

WMO Raad
SOZawe Raad
SAMS

Aan het college van Burgemeester en Wethouders

Datum 17 oktober 2012
Ons kenmerk 2012/375108
Contactpersoon S.K. Augustin (Ambtelijk Secretaris)
Doorkiesnummer 023-511 5273
E-mail augustsk@haarlem.nl
Kopie aan E. Bakker
Onderwerp Ongevraagd advies Proeftuin Communicatie:
communicatie met de burger

Geacht College,

Dit jaar is een eerste proeftuin Participatieraad gestart. De WMO-raad, SAMS (Stedelijke Adviesraad Multiculturele Stad) en de SoZaWe-raad gaan dit jaar na of en hoe gezamenlijk adviseren voordelen biedt. De drie Adviesraden hebben voor hun gezamenlijke advies gekeken welk thema bij alle drie de raden actueel of relevant is. Gekozen is voor het thema communicatie door de gemeente Haarlem met haar burgers. Dit thema raakt alle burgers van de gemeente Haarlem. Communicatie is tevens onderwerp van één van de zogenaamde praktijkwerkplaatsen 'Informatievoorziening' in het kader van de nota 'Samen voor elkaar', de nieuwe 4-jarige WMO-beleidsnota. Ook speelt communicatie een belangrijke rol bij de nota 'Kans en kracht'.

De drie Adviesraden zijn zich ervan bewust dat er momenteel binnen de gemeente Haarlem veel speelt op het gebied van communicatie en informatievoorziening. Wij willen met dit advies nu al bouwstenen aanleveren, zodat deze betrokken kunnen worden bij de actuele en toekomstige ontwikkelingen. Dit advies is vooral praktisch van aard. Mogelijk brengen wij in een later stadium aanvullend nog een advies uit. Gezien de vele ontwikkelingen op meerdere terreinen binnen de gemeente adviseren wij om deze communicatieontwikkelingen op elkaar af te stemmen en te integreren. Vooral vinden we het van belang om de burger/gebruiker in deze processen te betrekken.

In dit eerste ongevroegde advies zetten wij uiteen op welke gebieden burgers van de gemeente Haarlem knelpunten ervaren in de communicatie met de gemeente. Vervolgens geven wij aan hoe de gemeente de communicatie met haar burgers kan verbeteren.

Gaarne bij beantwoording ons kenmerk vermelden.
Bezoekadres: ,
www.haarlem.nl

1. Inleiding

De overheid geeft burgers steeds meer eigen verantwoordelijkheid. Eigen verantwoordelijkheid gaat uit van de kracht en zelfredzaamheid van burgers. Om als burger verantwoordelijkheid te kunnen nemen moet de burger weten wat de overheid van hem of haar verwacht. Als een burger gezondheidsproblemen krijgt, ouder wordt of zijn werk verliest, dan wordt het thema eigen verantwoordelijkheid nog meer actueel. Moet de burger het probleem zelf oplossen of is er een regeling waarop hij een beroep kan doen? Kent de burger de regeling? Snapt de burger de regeling? Weet de burger hoe hij de regeling kan aanvragen? De burger wordt geacht op de hoogte te zijn van zijn rechten en plichten. Informatie speelt hierbij een essentiële rol. Op basis van begrijpelijke informatie kan de burger gaan handelen. Informatie van de overheid is echter niet altijd makkelijk te vinden of te begrijpen.

Tegelijkertijd wordt de regelgeving waar burgers mee te maken krijgen steeds complexer. Een voorbeeld hiervan is de nieuwe wetgeving op het gebied van de sociale zekerheid, waaronder de nu ingetrokken Wet werken naar vermogen. Deze wetgeving is voor professionals al lastig te begrijpen, laat staan voor burgers die met deze wetten te maken krijgen. Daarnaast hevelt de centrale overheid steeds meer taken over naar de gemeente, zoals bij de AWBZ. Onderdelen van de AWBZ komen via de Wmo bij de gemeente terecht. Voor burgers kan dit een hele verandering betekenen omdat zij met een andere overheidsinstantie, andere aanvraagprocedure en andere financiering te maken krijgen. Veel burgers ervaren dit als een complex traject.

De inwoners van de gemeente Haarlem hebben ook met deze ontwikkelingen te maken. De nota 'Samen voor elkaar' maakt goede informatievoorziening aan de burger nog urgenter. Wil de burger zijn eigen verantwoordelijkheid kunnen nemen, dan moet hij hiertoe in staat worden gesteld. Goede informatievoorziening en begrijpelijke communicatie door de gemeente is hierbij voor de burger essentieel. Daarbij dient de gemeente extra rekening te houden met laagopgeleide burgers, burgers die de Nederlandse taal niet machtig zijn en ouderen.

Onderstaand geven wij aan op welke terreinen burgers knelpunten ervaren in de communicatie met de gemeente Haarlem. Het advies maakt onderscheid tussen communicatie van de gemeente naar de burger en communicatie van de burger naar de gemeente.

2. Communicatie van de gemeente Haarlem met de burger

2.1. Digitale communicatiemiddelen

De gemeente Haarlem gebruikt steeds meer digitale communicatiemiddelen zoals de website om burgers te informeren over diverse regelingen en voorzieningen. Voor veel burgers voldoet deze manier van communiceren. Er is echter ook een groep burgers die niet in staat is om digitale communicatiemiddelen te gebruiken, bijvoorbeeld omdat ze dat te ingewikkeld of te duur vinden. Voor blinden en slechtzienden zijn websites vaak slecht toegankelijk. Daarom adviseren wij om naast de website van de gemeente ook mondelinge informatie of folders te blijven gebruiken om burgers te informeren. Dit geldt ook voor de nieuwe publiekshal van de gemeente Haarlem. In deze publiekshal is gekozen voor een papieren omgeving. Wij zijn bezorgd dat folders en gerichte informatie dan niet meer terecht komen bij die burgers die deze informatie hard nodig hebben.

Advies: gebruik naast digitale communicatiemiddelen ook folders en mondelinge informatie om burgers te informeren.

