



# AFSPRAAK

---

## IS AFSPRAAK

**Algemene informatie voor klanten  
van de iSD Midden-Langstraat**

## Inhoudsopgave

---

Inleiding	4
Even voorstellen	5
Rechten en plichten	7
Werken aan werk werkt	11
Rechtmatigheidsonderzoeksformulier	13
Vakantie en uitkering	15
Bijzondere bijstand	17
Langdurigheidstoeslag	19
Kinderopvang	20
Collectieve zorgverzekering	21
Heffingskortingen	22
Fraude en fraudebestrijding	23
Klachten	24
Bezwaar en beroep	25
De WWB-kamer (klantenraad)	26
Afkortingen	27
Meer weten?	28
Contactgegevens	29
Notities	30
Colofon	32

## Inleiding

---

Omdat u (even) geen werk heeft, klopte u aan bij ons. U gaat er samen met ons alles aan doen om zo spoedig mogelijk (weer) aan de slag te gaan op de arbeidsmarkt. Tot die tijd ontvangt u een uitkering. Wellicht klopte u bij ons aan, omdat u een extra steuntje in de rug nodig heeft. U heeft bijvoorbeeld bijzondere bijstand nodig. Of u wilt als nieuwkomer beginnen met uw inburgering. Voor deze en andere zaken kunt u immers ook terecht bij onze organisatie. Wat dan ook de aanleiding is om met ons in contact te treden, wij zullen u altijd op een klantgerichte en duidelijke manier te woord staan. Afspraak is afspraak!

De ISD Midden-Langstraat (ISD) spant zich er voor in dat gemaakte afspraken worden nagekomen. Datzelfde verwachten wij van u, onze klant. Door de heldere afspraken werken u en wij op allerlei manieren samen aan uw terugkeer op de arbeidsmarkt. In deze brochure kunt u van alles lezen over rechten, plichten en over de hulp die u van ons kunt verwachten. Heeft u naar aanleiding van deze brochure nog vragen? Dan kunt u altijd contact met ons opnemen. Op de voorzijde van deze brochure staat 'Afspraak = afspraak'. Dit motto is tekenend voor de dienstverlening van de ISD. Wij gaan voor duidelijkheid, openheid en samenwerking met ú. Alleen op die manier kunnen wij voor u het maximale bereiken!

## Even voorstellen

---

Op het gebied van werk en inkomen werken de gemeenten Heusden, Loon op Zand en Waalwijk samen in de Intergemeentelijke Sociale Dienst (ISD) Midden-Langstraat. Namens deze drie gemeenten voert de ISD alle wet- en regelgeving uit op het gebied van werk en inkomen.

### Wat kan de ISD voor u doen?

De ISD...

- verleent graag zijn medewerking om u te laten meedoen aan de maatschappij;
- helpt u bij uw weg (terug) naar de arbeidsmarkt (re-integratie);
- verstrekt, bij onvoldoende eigen inkomsten, uitkeringen voor levensonderhoud;
- verleent – indien noodzakelijk – bijzondere bijstand;
- verleent in bepaalde situaties financiële hulp aan ondernemers of zelfstandigen;
- helpt u bij uw inburgering;
- brengt u – als dat nodig is – in contact met andere organisaties of instellingen die u kunnen helpen.

### 'Werk boven uitkering'

Wij werken onder het motto 'werk boven uitkering' en spannen ons in om u (weer) aan de slag te krijgen. Als dat (nog) niet mogelijk is, dan werken we er samen met u aan om u op een andere manier te laten meedoen aan de maatschappij. Kunt u niet of nog niet in uw eigen levensonderhoud voorzien? Of krijgt u te maken met hoge bijzondere bestaanskosten? Dan kunt u voor een (aanvullende) uitkering bij ons aankloppen. De ISD streeft er naar dat zo weinig mogelijk mensen afhankelijk zijn van een uitkering.

### Uw contactpersoon

Als klant van de ISD heeft u regelmatig met ons contact als het gaat om informatie en advies, uw weg naar werk, uw uitkering en alle vragen die daarmee verband houden. Om deze contacten zo goed mogelijk te laten verlopen, kunt u beroep doen op een contactpersoon. Voor vragen over werk en re-integratie is dit uw werkcoach, voor vragen over uw uitkering is dit uw inkomensconsulent. Deze medewerkers kennen uw dossier.

## Waar kunt u de iSD vinden?

De iSD is te vinden op het Werkplein Midden-Langstraat.

Bezoekadres: Grotestraat 403, Waalwijk

Postadres: Postbus 15, 5140 AA Waalwijk

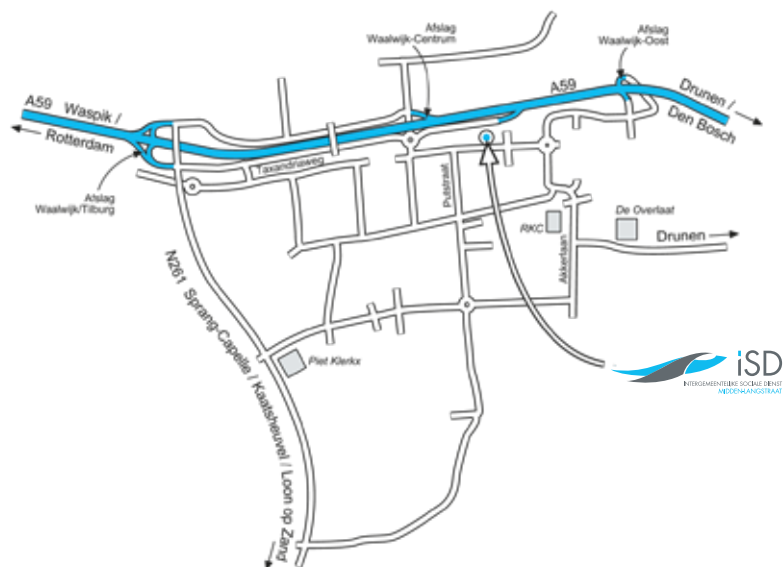
Telefoon: 0416 – 671 000

Fax: 0416 – 671 099

E-mail: [info@isd-ml.nl](mailto:info@isd-ml.nl)

