenmerk: 20160527121300.

en uw BSN-nummer.

FASE 4

Aanvraag indienen



Klant
behoefden

1. Ik wil mijn aanvraag indienen



Activiteiten

1. Digid zoeken,
2. Alle gegevens invoeren



Pijnpunten

- Bevestigingsmail wordt niet gelezen en/of verstuurd.
- Mail over bewijsstukken is heel onduidelijk. Komt via noreply, terwijl je stukken terug moet sturen naar BURgaSOZA@almere.nl



Dit werkt goed

- Als je ingelogd bent met Digid worden de meeste velden automatisch gevuld



Verbeterpunten

- Bevestigingsmail versturen



Negatief

Ik begin ongeduldig te worden. Er is veel onduidelijk.



1

2

3

6

7

FASE
5

Stukken aanleveren



De aanvraag is binnen en nu moet ik stukken aanleveren. Wat zijn het er veel! Kopieerkosten lopen de spuigaten uit. Online lukt het ook al niet.



Hé, had ik dit stuk niet al een keer eerder ingeleverd?

1

2

3

4

5

6

7

FASE 5

Stukken aanleveren



Klant
behoeften

1. Stukken aanleveren



Activiteiten

1. Stukken mailen (lukt niet, bestanden zijn te groot)
2. Stukken kopiëren en langsbrengen

Pijnpunten

- Stukken mailen lukt niet, bestanden zijn te groot.
- Je wordt niet geïnformeerd of de aanvraag volledig is.

Dit werkt goed

-

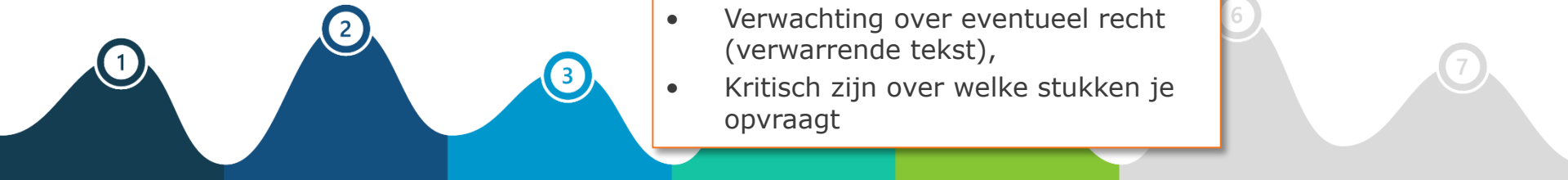
Verbeterpunten

- Zorgen dat grotere bestanden wel verstuurd kunnen worden,
- Ingevuld formulier tussentijds opslaan,
- Verwachting over eventueel recht (verwarrende tekst),
- Kritisch zijn over welke stukken je opvraagt



Negatief

Irritatie, online lukt het niet en kopiëren kost veel geld!



FASE
6

Wachten

“ We zijn al ruim een maand verder en het is nog steeds niet duidelijk of ik geld krijg. Wat duurt dit lang zeg, liggen al die ambtenaren op het stadhuis te slapen ofzo? ”



1

2

3

4

5

6

7

FASE 6

Wachten



Klant
behoeften

1. Zo snel mogelijk duidelijkheid



Activiteiten

1. Wachten
2. Bellen met KCC



Negatief

Irritatie,
onbegrip



Pijnpunten

- Onduidelijkheid over de status
- Klant weet niet hoe lang hij moet wachten



Dit werkt goed

-



Verbeterpunten

- Bevestigingsmail sturen als het dossier compleet is
- Laten weten hoe lang het maximaal duurt



6

7

FASE
7

Toekenning



“Net eindelijk gebeld door de gemeente en ik krijg het geld voor de wasmachine niet. Daar ben ik het natuurlijk niet mee eens, ik ga bezwaar maken!”

Onderwerp: **Afwijzing bijzondere bijstand**

Geachte mevrouw XXXX,

Op 22 december 2015 vroeg u bijzondere bijstand aan op grond van de Participatiewet voor de kosten van een matras.

Wij hebben besloten uw aanvraag af te wijzen.

Er wordt geen bijstand toegekend voor de kosten van een matras op grond van artikel 35 lid 1 Participatie in combinatie met gemeentelijk beleid.

De kosten van de aanschaf, vervanging of reparatie van duurzame gebruiksgoederen moeten worden gezien als algemeen noodzakelijke kosten van het bestaan, welke in beginsel uit de bijstandsnorm (of een daarmee in hoogte vergelijkbaar inkomen) dienen te worden bestreden, door reservering of gespreide betaling achteraf. Behoudens in geval zich individueel bepaalde, bijzondere omstandigheden voordoen, behoort afzonderlijke bijstandsverlening in deze kosten dan ook niet tot de mogelijkheden.

Deze kosten komen niet in aanmerking voor bijstand. De kosten voor de aanschaf van een matras waren te voorzien. Eventuele schulden en het ontbreken van reserveringsruimte kunnen niet worden afgewenteld op de Participatiewet.

Wij hebben geen individueel bepaalde, bijzondere omstandigheden vernomen om anders te doen besluiten.

