

Hoofdstuk 7 Beleidsvoorschriften Het Plein Zutphen/Lochem

Uitvoeringszaken

Dit hoofdstuk gaat in de eerste plaats over de procedures bij Het Plein. Besproken wordt hoe het uitkeringsproces eruit ziet, van het eerste contact tussen klant en Het Plein, tot de beëindiging van de uitkering. Behandeld worden vragen als: Hoe kan een uitkering worden aangevraagd? Wat gebeurt er als niet alle gegevens bekend zijn? Wanneer wordt de uitkering uitbetaald? Wat kan de klant die recht heeft op bijstand van Het Plein verwachten? Wat gebeurt er bij de beëindiging van de uitkering?

Daarnaast wordt ingegaan op een aantal regels over het verstrekken van bijstand. Besproken worden o.a. wat de regels zijn over vakantie in het buitenland, wanneer Het Plein een voorschot op de uitkering moet verstrekken, hoe klanten geholpen worden om inkomsten te verwerven, etc.

Tot slot wordt in dit hoofdstuk ook aandacht besteed aan ondersteuning van cliënten in het contact met Het Plein, de mogelijkheden om een klacht in te dienen en bezwaar en beroep in te stellen en wordt kort beschreven hoe aandacht besteed wordt aan bescherming van de privacy van gegevens van klanten.

Dit hoofdstuk gaat over bijstand op grond van de Participatiewet. Soms hebben inwoners geen recht op bijstand, maar wel op een uitkering op grond van de loaw of de loaz. Voor meer informatie: zie <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/uitkering-oudere-werklozen-ioaw-iow-ioaz>. De procedures en de regels voor deze uitkeringen zijn vaak dezelfde als voor bijstand, maar kunnen op sommige punten anders zijn. In dit hoofdstuk wordt op die verschillen niet verder ingegaan.

Inhoudsopgave

7.1 De aanvraagprocedure	2
7.1.1 Aanleveren	3
7.1.2 Aanvragen informatie door Het Plein	4
7.1.3 Het checken van gegevens	4
7.1.4 Bankgegevens.....	4
7.1.5 Huisbezoek	5
7.1.6 Woonplaats	5
7.1.7 Beslistermijn.....	6
7.1.8 Hersteltermijn.....	6
7.1.9 Voorschot.....	7
7.2 De toekenning.....	8
7.2.1 Ingangsdatum uitkering.....	8
7.2.2 Uitbetaling uitkering	8
7.2.3 Bijzondere omstandigheden	8
7.2.4 Inhouding en doorbetaling van vaste lasten	9
7.3 Na de toekenning	9
7.3.1 Werk of opleiding	9
7.3.2 Doorgeven wijzigingen.....	10
7.3.3 Opschorten en blokkeren uitkering.....	10
7.3.4 Vakantie	11
7.4 De beëindiging	13
7.5 Ondersteuning van de klant.....	13

7.5.1 De klant machtigt een vertegenwoordiger	14
7.5.2 Curator of bewindvoerder	14
7.5.3 Gebruikmaken van een tolk.....	14
7.5.4 Clientondersteuning.....	14
7.5.5 Cliëntenraad.....	14
7.6 Rechtsbescherming.....	15
7.6.1 Klachten.....	15
7.6.2 Bezwaar en beroep	15
7.7 Omgang met persoonsgegevens	16
7.8 Wettelijke basis	16

7.1 De aanvraagprocedure

Een bijstandsuitkering wordt niet automatisch toegekend. Er is een aanvraag voor nodig.

Een uitkering kan digitaal worden aangevraagd via UWV (www.werk.nl). Voor deze digitale aanvraag is een digitale hand tekening nodig. Dat is een DigiD, een code, die bestaat uit cijfers, letters en andere tekens. Inwoners die nog geen DigiD hebben kunnen dit aanvragen via www.digid.nl. Binnen vijf dagen ontvangt de inwoner een DigiD en kan de uitkering worden aangevraagd. Het is van belang dat de inwoner na het aanvragen van een DigiD Het Plein belt, zodat de meldingsdatum voor de uitkering kan worden geregistreerd. Die datum is van belang, omdat die datum in principe de ingangsdatum van de bijstand is, als aan de voorwaarden voor bijstand is voldaan. Zie verder par. 7.2.1.

Heeft een klant moeite met het invullen van de aanvraag via www.werk.nl? Dan kan Perspectief inwoners van de gemeente Zutphen hiermee helpen (website: www.perspectiefzutphen.nl - telefoonnummer: 0575-519613). Inwoners van Lochem kunnen terecht bij Stichting Welzijn Lochem. Klanten die niet instaat zijn om de aanvraag digitaal te doen, kunnen op telefonisch verzoek een schriftelijk aanvraagformulier krijgen.

Nadat de bijstand via www.werk.nl is aangevraagd krijgt de klant per brief een uitnodiging voor een informatie-ochtend en voor een gesprek met een medewerker van Het Plein om de aanvraag door te nemen. Ook wordt de klant gevraagd om de 'Dariuz Wegwijzer' in te vullen. Dat is een digitale vragenlijst over de situatie van de klant. Ten slotte ontvangt de klant een checklist van documenten die de klant moet aanleveren, zodat het recht op bijstand beoordeeld kan worden.

Is de klant gehuwd of woont de klant samen, dan moet de uitkering ook gezamenlijk worden aangevraagd. Als een inwoner geen vaste woon- of verblijf plaats heeft, maar wel binding met de gemeenten Zutphen of Lochem, dan wordt de klant doorverwezen naar de gemeente Deventer. Die gemeente is verantwoordelijk voor het verstrekken van bijstand aan personen zonder vaste woon- of verblijfplaats.

Brede intake

Nadat de klant de aanvraag heeft ingediend, wordt hij/zij uitgenodigd voor een gesprek met een medewerker van Het Plein. Dit gesprek wordt de 'brede intake' genoemd. In dat gesprek wordt de persoonlijke en financiële situatie van de klant besproken. Daarbij wordt vooral gekeken naar wat de klant kan en wil. De ingevulde 'Dariuz Wegwijzer' wordt besproken en er wordt een globaal plan van aanpak opgesteld, gericht op werk of participatie. Zie par. 7.3.1. Ook andere leefgebieden dan werk en inkomen komen daarbij aan de orde. Deze brede intake kan ertoe leiden, dat de klant doorverwezen wordt naar andere instanties, bijvoorbeeld UWV, als er een mogelijkheid is om daar een uitkering aan te vragen of een opleiding te beginnen.

Het gesprek met de klant kan er ook toe leiden dat de aanvraag ingenomen en behandeld gaat worden als duidelijk is dat er geen andere mogelijkheden zijn om in de kosten van het levensonderhoud te voorzien. De medewerker maakt een verslag van het gesprek en maakt een persoonsdossier aan. Het verslag, en andere belangrijke informatie, wordt in dit dossier opgeborgen. Zo nodig wordt een vervolgesprek ingepland, om de situatie van de klant verder door te nemen.

Het Plein beslist zo snel mogelijk op de aanvraag, maar in ieder geval binnen acht weken na ontvangst van de gevraagde documenten. Als er gegevens ontbreken, die nog moeten worden aangeleverd, dan duurt de aanvraag en de beslissing op de aanvraag langer. Zie verder par.7.1.7. Als dat het geval is, wordt de klant uitgenodigd voor een vervolgesprek.