Website: [www.isd-ml.nl](http://www.isd-ml.nl)

De iSD heeft elke werkdag een telefonisch spreekuur van 10.00 uur tot 12.00 uur. U kunt ook langskomen bij de iSD. De openingstijden zijn van 9.00 uur tot 17.00 uur. Wilt u uw eigen contactpersoon spreken? Dan verzoeken wij u met hem/haar vooraf een afspraak te maken. Voor algemene zaken kunt u zich bij de balie melden. Een medewerker van de iSD staat u dan te woord.



## Rechten en plichten

### Wat mag u van de iSD verwachten?

- De iSD behandelt u met respect.
- De iSD houdt zich aan de gemaakte afspraken.
- De iSD helpt u op allerlei manieren bij uw weg (terug) naar de arbeidsmarkt.
- De iSD neemt al uw argumenten om een uitkering aan te vragen serieus.
- De iSD beoordeelt al uw argumenten om een uitkering aan te vragen rechtvaardig.
- De iSD betaalt uw uitkering tijdig uit. Periodieke uitkeringen zijn rond de twaalfde van iedere maand op uw bankrekening bijgeschreven.
- De iSD gaat zeer zorgvuldig en discreet om met uw gegevens.
- De iSD verstrekt u alle nodige informatie.
- De iSD doet zijn uiterste best om uw recht op uitkering zuiver te toetsen. Daarbij kijkt de iSD of u ook nog recht heeft op andere uitkeringen of tegemoetkomingen in kosten.
- De iSD verwerkt uw aanvraag zo snel mogelijk. Hierbij geldt een wettelijke termijn van maximaal acht weken.
- De iSD leeft alle regels na, die staan voorgeschreven voor aanvraagbehandeling, heronderzoek en eventueel beëindigingsonderzoek.
- De iSD kijkt tussentijds regelmatig met u of uw uitkering nog wel klopt en of er misschien iets moet worden aangepast.
- De iSD houdt u op de hoogte van nieuwe regels en ontwikkelingen, zolang u een uitkering ontvangt.

## Wat verwacht de ISD van u?

- U behandelt de ISD-medewerkers correct en met respect.
- U houdt zich aan de gedragsregels van de ISD.
- U houdt zich aan de gemaakte afspraken.
- U probeert actief in uw eigen levensonderhoud te voorzien.
- U verstrekt de ISD alle benodigde gegevens die nodig zijn om uw recht op een uitkering te kunnen beoordelen.
- U geeft alle gegevens door die van invloed kunnen zijn op uw uitkering. Denk hierbij bijvoorbeeld aan: de hoogte van uw inkomen of wijzigingen in de gezinssamenstelling.
- U reageert op de uitnodigingen van de ISD.
- U staat huisbezoeken toe, als deze nodig zijn voor het vaststellen van uw recht op een uitkering.
- U beantwoordt onze (schriftelijke) vragen correct en u levert de antwoorden vóór de aangegeven tijd aan bij de ISD.

## Gedragsregels

Bij de ISD gelden de volgende gedragsregels:

- Aanwijzingen van de medewerkers van de ISD, de beveiligingsdiensten of de directie dient u op te volgen.
- Agressie (ook mondeling), bedreiging en vernieling van goederen zijn verboden.
- In het gebouw geldt een rookverbod.
- Gebruik van en handel in alcohol, verdovende, hallucinerende en opwekkende middelen is verboden.
- Het gebruik van mobiele telefoons is hinderlijk. Schakel uw telefoon uit als u een gesprek heeft met één van de medewerkers.
- Het bezit van slag-, steek- en vuurwapens is verboden.
- Discriminatie en ongewenste intimiteiten zijn niet toegestaan.
- De publieksruimte en toiletten mag u enkel gebruiken voor het doel waarvoor zij bestemd zijn. Zorg ervoor dat het gebouw netjes blijft. Laat geen rommel achter.
- Als u een afspraak heeft of een algemene vraag heeft, meldt u zich bij de balie.

## De ISD helpt u door...

### ...een persoonlijke service:

- u heeft vaste contactpersonen; uw werkcoach en uw inkomensconsulent;
- uw contactpersonen zijn in principe elke werkdag tijdens het telefonisch spreekuur bereikbaar;
- als het mogelijk en nodig is, verwijst de ISD u naar andere dienstverlenende instanties.

### ...heldere informatie:

- de ISD geeft u goede en begrijpelijke informatie;
- de ISD legt helder uit wat u moet weten en wat de ISD van u verwacht;
- de ISD herstelt fouten zo snel mogelijk.

### ...eenvoudige toegang tot onze dienstverlening:

- u kunt de ISD op meerdere manieren bereiken (bezoek op afspraak, melding bij de balie, post, telefoon en e-mail);
- de ISD heeft elke werkdag een telefonisch spreekuur van 10.00 uur tot 12.00 uur.

### U helpt ons door:

- u goed voor te bereiden op een vraag of een gesprek;
- eerst te bellen als u een vraag heeft. Dit bespaart u en ons tijd;
- de documenten waarover u een vraag heeft bij de hand te houden als u belt of een gesprek heeft;
- bij een gesprek de gevraagde documenten en bewijsstukken mee te nemen;
- de toegezonden formulieren thuis in te vullen;
- altijd te bellen als u te laat bent voor een afspraak of als u helemaal niet kunt komen;
- ook te bellen als u de gevraagde informatie niet vóór de afgesproken datum kunt aanleveren.