2.2. Nieuwe website gemeente

De gemeente Haarlem is bezig met het ontwerpen van een nieuwe website. Burgers kunnen op de huidige website vaak lastig specifieke informatie over een voorziening of uitkering vinden. Dat komt doordat veel websites zijn ontworpen op basis van inhoudelijke regelingen in plaats van de manier waarop de gebruiker zijn informatie zoekt of denkt te kunnen vinden. Ook sluit de taal van de huidige website niet altijd aan bij de taal van de gebruiker/burger. Bovendien is de informatie op de gemeentelijke website niet altijd actueel. Dat kan burgers op het verkeerde been zetten. Nu de website een steeds belangrijker communicatiemiddel voor de gemeente wordt, is het des te meer van belang dat burgers voor hen relevante informatie makkelijk kunnen vinden en dat deze voor hen begrijpelijk is.

Advies: Wij adviseren het College om een groep potentiële gebruikers te betrekken bij de nieuwe website. Zo kunnen bouwers van de nieuwe website rekening houden met zoekstrategieën van de gebruiker, zodat toekomstige gebruikers informatie makkelijker kunnen vinden. Ook kan de taal dan beter aansluiten bij de gebruiker. Wij adviseren het College om na te denken over interactiviteit, web 2.0 en 'Antwoord'. Tot slot adviseren we voor voldoende formatie en aandacht bij de gemeente om de website actueel te houden.

2.3. Communicatie over voorzieningen

Bijzondere Bijstand als voorbeeld.

Ouderenadviseurs merken dat Bijzondere Bijstand voor veel burgers ingewikkeld is. Bovendien is het aanvraagformulier voor veel mensen te complex. Er zijn twee formulieren in omloop. Als iemand het verkeerde formulier invult, dan stopt de aanvraagprocedure. Ook denken sommige burgers op basis van het aanvraagformulier dat Bijzondere Bijstand een gift is in plaats van een lening.

Door de complexiteit van de regeling en de ingewikkelde formulieren zien sommige mensen af van het aanvragen van Bijzondere Bijstand. Dit is schrijnend, omdat deze mensen Bijzondere Bijstand vaak juist het hardst nodig hebben.

Een aantal burgers is niet op de hoogte van het bestaan van Bijzondere Bijstand, terwijl zij er wel voor in aanmerking komen. Tijdig gebruik van bestaande voorzieningen voorkomt dat mensen in de schuldhulpverlening terecht komen. Wij adviseren om de voorlichting over het bestaan en de inhoud van de Bijzondere Bijstand te verbeteren. Wij raden het College aan om meer de wijken in te gaan en op locatie voorlichting te geven over complexe regelingen zoals Bijzondere Bijstand. Zo kan de gemeente ook mensen bereiken die niet goed kunnen lezen. Bovendien werkt mondelinge voorlichting laagdrempelig. Burgers kunnen makkelijker een vraag stellen.

Voor het geven van voorlichting in de wijk zien wij ook een rol weggelegd voor de zelforganisaties. Zij kunnen beter dan de gemeente een bepaalde groep burgers bereiken, zoals burgers die de Nederlandse taal minder beheersen en laaggeletterden. De gemeente kan in samenwerking met de zelforganisaties voorlichting geven aan deze groepen. Soms kunnen zelforganisaties ook zelf aan hun achterban voorlichting geven over bepaalde complexe regelingen. Daarbij hebben zij wel budget en ondersteuning nodig om hun eigen deskundigheid te bevorderen, zodat zij die rol ook kunnen waarmaken.

Advies: Wij adviseren een duidelijker aanvraagformulier. Het moet meteen helder zijn of bepaalde voorzieningen een gift of een lening zijn. Verbeter de voorlichting over de Bijzondere Bijstand en trek hiervoor meer de wijken in. Zelforganisaties kunnen ook voorlichting geven in de wijk. Voordeel is dat zij moeilijk bereikbare groepen beter kunnen bereiken dan de gemeente.

2.4. Formulierenbrigade handhaven

De SoZaWe-raad heeft op 14 december 2011 een advies uitgebracht over de formulierenbrigade. De SoZaWe-raad adviseert de werkzaamheden van de formulierenbrigade voort te zetten. Wij sluiten ons bij dit advies aan. Veel formulieren van de gemeente zijn voor een deel van de bevolking moeilijk te begrijpen. Bijvoorbeeld door het gebruik van abstracte begrippen en

ingewikkelde woorden. Er zal altijd een groep burgers zijn die hulp nodig heeft bij het invullen van formulieren om een uitkering of voorziening aan te vragen, of om een belastingformulier in te vullen. Juist de groep mensen die de voorziening of uitkering het hardste nodig heeft, dient ondersteuning te krijgen als dat nodig is.

Voorbeeld verzekeringen

Vaak geven juristen van de gemeente aan dat ingewikkelde formuleringen nodig zijn zodat het formulier juridisch klopt. Een voorbeeld van een eenvoudiger formulier dat toch juridisch klopt, is de toelichting bij het aanvragen van een levensverzekering. De consumentenorganisatie Breed Platform Verzekerden en Werk ontwikkelde samen met het Bureau Eenvoudig Communiceren een eenvoudiger toelichting bij het aanvraagformulier. Het Verbond van Verzekeraars zag in dat een begrijpelijke toelichting bij het aanvraagformulier voor een levensverzekering ook juridisch kan kloppen.

Naast de formulierenbrigade zelf vinden wij het belangrijk dat burgers die hulp nodig (zouden kunnen) hebben bij het invullen van formulieren hulp krijgen van de gemeente om de weg naar de juiste instantie of formulierenbrigade te vinden. We vinden het ook belangrijk dat de gemeente daarin een (pro-)actieve houding kiest (voorkomen is beter dan genezen).

Tot slot beschikken gemeentelijke instanties over veel gegevens van hun burgers. Het dubbel uitvragen van gegevens roept ergernis op bij burgers en werpt onnodige drempels op. Wij adviseren om zoveel mogelijk het dubbel uitvragen van gegevens te voorkomen. Een positief voorbeeld hiervan is de Haarlem Pas. Burgers die deze Pas hebben kunnen vaak makkelijker een voorziening aanvragen, omdat een deel van hun gegevens al bij de gemeente bekend is. Wellicht is het voordeel van de Haarlem Pas ook op andere terreinen toepasbaar, zoals de parkeerkaart en de Wmo-voorziening.