Zoektermijn jongeren tot 27 jaar

Voor jongeren tot 27 jaar geldt een andere procedure. Als de jongere (tot 27 jaar) zich bij Het Plein meldt voor een uitkering, dan geldt voor deze jongere een zoektermijn van vier weken. Tijdens deze vier weken kan de jongere nog geen aanvraag indienen en vraagt Het Plein van de jongere om activiteiten in gang te zetten in de richting van werk of scholing. Deze activiteiten kunnen onder andere bestaan uit het inschrijven bij uitzendbureaus, solliciteren en eventueel het vinden van een opleiding. De activiteiten worden afgestemd op de mogelijkheden van de klant.

Als de jongere binnen de zoektermijn van vier weken geen werk of opleiding heeft gevonden kan de jongere zich opnieuw melden bij Het Plein. Het Plein geeft de jongere bij eerste melding een aanvraagformulier mee, dat na de zoektermijn ingevuld en ingeleverd kan worden. Het Plein boekt vervolgens een gesprek met een medewerker in. In dat gesprek wordt beoordeeld of de jongere een uitkering kan krijgen. Wordt een uitkering toegekend dan krijgt de jongere ook een zorg- of arbeidscoach die de jongere ondersteunt bij het vinden van een opleiding en/of werk.

Als de jongere een partner heeft die ook jonger is dan 27 jaar, geldt voor beiden de zoektermijn van vier weken.

7.1.1 Aanleveren gegevens

Om te kunnen beoordelen of er recht op bijstand bestaat, moet er duidelijkheid zijn over een aantal gegevens. Het gaat dan om gegevens over bijvoorbeeld de woon- en leefsituatie, het vermogen en het inkomen. De klant heeft de wettelijke plicht om op verzoek of uit eigen beweging zo snel mogelijk alles te melden wat van invloed kan zijn op de arbeidsinschakeling en het recht op bijstand. Dat geldt ook voor documenten, die een bewijs vormen voor die gegevens (bewijsstukken). De klant heeft kortgezegd een *inlichtingenplicht*. Dat is de verplichting om informatie te geven en daarvan bewijzen te laten zien.

Als de klant niet voldoet aan de inlichtingenplicht, kan Het Plein geen bijstand verlenen, omdat het recht op uitkering niet vastgesteld kan worden. Voor meer informatie over de inlichtingenverplichting, zie hoofdstuk 5 'Verplichtingen'.

De 'Wet eenmalige gegevensvraag'

De 'Wet eenmalige gegevensvraag' bepaalt dat een aantal persoonsgegevens van klanten met andere organisaties dan Het Plein gedeeld mogen worden. Deze gegevens worden in principe niet meer opgevraagd bij de klant. Het gaat bijvoorbeeld om de inschrijving als werkzoekende bij het UWV, gegevens van de Sociale Verzekeringsbank (kinderbijslag, Anw en Aow), gegevens van de Rijksdienst voor het wegverkeer en uitkeringsgegevens van andere gemeenten (Participatiewet, IOAW, IOAZ). Ook gegevens uit de Basisregistratie Personen (BRP) worden in principe niet meer bij de klant opgevraagd.

Vanaf april 2017 mogen *wettelijk* de volgende gegevens uit BRP niet meer worden opgevraagd:

- a. een adreswijziging;
- b. het sluiten of eindigen van een huwelijk of geregistreerd partnerschap.

Als de medewerker van Het Plein twijfelt over de juistheid van deze gegevens, kan om aanvullende gegevens of bewijsstukken worden gevraagd of kan een onderzoek naar de juistheid worden ingesteld. Dan kan bijvoorbeeld een huisbezoek worden afgelegd om de leefsituatie te onderzoeken.

7.1.2 Aanvragen informatie door Het Plein

Het Plein kan hulp aanbieden als het de klant niet lukt om inlichtingen en bewijsstukken van Nederlandse of buitenlandse instanties te verkrijgen. Het Plein kan er ook voor kiezen om zelf de gegevens en bewijsstukken namens de aanvrager op te vragen. Als het dan nog niet lukt om benodigde gegevens en bewijsstukken te verkrijgen, is de conclusie dat de betreffende gegevens en bewijsstukken redelijkerwijs niet kunnen worden geleverd. Met behulp van de gegevens die er wel zijn, moet Het Plein dan vaststellen of de klant recht op bijstand heeft.

7.1.3 Het checken van gegevens

Doel van het aanvraagproces is dat duidelijk wordt of de klant recht heeft op een bijstandsuitkering. Noodzakelijke gegevens moeten dus geverifieerd worden, dwz. de juistheid van de gegevens moet worden gecheckt. Gegevens kunnen op verschillende manieren worden gecheckt: bijvoorbeeld aan de hand van bewijsstukken, door middel van een huisbezoek en door andere instanties te raadplegen.

Een aantal instanties is verplicht én bevoegd, om informatie te verstrekken. Het moet hier wel gaan om feiten en omstandigheden die noodzakelijk zijn om de Participatiewet te kunnen uitvoeren. Deze instanties staan genoemd in de Participatiewet.

Gegevens over de woon- en leefsituatie worden altijd gecheckt met de Basisregistratie Personen (BRP). In BRP staan niet alleen gegevens over de woonplaats van de aanvrager, maar ook over wie nog meer in dezelfde woning zijn hoofdverblijf heeft. De BRP geeft ook duidelijkheid over de verblijfstatus.

Andere gegevens worden eerst gecheckt aan de hand van de bewijsstukken die de klant heeft. Als er twijfels zijn over de juistheid of echtheid van de gegevens kunnen deze gecheckt worden bij andere instanties. Dat kan bijvoorbeeld door bestandskoppeling (SUWI-net).

Welke bewijsstukken noodzakelijk zijn, hangt af van de individuele situatie. De gegevens en bewijsstukken die opgevraagd worden, kunnen dan ook per persoon verschillen. Belangrijk is of alle noodzakelijke gegevens aanwezig zijn. Ook alle bewijsstukken moeten zijn aangeleverd.

7.1.4 Bankgegevens

Om de inkomsten en het vermogen van de klant vast te stellen is het nodig om de bankafschriften in te zien. Het is voor het recht op bijstand meestal niet nodig om alle uitgaven te kunnen lezen. De klant heeft in principe de keuze om de omschrijving en de bedragen van de uitgaven onleesbaar te maken. In geen geval mag de klant de bedragen van het beginsaldo en het eindsaldo onleesbaar maken. Ook de omschrijving en de bedragen van de inkomsten moeten altijd leesbaar blijven.

Steeds meer klanten bankieren via internet. Vaak ontvangen zij dan geen papieren bankafschriften meer van hun bank. Een uitdraai van het rekeningoverzicht via telebankieren is voldoende. Als de medewerker van Het Plein vermoedt dat de klant met creatief knippen en plakken het internetbankafschrift heeft aangepast, dan kan hij de klant vragen om op het Werkplein in te loggen. Het benodigde bankafschrift kan dan ter plekke worden geprint. In het dossier van de klant worden

afschriften van de bankafschriften van de laatste drie maanden opgenomen. Soms is het nodig om nog meer afschriften in het dossier op te nemen. Dat is bijvoorbeeld zo, als er sprake is van sterk wisselende banksaldi of van kasstortingen zonder acceptabele verklaring.

7.1.5 Huisbezoek

Voor het vaststellen van de woon- en leefsituatie van een klant kan het nodig zijn om een huisbezoek af te leggen. Een huisbezoek kan ook om andere redenen plaatsvinden, bijvoorbeeld als de klant zorgbehoevend is of als de klant problemen ervaart bij het aan het werk komen. Bij een redelijk vermoeden dat in de woning vermogen aanwezig is, of dat er thuiswerk plaatsvindt, is een huisbezoek ook een passend middel. Het huisbezoek vindt plaats met toestemming van de klant. Het moet voor de klant volstrekt duidelijk zijn welke gevolgen het heeft als hij het huisbezoek weigert of toestaat (zgn. 'informed consent'). De toestemming wordt schriftelijk vastgelegd. Er wordt een verslag van het huisbezoek gemaakt, ook als een medewerker van Het Plein niet wordt binnengelaten.