### U heeft het recht...

- om de hulp van de ISD te vragen om weer aan het werk te komen;
- om een uitkering of bepaalde dienstverlening aan te vragen;
- op afhandeling van uw aanvraag binnen tien werkdagen vanaf het moment dat wij over alle gegevens beschikken die wij nodig hebben om uw aanvraag af te handelen;
- om een persoon te machtigen die namens u optreedt. Denk aan een ouder, partner of vriend(in). Hierbij willen wij wel altijd een schriftelijke machtiging van u zien;
- om eerlijk en op een juiste wijze door de ISD te worden geholpen;
- om een goede toelichting te krijgen op een ISD-besluit;
- op uw privacy;
- op inzage in de gegevens die de ISD over u heeft opgeslagen;
- op dienstverlening van de ISD, ook als het een klacht betreft.

### Verlaging van de uitkering

Als de ISD constateert dat u zich verwijtbaar niet houdt aan de verplichtingen of onvoldoende besef van verantwoordelijkheid toont, wordt uw uitkering tijdelijk verlaagd. De aan de uitkering verbonden verplichtingen gelden al vanaf het moment van de aanvraag. Dit is dus al voordat het recht op uitkering is vastgesteld. Als blijkt dat u niet heeft voldaan aan de verplichting om in uw eigen bestaan te voorzien, is sprake van onvoldoende besef van verantwoordelijkheid. Enkele voorbeelden hiervan zijn: het door eigen toedoen verliezen van een baan, het weigeren van aangeboden arbeid, het niet meewerken aan een re-integratietraject, het schenden van de inlichtingenplicht, het verspelen van het recht op een uitkering op grond van de werkloosheidswet (WW) en het te snel interen op uw vermogen.

De hoogte en de duur van de verlaging hangen af van de mate van verwijtbaarheid en de ernst van de gedraging. De verlaging kan variëren van tien procent tot honderd procent gedurende één maand of meerdere maanden. Gedraagt u zich binnen twee jaar opnieuw verwijtbaar? Dan wordt uw uitkering weer verlaagd. De periode van verlaging duurt dan meestal langer. Blijft u zich verwijtbaar gedragen? Dan kan de ISD de uitkering voor een langere periode verlagen of zelfs weigeren. De ISD ziet van een verlaging af als elke vorm van verwijtbaarheid ontbreekt. Verlaging van uw uitkering is ook mogelijk als u zich tegenover het bestuur en de medewerkers van de ISD zeer ernstig misdraagt. In dit geval is ook strafrechtelijke vervolging mogelijk. Ook bij schending van de inlichtingenplicht is strafrechtelijke vervolging mogelijk.

## Werken aan werk werkt

Werken aan werk werkt. Dat is een feit. De ISD ondersteunt u hier graag bij. Wie lang zonder werk zit, weet dat het vinden van een baan moeilijk is. Hoe langer de werkloosheid duurt, hoe moeilijker het wordt. Daarom is het zo belangrijk om maatschappelijk actief te blijven. Ook als u een uitkering aanvraagt. Dit kan immers leiden tot een betaalde baan. Als betaald werk er niet meteen inzigt, dan kunt u bijna altijd aan de slag in een leer/werktraject of maatschappelijk nuttig (vrijwilligers)werk doen.

### Eigen verantwoordelijkheid

Het vinden van een betaalde baan is uw eigen verantwoordelijkheid. Maar u staat er niet alleen voor. Wij reiken graag de helpende hand. Samen met u werken wij aan werk. De ISD gelooft in aanpakken, niet in mooie woorden zonder resultaat. Wij kunnen u mogelijk werk aanbieden of u op een andere manier ondersteunen op uw weg naar werk. De ISD gaat er hierbij vanuit dat u vaardigheden en capaciteiten heeft waarmee u kunt en moet werken. Deze vaardigheden en capaciteiten zijn niet voor iedereen hetzelfde.

### Mogelijkheden

We kijken naar uw mogelijkheden op de arbeidsmarkt. In eerste instantie gaan we samen met u voor regulier werk. Is dat (nog) niet mogelijk, dan kijken we naar alternatieven. Denk hierbij bijvoorbeeld aan vrijwilligerswerk. Op uw weg naar werk kunnen wij u ondersteunen met korte cursussen en scholingstrajecten, leer/werkplaatsen en proefplaatsingen. Ook loonkostensubsidies en een no-riskpolis voor werkgevers kunnen helpen om sneller werk te vinden. Is het vinden van een reguliere baan nog niet mogelijk, dan kan de ISD u doorverwijzen naar gesubsidieerde arbeid. Dit kan een aardige opstap zijn.

### Aan de slag

Kortom: met uw inzet en medewerking en onze ondersteuning gaat u weer écht aan de slag. U verkleint uw afstand tot de arbeidsmarkt en u vergroot uw eigen kansen.

### Arbeidsverplichting

Volgens de wet moet u zo snel mogelijk in uw eigen onderhoud kunnen voorzien. Om dit voor elkaar te krijgen, dient u zich aan een aantal verplichtingen te houden. Heeft u een uitkering voor gehuwden/samenwonenden? Dan geldt dit niet alleen voor u, maar ook voor uw partner.

