

## Servicenormen dienstverlening Sociale Zaken

U krijgt van ons een uitkering, maakt gebruik van schuldhulpverlening of vraagt een regeling aan. We bieden u deze diensten als u in Capelle, Krimpen of Zuidplas woont.

Wij willen u altijd goed en snel helpen, duidelijke informatie bieden en vriendelijk te woord staan. We besteden veel aandacht aan een goede service. Hieronder vindt u informatie over wat u van ons kunt verwachten.

### Brieven en e-mails

Als u ons een brief stuurt, krijgt u binnen 2 werkdagen een ontvangstbevestiging. Hierin staat wie uw brief behandelt en hoe lang dat duurt. In principe krijgt u binnen 4 weken antwoord. Soms halen we deze termijn niet. U krijgt dan een tussenbericht. We verlengen de termijn dan met maximaal 2 weken.

Als u ons een e-mail stuurt, krijgt u direct per e-mail een ontvangstbericht. Daarna krijgt u binnen 5 dagen een reactie.

**Let op:** Voor het behandelen van aanvragen van een uitkering of regeling of bezwaarschriften gelden andere termijnen. Deze zijn in de wet of door het college van B&W vastgesteld (vaak 8 weken).

### Website

Op [www.ijsselgemeenten.nl](http://www.ijsselgemeenten.nl) vindt u veel informatie over onze diensten en producten. U kunt er folders, informatiebladen en aanvraagformulieren downloaden. Ook kunt u steeds meer digitaal aanvragen en verzoeken indienen. Voor sommige producten verwijzen we u naar de website van uw gemeente.

### Insturen formulieren of documenten

U kunt online documenten insturen via [www.ijsselgemeenten.nl](http://www.ijsselgemeenten.nl) 'verzenden documenten'. Van papieren kunt u daar een digitale foto versturen of de papieren sturen naar: Ijsselgemeenten, Antwoordnummer 760, 2900 WE Capelle aan den IJssel. U hoeft dan geen postzegel te plakken.

### Informatielijn [socialezaken@ijsselgemeenten.nl](mailto:socialezaken@ijsselgemeenten.nl) of 010 - 284 84 57

Bij onze informatielijn kunt u terecht met al uw vragen en voor informatie over uw uitkering of andere voorzieningen, zoals bijzondere bijstand of individuele inkomensvoet. Hiervoor kunt u mailen: [socialezaken@ijsselgemeenten.nl](mailto:socialezaken@ijsselgemeenten.nl) of bellen: 010 - 284 84 57 (op werkdagen van 8.00 tot 12.00 uur).

Kunnen we aan de telefoon uw vraag niet meteen beantwoorden? Dan belt uw casemanager bij voorkeur dezelfde dag terug.

### Balie

U kunt langskomen met vragen bij onze balies. De meest actuele openingstijden vindt u op [www.ijsselgemeenten.nl](http://www.ijsselgemeenten.nl). Als u een document aan onze balie afgeeft, krijgt u op verzoek een ontvangstbevestiging.

In **Capelle**: in het gemeentehuis aan de Rivierweg 111 in Capelle aan den IJssel. Deze is open op maandag, woensdag, donderdag en vrijdag van 8.00 tot 12.00 uur.

In **Krimpen** is de balie op afspraak open op dinsdag van 8.30 tot 12.30 uur in het gemeentehuis aan het Raadhuisplein. Een afspraak maakt u via de informatielijn.

In **Zuidplas** kunt u iedere werkdag folders en formulieren ophalen bij het Klant Contact Centrum (KCC) in het gemeentehuis van Zuidplas. U kunt daar ook papieren en formulieren voor ons inleveren in een speciale brievenbus.

Als u een gesprek heeft met het Sociaal Team van Zuidplas, kunnen we daarbij aanwezig zijn als het over uw uitkering gaat. Het Sociaal Team maakt deze afspraken.