Het afleggen van een huisbezoek kan ertoe leiden dat de aanvraag wordt afgewezen of een lopende uitkering wordt beëindigd. Uit het huisbezoek kan namelijk blijken dat de klant een andere woonplaats heeft, met iemand samenwoont, medebewoners of bijvoorbeeld een kostbare inboedel heeft, of thuiswerk doet.

Uitstel huisbezoek als er wel een specifieke aanleiding is voor het huisbezoek:

Een verzoek van de klant om het huisbezoek te verschuiven naar een later tijdstip wordt in principe niet ingewilligd. De klant zou dan de woonsituatie kunnen wijzigen. Alleen bij zeer dringende redenen is uitstel mogelijk. Acute opname in het ziekenhuis of een sollicitatiegesprek zijn voorbeelden van dringende redenen. De klant moet dit ook kunnen bewijzen. Een bezoek aan de huisarts is geen dringende reden voor uitstel.

Weigering huisbezoek als er een specifieke aanleiding is voor het huisbezoek:

Er is een duidelijke aanleiding voor het huisbezoek als er sprake is van een redelijk vermoeden dat de klant onjuiste inlichtingen heeft gegeven over zijn woon- of leefsituatie. Er moet sprake zijn van concrete, objectieve feiten en omstandigheden, waardoor redelijkerwijs kan worden getwijfeld aan de juistheid van de verstrekte inlichtingen. Een risico-inschatting of een anonieme klik zijn daarvoor onvoldoende. Als de klant weigert toestemming te geven voor het huisbezoek dan gaat het niet door! Als de klant bij zijn weigering blijft wordt de aanvraag afgewezen. Als de uitkering inmiddels loopt, dan wordt die beëindigd.

Weigering huisbezoek als er geen specifieke aanleiding is voor het huisbezoek:

Ook als er géén specifieke aanleiding is voor een huisbezoek kan dit gevolgen hebben voor de uitkering. Dat is het geval als de klant niet meewerkt aan een huisbezoek en niet op een andere manier zijn leef- of woonsituatie kan aantonen. De uitkering van de klant wordt dan verlaagd. De klant heeft na de weigering van het huisbezoek dus de gelegenheid zijn leefsituatie op een andere manier aan te tonen. De betaling van de lopende uitkering wordt opgeschort. Als de klant zijn leefsituatie vervolgens niet aantoont, wordt de uitkering verlaagd. De weigering kan ook aanleiding zijn voor het instellen van vervolgonderzoek. Als uit de verzamelde gegevens aanwijzingen komen dat de klant onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven over zijn woon- en/of leefsituatie, dan heeft de herhaalde weigering van het huisbezoek tot gevolg dat de uitkering wordt afgewezen of beëindigd.

7.1.6 Woonplaats

Iemand heeft recht op bijstand in de gemeente waar hij zijn woonplaats heeft. Heeft de klant geen vaste woonplaats, dan is het de gemeente waar hij daadwerkelijk verblijft. Dit is anders als er sprake

is van een dakloze: die kan zich melden bij de gemeente Deventer voor een uitkering als hij een binding heeft met de gemeenten Zutphen of Lochem.

Bij een tijdelijk verblijf elders geeft een klant zijn woonplaats niet op, bijvoorbeeld als hij voor revalidatie tijdelijk in een verpleeghuis verblijft. Als het verblijf in een inrichting niet meer tijdelijk, maar permanent wordt, gaat de bijstandsverlening over van de vertrekgemeente naar de gemeente waar de inrichting is gevestigd. Om te bepalen of iemand nog zijn woonplaats in de gemeente Zutphen heeft, is bepalend op welke plek het *centrum van het maatschappelijk leven* van die persoon ligt. Dat moet uit de feiten en omstandigheden blijken.

Uitgangspunt bij het vaststellen van de woonplaats is: "Zich bevinden = Woonplaats = Adres in Basisregistratie Personen (BRP)". De aanvrager moet dus ingeschreven staan in de BRP van de gemeente Zutphen of Lochem. Het adres in de BRP moet hetzelfde zijn als het adres dat de aanvrager opgeeft. Is dat niet zo of staat de aanvrager niet in de BRP ingeschreven, dan moet hij aantonen (met huurcontract, huurbetalingsbewijzen, bewijzen betaling energienota's, etc.) waar hij werkelijk verblijft. Het adres moet in BRP dan zo snel mogelijk worden aangepast aan de feitelijke situatie.

De klant heeft de taak de registratie in de BRP in overeenstemming te brengen met de werkelijke situatie. De klant moet dus kunnen aantonen dat hij daadwerkelijk in de gemeente Zutphen of Lochem woont. De gemeente waar de klant zijn woonplaats heeft, is de gemeente die bijstand verleent.

Het Plein kan op individuele basis besluiten om het gebruik van een postbus toe te staan, bijvoorbeeld in het geval de klant het adres deelt met anderen waardoor regelmatig post zoekraakt of bij een ernstig slechtziende alleenwonende klant.

7.1.7 Beslistermijn

Nadat de klant de aanvraag om een bijstandsuitkering heeft ingediend, moet Het Plein binnen acht weken een besluit op de aanvraag nemen. Die termijn wordt de beslistermijn genoemd. Deze beslistermijn kan eenmalig worden verlengd met een redelijke termijn. De klant moet daarvan dan op de hoogte worden gesteld. Denk daarbij aan ingewikkelde situaties, waarbij het lastig is om een goed beeld van de omstandigheden van de klant te krijgen en het recht op bijstand vast te stellen.

De beslistermijn wordt opgeschort, zolang de klant niet aan zijn inlichtingenplicht voldoet. Die opschorting gebeurt met een beschikking. Daarmee wordt de beslistermijn verlengd. De klant krijgt dan een redelijke termijn, waarbinnen de gevraagde gegevens alsnog moeten worden verstrekt. Die termijn wordt de hersteltermijn genoemd. Zie ook par. 7.1.8.

Als Het Plein te laat beslist, kan de klant van Het Plein een zgn. 'dwangsom' vragen. Dat is een soort boete, die betaald moet worden bij te laat beslissen. Zie ook:

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/bezwaar-en-beroep/vraag-en-antwoord/wat-kan-ik-doen-als-een-overheidsorganisatie-te-laet-beslist-over-mijn-aanvraag-of-bezwaar>

7.1.8 Hersteltermijn

Als de klant onvoldoende gegevens of bewijsstukken heeft aangeleverd om de aanvraag te kunnen beoordelen, dan kan de aanvraag niet worden beoordeeld en kan Het Plein besluiten om de aanvraag niet te behandelen. De aanvraag wordt dan 'buiten behandeling gesteld'.

Voordat een aanvraag buiten behandeling kan worden gesteld, moet Het Plein de klant vragen om de gegevens alsnog te verstrekken. De aanvraag moet dan worden 'aangevuld'. Het Plein zal daarvoor

een termijn stellen. Dat wordt ook wel een ‘hersteltermijn’ genoemd. De termijn die daarvoor wordt gebruikt hangt af van de gegevens waar het om gaat. Een bankafschrift kan vaak snel worden aangeleverd, maar een notariële akte kan meer tijd kosten.