### Wat zijn die verplichtingen?

- U komt alle gemaakte afspraken na om uw kansen op de arbeidsmarkt te verbeteren.
- U probeert actief een baan te vinden (solliciteren).
- Als u een baan krijgt aangeboden, moet u deze aannemen (algemeen geaccepteerde arbeid).
- U moet vanuit de ISD aangeboden voorzieningen (hulp) gebruiken.
- U moet een eventueel aangeboden medische keuring ondergaan.
- U staat ingeschreven bij UWV WERKbedrijf.
- U laat zich scholen als dat uw kansen op werk vergroot.
- U werkt mee aan alle voorzieningen (bijvoorbeeld een onderzoek of scholing) die uw kans op werk vergroten.
- U moet informatie verstrekken als er iets wijzigt in uw situatie, als dat van invloed kan zijn op uw traject naar werk.
- U moet meewerken aan een onderzoek over het verloop van uw traject.
- U moet opdrachten van het re-integratiebedrijf uitvoeren.
- U mag de uitvoering van het traject niet (willens en wetens) belemmeren.

### Wat is algemeen geaccepteerde arbeid?

Met algemeen geaccepteerde arbeid wordt werk bedoeld dat algemeen maatschappelijk aanvaard is. Niet algemeen geaccepteerde werkzaamheden, zoals prostitutie, zijn hiermee uitgesloten. Ook werkzaamheden die ingaan tegen de integriteit van de persoon, denk hierbij aan gewetensbezwaren, zijn uitgesloten. Er mogen geen eisen worden gesteld aan de aansluiting van arbeid bij het opleidingsniveau, eerder opgedane werkervaring of beloning. Ook hierbij geldt het motto 'werk boven uitkering'.

## Rechtmatigheidsonderzoeksformulier

### Iedere maand

Aan u is een uitkering toegekend. Om die uitkering te krijgen, moet u iedere maand uw zogenoemde rechtmatigheidsonderzoeksformulier (ROFje) volledig invullen, tenzij u hiervan schriftelijk ontheffing heeft gekregen. Zonder dit ingevulde en ondertekende formulier krijgt u niets uitbetaald. Heeft u de verklaring verkeerd ingevuld of te laat ingeleverd? Dan stuurt de ISD het formulier terug én ontvangt u de uitkering misschien pas later.

### Hoe vult u uw ROFje goed in?

Lees de vragen eerst goed door. Bedenk dan wat u moet invullen. Vul daarna pas het formulier in. Beantwoord alle vragen. Zorg ervoor dat uw handtekening (en die van uw eventuele partner) op het formulier staat. Vergeet niet eventuele bewijsstukken mee te sturen. En lever het ROFje altijd op tijd in. Als u vragen heeft, bel dan tijdens het telefonisch spreekuur met uw inkomensconsulent (telefoon: 0416 – 671 000). Zo voorkomt u problemen.

### Betaaldatum uitkering

Uw uitkering wordt achteraf betaalbaar gesteld, uiterlijk op de twaalfde dag van de maand volgend op de periode waarop uw ROFje betrekking heeft. Voorbeeld: de uitkering van maart wordt uiterlijk op 12 april op uw bankrekening bijgeschreven.

### Uiterste inleverdatum

Op het ROFje staat de (uiterste) inleverdatum afgedrukt. De ISD kan alleen uw uitkering volgens afspraak betalen als u het formulier (samen met eventuele bewijsstukken) op tijd inlevert. Is het formulier niet op tijd binnen? Dan wordt uw uitkering die maand niet tijdig uitbetaald. U moet uw ROFje ook niet te vroeg inleveren, omdat u tot de inleverdatum wijzigingen in uw situatie door dient te geven op het ROFje.

### Werk gevonden?

Heeft u werk gevonden? Dan krijgt u een uitkering tot de dag dat u begint met uw nieuwe baan. Daarom blijft het belangrijk om het laatste ROFje goed in te vullen. De gegevens tot aan de datum van uw werkaanvaarding worden dan verwerkt. Verdient u met uw baan minder dan de geldende uitkeringsnorm? Dan kunt u een aanvullende uitkering krijgen. In dit geval moet u iedere maand het ROFje inleveren.

### Wanneer ontvangt u een nieuw ROFje?

Ruim één week voor de uiterste inleverdatum krijgt u het formulier thuisgestuurd.

## Vakantie en uitkering

---

Ontvangt u een uitkering van de ISD en wilt u op vakantie? Dan moet u zich aan bepaalde regels houden.

### Hoe lang mag u met vakantie?

- Maximaal vier weken per kalenderjaar (aaneengesloten periode of meerdere korte periodes). Tijdens deze vier weken loopt uw uitkering door.
- Heeft u ontheffing van alle arbeids- en re-integratieverplichtingen? Dan mag u maximaal dertien weken met behoud van uitkering op vakantie.
- Personen van 65 jaar of ouder mogen 26 weken met vakantie. Dat is zo in de wet geregeld.
- Om als (echt)paar samen gebruik te kunnen maken van de langere vakantieperiode moet u allebei aan de voorwaarden voldoen.
- Let op: de vakantieperiode van vier of dertien weken mag niet aansluiten op die van het voorafgaande kalenderjaar.

### Moet u uw vakantie melden?

- Geef alle vakanties altijd tijdig door met het vakantiemeldformulier. Dit formulier kunt u opvragen bij de ISD.
- Het vakantiemeldformulier moet u uiterlijk één week vóór uw vertrek inleveren bij de ISD.
- U kunt uw vakantie ook persoonlijk doorgeven aan de informatiebalie van de ISD en ter plekke het formulier invullen.

### Bijzondere zaken

- Valt de inleverdatum van uw ROFje in uw vakantieperiode? Dan moet u bij terugkomst alsnog het ROFje inleveren.
- Meldt uw terugkeer van vakantie altijd persoonlijk op de eerste werkdag na uw vakantie. Dit kan bij de informatiebalie van de ISD. U moet zich hierbij legitimeren. Ook moet u kopieën van tickets of andere bewijsstukken overleggen, waaruit de duur van verblijf in het buitenland blijkt.