Niet mee eens?

Indien u het niet eens bent met dit besluit, of de uitvoering ervan, kunt u binnen zes weken na verzending van deze beschikking een gemotiveerd bezwaarschrift schrijven. In dit bezwaarschrift moet u aangeven tegen welk besluit u bezwaar maakt.

U dient uw bezwaarschrift toe te sturen aan:
College van burgemeester en wethouders
T.a.v. Sociale Zaken
Bezwaarschriften Bedrijfsvoering
Postbus 200
1300 AE Almere

Verzenddatum
17 februari 2016

Uw brief van/kenmerk

BSN: 92918645

Ons kenmerk
39951/957222

Bijlage(n)

1

2

3

5

6

7

FASE 7

Toekenning



Klant
behoeften

1. Ik wil een verklaring



Activiteiten

1. Gebeld door klantmanager
2. Brief ontvangen



Negatief

Wanhoop,
frustratie,
onbegrip

Pijnpunten

- In BUR stond dat er wel recht op bijzondere bijstand was
- Onbegrip over de lengte van de wachttijd
- Onduidelijkheden in de beschikking (juridische termen, ambtelijk beschreven)



Dit werkt goed

- Persoonlijke toelichting van de klantmanager bij afwijzing.



Verbeterpunten

- Checklist maken zodat vooraf al duidelijk(er) is of iemand wel of geen kans maakt



1

2

3

6

7

Aanvraag bijzondere bijstand

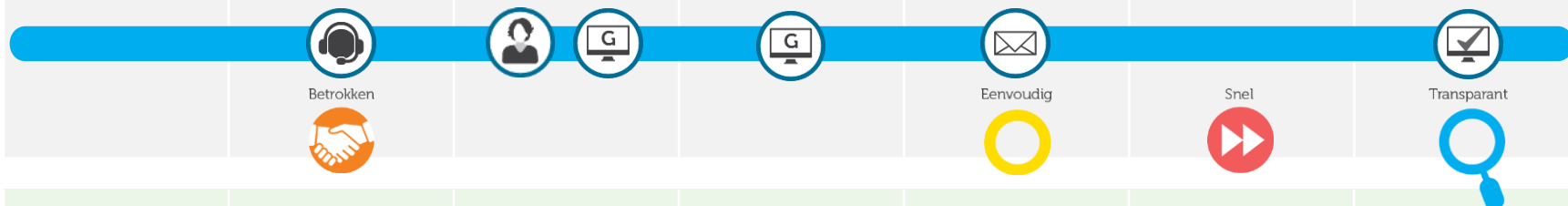
Jeffrey – nieuwe klant



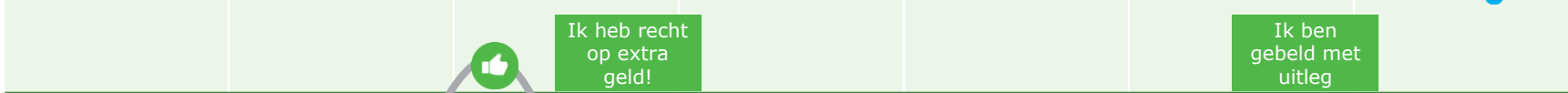
Huidige klantreis

Mijn wasmachine is stuk Navragen bij UWV Ik onderzoek Ik dien aanvraag in Ik lever stukken aan Ik wacht Toekenning