Volgt de klant een wettelijk WSNP-traject en is door de bewindvoerder een postblokkade ingesteld, waardoor de post aan de klant eerst naar de bewindvoerder gaat, dan moet bij de lengte van de hersteltermijn rekening worden gehouden met de postbezorging en de postblokkade.

Een hersteltermijn moet altijd vastgelegd worden in een beschikking. Daarin wordt vermeld welke gegevens de klant nog moet aanleveren en wat de gevolgen zijn als de termijn wordt overschreden. De termijn waarbinnen Het Plein moet beslissen op een aanvraag (zie par. 7.1.7) wordt opgeschort met ingang van de dag van het schriftelijke verzoek om de ontbrekende gegevens. De opschorting loopt door tot de dag waarop de aanvraag is aangevuld of de daarvoor gestelde termijn is verstreken. Als de klant niet binnen de hersteltermijn de gegevens of bewijsstukken aanlevert, dan wordt de aanvraag in principe buiten behandeling gesteld. Dit besluit moet worden genomen binnen vier weken na afloop van de hersteltermijn.

Als de klant binnen de hersteltermijn de meeste bewijsstukken wel aanlevert, maar er ontbreekt een kleinigheid, dan kan de hersteltermijn worden verlengd met een voor die situatie redelijke termijn. Klant heeft door het leveren van de meeste stukken namelijk laten zien dat hij meewerkt aan het onderzoek naar het recht op bijstand.

7.1.9 Voorschot

De Participatiewet kent de verplichting om voorschotten te verlenen tijdens de behandelingsduur van de aanvraag. Inwoners die bijstand aanvragen hebben in principe recht op een voorschot van (minimaal) 90% van de toepasselijke bijstandsnorm. Het voorschot moet binnen vier weken na de aanvraag worden uitbetaald en vervolgens iedere vier weken totdat de uitkering ingaat. De klant hoeft niet om een voorschot te vragen.

De periode van 4 weken begint te lopen op de aanvraagdatum. Bij het verstrekken van het voorschot moet rekening gehouden worden met eventuele inhoudingen, zoals de zorgverzekeringspremie (als klant heeft gemachtigd tot inhouding). Ook moet rekening worden gehouden met eventuele inkomsten van de klant – met het bedrag hiervan wordt het voorschot verlaagd. Met een eventueel beslag door derden of een schuld aan Het Plein wordt geen rekening gehouden. Juist hierom is in de wet gekozen om het voorschotbedrag 90% van de toepasselijke norm te laten zijn.

Er bestaat geen recht op een voorschot als:

- de klant de noodzakelijke gegevens of bewijsstukken niet, niet tijdig of onvolledig heeft verstrekt en hem dit te verwijten valt, of als de klant onvoldoende medewerking verleent;
- bij de aanvraag duidelijk is dat er geen recht op algemene bijstand bestaat.

Het verlenen van een voorschot is beperkt tot de periode waarin de klant wacht op het besluit op een bijstandsaanvraag. Die periode is maximaal acht weken. Na de periode van 8 weken mag alleen een voorschot worden verstrekt als de beslistermijn is verlengd (zie par. 7.1.7 en 7.1.8). Die verlenging gebeurt met een besluit waarin een hersteltermijn wordt gegeven. Voor een voorschot bij wijze van bijzondere omstandigheden: zie par. 7.2.3.

Nadat de uitkering is toegekend worden de voorschotten met de uitkering verrekend. Voorschotten die worden verstrekt in afwachting van de beslissing op de bijstandsaanvraag zijn fiscaal belast.

In andere situaties dan bij de aanvraag, verleent Het Plein geen voorschot.

7.2 De toekenning

7.2.1 Ingangsdatum uitkering

Als er recht op bijstand bestaat, moet worden bepaald wat de ingangsdatum gaat worden. De ingangsdatum van de bijstandsuitkering is de datum waarop de klant zich heeft gemeld voor het indienen van een aanvraag. Dat is de datum, waarop via www.werk.nl de aanvraag is ingediend. Als de klant nog niet over een Digid beschikte en pas later de aanvraag heeft kunnen indienen, dan is de datum waarop de klant zich telefonisch bij Het Plein heeft gemeld de ingangsdatum van de bijstandsuitkering (par. 7.1.1). Dat kan anders worden als er een langere periode zit tussen deze telefonische melding en de aanvraag. Als de klant onredelijk lang heeft gewacht met de aanvraag, is de aanvraagdatum de ingangsdatum. Per geval wordt dit beoordeeld.

Het kan zijn dat een klant op advies van het UWV eerst een WW-uitkering heeft aangevraagd in plaats van bijstand en de WW-aanvraag vervolgens is afgewezen. Dan wordt de bijstand verstrekt vanaf de datum dat de WW zou zijn verleend als deze wel was toegekend. Hierbij geldt als voorwaarde dat de klant zich binnen 5 werkdagen na ontvangst van de afwijzing van de WW-aanvraag heeft gemeld om bijstand aan te vragen.

In uitzonderlijke situaties is het mogelijk dat de bijstandsuitkering eerder ingaat. Dan moet er iets bijzonders aan de hand zijn geweest waardoor de klant de aanvraag niet eerder had kunnen indienen.

7.2.2 Uitbetaling uitkering

Een bijstandsuitkering wordt maandelijks uitbetaald op de bankrekening die door de klant is opgegeven. Bijstand aan gehuwden/samenwonenden kan aan beide partners afzonderlijk worden uitbetaald als zij dat willen. Ieder ontvangt dan de helft van het bedrag waarop ze samen recht hebben. De bijstand wordt achteraf uitbetaald. Dat betekent dat de bijstand wordt uitbetaald voor de 20^{ste} van de maand die volgt op de maand waarop recht op bijstand bestaat. Dat betekent ook dat de klant soms een lange periode moet overbruggen. Omdat dit financiële problemen met zich kan meebrengen, is het soms mogelijk om in deze situatie een voorschot te krijgen. Zie par. 7.2.3.

Bijstand is een netto bedrag. Het Plein draagt daarover premies volksverzekeringen en loonbelasting af. Voor de hoogte van de bijstand, zie hoofdstuk 3 'Bijstandsnormen'.

Over iedere maand uitkering wordt vakantietoeslag opgebouwd en gereserveerd. In de maand juni wordt de opgebouwde vakantietoeslag uitbetaald. Bij beëindiging van de uitkering wordt de tot dan opgebouwde vakantietoeslag ook uitbetaald.

7.2.3 Bijzondere omstandigheden

Het kan zijn dat de klant, in afwachting van de eerste reguliere uitbetaling van de uitkering, ter voorziening in de algemeen noodzakelijke kosten van het bestaan niet voldoende heeft aan het voorschot, zoals bedoeld par. 7.1.9 van de Beleidsvoorschriften. Op basis van een dringende noodzaak kan daarin worden voorzien door bijzondere bijstand toe te kennen. De bijzondere bijstand wordt verstrekt als een geldlening en is afgestemd op de individuele situatie en omstandigheden. Voor de beoordeling van deze situatie en omstandigheden wordt minimaal rekening gehouden met:

- de woon- en leefsituatie van de klant,
- evt. banksaldi en vermogen,
- evt. schulden,

- andere inkomsten en te verwachten inkomsten.

De aflossing van de lening vindt plaats volgens het laagste aflossingspercentage van Hoofdstuk 8.1.6 van de Beleidsvoorschriften, Terugvordering en Verhaal, en wordt met de uitkering verrekend. Het bestuur kan afwijken van de betaling van de bijzondere bijstand in de vorm van een geldlening indien een lening leidt tot een onbillijkheid van overwegende aard.

