

# 07. Contact opnemen met de uitkeringsinstantie



## Waarom is het belangrijk dat u zelf contact kunt opnemen met de Sociale Dienst?

Wanneer u een bijstandsuitkering ontvangt is het belangrijk dat u in staat bent om contact op te nemen in geval van:

- vragen over uw uitkering;
- het doorgeven van wijzigingen in uw situatie;
- het vinden van (vrijwilligers)werk;
- het volgen van een opleiding.

## Benodigheden:

- DigiD
- Klantnummer
- BSN-nummer
- Naam van uw contactpersoon (consulent/case regisseur) bij de Gemeente/Sociale Dienst (indien bekend)

## Doel:

In staat zijn om zelf contact op te nemen met de Gemeente of Sociale Dienst.

## Acties:

1	<p>Op de website van de Gemeente/ Sociale Dienst in uw gemeente kunt u veel informatie vinden over werk, inkomen en de bijstandsuitkering. Hier kunt u ook vinden hoe u contact op kunt nemen of een aanvraag kunt doen voor financiële ondersteuning middels bijvoorbeeld een uitkering of bijzondere bijstand.</p> <p>Zoek samen met uw begeleider de website van uw Gemeente/ Sociale Dienst op en bekijk welke informatie u daar kunt vinden over de bijstandsuitkering, minimavoorzieningen, schuldhulpverlening, werk en de contactmogelijkheden.</p>
2	<p><b>Oefening 1</b></p> <p>U ontvangt een bijstandsuitkering. Deze maand heeft u minder geld ontvangen dan voorgaande maanden. U denkt dat dit niet klopt.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Wat gaat u dan doen?</li><li>• Hoe neemt u contact op met de Gemeente of de Sociale Dienst?</li><li>• Wat voor informatie geeft u dan?</li></ul> <p>Bespreek vooraf met uw begeleider hoe u uzelf voorbereid op het gesprek en vervolgens hoe u het gesprek gaat voeren. U kunt dit ook door middel van een rollenspel samen van tevoren oefenen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 'Goedemorgen, met de Gemeente/ Sociale Dienst, hoe kan ik u helpen?' .....{uw antwoord}</li><li>• 'Wat is uw BSN of klantnummer?' .....{uw antwoord}</li><li>• 'Mag ik ter controle uw geboortedatum en uw adres?' .....{uw antwoord}</li><li>• Enz.</li></ul>
3	<p><b>Oefening 2:</b></p> <p>Er zijn veranderingen in uw situatie. Het kan zijn dat die invloed hebben op uw uitkering. Zijn er op dit moment geen veranderingen, bedenk dan een voorbeeld en bespreek dit met uw begeleider.</p> <p>Hoe kunt u de wijzigingen doorgeven? Bespreek dit ook met uw begeleider en schrijf de stappen op die u moet doorlopen.</p>

## Tips voor begeleider

Bespreek met de cliënt dat het raadzaam is alle correspondentie van de gemeente/sociale dienst, die betrekking hebbend op de uitkering, klaar te leggen wanneer je het gesprek gaat voeren.