### Wat gebeurt er als u te lang wegbleeft?

- Blijft u te lang op vakantie? Dan stopt uw uitkering.
- Bent u te laat terug van vakantie? Dan kan uw uitkering worden hervat vanaf de datum waarop u zich weer persoonlijk bij de ISD heeft gemeld. Over de dagen dat u te laat terug bent, ontvangt u geen uitkering. Dit is zo geregeld in de wet.
- Bestaat al dertig dagen of langer geen recht op uitkering? Dan moet u na uw terugkeer opnieuw een uitkering aanvragen. De uitkering gaat dan in met ingang van de datum van deze nieuwe aanvraag.
- Te laat terugkeren na vakantie of te laat melden dat u weer terug bent, kan gevolgen hebben voor uw re-integratie naar werk. Uw uitkering kan in deze gevallen worden verlaagd.

### Bent u verzekerd tegen de ziektekosten?

- Iedere Nederlander is verplicht zichzelf te verzekeren tegen ziektekosten.
- Het kan zo zijn dat uw zorgverzekeraar niet alle kosten in het buitenland vergoedt. Wilt u hier meer over weten? Neem dan contact op met uw zorgverzekeraar.
- Het is altijd verstandig om bij reizen een reisverzekering af te sluiten. Wilt u hier meer over weten? Neem dan contact op met uw verzekeraar.

## Bijzondere bijstand

Komt u voor kosten te staan die u zelf niet kunt betalen? Dan biedt de ISD in een aantal gevallen financiële hulp. Dit gebeurt in de vorm van bijzondere bijstand. Iedere inwoner van de gemeenten Heusden, Loon op Zand en Waalwijk kan een beroep doen op de bijzondere bijstand.

Bij de bijzondere bijstand wordt rekening gehouden met uw inkomen en uw eventuele vermogen. Chronisch zieken, gehandicapten en ouderen (65+) kunnen in aanmerking komen voor een financiële bijdrage van de ISD. Dit wordt categoriale bijzondere bijstand genoemd. Een andere categoriale regeling is er in de vorm van een voordelige collectieve zorgverzekering (zie verderop in deze brochure).

Voor bijzondere bijstand moet er sprake zijn van bijzondere omstandigheden en van noodzakelijke kosten die u niet vanuit uw uitkering hoeft te betalen. Dit kunnen eenmalige en structurele kosten zijn. U komt alleen in aanmerking voor bijzondere bijstand als u de kosten nergens anders vergoed krijgt.

### Bijzondere bijstand is onder meer mogelijk voor:

- maatschappelijke kosten, bijvoorbeeld bijstand voor de kosten van rechtshulp en reiskosten;
- te hoge woonkosten;
- kosten van medische of sociaal-medische aard. Denk aan kosten in verband met een chronische ziekte of beperking, dieetkosten, de eigen bijdrage voor de gezinshulp, kosten voor (para-)medische hulpmiddelen en een meer uitgebreide dekking tegen ziektekosten via de collectieve ziektekostenverzekering van de ISD.

### Meer weten?

De gemeenten hebben een gemeentelijk minimabeleid. Dit beleid heeft onder meer betrekking op:

- kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen;
- schuldhulpverlening;
- verstrekking van tegemoetkomingen in sociaal-culturele activiteiten.

Wilt u meer weten over het gemeentelijk minimabeleid?

Dan kunt u contact opnemen met het zorgloket van uw gemeente:

#### **Loket Maatschappelijke Ondersteuning (gemeente Heusden)**

Raadhuisplein 16  
5151 JH Drunen  
Telefoon: 073 – 513 17 89

#### **WaalwijkWijzer (gemeente Waalwijk)**

Taxandriaweg 6  
5141 PA Waalwijk  
Telefoon: 0416 – 683 456

#### **Servicepunt Welzijn, Wonen en Zorg (gemeente Loon op Zand)**

Nieuwe Markt 5  
5170 EJ Kaatsheuvel  
Telefoon: 0416 – 289 111

## Langdurigheidstoeslag

---

In sommige gevallen is het mogelijk dat u recht heeft op een jaarlijkse toeslag. Dat kan het geval zijn als u minimaal vijf jaar in de bijstand zit of als het inkomen van u en een eventuele partner in de afgelopen vijf jaar gemiddeld minder was dan 105 procent van de voor u geldende bijstandsnorm. De Wet werk en bijstand schept mogelijkheden om zo'n toeslag toe te kennen. Zo'n toeslag wordt langdurigheidstoeslag genoemd.

Inwoners van de gemeenten Heusden, Loon op Zand en Waalwijk kunnen de langdurigheidstoeslag krijgen als zij aan bepaalde voorwaarden voldoen. U hoeft geen uitkering van de ISD te ontvangen om hiervoor in aanmerking komen. We vergelijken uw inkomen met de bijstandsnorm die voor u zou gelden als u wel een uitkering van de ISD zou krijgen. Een langdurigheidstoeslag wordt alleen op aanvraag toegekend. Overigens hebben 65-plussers geen recht op langdurigheidstoeslag.