7.2.4 Inhouding en doorbetaling van vaste lasten

Een klant die moeite heeft om zijn financiële huishouding goed te regelen, kan soms geholpen zijn met het inhouden en doorbetalen van (bepaalde) vaste lasten vanuit de bijstandsuitkering. Maandelijks wordt dan een bepaald bedrag ter hoogte van de vaste lasten ingehouden op de uitkering en doorbetaald aan de betreffende instanties. Als de klant, of iemand namens de klant, verzoekt om inhouding en doorbetaling dan wordt dit niet standaard toegekend of afgewezen. Het verzoek zal inhoudelijk moeten worden beoordeeld, liefst in samenspraak met maatschappelijke organisatie die de klant kennen of met het team schuldhulpverlening.

Bij de beoordeling wordt gekeken naar een aantal elementen:

- de ernst van de (financiële) situatie van belanghebbende;
- de financiële zelfredzaamheid van belanghebbende; en
- het beoogde resultaat

Ernst van de situatie

Gekeken wordt ook naar de aanwezigheid van achterstanden in betalingen. Speciaal gaat de aandacht uit naar betalingsachterstanden bij de basisvoorzieningen, zoals kosten woning, energiekosten, watergelden en premies zorgverzekering. Wanneer er sprake is van wanbetaling, kunnen de aanbieders van deze basisvoorzieningen maatregelen treffen, die nadelig zijn voor belanghebbende, zoals opzeggen van de huur, afsluiten van gas, licht en water, en opzeggen van de zorgverzekering.

Financiële zelfredzaamheid van belanghebbende

Hieronder wordt verstaan in hoeverre belanghebbende zelfstandig in staat is zijn financiële zaken te regelen. Een verzoek tot inhouding van vaste lasten kan worden gedaan, omdat belanghebbende bijvoorbeeld bang is dat er achterstanden ontstaan in de betalingen. Dat is op zichzelf niet voldoende, maar als de klant niet in staat is zijn financiële zaken te regelen, kan de inhouding en doorbetaling van vaste lasten soms noodzakelijk zijn. Met budgetcoaching kan de klant ondersteund worden om weer zelfredzaam te worden, zodat de doorbetaling opgeheven kan worden.

Beoogde resultaat

De hulpvraag van (of namens) de klant staat centraal, maar kan niet worden losgezien van het uiteindelijke doel: de klant regelt zijn eigen financiële huishouding weer zelf. Inhouding en doorbetaling van de uitkering is in principe een tijdelijke maatregel. Zodra de klant in staat is om zijn eigen financiële huishouding weer te regelen, wordt er toegewerkt naar een moment, waarop de klant weer zelf de inhoudingen en doorbetalingen kan doen. Als dat uitzicht er niet is, dan kan inhouding en doorbetaling voor een langere periode noodzakelijk zijn.

7.3 Na de toekenning

7.3.1 Werk of opleiding

Zodra is vastgesteld dat de klant recht op bijstand heeft, wordt samen met de klant onderzocht op welke manier de bijstand zo kort mogelijk kan duren. Bijstand is namelijk het laatste vangnet en er

bestaat pas recht op bijstand als er geen andere mogelijkheden zijn om in het levensonderhoud te voorzien.

Personen van 27 jaar of ouder

Voor personen van 27 jaar of ouder tot de pensioengerechtigde leeftijd, staat het verrichten van werk centraal. Bij de aanvraag om een uitkering hebben klanten al de 'Dariuz Wegwijzer' ingevuld en besproken en is een globaal plan van aanpak opgesteld (zie par. 7.1). Met de uitkomsten van de 'Wegwijzer', bespreekt een medewerker van Het Plein daarna met de klant het plan van aanpak en de mogelijkheden op de arbeidsmarkt en vult dit plan van aanpak samen met de klant, verder aan. In het plan van aanpak wordt vastgelegd welke kwaliteiten en mogelijkheden de klant heeft, wat de klant wil en kan, en worden acties opgenomen die de klant zal ondernemen om zijn kansen op werk te vergroten, of acties die de participatie in de samenleving vergroten. In het plan van aanpak wordt ook opgenomen wat Het Plein zal doen om de klant te ondersteunen.

Stromen

Het Plein werkt met een categorie-indeling. Er zijn vier 'stromen'. Iedere klant wordt ingedeeld in één van deze stromen. Klanten met een hele grote afstand tot de arbeidsmarkt, die zorgbehoevend zijn, worden ingedeeld in stroom één. Met deze klanten worden de mogelijkheden voor participatie besproken. De klanten die minder zorgbehoevend zijn, maar ook niet direct aan het werk kunnen, worden ingedeeld in stroom twee of drie. Voor deze klanten is een specifiek poortprogramma ingericht. In dit programma krijgt de klant een consultant werk en coaching toegewezen. Gezamenlijk wordt een plan van aanpak opgezet, en wordt de klant ondersteund bij het opdoen van (werknemers)vaardigheden en bij zijn/haar weg naar een werkervaringsplek, werk en/of een opleiding. Soms wordt met deze klanten een individueel traject afgesproken, anders dan het normale poortprogramma. Dat hangt af van de situatie van de klant.

Klanten worden ingedeeld in stroom vier als ze snel aan het werk kunnen gaan. Ook voor deze groep is een poortprogramma beschikbaar. Dit poortprogramma richt zich op solliciteren en op het vinden van een directe 'match' tussen klanten en werkgevers: zij krijgen een intensieve begeleiding om zo snel mogelijk weer aan het werk te gaan.

Voor meer informatie over het plan van aanpak en de stroom-indeling, zie hoofdstuk...

Jongeren tot 27 jaar

Voor jongeren tot 27 jaar geldt dat het volgen van een opleiding centraal staat. Met deze jongeren worden de mogelijkheden voor het volgen van een opleiding verder verkend en vastgelegd in het plan van aanpak. Als het volgen van een opleiding niet mogelijk of zinvol is, dan worden de mogelijkheden van werk verder besproken en vastgelegd in het plan van aanpak.

7.3.2 Doorgeven wijzigingen

De klant is verplicht Het Plein op de hoogte te stellen van alle wijzigingen die van belang zijn voor de uitkering. Voor het opgeven van de wijzigingen moet de klant gebruik maken van een *inkomstenformulier*, dat standaard bij de toekenningsbeschikking aan de klant wordt meegestuurd. Klanten die inkomsten hebben, ontvangen van Het Plein maandelijks een inkomstenformulier dat moet worden ingevuld en voor de aangegeven datum moet worden teruggestuurd naar Het Plein. Als de klant dit niet doet, kan de uitkering niet worden uitbetaald. Het recht op bijstand wordt dan opgeschort, totdat de klant alsnog de gevraagde gegevens verstrekt.

7.3.3 Opschorten en blokkeren uitkering

Het recht op bijstand kan worden opgeschort, als de klant onvoldoende gegevens of bewijsstukken heeft verstrekt om het recht op bijstand te kunnen vaststellen. Het kan daarbij gaan om bijvoorbeeld

een wijziging in inkomsten, gezinssamenstelling, vermogen etc. Ook kan het recht op bijstand worden opgeschort, als de klant onvoldoende medewerking verleent aan afspraken die Het Plein met de klant heeft gemaakt of verzoeken die Het Plein de klant heeft gedaan. Het kan bijvoorbeeld zijn dat de klant niet meewerkt aan een huisbezoek, of het wijzigingsformulier niet op tijd inlevert. De bijstand kan dan voorlopig niet meer worden uitbetaald. Het Plein stelt de klant daarvan met een beschikking op de hoogte en biedt de klant daarbij aan om alsnog de gegevens te verstrekken of de medewerking te verlenen. Als de klant dit voor de aangegeven datum doet, wordt de opschorting ongedaan gemaakt en de uitkering alsnog uitbetaald. Als de klant dit niet doet, wordt de uitkering beëindigd, tenzij de klant niet te verwijten is.