Advies: Handhaaf de formulierenbrigade en pas formulieren aan. Wij adviseren om formulieren in eenvoudiger Nederlands op te stellen. Nu er veel in de sociale wetgeving verandert is dit het juiste moment om een aantal formulieren aan te passen. Wij stellen voor om een leesgroep in te stellen die bestaat uit mensen van de doelgroep. Op die manier kunnen formulieren beter aansluiten bij de burger, die gebruik moet kunnen maken van de regelingen. Wij hebben een voorbeeld van een begrijpelijk formulier toegevoegd (gemeente Velsen). De gemeente dient mensen naar de juiste instantie te verwijzen. Voorkom dubbel uitvragen van gegevens.

2.5. Toonzetting brieven en beschikkingen

Wij ontvangen regelmatig signalen van burgers die vinden dat brieven en beschikkingen van de gemeente onvriendelijk van toon zijn. Soms hebben brieven zelfs een dreigende ondertoon. Hoewel wij begrijpen dat burgers niet alleen rechten hebben maar ook plichten, vinden we dat de toonzetting van brieven vriendelijker en minder dreigend kan. Soms meldt een brief zaken die op dat moment voor de burger nog helemaal niet spelen, zie bijvoorbeeld de bijgesloten brief over het PGB. Dat maakt een brief bovendien onnodig ingewikkeld.

Op dit punt adviseert de proeftuin een controlegroep van gebruikers van een of meer regelingen in te stellen. Deze controlegroep kan toetsen of een brief of beschikking begrijpelijk is. Ook kan de controlegroep aangeven of de toon van de brief of beschikking prettig en toch duidelijk is.

Voorbeeld reïntegratieaanbod

Verschillende burgers van Haarlem met een bijstandsuitkering ontvingen van Paswerk een oproep voor reïntegratieactiviteiten, waaronder een assessment bestaande uit 2 dagdelen of direct een gesprek over aanname naar werk. Deze oproep kwam anderhalve week van te voren binnen zonder dat men wist dat de gemeente Paswerk heeft ingeschakeld en men hierover een vooraankondiging van de klantmanager bij de gemeente had ontvangen. Hierdoor voelden mensen zich overvallen en Paswerk merkte dat mensen hierdoor met negatieve gevoelens aan de oproep gehoor gaven. Niet iedereen wist ook wat Paswerk is of doet. Doordat de oproep nu uit de lucht kwam vallen waren veel mensen boos. Sommige mensen waren ook van slag omdat het een verplichting was en consequenties had voor je uitkering en je niet weet wat er van je gevraagd gaat worden. Voor mensen met een GGZ-achtergrond kan het riskant zijn.

Als de klantmanagers van SoZaWe dit eerst bij een controlegroep had getoetst zoals in dit advies aanbevolen dan hadden ze begrepen dat het voor het draagvlak beter was om twee eerder een vooraankondiging te sturen zodat men wist dat de oproep van Paswerk eraan zou komen.

Advies: Let op de toonzetting van brieven. Noem alleen die informatie in brieven die relevant is bij de situatie van de burger, loop niet op zaken vooruit. Laat gebruikers standaardbrieven meelesen voordat ze in omloop gaan.

3. Communicatie van de burger met de gemeente

Niet alleen de gemeente communiceert met haar burgers, ook de burger zoekt regelmatig contact met de gemeente. Dat contact gaat niet altijd makkelijk. De helpdesk, c.q. loket, die bedoeld zijn voor burgers die hulp nodig hebben, hebben bijvoorbeeld beperkte openingstijden. Burgers kunnen ook een email naar de gemeente sturen, maar vaak weten zij niet aan wie of welk adres zij de email kunnen richten. De gemeente Haarlem blijkt bovendien veel tijd nodig te hebben om burgers te antwoorden. Daardoor weet de burger niet waar hij aan toe is.

Burgers hebben vaak behoefte aan antwoord op specifieke vragen over een uitkering of voorziening. Websites bevatten meestal globale algemene informatie. Bij specifieke vragen worden burgers helaas regelmatig van het kastje naar de muur gestuurd en weten zij vaak niet waar zij met hun specifieke vragen terecht kunnen. De gemeente Haarlem kan duidelijker maken bij welke instantie burgers terecht kunnen voor specifieke vragen over uitkeringen of voorzieningen.

Wij zijn van mening dat de gemeente een belangrijke wegwijsfunctie heeft. Dat betekent dat de gemeente de partnerorganisaties en hun dienstverlening moet kennen. Stelt een burger bij de gemeente een vraag die daar niet thuis hoort, dan dient de gemeente de burger naar de juiste instantie te kunnen doorverwijzen.

Hoort een vraag van een burger wel bij de gemeente thuis, dan is het van belang dat deze snel een goede toegang krijgt tot het juiste antwoord. Naar ons idee betekent dat óf dat de burger één nummer belt en slechts eenmaal wordt doorverbonden naar de juiste persoon, die het antwoord geeft op zijn vraag.

Of er zijn breed geschoolde en geïnformeerde medewerkers 'aan de voorkant' bij zowel het Loket als bij 14023 ('Antwoord') die een burger meteen kunnen antwoorden.

Een beetje 'intelligent' 'veel gestelde vragen' (Faq) onderdeel op de hoofdpagina van de website van de gemeente, zou ook een goede mogelijkheid zijn.

Advies: Stel het loket/helpdesk ruimer open voor burgers. Zorg voor duidelijke vermelding van emailadressen per onderwerp en zorg voor snelle beantwoording van vragen van burgers. Specifieke vragen over uitkeringen of voorzieningen dient de gemeente gericht door te verwijzen. Vragen die bij de gemeente thuis horen dienen zonder drempels beantwoord te worden.

