

Werkwijze (de werkinstructie)

Stap	Wat en hoe	Wie
1.	Wat: aanmelding doen voor Brede Ondersteuner Hoe: telefonisch of digitaal via aanmeldformulier Wanneer:	Inwoner
2.	Wat: ontvangen aanmelding inboeken in I-samenleving Hoe: inboeken als signaal op de AMW-lijst	Consulent
3.	Wat: aanmelding oppakken Hoe: vanuit I-samenleving op naam zetten en traject aanmaken	Toeslagenaffaire medewerker
4.	Wat: checken of inwoner behoort tot de doelgroep Brede Ondersteuning Hoe: navragen bij de beleidsmedewerker met Toeslagenaffaire in portefeuille of de inwoner is geregistreerd als gedupeerde of hiertoe op de wachtlijst staat.	Toeslagenaffaire medewerker
4a.	Indien inwoner niet is geregistreerd als gedupeerde én niet op de wachtlijst staat bij de Belastingdienst, dan inwoner adviseren om zich hiertoe aan te melden bij de Belastingdienst. Indien inwoner zich vervolgens meldt als mogelijk gedupeerde dan terug naar stap 4. Indien inwoner zich vervolgens niet meldt als mogelijk gedupeerde dan door naar stap A aanvraag afsluiten .	Toeslagenaffaire medewerker
4b.	Indien inwoner is geregistreerd als gedupeerde of daartoe op de wachtlijst staat bij de Belastingdienst, dan verder met stap 5.	Toeslagenaffaire medewerker
5.	Wat: eerste contact met inwoner inplannen Hoe: wijze waarop is maatwerk.	Toeslagenaffaire medewerker
6.	Wat: eerste afspraak bevestigen Hoe: wijze waarop is maatwerk.	Toeslagenaffaire medewerker
7.	Wat: eerste contact – de kennismaking Hoe: wijze waarop is maatwerk. Uitleggen wat de gemeente in het kader van de Brede Ondersteuning kan betekenen. Van dit eerste contact altijd een contactjournaal opmaken en in I-Samenleving registreren.	Toeslagenaffaire medewerker
8.	Wat: vervolg contact – het onderzoek Hoe: naar behoefte van de client en zorgvuldigheid van het onderzoek naar de in te zetten ondersteuning vinden er één of meerdere gesprekken plaats. Hierbij is het uitgangspunt dat er minimaal één huisbezoek plaatsvindt.	Toeslagenaffaire medewerker
9.	Wat: beoordelen of inwoner behoefte heeft aan ondersteuning Hoe: binnen de beoordeling zijn er vier ondersteuningssporen mogelijk: 1. behoefte aan begeleiding en/of inzet AMW;	Toeslagenaffaire medewerker