## Kinderopvang

---

Vanuit de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen kunt u van de ISD een tegemoetkoming krijgen in de kosten van kinderopvang. Dit kan als u:

- een uitkering heeft in het kader van de WWB, WIJ, IOAW/IOAZ of ANW en een re-integratietraject volgt;
- een uitkering heeft via de ISD in aanvulling op inkomsten uit werk;
- geen uitkering heeft maar als werkzoekende staat ingeschreven bij UWV WERKbedrijf en een re-integratietraject volgt;
- een inburgeringscursus volgt;
- kunstenaar bent zoals bedoeld in de Wet Werk en Inkomen Kunstenaars (WWIK);
- een opleiding volgt aan een onderwijsinstelling die valt onder de Wet Studiefinanciering (WSF) of de Wet Tegemoetkoming Onderwijsbijdrage en Schoolkosten (WTOS);
- jonger bent dan achttien jaar, recht heeft op bijstand en bovendien een opleiding volgt.

### Wie regelt de kinderopvang?

U regelt zelf de benodigde opvangplaats(en). Wie in aanmerking komt voor een tegemoetkoming van de ISD, kan advies krijgen bij het vinden van geschikte kinderopvang. Volgt u een re-integratietraject? Informeer dan bij uw werkcoach naar de mogelijkheden. Ontvangt u geen uitkering en behoort u wel tot de doelgroep? Neem dan contact op met de ISD.

### Hoe vraagt u de tegemoetkoming aan?

Voordat u een tegemoetkoming van de ISD kunt aanvragen, moet u een overeenkomst met de kinderopvangorganisatie hebben gesloten. Hierin staat wat de kinderopvang in totaal kost. Met deze overeenkomst kunt u bij de ISD een bijdrage vragen voor een deel van die kosten.

### Hoe vraagt u de kinderopvangtoeslag aan?

Heeft u de beschikking over de toekenning en de hoogte van de bijdrage van de ISD ontvangen? Dan kunt u de kinderopvangtoeslag bij de Belastingdienst/Toeslagen aanvragen. Het aanvraagformulier kunt u aanvragen via de BelastingTelefoon: 0800 – 0543. U kunt de aanvraag ook elektronisch indienen via [www.toeslagen.nl](http://www.toeslagen.nl). Deze website biedt u ook de mogelijkheid om een proefberekening te maken.

## Collectieve zorgverzekering

---

De ISD vindt het belangrijk dat klanten en minima goed verzekerd zijn tegen ziektekosten. Daarom biedt de ISD een collectieve zorgverzekering aan. De ISD werkt hiervoor samen met VGZ en CZ Groep. Uiteraard zijn kinderen jonger dan achttien jaar gratis meeverzekerd.

Indien u bijzondere bijstand aanvraagt in ziektekosten die niet worden vergoed door uw zorgverzekering, wordt door ons bezien of u zich in voldoende mate aanvullend heeft verzekerd. Wij gaan er bij de beoordeling van het recht op bijzondere bijstand vanuit dat u heeft gekozen voor deelname aan de collectieve verzekering of dat u heeft gekozen voor een vergelijkbaar of beter pakket bij CZ, VGZ of een andere zorgverzekeraar. Is dit niet het geval, dan kan dit er toe leiden dat u minder bijzondere bijstand ontvangt of dat uw aanvraag voor bijzondere bijstand wordt afgewezen.

Wilt u gebruik maken van de collectieve verzekering? Neem dan contact met ons op. Wij sturen u dan meer informatie over de inhoud van de collectieve verzekering en de hoogte van de premie toe. Ook ontvangt u van ons een aanmeldingsformulier.

## Heffingskortingen

Heffingskortingen zijn kortingen op de te betalen inkomstenbelasting en premie volksverzekeringen. Dit betekent dat u minder belasting hoeft te betalen. Afhankelijk van uw persoonlijke situatie heeft u recht op bepaalde heffingskortingen.

**Loonheffingskortingen** waar u recht op kunt hebben, worden via de werkgever of uitkeringsinstantie verrekend met de te betalen loonheffing. De loonheffingskortingen zijn:

- algemene heffingskorting;
- arbeidskorting;
- ouderenkorting;
- alleenstaande ouderenkorting;
- jonggehandicaptenkorting;
- levensloopverlofkorting.

De overige **heffingskortingen** kunt u zelf aanvragen als u denkt daar recht op te hebben:

- kinderkorting;
- inkomensafhankelijke combinatiekorting;
- alleenstaande ouderkorting;
- aanvullende alleenstaande ouderkorting;
- ouderschapsverlofkorting;

De ISD gaat er vanuit dat u uw heffingskortingen aanvraagt bij de Belastingdienst. Doet u dat niet, dan laat u geld liggen! Sterker nog: omdat de ISD er vanuit gaat dat u de heffingskortingen ontvangt, worden deze bedragen in mindering gebracht op uw uitkering. Wie dus niets aanvraagt, zal minder inkomsten hebben. Daarom is het raadzaam om altijd de voor u van toepassing zijnde heffingskortingen aan te vragen.

Wilt u meer weten over de heffingskortingen? Neem dan contact op met de Belastingdienst, 0800 05 43 (BelastingTelefoon) of [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl)

## Fraude en fraudebestrijding

De ISD werkt hard aan het opsporen en het bestrijden van fraude. Dat is logisch, want fraude is een gevaar voor ons stelsel van sociale zekerheid. Dat is het stelsel waarin iedereen in onze samenleving bijdraagt aan het onderhoud van mensen die (tijdelijk) niet genoeg geld hebben om van te leven. Als iemand fraudeert, heeft u er dus ook last van. Daarom let de ISD er op dat iedereen zich aan de regels houdt.

### Hoe voorkomt u uitkeringsfraude?

Het is voor u misschien niet altijd even duidelijk wanneer u regels overtreedt: (onbetaald) werken of studeren, mag dat mét behoud van uitkering? Heeft samenwonen meteen gevolgen voor de uitkering? Over deze en andere vragen kunt u het beste direct contact opnemen met uw inkomensconsulent. U voorkomt daarmee problemen. Tips om fraude te voorkomen: geef altijd eerlijk antwoord en geef veranderingen altijd direct door.