De uitkering kan administratief geblokkeerd worden op het moment dat er geen zekerheid is of er nog langer recht op bijstand bestaat. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn als er een sterk vermoeden bestaat dat de klant een belangrijke wijziging verzwijgt.

7.3.4 Vakantie

7.3.4.1 Vakantie in het buitenland

Volgens de Participatiewet heeft iedere klant per kalenderjaar recht op 28 dagen vakantie in het buitenland, met behoud van uitkering. Een langer verblijf in het buitenland dan de 28 dagen is niet mogelijk. Toch zijn er enkele uitzonderingen op deze 28-dagen termijn:

- aantoonbaar solliciteren, en
- een medische behandeling in het buitenland

Aantoonbaar solliciteren in het buitenland

Wanneer belanghebbende de mogelijkheid heeft een baan te krijgen in het buitenland en daarvoor in het buitenland aanwezig moet zijn om te solliciteren en zaken te regelen, dan is het mogelijk om langer dan 28 dagen in het buitenland te verblijven. Er moet dan wel een reëel uitzicht zijn op werk.

Medische behandeling in het buitenland

Een klant die in een buitenlandse kliniek een behandeling ondergaat, kan soms langer dan de voor hem/haar toegestane vakantietermijn met behoud van uitkering in het buitenland verblijven, voor de duur van de behandeling. Na overschrijding van de 28-dagen termijn, zal de bijstand dan worden omgezet in bijstand volgens de norm voor verblijf in een inrichting (zie hoofdstuk 3 'Bijstandsnormen'), zolang de behandeling duurt. Als het nodig is, kunnen de vaste lasten van de woning worden vergoed via de bijzondere bijstand (zie hoofdstuk 9 'Armoedebeleid').

Van belang zijn de volgende punten:

- De behandeling in het buitenland vindt plaats op indicatie van de behandelend arts én met toestemming van de Zorgverzekeraar;
- Tijdens de behandeling in het buitenland moet de klant blijven voldoen aan de verplichtingen, verbonden aan de uitkering.

Vakantiesparen niet toegestaan

De toegestane periode van 28 dagen geldt per kalenderjaar. Deze dagen kunnen niet meegenomen worden naar een volgend kalenderjaar, wanneer niet de volle 28 dagen zijn benut en er nog dagen 'over' zijn. Het is niet mogelijk om twee toegestane periodes van 28 dagen aan "elkaar te plakken". Bijvoorbeeld in december 28 dagen, en in januari van het volgend jaar 28 dagen (in totaal 56 dagen). Wel is toegestaan: 14 dagen in december, en vervolgens 14 dagen in januari, totaal 28 dagen aaneen.

Vakantie en werk/scholing

Een verblijf in het buitenland betekent dat de klant tijdelijk niet aan zijn werk- of re-integratieverplichtingen kan voldoen. De vakantie mag er *niet* toe leiden dat een werk- of scholingstraject wordt afgebroken of wordt belemmerd. Is dat wel het geval dan kan dit leiden tot verlaging van de uitkering (zie hoofdstuk 6 'Bestuurlijke sancties'). Het Plein verwacht dat de klant zelf vooraf toestemming of 'verlof' heeft aangevraagd bij de organisatie die het werk, het traject of opleiding verzorgt.

Vaststellen periode verblijf buitenland

Voor de bepaling van de periode van verblijf in het buitenland, wordt de dag van vertrek niet meegeteld als een dag waarop belanghebbende in het buitenland verblijft.

Vooraf melden

Het Plein verwacht van de klant, dat deze de vakantie in het buitenland vooraf *ruimschoots op tijd* doorgeeft aan de inkomensspecialist van Het Plein. De vakantie moet in ieder geval zo vroeg mogelijk worden gemeld, zodat de klant voor de vakantie op de hoogte is of Het Plein toestemming verleent voor de vakantie. De klant meldt zijn vakantie door middel van het wijzigingsformulier. De klant moet zijn reis van te voren hebben afgestemd met het re-integratiebureau en/of de opleiding, waar de klant evt. een traject volgt.

Het Plein checkt of dit verblijf in het buitenland niet in strijd is met re-integratieverplichtingen. Wanneer de klant zonder toestemming naar het buitenland gaat, kan de uitkering worden verlaagd. Wanneer de klant te lang in het buitenland verblijft, wordt de klant uitgesloten van het recht op bijstand over die periode.

Te lang verblijf buitenland bij gezinsuitkeringen

Klanten die een gezinsuitkering ontvangen, hoeven niet samen en tegelijkertijd in het buitenland te verblijven. Elke partner heeft een eigen recht op de maximaal toegestane periode verblijf buitenland. Als een of meerdere gezinsleden te lang in het buitenland verblijft, wordt onderzocht of de uitkering van de in Nederland achterblijvende gezinsleden moet worden aangepast.

Zodra het gezin weer "compleet" is, wordt onderzocht of de gezinsnorm moet worden hersteld.

7.3.4.2 Vakantie in Nederland

Klanten die een korte periode buiten de gemeenten Zutphen en Lochem in Nederland op vakantie gaan, kunnen dat doen met behoud van uitkering. Ook een vakantie in het binnenland moet vooraf worden gemeld bij Het Plein.

Het moet wel duidelijk zijn dat het om een tijdelijk verblijf buiten de gemeenten Zutphen en Lochem gaat en niet de opmaat van een 'verhuizing' is. Een vakantie in Nederland is niet aan een termijn gebonden, maar de klant moet zich tijdens vakantie in Nederland wel aan zijn bijstandsverplichtingen houden. Als hij moet solliciteren, dan moet hij dat blijven doen. Hij moet zijn post bijhouden en op afspraken komen. Als de klant een traject volgt, dan maakt hij afspraken met de trajectorganisatie. Als hij zijn verplichtingen of zijn afspraken met de trajectorganisatie niet nakomt, dan kan de uitkering worden verlaagd (zie hoofdstuk 8 'Bestuurlijke sancties').

Als een klant in Nederland vakantie heeft genoten, dan mag hij in principe in hetzelfde kalenderjaar nog naar het buitenland voor de duur van het aantal vakantiedagen waarop hij recht heeft. Het kan zijn dat de consulent werk en coaching de klant hiervoor geen toestemming geeft omdat hij door deze nieuwe vakantie niet aan de gewenste re-integratieverplichtingen kan voldoen. Gaat de klant zonder toestemming dan toch naar het buitenland, dan kan de uitkering worden verlaagd.

Ook wanneer een klant na een verblijf in het buitenland in Nederland vakantie wil houden mag deze vakantie zijn re-integratieverplichtingen niet belemmeren.

7.4 De beëindiging

Op het moment dat er bij Het Plein een signaal binnenkomt dat er mogelijk geen recht op bijstand meer bestaat, wordt een beëindigingsonderzoek gestart. Dit signaal kan bijvoorbeeld afkomstig zijn van de Belastingdienst, uit de Basisregistratie Personen (BRP) of van de klant zelf, die vraagt om beëindiging van de uitkering.