4. Mix van communicatiemiddelen

Elke burger is verschillend. De één leest liever een folder, de ander ontvangt liever mondelinge informatie. De gemeente dient daar rekening mee te houden en moet daarom steeds een mix van communicatiemiddelen inzetten. Bij elk onderwerp waarover de gemeente communiceert moet de gemeente zich afvragen welke communicatiemiddelen het beste kunnen worden ingezet. Deze inzet dient maatwerk te zijn. Wij adviseren om burgers te betrekken bij de vraag welk communicatiemiddel bij welk onderwerp het beste kan worden ingezet.

Speciale aandacht vragen wij voor het gebruik van social media. Deze nemen een steeds belangrijker plek in de communicatie in. Wij adviseren het college om hierop beleid te ontwikkelen en na te denken op welke manier social media ingezet kunnen worden in de communicatie met burgers op het sociale domein.

Advies: De gemeente dient steeds een mix van communicatiemiddelen in te zetten. Betrek burgers bij de vraag welk middel het beste past bij het onderwerp. Ontwikkel beleid voor het gebruik van social media op het sociale domein.

5. Tot slot

Nu burgers steeds meer eigen verantwoordelijkheid dienen te nemen voor hun situatie, is het essentieel dat informatie van de gemeente voor iedereen toegankelijk en begrijpelijk is. Er mogen geen onnodige drempels worden opgeworpen door het gebruik van moeilijke formulieren, ingewikkelde brieven of gebrek aan hulp bij het invullen van formulieren. Doet de gemeente hier niets aan, dan zal een groep burgers de boot missen omdat zij niet in staat zijn de benodigde informatie tot zich te nemen. De drie Adviesraden adviseren vooral op diverse terreinen groepen gebruikers in te zetten die kunnen toetsen of informatie begrijpelijk, vindbaar en toepasbaar is.

De drie Adviesraden beseffen dat de gemeente op diverse terreinen druk bezig is na te denken over communicatie en informatievoorziening aan burgers. Wij adviseren het College om de diverse ontwikkelingen op elkaar af te stemmen. Wij zijn van mening dat nu de tijd rijp is om de communicatie met de burger in Haarlem te verbeteren. Wetswijzigingen, overheveling van taken van de centrale overheid naar de gemeente en het ontwerp van een nieuwe website voor de gemeente Haarlem bieden volop kansen om formulieren en brieven aan te passen en de gebruikers hier actief bij te betrekken. Wij zijn graag bereid hieraan mee te werken.

Mocht u naar aanleiding van ons advies nadere informatie wensen, dan zijn wij graag bereid deze te verstrekken. Wij zijn benieuwd naar uw reactie.

Met vriendelijke groet,
namens de Haarlemse adviesraden,

Willem Bakx, voorzitter Wmo-raad

Handwritten signature of Willem Bakx, consisting of a stylized 'W' and 'B' with the name 'Willem Bakx' written below it.

John van de Gevel, voorzitter SoZaWe-raad

Handwritten signature of John van de Gevel, featuring a long, sweeping horizontal stroke followed by a vertical line and a small flourish.

Mustafa Öcal, voorzitter SAMS

Handwritten signature of Mustafa Öcal, starting with a large, stylized 'M' and 'Ö' followed by a long, thin vertical line extending downwards.

Bijlagen:

- formulier gemeente Velsen
- voorbeeld eenvoudige toelichting aanvraag levensverzekering
- PGB-brief

Bijlage 1

formulier gemeente Velsen



Aanvraag bijzondere bijstand

Publieke Dienstverlening

Afdeling Sociale Zaken, Postbus 168, 1970 AD IJMUIDEN, Bezoekadres: Dudokplein 1, Telefoon: 0255-567200

(Hier niets invullen!) Identiteitsnummer Datum registratie

1. Registratie gegevens

Omschrijving	Registratienummer(s)02
<input type="checkbox"/> Ondergetekende vraagt bijzondere bijstand aan voor:	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>

Reden van de aanvraag:
Licht toe waarom de gevraagde bijstand noodzakelijk is.
(zie toelichting punt 3)

2. Persoonlijke gegevens

Lees voor het invullen eerst de toelichting

	Aanvrager 1	Aanvrager 2	Aanvrager 3	Aanvrager 4
Burgerservicenummer	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Achternaam en voorvoegsels	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Voornamen (eerste voluit)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Geboortedatum	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Telefoonnummer	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Bank- of gironummer	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Geslacht (Man / Vrouw)	<input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> V	<input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> V	<input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> V	<input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> V
Adres	<input type="text"/>			
Postcode en woonplaats	<input type="text"/>			
Soort huisvesting	<input type="checkbox"/> Huurwoning <input type="checkbox"/> Koopwoning <input type="checkbox"/> Inwonend <input type="checkbox"/> In inrichting			

3. Inlichtingen

Ontvangt u een periodieke uitkering ingevolge de WWB (Wet werk en bijstand) of heeft u dit kalenderjaar al eerder bijzondere bijstand aangevraagd en toegekend gekregen?

Ja, u hoeft de achterzijde NIET in te vullen Nee, u dient de achterzijde ook in te vullen!

4. Verklaring en ondertekening

Ondergetekende(n) verklaart/verklaren dat dit formulier naar waarheid is ingevuld zodat de gemeente kan vaststellen of ik/wij recht heb(ben) op bijstand of financiële tegemoetkoming anderszins.

Plaats:	Handtekening aanvrager 1:	Handtekening aanvrager 3:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Datum:	Handtekening aanvrager 2:	Handtekening aanvrager 4:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

aankruisen wat van toepassing is

SZI19.0112

U ontvangt op korte termijn een bevestiging van uw aanvraag of aanvragen, waarin o.a. de afhandelingstermijn, informatie en bezwaarmogelijkheden zijn toegelicht.

Inlichtingen Bijzondere Bijstand

ONDERSTAAND GEDEELTE ALLEEN INVULLEN ALS U GEEN ALGEMENE BIJSTAND OP GROND VAN DE WET WERK EN BIJSTAND (WWB) ONTVANGT EN ALS U DIT KALENDERJAAR NIET EERDER BIJZONDERE BIJSTAND HEEFT AANGEVRAAGD EN ONTVANGEN!

