|  |
| --- |
| Handleiding formulier ondertekening |

|  |
| --- |
|  |
| Van | : | Patricia & Maurice |
| Aan | : | Leden uitvoeringsoverleg |
| Datum | : |  |
| Onderwerp | : | Formulier handtekening klant |

**1. Inleiding**

Dit is de handleiding die hoort bij het formulier “aanvraag ondersteuning”.

**2. Formulier checklist**

* Personalia: invullen
* datum op blad 1 niet vergeten
* situatiebeschrijving: In een aantal steekzinnen de situatie van de klant beknopt samenvatten zodat het probleem waarop ondersteuning wordt gevraagd helder is.
* maatwerkvoorziening in het kader van de WMO/Jeugdwet: In te zetten producten benoemen.
* algemeen toegankelijke/collectieve voorziening: Kort beschrijven.
* eigen kracht – sociaal netwerk: Korte beschrijving van de oplossing
* opmerkingen: hierin kunnen opmerkingen gemaakt worden over de procedure (bijvoorbeeld aanvullend onderzoek), over de mening van de klant (klant is het bijvoorbeeld niet eens met de beschrijving of wil iets aanvullen), etc.
* ondertekening – Indien mogelijk (situatie helder, inzet middelen helder, klant accoord) ondertekenen

**3. Bijzonder situaties**

Hieronder staan een aantal situaties die zich kunnen voor doen:

* Klant wil kopie van formulier: kopie kopiëren en toezenden als klant op dat moment niet zelf een kopie kan maken. Dit betekent een kopie van de geschreven tekst en handtekening.
* Situatie is nog niet helder genoeg omdat aanvullend onderzoek nodig is.
	+ Als de voorziening wel helder is. De klant dan laten ondertekenen en in opmerkingenbox de procedure benoemen
	+ Als de voorziening niet helder is. De klant niet laten ondertekenen en het formulier toezenden/laten ondertekenen wanneer voorziening wel helder is.
* Archivering : formulier uploaden in WIZ-portaal;
* Klant is het oneens met de voorgestelde voorzieningen: Maximaal proberen tot overeenstemming met de klant te komen. De aanvraag conform wensen van de klant vullen. In de opmerkingenbox opnemen dat gemeente een andere oplossing voorstelt met daarin de korte beschrijving van de oplossing. Klant duidelijk aangeven dat deze aanvraag hoogstwaarschijnlijk afgewezen wordt, dat de klant hierover een beschikking ontvangt en dat daartegen bezwaar en beroep mogelijk is. Klant formulier laten ondertekenen. Dit formulier oormerken en richting kwaliteit sturen. Indien noodzakelijk wordt aanvullend onderzoek gedaan. Beschikking met de afwijzing en mogelijke onderbouwing versturen aan klant..