	<p>2. behoefte aan 2^e lijns zorg (Jeugd, Wmo, kredietbank);</p> <p>3. behoefte aan ondersteuning in inkomen en preventie;</p> <p>4. behoefte aan Brede Ondersteuning (financieel besluit).</p>	
10.	<p>Wat: Plan van Aanpak opstellen</p> <p>Hoe: Sjabloon Plan van Aanpak uit I-Samenleving. In het Plan van Aanpak worden bovengenoemde 4 ondersteuningsbehoeften in kaart gebracht. Ook wordt een voorstel gedaan over hoe de gemeente hierin kan ondersteunen.</p>	Toeslagenaffaire medewerker
11.	<p>Wat: globaal Plan van Aanpak voorleggen aan de inwoner en eventuele op- en aanmerkingen verwerken.</p> <p>Hoe: wijze waarop is maatwerk.</p>	Toeslagenaffaire medewerker
12.	<p>Wat: definitief Plan van Aanpak, met begeleidend schrijven, delen met inwoner.</p> <p>Hoe: wijze waarop is maatwerk.</p>	Toeslagenaffaire medewerker
13.	<p>Wat: indien sprake is van de in stap 9 beschreven behoefte 1 t/m 3, dan in gang zetten van het betreffende Subproces.</p> <p>Hoe: door de inwoner door te verwijzen, of zelf aan te melden, bij de desbetreffende afdeling.</p>	Toeslagenaffaire medewerker
14.	<p>Wat: indien sprake is van de in stap 9 beschreven behoefte aan Brede Ondersteuning (financieel besluit), dan vervolgen bij stap 15. Indien géén sprake is van behoefte aan Brede Ondersteuning, dan vervolgens door naar stap A aanvraag afsluiten.</p>	Toeslagenaffaire medewerker
15.	<p>Wat: checken of inzet Brede Ondersteuning spoed heeft</p> <p>Hoe:</p>	Toeslagenaffaire medewerker
15a.	<p>Indien er sprake is van spoed, dan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - direct door naar opmaken van financieel besluit; - Zorgadministratie informeren dat er een spoedbetaling moet worden gedaan. 	Toeslagenaffaire medewerker
16.	<p>Wat: benodigde gegevens verzamelen t.a.v. facturatie en beoordelen aan wie de betaling dient te worden verricht (leverancier/client). Er hoort altijd een originele factuur te zijn. Dat geldt ook voor pro forma betalingen. Om het zuiver te houden moeten er bonnetjes en facturen worden aangeleverd. Uitgangspunt is dat waar mogelijk aan de crediteuren wordt betaald. In de meeste gevallen gaat het op factuurbasis. Tevens nagaan of de financiële verantwoording verloopt met factuur of met recht op verantwoording achteraf.</p> <p>Hoe:</p>	Toeslagenaffaire medewerker
17.	<p>Wat: aan de toeslagenaffaire medewerker de benodigde informatie geven t.b.v. de financiële afwikkeling.</p> <p>Hoe:</p>	Inwoner
18.	<p>Wat: de van de inwoner ontvangen financiële documenten (zoals facturen en offertes) registreren</p>	Toeslagenaffaire medewerker

	Hoe: in I-Samenleving	
19.	Wat: financieel besluit opmaken Hoe: sjabloon financieel besluit uit I-Samenleving	Toeslagenaffaire medewerker
20.	Wat: financieel besluit samen met Plan van Aanpak doorsturen naar de teamleider ter ondertekening	Toeslagenaffaire medewerker
21.	Wat: financieel besluit + Plan van Aanpak beoordelen. Indien wel akkoord de stukken doorsturen naar Zorgadministratie met het verzoek een werkproces op te maken. Daarnaast de toeslagenaffaire medewerker meenemen in CC. Indien niet akkoord met terugkoppeling terugsturen naar toeslagenaffaire medewerker. Hoe: per mail	Teamleider
21.a	Indien financieel besluit en Plan van Aanpak wel akkoord en ondertekend retour ontvangen van Teamleider, dan de stukken registreren in I-Samenleving en communiceren met inwoner. Indien financieel besluit en Plan van Aanpak niet akkoord of ondertekent, dan de stukken aanpassen of onderzoeken wat er nodig is om alsnog Brede Ondersteuning te kunnen bieden.	Toeslagenaffaire medewerker
22.	Wat: financieel besluit + Plan van Aanpak registreren Hoe: in Civision	Zorgadministratie
23.	Wat: werkproces aanmaken. Opvoeren als werkproces <i>bijzondere bijstand</i> . Bij het toelichtingenveld invullen 'toeslagenaffaire'. Hoe: ...	
24.	Wat: voorziening regel opvoeren. Voorzieningregel is <i>0602</i> <i>Toeslagenaffaire</i> . Uit de aangeleverde stukken kan worden afgeleid welk bedrag moet worden opgevoerd. Ook noteren voor welke periode de voorziening dient te worden opgevoerd.	
25.	
26.	
27.	
28.	Wat: terugkoppeling geven aan Toeslagenaffaire medewerker over afronding betaalproces Hoe:	
29.	Wat: afsluiten Brede Ondersteuning. - Wanneer? - Hoe?	