5. Persoonlijke gegevens extra

Nationaliteit
(kopie verblijfsvergunning)
Soort identiteitsbewijs
(kopie paspoort of ID kaart, geen rijbewijs)
Nummer identiteitsbewijs
Burgerlijke staat
(bijv. gehuwd, samenwonend, alleenstaand, gescheiden, inwonend bij ouder)

Aanvrager 1	Aanvrager 2	Aanvrager 3	Aanvrager 4

6. Gegevens overige inwonenden

Wonen er (behalve uw eventuele partner en/of kinderen) nog anderen op het door u opgegeven adres? (bv. kostganger)

Nee

Ja

Zo ja, hieronder de gegevens vermelden

Achternaam en voorletter(s)	Geboortedatum	Relatie (bv kostganger)

7. Netto inkomen per maand

- AOW uitkering
 Andere uitkering en/of pensioen
 Uit arbeid
 Ontvangen alimentatie
 Overige inkomsten
 (Voorlopige) teruggave heffingskortingen Belastingdienst

Aanvrager 1	Aanvrager 2	Aanvrager 3	Aanvrager 4
€	€	€	€
€	€	€	€
€	€	€	€
€	€	€	€
€	€	€	€
€	€	€	€

kopie bijvoegen van uw laatste bank/giroafschrift van uw inkomen of andere bewijsstukken

8. Bezittingen

- Saldo bank/girorekeningen
 Saldo spaarrekeningen
 Waarde eigen woning
 Overig vermogen
(bv auto, caravan, aandelen enz.)

Toelichting

Aanvrager 1	Aanvrager 2	Aanvrager 3	Aanvrager 4
€	€	€	€
€	€	€	€
€	€	€	€
€	€	€	€

kopie bijvoegen van uw laatste bank/giroafschrift van uw vermogen of andere bewijsstukken

9. Schulden

- Saldo schulden

Aanvrager 1	Aanvrager 2	Aanvrager 3	Aanvrager 4
€	€	€	€

kopie overzicht schulden bijvoegen

TOELICHTING BIJZONDERE BIJSTAND

1. Gegevens volledig van alle gezinsleden

Het aanvraagformulier moet volledig zijn ingevuld en ondertekend. Als u een gezin vormt met één of meer bloed- of aanverwanten, moeten alle gezinsleden de bijstand samen aanvragen. Hebt u geen periodieke (maandelijkse) bijstand ingevolge de Wet werk en bijstand (WWB) dan moet u ook de achterzijde volledig invullen. Wij moeten namelijk actuele gegevens van u hebben over uw woon- en leefsituatie en uw inkomen en vermogen. De op de achterzijde gevraagde bewijsstukken moeten aanwezig zijn.

Deze bewijsstukken zijn:

- kopie verblijfsvergunning als u niet de Nederlandse nationaliteit heeft
- kopie identiteitskaart (bv paspoort of identiteitskaart, geen rijbewijs)
- kopie laatste bank/giro afschrift van uw inkomen en vermogen
- overzicht schulden indien u die heeft

Dit formulier is geschikt voor 4 gezinsleden. Indien er nog meer bloed- of aanverwanten zijn die tot uw gezin behoren, vragen wij een bijlage mee te sturen met de bijbehorende bewijsstukken.

Bloed- en aanverwanten zijn:

- Eigen kinderen en stiefkinderen ouder dan 18 jaar
- Ouder(s) en stiefouder(s)
- Schoonouder(s) en aangetrouwde kinderen

Een onvolledige aanvraag kan niet behandeld worden. U dient dan eerst de ontbrekende inlichtingen te geven.

2. Huishoudtoets

Het inkomen en vermogen van alle gezinsleden telt mee voor de bepaling van het recht op bijstand.

Als u uw gezin deelt met bloed- of aanverwanten in de eerste graad, dat zijn (schoon-) ouder(s) en/of (schoon-) kinderen, dan moeten ook zij dit formulier invullen en ondertekenen.

3. Bewijsstukken van de kosten en de betaling

Voor de bijzondere bijstand geldt als hoofdregel: EERST AANVRAGEN, DAN AANSCHAFFEN.

Vraag de bijstand dus eerst aan en wacht op de schriftelijke beslissing (de beschikking) voor u tot aankoop overgaat. Bij de beschikking treft u een declaratieformulier aan. De bijstand wordt aan u uitbetaald zodra wij dat formulier met de aankoopnota hebben ontvangen. Betaling vindt uiterlijk binnen zeven werkdagen na ontvangst van het declaratieformulier plaats. Kunt u daar in een noodsituatie niet op wachten, overleg dan eerst met de consultant van de afdeling Sociale Zaken. Vermeld bij de aanvraag wel de te verwachten kosten en als u een offerte of een pro forma nota heeft, voeg deze dan bij.

4. De noodzaak

De bijzondere bijstand vergoedt alleen noodzakelijke kosten. Het moet gaan om extra kosten die buiten het normale uitgavenpatroon vallen als gevolg van sociale of medische omstandigheden van u of uw gezinsleden. U moet op de aanvraag in uw eigen woorden omschrijven wat die omstandigheden zijn. Voeg bij de aanvraag eventuele bewijsstukken, zoals bijvoorbeeld een medische verklaring of het rapport van een reparateur. Vaak zal het nodig zijn dat de afdeling Sociale Zaken een nader onderzoek instelt naar de noodzaak.

NB: De bijstand vergoedt niet altijd alle gemaakte kosten. Behoudens bijzondere omstandigheden wordt uitgegaan van maximale bedragen, bijvoorbeeld zoals deze zijn vermeld in de Nibud prijzengids.

5. Er is geen andere vergoeding

U krijgt alleen bijzondere bijstand als er geen andere vergoedingen mogelijk zijn. Dat worden voorliggende voorzieningen genoemd. Voorbeelden van voorliggende voorzieningen zijn: de zorgverzekering, de huurtoeslag of de studiefinanciering. Wij gaan ervan uit dat u naast de basiszorgverzekering een aanvullende verzekering hebt die tenminste fysiotherapie en tandartskosten dekt.

