**De casussen**

1. **Mevrouw de Boer is 89 en woont nog zelfstandig. Tot nu toe kon ze het aardig redden, maar haar conditie gaat achteruit en ze moet veel rusten in haar rolstoel. Ook begint ze steeds vergeetachtiger te worden. Ze vraagt waar ze terechtkan voor hulp.**

* *Lokaal doorverwijzen: een thuishulporganisatie, huisarts of de gemeente voor zorg vanuit de Wmo. Check regelhulp.nl voor meer informatie omtrent de zorg vanuit Wmo. Schrijf de informatie over de doorverwijzing op een briefje of maak een afspraak voor haar. Verwijs zo warm mogelijk door.*
* *Digitaal: doe eventueel de Wlz-check op CIZ.nl of ze in aanmerking komt voor zorg uit de Wlz (als blijkt dat ze blijvend is aangewezen op 24 uurs-zorg in de nabijheid).*

1. **Meneer Zimmerman heeft een boete gekregen voor door ‘rood’ rijden en is het daar niet mee eens. Hij praat op luide toon en in gebrekkig Nederlands.**

* *Kijk naar de flitsfoto op www.cjib.nl/ik-wil-mijn-flitsfoto-bekijken of inloggen in het digitaal loket met de DigiD app.*
* *Als blijkt dat hij schulden heeft, contact zoeken met schuldhulpverlening en/of aanmelden voor een cursus in het (digi)Taalhuis, mits het Taalhuis dat aanbiedt.*

1. **Mevrouw Veera is een beetje bedeesd en zegt niets te kunnen op de computer. Ze wil graag dat jij haar belastingaangifte regelt.**

* *Als medewerker mag je niet kijken in de ‘mijn omgeving’ van de klant na het inloggen met DigiD. De medewerker kan wel uitleggen wat DigiD is of wegkijken bij het inloggen. Ofwel helpen met de handen op de rug. Schat in of zij in staat is om de cursus Klik & Tik of indien gevorderd Digisterker te volgen en informeer hierover.*
* *Alternatief: vertel hoe zij iemand anders kan machtigen voor bepaalde diensten. Kijk op https://machtigen.digid.nl. Bij de Belastingdienst kun je bijvoorbeeld iemand machtigen voor de aangifte inkomstenbelasting en toeslagen. Kijk bij veelgestelde vragen hoe je dit kunt doen. Vertel altijd dat de machtiging ook weer ingetrokken kan worden als de dienst verleend is. De machtigingsperiode hoeft dus niet lang te zijn.*

1. **Mevrouw Van Lieshout wil zorgtoeslag aanvragen. Hoe moet dit en hoe hoog is de toeslag? Wanneer wordt de zorgtoeslag uitbetaald? Ze wil graag met de computer kunnen werken, maar denkt dat zij dit niet kan. Wat doe je?**

* *Via toeslagen.nl kan ze inloggen met de DigiD. Daar kan ze uitrekenen of ze recht heeft op zorgtoeslag en kan de toeslag aangevraagd worden. Het moment waarop ze bericht krijgt over de aanvraag, is te vinden bij de veelgestelde vragen onder het kopje ‘toeslag aanvragen’.*
* *Wanneer deze digitale handelingen te ingewikkeld voor haar zijn, kun je haar doorverwijzen naar een organisatie die met haar de aanvraag kan versturen. Indien zij wel computerbereid is, verwijs je haar naar een cursus Klik & Tik of, indien gevorderd, een cursus Digisterker. Je kunt met haar de aanmelding hiervoor doen.*

1. **Meneer Janzen van 74 jaar is geïrriteerd en voelt zich van het kastje naar de muur gestuurd. Hij weet niet waar hij terechtkan voor het aanvragen van een gezondheidsverklaring voor zijn rijbewijs.**

* *Toon begrip voor de irritatie. Kijk met de klant - als hij gekalmeerd is – welke stappen hij moet doorlopen op de website van het CBR. Hij dient de gezondheidsverklaring aan te vragen met een keuringsformulier van de huisarts.*

1. **Mevrouw Lindenberg komt gestresst binnen; zij zal binnenkort haar baan verliezen. Ze vraagt zich af hoe ze nu aan geld moet komen.**

* *Stel haar gerust een vraag achter de vraag. Zij kan op uwv.nl vinden of zij recht heeft op een uitkering. Klik op de homepage op de tegel Werkloos, ww. Op de site werk.nl kan zij een uitkering aanvragen: klik op het tabblad Uitkering.*

1. **Meneer Woe heeft een wanbetalersbrief van het CAK gekregen die hij niet kan lezen. Hij spreekt slecht Nederlands en kan niet met de computer omgaan. Vervolgens blijkt hij bij doorvragen ook nog andere schulden te hebben en gezondheidsproblemen. Hij schaamt zich hiervoor.**

* *Ga even met hem apart zitten en stel hem gerust. Kijk of je een afspraak met de schuldsanering kunt maken of schuldhulpverlening bij het Juridisch Loket. Daar kan met hem een wanbetalersregeling worden opgesteld (zie* [*www.hetcak.nl/regelingen/wanbetalers*](http://www.hetcak.nl/regelingen/wanbetalers)*).*
* *Belangrijk om goed door te vragen, ook naar zijn gezondheid, omdat multi-problematiek vaak voorkomt. Misschien is het nodig dat hij langs de huisarts gaat.*