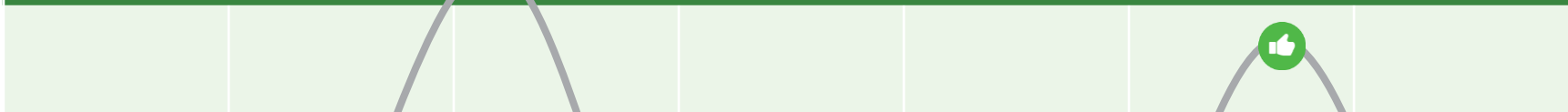
Touchpoint



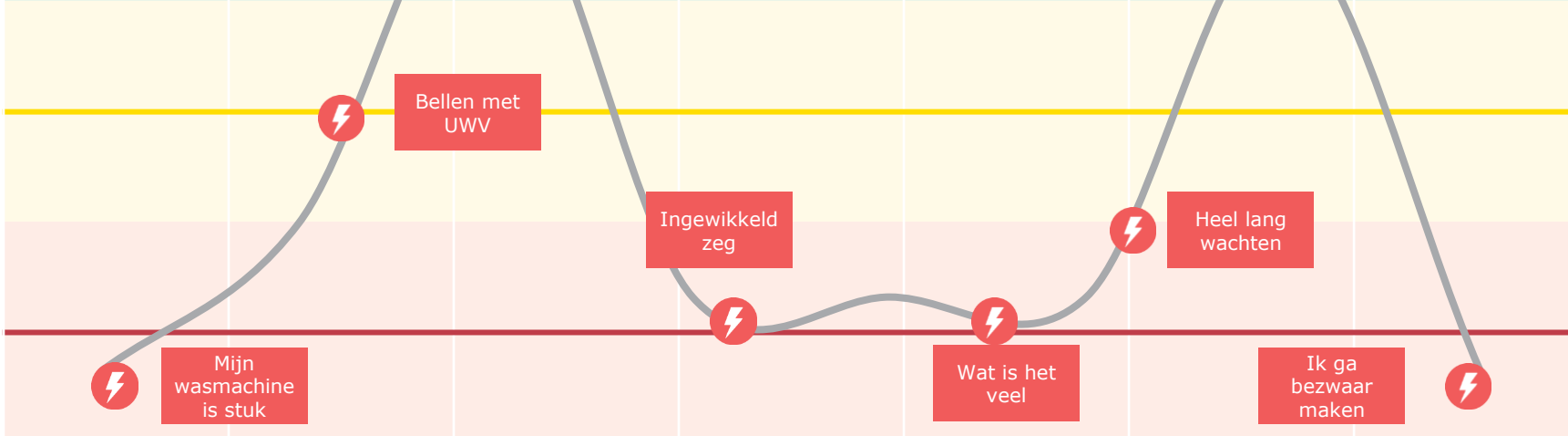
Positief



Neutraal



Negatief



Aanvraag bijzondere bijstand

Samenvatting



Pijnpunten

1. Aan de voorkant onvoldoende inzicht of je recht hebt. Je moet heel veel invullen voordat je een indicatie hebt.
2. Uploaden/mailen stukken is ingewikkeld of werkt niet.
3. Lang wachten op besluit.
4. Onduidelijk of aanvraag goed ingediend is.

Dit werkt goed

1. Persoonlijke toelichting bij afwijzing

Verbeterpunten

1. Checklist aan welke voorwaarden je moet voldoen, filter met max. zes vragen voor vier toptaken.
2. Aantal stukken drastisch verminderen of grotere bestanden toestaan.
3. Kortere wachttijd bij bulkproducten door afhandeling te versimpelen (bijv. alleen controle met steekproeven).
4. Bevestiging als alles ingediend is met de verwachte afhandeltijd.



Ideale klantreis

Jeffrey



Zorgzaam
Ik-mentaliteit
Beetje egoïstisch
Kort lontje
Materialistisch

Oriënteren

Ik kan makkelijk vinden waar ik moet zijn om bijzondere bijstand aan te vragen (goede internetsite, flyers bij de wijkteams, UWV en bij de gemeente)

Ik krijg op de site goede voorlichting over de mogelijkheden en bij vragen kan ik bellen met een medewerker van sociale zaken die mij in een persoonlijk gesprek mijn individuele mogelijkheden alvast bekijkt en uitleg geeft of mijn aanvraag kans van slagen heeft.

Aanvragen

Op de site van de gemeente Almere kan ik eenvoudig mijn aanvraag invullen.

Ik ontvang een bevestigingsmail van mijn aanvraag met daarbij informatie over de verwachte afhandeltermijn en welke stukken ik nog moet inleveren om mijn aanvraag goed te kunnen laten beoordelen.

Stukken aanleveren

Ik kan de gevraagde stukken (ook grotere bestanden) mailen naar een e-mailadres van sociale zaken.

Ik krijg vervolgens weer een bevestigingsmail dat mijn stukken goed zijn aangekomen en dat mijn aanvraag nu compleet is.

Hierin staat ook hoe lang het duurt voor ik hoor of ik wel of geen bijzondere bijstand krijg.

Geen toekenning

Ik word gebeld door een medewerker die me uitlegt waarom mijn aanvraag wordt afgewezen.

De volgende dag ontvang ik een brief. Hierin staat in begrijpelijke taal waarom mijn aanvraag wordt afgewezen.

Persona Jannie

Bestaande klant

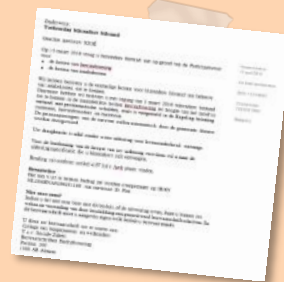


Zorgzaam

Sociaal

Heel betrokken

Dominant



Persoonlijk

Leeftijd: 63

Privé-situatie: weduwe

Functie: huisvrouw,
werkt in de thuiszorg.

Financieel: Is na het overlijden van haar man in de schulden geraakt, heeft lening bij de kredietbank.

Jannie hecht veel waarde aan normen en waarden en houdt van gezelligheid.

Ik en de overheid

Ik ben blij met mijn buurt en het buurtcentrum, maar de gemeente moet zich niet te veel bemoeien met mijn buurt. Als buurtbewoners komen wij er zelf uit. Prettig: er zijn best wel leuke en aardige mensen die voor de gemeente werken. De gemeente is er wanneer ik ze nodig heb. Ik doe altijd wel mee als de gemeente iets vraagt.

Doel

Kijken of de gemeente me kan helpen

Belemmeringen

Juridische teksten

Behoeften

Persoonlijk contact (balie of telefoon), digitaal komt ze niet goed uit Bevestiging dat het in behandeling is.

Aanvraag bijzondere bijstand

Jannie – bestaande klant



Huidige klantreis



Touchpoint



Positief



Neutraal



Negatief