6. Inkomsten en vermogen

U hebt recht op bijzondere bijstand als uw inkomen en uw vermogen lager zijn dan de vastgestelde grenzen. De hoogte daarvan hangt af van uw woon- en leefsituatie. Vergeet niet de gevraagde bewijsstukken bij te voegen.

U kunt voor bijzondere bijstand in aanmerking komen als u een netto inkomen hebt tot 110% van het minimum (= de bijstandsnorm). De inkomens- en vermogensgrenzen zijn per 1 januari 2012:

	<u>Jonger dan 65 jaar</u>	<u>65 jaar en ouder</u>	<u>Vermogensgrenzen</u>
Gehuwden/samenwonenden	€ 1.396,56	€ 1.476,28	€ 11.370,00
Alleenstaande ouders	€ 1.256,89	€ 1.349,72	€ 11.370,00
Alleenstaanden	€ 977,59	€ 1.072,54	€ 5.685,00

Is uw inkomen hoger dan deze bedragen dan moet u de kosten zelf betalen. Alleen in bijzondere omstandigheden kan daar een uitzondering op worden gemaakt.

7. Drempelbedrag

Voor bijzondere bijstand geldt een drempelbedrag. Dat betekent dat als u aanspraak wilt maken op individuele bijzondere bijstand, de eerste € 125,00 per kalenderjaar voor uw eigen rekening blijft. Wij adviseren om de bewijsstukken van bijzondere kosten te bewaren tot de kosten tenminste € 125,00 zijn. Vraag pas dan bijzondere bijstand aan.

Bijlage 2

voorbeeld eenvoudige toelichting aanvraag levensverzekering

Toelichting

bij de gezondheidsverklaring

Bij de aanvraag van een levensverzekering vult u ook een gezondheidsverklaring in. Hieronder leest u meer over deze gezondheidsverklaring.

Medisch adviseur

In de gezondheidsverklaring vult u gegevens over uw gezondheid in. Uw medische gegevens worden bekeken door de medisch adviseur van de verzekeraar. Deze arts adviseert de verzekeraar over het afsluiten van een verzekering. De arts adviseert bijvoorbeeld dat u een hoog risico vormt voor de verzekeraar. Daardoor moet u misschien een hogere premie dan normaal betalen. De verzekeraar beslist uiteindelijk over uw aanvraag.

Vertrouwelijk

Gegevens over uw gezondheid zijn vertrouwelijk. Alleen de medewerkers van de medische dienst en de medisch adviseur mogen uw gegevens bekijken. Soms is het nodig dat uw gegevens worden bekeken door de medisch adviseur van een herverzekeraar (verzekeraar die grote risico's verzekert). In de *Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen* en in het *Protocol Verzekeringskeuringen* leest u wat wel en niet mag met uw medische gegevens. Neem voor meer informatie hierover contact op met BPV&W, tel. 0900 480 03 00 of via www.bpv.nl.

Veranderingen in uw gezondheid

Vaak zitten er een paar weken tussen het invullen van de gezondheidsverklaring en het afsluiten van uw levensverzekering. Intussen kan uw gezondheid beter of slechter worden. U bent verplicht veranderingen in uw gezondheid door te geven aan de medisch adviseur. Totdat uw verzekering definitief wordt afgesloten. Geeft u veranderingen niet door? Dan voldoet u niet aan uw mededelingsplicht. Komt de verzekeraar erachter dat u niet alles heeft gemeld, dan ontvangt u geen uitkering en/of premievrijstelling.

Let op!

Uw verzekering is definitief afgesloten wanneer u een polis of acceptatiebewijs van de verzekeraar ontvangt. Of een definitieve bevestiging dat de verzekering is afgesloten. Soms laat de verzekeraar u weten dat u **voorlopig** bent aangenomen. Dat betekent dat de verzekering nog **niet definitief** is afgesloten. U moet

veranderingen in uw gezondheid doorgeven totdat uw verzekering definitief is.

Extra informatie

Soms kan de medisch adviseur extra informatie vragen over uw gezondheid. Bijvoorbeeld aan de arts die u behandelt of heeft behandeld. U kunt ook worden gevraagd om een medische keuring. Dit gebeurt alleen als u hiervoor toestemming geeft. Wordt u om extra medische informatie gevraagd? Dan hoeft u deze niet te geven als u dat niet wilt. U hoeft ook geen (extra) medisch onderzoek te ondergaan als u dat niet wilt. Dit kan wel betekenen dat de verzekeraar uw verzekering afwijst.

Kennisneming

U heeft het recht als eerste te horen wat het advies is van de medisch adviseur aan de verzekeraar. Dit heet het recht op kennisneming. U moet dat wel vooraf schriftelijk aangeven. U kunt dat bijvoorbeeld doen door een briefje mee te sturen met de gezondheidsverklaring. In dit briefje schrijft u dat u als eerste het advies van de medisch adviseur wilt ontvangen.

Rechten

- U heeft het **recht** als eerste te weten welk advies de medisch adviseur geeft aan de verzekeraar.
- U heeft het **recht** de medisch adviseur te vragen geen advies te geven aan de verzekeraar. Of geen extra informatie. Uw aanvraag wordt dan wel afgewezen.
- U heeft het **recht** te vragen om een herkeuring. Bijvoorbeeld wanneer uw aanvraag is afgewezen.
- U heeft het **recht** binnen 30 dagen uw verzekering schriftelijk op te zeggen.

Plichten

- Het is uw **plicht** veranderingen in uw gezondheid door te geven. Totdat uw verzekering definitief is.
- Het is uw **plicht** vragen over erfelijkheidsonderzoek te beantwoorden bij een aanvraag boven de vragengrens (€ 160.000).
- Het is uw **plicht** de gezondheidsverklaring eerlijk in te vullen. Een toetsingscommissie kan ook na uw overlijden controleren of u iets heeft verzwegen.

Geen advies

U kunt de medisch adviseur vragen om geen advies te geven aan de verzekeraar. Dat betekent wel dat uw aanvraag wordt afgewezen. Zonder advies wordt namelijk geen verzekering afgesloten. Stuur u de gezondheidsverklaring niet op? Dan wordt geen verzekering afgesloten.