Het doel van het beëindigingsonderzoek is:

- het vaststellen van de juiste einddatum;
- het registreren van de juiste beëindigingsreden;
- het uitbetalen van het vakantiegeld;
- het vaststellen en berekenen van een eventuele nieuwe vordering;
- het vaststellen van de verwijtbaarheid van die vordering;
- het vaststellen van de resterende wederzijdse verplichtingen;
- het versturen van het beëindigings- of intrekingsbesluit.

Deelt de klant mee aan het werk te gaan, dan moet eerst worden onderzocht:

- of klant voldoende inkomsten gaat ontvangen;
- of klant voldoende duurzaam aan het werk is om de uitkering te kunnen beëindigen (zie hieronder paragraaf klant is niet duurzaam aan het werk).

Klant is niet duurzaam aan het werk

Bij klanten die tijdelijk aan het werk gaan, een 0-urencontract hebben of als uitzendkracht werken, kan de uitkering vaak niet meteen beëindigd worden. In zo'n situatie wordt de uitkering geblokkeerd, in afwachting van inkomstspecificaties, zoals loonstrookjes e.d. Na ontvangst wordt beoordeeld of de uitkering wordt voortgezet of beëindigd.

Klant is wel duurzaam aan het werk

Op basis van bewijsstukken wordt bepaald of de uitkering wordt beëindigd. De uitkering wordt dan nog niet direct beëindigd, maar administratief geblokkeerd, in principe voor de duur van twee maanden. Dat wordt gedaan om een eventuele terugkeer in de bijstand te versoepelen. Klant hoeft dan geen nieuwe aanvraag in te dienen, maar de tijdelijk onderbroken uitkering kan in dat geval worden voortgezet.

Verhuizing naar andere gemeente

Bij een noodzakelijke verhuizing naar een andere gemeente maakt de klant vaak kosten voor verhuizing en de inrichting van de nieuwe woning. De gemeente van vertrek beoordeelt de bijstand voor verhuiskosten. De gemeente waar klant gaat wonen beoordeelt de aanvraag voor inrichtingskosten van de nieuwe woning.

Uitstroombonus

Als de klant geen recht op bijstand meer heeft vanwege het aanvaarden van werk, dan kan de klant in bepaalde gevallen een uitstroombonus krijgen. Dat is een bedrag dat is bedoeld als stimulans om aan het werk te gaan en te blijven. Zie daarover hoofdstuk 1 'Re-integratie en participatie'.

7.5 Ondersteuning van de klant

7.5.1 De klant machtigt een vertegenwoordiger

Iedere klant kan zich laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. De gemachtigde moet een schriftelijke machtiging laten zien die is ondertekend door de klant. Een advocaat is van rechtswege gemachtigd om een klant bij te staan in zijn contacten met Het Plein en hoeft dus geen machtiging te overleggen. Als de klant een gemachtigde heeft, moet de correspondentie ook via die gemachtigde verlopen. Brieven en beschikkingen moeten daarom naar de gemachtigde worden gestuurd.

Vertegenwoordiging door een gemachtigde kan alleen geweigerd worden als er tegen die persoon (de gemachtigde) ernstige bezwaren bestaan. In zo'n geval zal Het Plein dit zo snel mogelijk aan de klant én aan de gemachtigde meedelen.

7.5.2 Curator of bewindvoerder

Voor een curator en een bewindvoerder (beschermingsbewind) geldt dat zij bevoegd zijn om namens de klant rechtshandelingen met betrekking tot de financiële huishouding van de klant te verrichten. Zij kunnen dus aanvragen voor uitkeringen indienen, namens de klant. In dat geval geldt ook dat correspondentie aan de klant via de curator of bewindvoerder verloopt. Dat geldt niet voor een WSNP-bewindvoerder. Deze is niet bevoegd om namens de klant te handelen en bijv. een aanvraag in te dienen.

7.5.3 Gebruikmaken van een tolk

Het uitgangspunt van Het Plein is dat er met klanten in het Nederlands wordt gecommuniceerd. Als klanten het Nederlands onvoldoende beheersen, is het hun eigen verantwoordelijkheid om voor een tolk te zorgen. Zij kunnen familieleden, kennissen, etc. vragen om voor ze te tolken. In uitzonderlijke gevallen kan het echter voorkomen dat klanten niet zelf voor een tolk kunnen zorgen. Denk bijvoorbeeld aan vluchtelingen die nog geen Nederlands spreken en in hun netwerk nog niemand kennen die voor hen kan vertalen. Vanuit het oogpunt van rechtsbescherming en correcte dienstverlening moeten deze klanten toch in staat worden gesteld hun verhaal te vertellen. Als het taalprobleem in dit soort gevallen niet kan worden opgelost door zelf of met hulp van een collega in een andere taal dan het Nederlands met de klant te communiceren, dan kan het *Tolk- en Vertaalcentrum Nederland (TVcN)* worden ingeschakeld. Dit centrum levert persoonlijke en telefonische tolkdiensten. Deze zijn op werkdagen van 9.00 tot 19.00 uur aan te vragen via telefoonnummer 088-2555222. Normaal gesproken zal een telefonische tolkdienst voldoen. Het TVcN kan deze dienst meteen leveren. Het is ook mogelijk om voor een tijdstip in de toekomst bij het TVcN een tolk te reserveren.

7.5.4 Clientondersteuning

De wetgever heeft bepaald dat mensen recht hebben op onafhankelijke cliëntondersteuning. Dat betekent dat een inwoner hulp kan krijgen bij het vinden van de toegang tot de juiste instanties voor zorg, hulp of ondersteuning. Daarnaast kan de inwoner hulp krijgen bij het aanspreken van de beschikbare voorzieningen, bijvoorbeeld op het punt van werk, het aanvullen van het inkomen en het oplossen van problemen om deel te nemen aan de samenleving. De inwoner kan zich ook laten bijstaan door een belangenbehartiger. Deze vormen van cliëntondersteuning worden binnen de gemeente Lochem en Zutphen op dit moment beschikbaar gesteld door MEE. Voor meer informatie: (<https://www.mee.nl/voor-wie-is-clientondersteuning>).

7.5.5 Cliëntenraad

De cliëntenraad van Het Plein heeft de taak om het dagelijks bestuur van Het Plein te adviseren over de manier waarop de Participatiewet wordt uitgevoerd. In de cliëntenraad hebben klanten met een uitkering zitting en andere inwoners die zich betrokken voelen bij de doelgroep. De taak van de cliëntenraad is geregeld in de Verzamelverordening werk en inkomen. Het hoort niet bij de taak van de raad om advies uit te brengen of ondersteuning te bieden aan individuele klanten van Het Plein.

Wel is het mogelijk dat een knelpunt dat een individuele klant ervaart, iets zegt over de manier waarop in het algemeen de Participatiewet wordt uitgevoerd. Dan kan de cliëntenraad worden gevraagd hier aandacht aan te besteden.

Jaarlijks wordt via de begroting van Het Plein een budget beschikbaar gesteld waaruit de cliëntenraad zijn kosten kan betalen. Het budget wordt definitief vastgesteld nadat de cliëntenraad het jaarverslag heeft uitgebracht en komt ten hoogste overeen met het bedrag dat genoemd is in het jaarverslag. Een overschrijding van het budget is niet toegestaan. Als dit toch aan de orde (kan) zijn, dan meldt de cliëntenraad dit tijdig. Tenminste eenmaal per zes maanden is de ontwikkeling van het budget onderwerp van gesprek tussen de voorzitter van de cliëntenraad en de ambtelijk secretaris. Het bestuur stelt het vastgestelde budget jaarlijks uiterlijk op 1 april beschikbaar bij wijze van een voorschot.