### Preventie en opsporing van fraude

De ISD wil alleen hulp (denk hierbij aan re-integratie of een uitkering) bieden aan personen die daar recht op hebben. Controleren is daarom helaas noodzakelijk. Wij vragen u vaak om gegevens. Die controleren wij ook. Het verzamelen en controleren van gegevens kan ook gebeuren zonder dat u daar iets van weet of merkt. De controle van gegevens vindt onder meer plaats door informatie die wij kunnen raadplegen via het Inlichtingenbureau. Wilt u hierover meer informatie? Vraag dan bij ons de folder over dit onderwerp aan. Als wij zogenoemde heimelijke waarnemingen doen, wordt u hiervan achteraf altijd op de hoogte gesteld.

### Wat gebeurt er als u heeft gefraudeerd?

Heeft u fraude gepleegd? Dan moet u de te veel ontvangen uitkering terugbetalen. Bovendien krijgt u een verlaging op uw uitkering. Bij zeer ernstige fraude komt de zaak zelfs voor de rechter. Uw recht op uitkering wordt opnieuw bepaald, maar nu op grond van de juiste gegevens.

## Klachten

Hoewel de ISD zijn taken op een klantgerichte manier wil uitvoeren, kan het toch gebeuren dat u niet tevreden of zelfs ontevreden bent over de manier waarop u door de ISD bent behandeld. Dan heeft u alle recht om daarover te klagen. Graag zelfs, want uw opmerkingen en klachten zorgen ervoor dat de dienstverlening van de ISD verder verbetert.

Eerst wordt uw klacht intern behandeld. Bent u het niet eens met de manier waarop de ISD met uw klacht omgaat? Of vindt uw klacht bij de ISD geen gehoor? Dan kunt u de Nationale Ombudsman inschakelen. De Nationale Ombudsman is een onpartijdig en onafhankelijk instituut. De Nationale Ombudsman heeft een open oor voor klachten van burgers, maar luistert net zo goed naar de overheid. Zo wordt aan beide partijen recht gedaan. Daar wordt de burger beter van en de overheid ook.

U kunt een klacht indienen als u vindt dat de ISD zich niet juist tegenover u heeft gedragen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de volgende situaties:

- u krijgt geen antwoord op uw brief;
- u krijgt niet de informatie waarom u heeft gevraagd;
- u bent onheus bejegend;
- er zijn toezeggingen gedaan, die niet worden nagekomen;
- u bent ontevreden over de geleverde dienst.

U kunt uw klacht het beste indienen door middel van ons klachtenformulier. Dit formulier sturen wij u op verzoek graag toe. U kunt het formulier ook downloaden van onze website: [www.isd-ml.nl](http://www.isd-ml.nl) (klik in het menu aan de linkerkant van de pagina op 'Nieuws & Downloads', kies dan voor 'Downloads' en vervolgens voor 'Diversen').

## Bezwaar en beroep

Klachten en bezwaren, ze lijken veel op elkaar. Toch is er een duidelijk verschil:

- een klacht gaat vooral over de manier waarop medewerkers van de ISD met u omgaan;
- een bezwaar gaat om de beslissingen die de ISD neemt.

### Bezwaren

Bent u het niet eens met een beslissing die de ISD over uw uitkering heeft genomen? Dan kunt u een bezwaarschrift indienen bij het dagelijks bestuur van de ISD. Dit doet u binnen zes weken na de dag waarop de beschikking (dat is de brief over een besluit) is verstuurd. In de beschikking staat hoe u een bezwaarschrift kunt indienen. Bezwaarschriften moet u opsturen naar het dagelijks bestuur van de ISD, Postbus 15, 5140 AA Waalwijk.

### Wartegen kunt u bezwaar maken?

Voordat u bezwaar maakt, kunt u altijd telefonisch contact met ons opnemen. Vaak kunnen we samen al veel oplossen. Komen we niet tot een oplossing, dan kunt u altijd bezwaar maken.

U kunt onder meer bezwaar maken als:

- u bijstand heeft aangevraagd en u krijgt niet (helemaal) wat u ons heeft gevraagd;
- de ISD minder uitkeert dan wat er in het besluit staat;
- de ISD iets anders uitvoert dan wat er in het besluit staat;
- u het oneens bent met het besluit om een verlaging op te leggen;
- u het oneens bent met het besluit om (een deel van) uw uitkering terug te vorderen.

### U bent het niet eens met de uitspraak. Wat nu?

Het dagelijks bestuur van de ISD beslist op uw bezwaarschrift. Als u het met deze beslissing niet eens bent, kunt u in beroep gaan bij de rechtbank in Breda. Daarna kunt u eventueel in beroep gaan bij de Centrale Raad van Beroep in Utrecht. De adressen van deze instanties staan in de brieven die u er in zo'n geval over krijgt.

## De WWB-kamer (klantenraad)

De ISD wil werken aan continue verbetering van zijn dienstverlening. Het peilen van meningen, het actief meedenken van klanten en andere relaties is daarbij natuurlijk onontbeerlijk. Dat gebeurt onder meer in de WWB-kamer (klantenraad) van de ISD.

De WWB-kamer is een onafhankelijk en onpartijdig forum, waaraan de ISD nieuw te vormen beleid voorlegt. Een forum ook, dat gevraagd en ongevraagd advies uitbrengt aan de ISD. Doelen van de WWB-kamer zijn:

- het uitwisselen van informatie;
- het signaleren van behoeften en knelpunten ten aanzien van beleid en uitvoering;
- het vertegenwoordigen van de belangen van alle huidige en toekomstige klanten van de ISD.