Herkeuring

Wordt uw aanvraag afgewezen na het advies van de medisch adviseur? Dan heeft u recht op een herkeuring. Dit betekent dat u opnieuw moet worden beoordeeld. Bijvoorbeeld als er nieuwe gegevens over uw gezondheid bekend zijn. Of omdat er nog aanvullende gegevens nodig zijn. Het verzoek om een herkeuring moet schriftelijk worden gedaan. Binnen 1 week nadat de verzekeraar uw aanvraag heeft afgewezen.

Herroeping

Stuurt u de gezondheidsverklaring ingevuld en ondertekend op? Dan geeft u toestemming aan de medisch adviseur om uw gegevens te bekijken. U heeft het recht om een afgesloten verzekering binnen 30 dagen, zonder kosten, schriftelijk op te zeggen. Dit recht heet het herroepingsrecht.

Vragengrens

In de gezondheidsverklaring staat meestal genoeg informatie voor een 'gewone levensverzekering'. Dit is een levensverzekering tot een bedrag van € 160.000. Dit bedrag is de vragengrens. Bij verzekeringen onder de vragengrens mogen bepaalde vragen niet worden gesteld. Bijvoorbeeld vragen over erfelijke ziekten in uw familie. Verzekeraars zijn verplicht een standaard vragenlijst te gebruiken onder de € 160.000. Kijk op www.bpv.nl onder het hoofdstuk Verzekeren bij Levensverzekering om te controleren of de verzekeraar de juiste gezondheidsverklaring gebruikt. En of het bedrag van € 160.000 nog actueel is.

Erfelijkheidsonderzoek

Bij een erfelijkheidsonderzoek wordt gekeken of u een erfelijke ziekte heeft. Of aanleg voor een erfelijke ziekte. Is er wel eens eerder erfelijkheidsonderzoek bij u gedaan? Dan hoeft u de uitkomst van dit onderzoek niet te melden als uw verzekering lager dan € 160.000 is. De volgende informatie moet u wel melden aan de verzekeraar:

- Een arts heeft bij erfelijkheidsonderzoek vastgesteld dat u een erfelijke ziekte heeft. U heeft klachten van deze ziekte.
- Uit erfelijkheidsonderzoek blijkt dat u aanleg heeft voor een erfelijke ziekte. Uit voorzorg heeft u een operatie ondergaan.

Voorbeeld: *Uit erfelijkheidsonderzoek blijkt dat u aanleg heeft voor een erfelijke vorm van borstkanker. U heeft nog geen kanker. Uit voorzorg heeft u wel een borstoperatie ondergaan. U moet deze operatie melden.*

Let op!

Wilt u een verzekering afsluiten boven de € 160.000 (vragengrens)? Dan mag de verzekeraar vragen naar de uitslag van erfelijkheidsonderzoek. De verzekeraar mag ook vragen naar mogelijke erfelijke aandoeningen in de familie. Soms wordt u om aanvullende informatie over uw gezondheid gevraagd. Bijvoorbeeld een extra medisch onderzoek. Of meer informatie van uw arts. Er kan ook worden gevraagd om een bloedonderzoek of een hiv-test.

Hiv-test

De medisch adviseur kan ook om een hiv-test vragen. U kunt alleen op hiv (aids) worden getest als u bij een (of meer) van de laatste drie vragen onder vraag 6 van de gezondheidsverklaring JA heeft geantwoord. U hoeft alleen een hiv-test te ondergaan als u:

- Een bloedtransfusie heeft gehad in het buitenland. Een bloedtransfusie in de Europese Unie (EU), Noorwegen, IJsland, Liechtenstein, Zwitserland, de Verenigde Staten, Canada, Japan, Australië en Nieuw-Zeeland, telt niet mee.
- Of drugs heeft gebruikt waarbij u de drugs met een naald in uw aderen spoot.
- Of de afgelopen vijf jaar bent behandeld voor anale gonorrhoe.

Bij een hiv-test geldt een aantal voorwaarden die staan in de Hiv-gedragscode. Neem voor meer informatie hierover contact op met het Verbond van Verzekeraars, via www.verzekeraars.org. Of bel BPV&W, tel. 0900 480 03 00 of via www.bpv.nl.

Heeft u alle vragen over aids en hiv onder vraag 6 op de gezondheidsverklaring met NEE beantwoord? Of blijkt uit een hiv-test dat u niet seropositief bent? Dan kan de verzekeraar u op dit punt gewoon accepteren. Mensen met hiv kunnen zich onder speciale voorwaarden verzekeren. Neem voor meer informatie hierover contact op met de Hiv Vereniging Nederland, tel. (020) 689 25 77 (14-22 uur) of via www.hivnet.org.

Klachten

Heeft u een klacht over een financieel product zoals een levensverzekering? Dan kunt u terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). U moet uw klacht wel eerst schriftelijk melden aan het bedrijf waar u de verzekering heeft afgesloten. Meer informatie: 0900 355 22 48 of www.kifid.nl.

Bijlage 3

PGB-brief



Gemeente Haarlem

**Hoofdafdeling
Dienstverlening
Team Wmo-voorzieningen**

Retouradres: Postbus 511 2003 PB Haarlem

Betreft Uw verantwoording PGB 2010

Burgerservicenummer

Ons kenmerk

Contactpersoon Team WMO-Pgb controle

Telefoonnummer 023-5114097

Bijlage(n)

Onderwerp Beschikking vaststelling PGB 2010

Datum 13 september 2011

Geachte mevrouw ,

Met ingang van 28 juni 2007 is aan u, op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning, een persoonsgebonden budget (PGB) toegekend ten behoeve van hulp bij hefhuishouden.

Over het jaar 2010 heeft u in verband hiermee betalingen ontvangen.

Op 21 juli 2011 hebben wij u, op grond van artikel 2.4. lid 4 van de Verordening voorzieningen maatschappelijke ondersteuning Gemeente Haarlem 2010, verzocht verantwoording af te leggen over de besteding van het toegekende budget.