1. **De bemoeizuchtige mevrouw Van Putten komt met haar zoon naar de bibliotheek. Hij wil een havo-opleiding in deeltijd volgen en is benieuwd of hij hiervoor studiefinanciering kan ontvangen. Wat raad je hem en zijn moeder aan?**

* *Bezoek duo.nl. Klik in de menubalk op ‘geld voor school en studie’, vervolgens op ‘deeltijdopleiding’. Daar vind je de regeling en een aanvraagformulier om tegemoetkoming te krijgen voor deeltijders. Ook kan hij proberen om een vergoeding te krijgen via levenlanglerenkrediet.*

1. **De vader van Suzan van Doorn is overleden. Ze is heel bedroefd en kan zich slecht concentreren. Toch moet ze een aantal zaken regelen. Wat raad je haar aan**?

* *Check samen met haar de levensgebeurtenissen op overheid.nl en ga naar ‘Er is iemand overleden’. Dit kan zij thuis ook invullen en nalezen.*
* *Bezoek belastingdienst.nl. Kies menu > mijn situatie verandert > na een overlijden.*

1. **Mevrouw Van Rijswijk met twee kinderen van 14 en 19 jaar is hoogst verontwaardigd, want ze ontvangt al 3 maanden geen alimentatie. Kan zij een verzoek indienen? Zo ja, hoe?**

* *Ja, 1 kind is echter meerderjarig. Dit kind moet akkoord geven. Via lbio.nl vullen zij samen het aanvraagformulier in. Op dit formulier geeft het meerderjarige kind aan of hij of zij akkoord is. Is hij of zij dat niet, dan kan de moeder alleen voor het jongste kind een verzoek indienen. (Vanaf 18 jaar gaat het kind de alimentatie zelf ontvangen). En ze moet in het bezit zijn van een originele uitspraak, eventueel aanvullend convenant en een ouderschapsplan.*

1. **Mevrouw De Laat is 57 jaar. Ze heeft haar auto verkocht. De koper vraagt haar om de tenaamstellingscode, maar die is ze kwijt. Hierdoor is ze ongerust. De koper wil het voertuig zo snel mogelijk op zijn naam overschrijven. Ze komt naar het IDO met de vraag hoe ze zo snel mogelijk de tenaamstellingscode in haar bezit kan krijgen.**

* *Online aanvragen met haar DigiD. Ze kiest op de homepage van rdw.nl voor ‘Nieuwe tenaamstellingscode aanvragen’. Dit is mogelijk als de auto op haar naam staat.   
  Ze logt in met DigiD, betaalt 1 euro via iDeal en ontvangt dan na de aanvraag onmiddellijk een e-mail met een nieuwe code.*
* *Heeft zij geen DigiD? Dan kan zij een nieuwe tenaamstellingscode aanvragen op* [*https://www.rdw.nl/particulier/voertuigen/auto/het-kentekenbewijs/tenaamstellingscode-kwijt*](https://www.rdw.nl/particulier/voertuigen/auto/het-kentekenbewijs/tenaamstellingscode-kwijt) *via de optie zonder DigiD. De nieuwe tenaamstellingscode ontvangt zij binnen 5 werkdagen per post op haar huisadres.*
* *Eventueel kan zij ook via de chatbot op https://www.rdw.nl/over-rdw/contact het aanvragen van een tenaamstellingscode doorlopen.*

1. **Mevrouw Hoevenaars heeft een ‘vechtscheiding’ achter de rug. Haar gemoedstoestand lijkt vlak, maar is ontvlambaar. Het probleem is dat *de toevoeging* is ingetrokken en zij daarom de kosten van de advocaat zelf moet betalen. Zij heeft namelijk € 30.000 ontvangen uit de afwikkeling van de echtscheiding. De advocaat heeft een nota van € 10.000 gestuurd. Dat geld heeft zij niet meer vanwege de aanschaf van een nieuwe woning omdat zij anders op straat zou komen te staan. De advocaat heeft een aanmaning gestuurd en dreigt met een deurwaarder. Volgens mevrouw Hoevenaars snapt de Raad voor Rechtsbijstand er niets van. Zij weten dat ze een nieuw huis moest kopen en toch trekken ze de toevoeging in. Wat moet ze doen?**

* *Deze casus vraagt om een gesprek over hoe ver je gaat met het ’uitdiepen’ van het probleem, zeker als je al vrij snel het idee hebt dat jij voor deze vraag geen simpele oplossing hebt en dat je enkel kan doorverwijzen.*
* *Neem de emoties van de klant serieus maar pas op met doorvragen, omdat de klant dan het idee krijgt dat de medewerker haar inderdaad verder kan helpen. Belangrijk is om haar verwachtingen te managen. Je kunt haar bijvoorbeeld doorverwijzen naar het gratis juridisch spreekuur of gratis advies van een advocaat die in vele bibliotheken aangeboden wordt, of naar het gebiedsteam. Zo’n team kan de hele situatie uitvragen en met mevrouw samen uitzoeken wat de logische volgende stappen zijn en haar hierbij ondersteunen.*
* *Zij zullen waarschijnlijk eerst kijken in hoeverre mevrouw de scheiding kan verdragen, en vervolgens bekijken hoe de financiële schade opgelost kan worden.*