De WWB-kamer bestaat uit een onafhankelijk voorzitter en acht leden. Vijf van hen zijn zelf klant van de ISD. Zij zijn dus de 'ervaringsdeskundigen'. De overige drie leden van de WWB-kamer zijn vertegenwoordigers van diverse maatschappelijke instellingen en organisaties.

De WWB-kamer is er nadrukkelijk niet voor de behandeling van individuele klachten van klanten. De WWB-kamer houdt zich bezig met de grote lijnen, met het uitgestippelde beleid en met het signaleren en aanpakken van knelpunten. De WWB-kamer wil graag worden gevoed met uw signalen uit de praktijk. Pas dan kan zij actie ondernemen. De WWB-kamer zet zich in om de situatie van de klanten van de ISD te verbeteren. Dit gebeurt binnen de wettelijke mogelijkheden. Wie de WWB-kamer iets wil laten weten met betrekking tot ervaringen met de ISD, kan altijd contact opnemen.

### Hoe kunt u de WWB-kamer bereiken?

De WWB-kamer is via de post en via e-mail bereikbaar.

WWB-kamer ISD Midden-Langstraat  
 Postbus 15  
 5140 AA Waalwijk.  
 E-mail: [wwbkamer@isd-ml.nl](mailto:wwbkamer@isd-ml.nl) of [klantenraad@isd-ml.nl](mailto:klantenraad@isd-ml.nl)

## Afkortingen

Helaas kan het niet anders: als we het over wet- en regelgeving hebben, werken we vaak met afkortingen. Graag willen we wat meer duidelijkheid scheppen in de wirwar aan afkortingen. Daarom treft u hierbij een handige lijst aan, waarbij achter elke afkorting de betekenis staat.

<b>AB</b>	Algemeen Bestuur ISD Midden-Langstraat.
<b>Akw</b>	Algemene Kinderbijslag Wet.
<b>Anw</b>	Algemene Nabestaandenwet.
<b>AOW</b>	Algemene Ouderdomswet.
<b>Awb</b>	Algemene wet bestuursrecht.
<b>AWBZ</b>	Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten.
<b>Bbz 2004</b>	Besluit Bijstandsverlening Zelfstandigen.
<b>DB</b>	Dagelijks Bestuur ISD Midden-Langstraat.
<b>IOAW</b>	Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers.
<b>IOAZ</b>	Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen.
<b>IOW</b>	Wet inkomensvoorziening Oudere Werklozen.
<b>ISD</b>	Intergemeentelijke Sociale Dienst Midden-Langstraat.
<b>ROFje</b>	Rechtmatigheidsonderzoeksformulier
<b>SVB</b>	Sociale Verzekeringsbank.
<b>SZW</b>	Sociale Zaken en Werkgelegenheid.
<b>WAO</b>	Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering.
<b>Wi</b>	Wet Inburgering.
<b>WIA</b>	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen.
<b>WIJ</b>	Wet Investeren in Jongeren.
<b>WWIK</b>	Wet Werk en Inkomen Kunstenaars.
<b>Wmo</b>	Wet maatschappelijke ondersteuning.
<b>WSF</b>	Wet studiefinanciering
<b>WTOS</b>	Wet Tegemoetkoming Onderwijsbijdrage en Schoolkosten
<b>WW</b>	Werkloosheidswet.
<b>WWB</b>	Wet werk en bijstand.

## Meer weten?

---

Wilt u meer weten over de ISD en zijn taken en verantwoordelijkheden? Breng dan eens een bezoekje aan [www.isd-ml.nl](http://www.isd-ml.nl), de website van de ISD. Contact opnemen met uw inkomensconsulent kan natuurlijk ook.

### Folders en brochures

Wilt u meer weten over specifieke onderwerpen? Dan kunt u onder meer de volgende folders en brochures bij ons aanvragen:

- ISD Info: Mogen we even binnenkomen?
- ISD Info: Werken aan werk werkt!
- ISD Info: Klachtafhandeling bij de ISD
- ISD Info: U maakt bezwaar, en dan?
- Ik heb wat, krijg ik ook wat?
- Zo zit het met werk en bijstand.
- Zo zit het met werk en inkomen voor jongeren.

## Contactgegevens

---

### Bezoekadres

ISD Midden-Langstraat  
Werkplein Midden-Langstraat  
Grotestraat 403  
5142 CB Waalwijk

### Postadres

Postbus 15  
5140 AA Waalwijk

### Algemeen telefoonnummer

0416 – 671 000

### Algemeen faxnummer

0416 – 671 099

### E-mail en internet

Algemeen e-mailadres: [info@isd-ml.nl](mailto:info@isd-ml.nl)  
Website: [www.isd-ml.nl](http://www.isd-ml.nl)

### Openingstijden en spreekuur

De ISD heeft elke werkdag een telefonisch spreekuur van 10.00 uur tot 12.00 uur. U kunt ook langskomen bij de ISD. De openingstijden zijn van 9.00 uur tot 17.00 uur. Indien u uw eigen contactpersoon wilt spreken verzoeken wij u met hem/haar vooraf een afspraak te maken. Voor algemene zaken kunt u zich bij de balie melden. Een medewerker van de ISD zal u dan te woord staan.





## Colofon

---

© 2011 – Alle rechten voorbehouden –  
Intergemeentelijke Sociale Dienst  
Midden-Langstraat, Waalwijk.  
Aan de teksten uit deze brochure kunnen  
geen rechten worden ontleend.

**Redactie:**

Communicatie ISD Midden-Langstraat

**Vormgeving en drukwerk:**

CommunicatieTijgers, Waalwijk

Versie: 01-2011