De verantwoording hebben wij op 19 augustus 2011 in goede orde ontvangen.

Besluit

Op grond van artikel 7.6 lid 1a van de Verordening en de door u verstrekte gegevens trekken wij de onderliggende beschikking in voor wat betreft de omvang van het PGB over het jaar 2010.

Uw PGB voor het jaar 2010 is definitief vastgesteld op € 2.295,00.

Dat is € 879,96 minder dan destijds aan u is toegekend.

Wij hebben besloten na vrijlating van een bedrag van € 75,- een bedrag van € 804,96 terug te vorderen.

Wet- en regelgeving

Van toepassing zijn de Algemene wet bestuursrecht (Awb), de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) de Verordening voorzieningen maatschappelijke ondersteuning Gemeente Haarlem 2010 (hierna Verordening), het Besluit maatschappelijke ondersteuning Gemeente Haarlem 2010 (hierna Besluit) en de Uitvoeringsregels maatschappelijke ondersteuning .2010 (hierna Uitvoeringsregels).



Haarlem

Onderzoek

Naar aanleiding van uw verantwoording hebben wij dossier onderzoek gedaan.

Uit ons onderzoek is gebleken dat er door u een bedrag ad. € 2.295,00 op correcte wijze is besteed. Uit uw verantwoording is tevens gebleken dat u de juiste hoeveelheid hulp heeft ingekocht.

Wij hebben besloten dat bij personen die de juiste hoeveelheid geïndiceerde hulp hebben ingekocht maar minder hebben besteed € 75,- wordt vrijgelaten.

Hardheidsclausule

In bijzondere gevallen kan ten gunste van de aanvrager worden afgeweken van de Verordening als onverkorte toepassing van de bepalingen van deze verordening tot onbillijkheden van overwegende aard zou leiden. Een dergelijke onbillijkheid hebben wij in uw geval niet kunnen constateren.

Conclusie

Het aan u te veel betaalde bedrag vorderen wij terug op basis van artikel 7.7. lid 1 van de Verordening. Het door ons teruggevorderde bedrag (minus € 75,-) bedraagt uiteindelijk .€ 804,96.

Wij zijn als volgt tot dit bedrag gekomen:

Aan u uitbetaalde PGB:	€ 3.174,96
Het door ons definitief vastgestelde PGB is:	<u>€ 2.295,00</u>
Vrijlating:	€ 75,-
Het door u terug te betalen bedrag is:	€ 804,96

Het verschil tussen het door u uitgegeven bedrag en het door ons definitief vastgestelde bedrag is als volgt te verklaren: u heeft de feestdagenuitkering en kosten SVB betaald vanuit het PGB. Deze kosten vallen echter niet onder de hulp bij het huishouden waarvoor het PGB bedoeld is. Deze kosten worden daarom niet meegerekend in de kosten welke u heeft gemaakt voor de hulp bij het huishouden.

Terugbetaling

Om het teveel ontvangen bedrag terug te betalen ontvangt u op korte termijn een acceptgiro. Hiervoor geldt een uiterste betalingstermijn van 30 dagen.

Indien u geen gebruik maakt van deze acceptgiro maar voor een andere betaalwijze kiest verzoeken wij u vriendelijk om het niet bestede bedrag binnen 30 dagen over te maken op bankrekeningnummer 28.50.33.905 ten name van Sociale Zaken Gemeente Haarlem onder vermelding van "19725 / PGB-HH-2010"

Is het hiervoor genoemde bedrag binnen 30 dagen op onze rekening ontvangen dan bent u geen rente en kosten verschuldigd. Na de uiterste betalingstermijn wordt het bedrag van de vordering vermeerderd met rente en administratiekosten.

Als u in gebreke blijft te betalen dan gaan wij over tot een gerechtelijke procedure. De kosten die deze procedure met zich meebrengt, alsmede alle bijkomende kosten komen in principe voor uw rekening.



Haarlem

Eigen bijdrage en terugbetalen

Terugbetalen van het Persoonsgebonden budget kan gevolgen hebben voor de door u betaalde eigen bijdrage aan het Centraal Administratie Kantoor (CAK).

Wij informeren het CAK naar aanleiding van uw terugbetaling. Het CAK zal een berekening maken of er bij u sprake is van teveel betaalde eigen bijdrage. Mocht u hierover vragen hebben dan kunt u tussen 8.00 uur en 18.00 uur contact opnemen met het CAK op telefoonnummer 0800-1925.

Vragen?

Wij hebben geprobeerd u zo duidelijk mogelijk onze beslissing uit te leggen en u van aanvullende informatie te voorzien. Het kan echter voorkomen dat u toch nog vragen heeft. In dat geval kunt u over de inhoud van deze beschikking contact opnemen met een van onze medewerkers op nummer 023-511 4097 of 023-511 4098. Dit nummer is bereikbaar van maandag tot en met donderdag van 09.00 uur tot 12.00 uur. U kunt ook uw vraag stellen via de e-mail onder vermelding van uw naam en cliëntnummer. Het e-mail adres is controleteamgb@haarlem.nl.

Indien u vragen heeft over de terugvorderingsprocedure kunt u telefonisch contact opnemen met afdeling Debiteurenbeheer op het nummer 023 – 511 4200. Debiteurenbeheer is te bereiken op maandag tot en met vrijdag van 09.00 uur tot 12.00 uur.

Bezwaar

Als u het niet eens bent met dit besluit, kunt u binnen zes weken een bezwaarschrift sturen naar:

Burgemeester en Wethouders van Haarlem,
Postbus 511
2003 PB Haarlem.

Het bezwaarschrift moet, op grond van artikel 6.5 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), in ieder geval het volgende bevatten:

- uw naam en adres;
- uw cliëntnummer;
- de datum waarop u deze brief schrijft;
- een omschrijving van het besluit waartegen u bezwaar maakt;
- uw handtekening.

Nota bene: een bezwaar schort de verplichting tot terugbetaling niet op.

Met vriendelijke groet,
namens burgemeester en wethouders van Haarlem,

A.M. de Bruijn
Teammanager Wmo voorzieningen