Het Plein vergoedt de kosten voor administratieve ondersteuning door iemand met een arbeidsbeperking. Aan de leden van de cliëntenraad wordt een onkostenvergoeding verleend. Per bijgewoonde vergadering bedraagt de onkostenvergoeding €50,-. De vergoeding bedraagt maximaal €500,- per jaar.

7.6 Rechtsbescherming

In dit hoofdstuk staat kort beschreven wat de klant kan ondernemen tegen Het Plein als hij het oneens is met een besluit of met gedrag van een medewerker.

7.6.1 Klachten

Het kan zijn, dat een klant niet tevreden is over de dienstverlening door Het Plein en dat die klant een klacht wil indienen. In veel gevallen is een goed gesprek al voldoende om tot een oplossing te komen. Soms is dat niet het geval. Als er sprake is van onbehoorlijk gedrag van een medewerker van Het Plein, of als de klant bezwaren heeft tegen een procedure of een werkwijze van een afdeling van Het Plein, dan kan de klant een klacht indienen. Voor meer informatie over de manier waarop een klacht kan worden ingediend en de procedure die daarvoor geldt:

http://www.hetpleinzutphen.nl/Inwoner_het_plein/klacht_of_bezwaar/Klacht

Vragen over de klachtenprocedure kunnen worden gesteld aan de klachtcoördinator van Het Plein op nummer 0575 -595 700 of mailen naar klachtenhetplein@zutphen.nl. Als de klant vindt dat de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de Ombudsman Gemeente Zutphen/ Het Plein, postbus 41, 7200 AA Zutphen.

7.6.2 Bezwaar en beroep

Als een klant het niet eens is met een besluit van Het Plein, dan kan de klant daartegen bezwaar maken.

Bezwaar kan worden gemaakt tegen:

- een besluit, binnen zes weken na de bekendmaking;
- een handeling die afwijkt van een besluit, binnen zes weken;
- het niet uitvoeren van een besluit, binnen zes weken;
- het uitblijven van een beslissing, nadat de beslistermijn is verstreken.

Bezwaar kan worden gemaakt door middel van het indienen van een 'bezwaarschrift'. Voor meer informatie over bezwaar en de manier waarop een bezwaarschrift kan worden ingediend, zie

http://www.hetpleinzutphen.nl/Inwoner_het_plein/klacht_of_bezwaar/Bezwaar

Het indienen van een bezwaarschrift kost niets. Als de klant vanwege een bezwaarschrift kosten heeft gemaakt, bijvoorbeeld voor professionele rechtsbijstand, dan kan de klant ook een verzoek doen voor een vergoeding. Dit verzoek moet bij Het Plein ingediend zijn voordat op het bezwaarschrift is beslist. De beslissing over de kostenvergoeding is een onderdeel van de beslissing op het bezwaarschrift.

Naar aanleiding van het advies van de commissie beslist Het Plein op het bezwaarschrift. Als de klant het niet eens is met de uitkomst van het bezwaar, kan de klant binnen zes weken beroep instellen bij de rechtbank Gelderland, team bestuursrecht, postbus 9030, 6800 EM Arnhem.

Aan het indienen van beroep en een verzoek tot een voorlopige voorziening zijn kosten verbonden, het zogenaamde griffierecht. Voor meer informatie, zie:

<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/brochures/2015/04/14/bezwaar-en-beroep-tegen-een-beslissing-van-de-overheid>

7.7 Omgang met persoonsgegevens

Het Plein krijgt bij de uitvoering van de Participatiewet veel persoonlijke en privacygevoelige gegevens van een klant. Deze gegevens (en bewijsstukken) worden opgenomen in een persoonsdossier. Hierbij geldt:

- alleen persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Participatiewet worden opgenomen;
- er wordt niet meer opgenomen dan noodzakelijk is;
- er wordt alleen inzage in gegevens aan andere medewerkers gegeven voor zo ver dit nodig is voor hun werk;
- gegevens kunnen alleen aan andere organisaties worden verstrekt, als dat wettelijk is geregeld.

Het Plein is verplicht de gegevens van haar klanten geheim te houden. De klant zelf heeft wel recht op inzage in zijn dossier, maar wel binnen grenzen. De klant kan voor inzage iemand machtigen.

De klant mag zijn hele dossier inzien, dus ook rapportages en verslagen. Daarvoor geldt wel het volgende:

- bij inzage is altijd een medewerker aanwezig;
- als er informatie van derden in het dossier zit kan deze informatie alleen worden gegeven met toestemming van die persoon of organisatie, of die informatie moet onleesbaar worden gemaakt. Deze beperking geldt niet voor organisaties waarmee Het Plein samenwerkt, of als het een adviesaanvraag van Het Plein zelf betreft (bijvoorbeeld een terugkoppeling van een re-integratiepartner of een medisch advies van een keuringsinstantie);
- er worden geen gegevens of bewijsstukken meegegeven aan de klant. Wel kan een klant gegevens (laten) kopiëren. Daarvoor kunnen kosten in rekening worden gebracht bij de klant;
- inzage wordt geregistreerd.

Als gegevens volgens de klant feitelijk niet juist zijn, kan de klant om correctie van deze gegevens vragen. Denk daarbij aan foutieve jaartallen, namen of ingangsdata.

7.8 Wettelijke basis

De beleidsvoorschriften van dit hoofdstuk zijn gebaseerd op de Participatiewet, de algemene wet bestuursrecht, de Wet maatschappelijke ondersteuning, de Verzamelerordering werk en inkomen en het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens, meer concreet op de volgende bepalingen:

Thema	Artikelen
-------	-----------

Aanvraagprocedure – algemeen	41, 43 Participatiewet en 4:1 t/m 4:12 Algemene wet bestuursrecht
Aanvraagprocedure – hersteltermijn	4:5 Algemene wet bestuursrecht
Aanvraagprocedure – aanleveren gegevens	17 lid 1, 53a Participatiewet en 4:2 t/m 4:5 Algemene wet bestuursrecht
Aanvraagprocedure – woonplaats	40 Participatiewet
Aanvraagprocedure – jongeren tot 27 jaar	41 lid 4 en 5, 43 lid 4 en 5 Participatiewet
Aanvraagprocedure – huisbezoek, controleren en verifiëren van gegevens	53a Participatiewet en 6 Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens
Aanvraagprocedure – beslistermijn	4:13 t/m 4:15 Algemene wet bestuursrecht
Aanvraagprocedure – dwangsom	4:17 t/m 4:20 Algemene wet bestuursrecht
Aanvraagprocedure – voorschot	52 Participatiewet
Toekenning – ingangsdatum	44 Participatiewet
Toekenning – voorschot bijzondere bijstand in de vorm van geldlening in het geval van bijzondere omstandigheden	35, 52 lid 3 en 48 lid 1 en 2 Participatiewet
Toekenning – uitbetaling	45 Participatiewet
Toekenning – plan van aanpak	44a Participatiewet en 2.2 Verzamelerordering werk en inkomen
Na de toekenning – opschorten uitkering	54 lid 1 Participatiewet
Na de toekenning – vakantie	13 lid 1 onderdeel e Participatiewet
Beëindiging bijstand – algemeen	11 Participatiewet
Machtiging vertegenwoordiger	2:1 en 2:2 Algemene wet bestuursrecht
Cliëntondersteuning	2.2.4 lid 1 Wet maatschappelijke ondersteuning
Cliëntenraad	47 Participatiewet en hoofdstuk 5 Verzamelerordering werk en inkomen
Klachten	Hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht
Bezwaar en beroep	Hoofdstukken 6, 7 en 8 Algemene wet bestuursrecht