## Casemanagers

Wij werken met teams van casemanagers. Soms heeft u binnen een team een vaste contactpersoon. Als deze niet aanwezig is, is vervanging binnen het team geregeld.

Wilt u uw casemanager spreken, maak dan een afspraak via onze informatielijn. We vragen altijd waarover u uw casemanager wilt spreken. Vaak kan de medewerker van de informatielijn uw vraag al beantwoorden.

## Op tijd voor een afspraak

Gesprekken met uw casemanager zijn altijd op afspraak. Het is belangrijk dat u op tijd bent voor iedere afspraak. We reserveren namelijk tijd en ruimte voor u. Als u meer dan 10 minuten te laat bent, vervalt de afspraak en maken we een nieuwe. Dit omdat anders de volgende persoon te lang moet wachten. We verwachten dat u het op tijd laat weten als u niet kunt komen.

## Reiskosten

Als we u uitnodigen voor een gesprek, kunt u een vergoeding van reiskosten krijgen als uw enkele reisafstand meer is dan 10 kilometer. Soms geven we geen vergoeding, bijvoorbeeld voor een aanvraag van een uitkering, als u ons zonder uitnodiging bezoekt of voor een gesprek als u de inlichtingenplicht heeft overtreden. Maakt u reiskosten voor uw re-integratie? Dan gelden andere regels.

## Werkplein IJsselgemeenten

Het Werkplein IJsselgemeenten vindt u aan de Fluiterlaan 427 - 429, 2903 HN Capelle aan den IJssel. Het Werkplein is van maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 16.30 uur open. Voor vragen belt of mailt u de informatielijn ([socialezaken@ijsselgemeenten.nl](mailto:socialezaken@ijsselgemeenten.nl) of 010 – 284 84 57). Voor het afzeggen van een afspraak op het Werkplein belt u 010 – 284 84 00 (op werkdagen van 8.00 tot 12.00 uur).

## Schuldhelpverlening

Schuldhelpverlening is gevestigd aan de Rivierweg 111 in Capelle aan den IJssel. U kunt met vragen of aanmelding mailen naar [schuldhelpverlening@ijsselgemeenten.nl](mailto:schuldhelpverlening@ijsselgemeenten.nl) of bellen: (010) 2848419 (op werkdagen van 8.00 tot 12.00 uur). Op [www.ijsselgemeenten.nl](http://www.ijsselgemeenten.nl) vindt u meer informatie en hoe u zich kunt aanmelden voor Schuldhelpverlening.

## Inspraak

Iedere gemeente heeft een eigen adviesraad. De adviesraden komen op voor de belangen van mensen die gebruik maken van onze diensten en/of de Wet sociale werkvoorziening (WSW). Met vragen, ideeën en opmerkingen kunt u contact opnemen met:

- De Adviesraad Sociaal Domein van **Capelle aan den IJssel** via e-mail: [adviesraadsociaaldomein@capelleaandenijssel.nl](mailto:adviesraadsociaaldomein@capelleaandenijssel.nl)
- De Adviesraad Sociaal Domein **Krimpen aan den IJssel** via e-mail: [secretaris@adviesraadsociaaldomeinkrimpen.nl](mailto:secretaris@adviesraadsociaaldomeinkrimpen.nl)
- De Adviesraad **Zuidplas** via e-mail: [info@adviesraadzuidplas.nl](mailto:info@adviesraadzuidplas.nl)

## Klanttevredenheidsonderzoek

IJsselgemeenten houdt regelmatig een klanttevredenheidsonderzoek. De resultaten bespreken we met de Adviesraden. We doen voorstellen hoe we beter kunnen aansluiten bij de behoeften van onze klanten. Dit onderzoek richt zich op onze gehele dienstverlening.

## Nieuwsbrief

De nieuwsbrief Sociale Zaken verschijnt 4 keer per jaar met informatie en achtergrondartikelen over uw uitkering en andere regelingen. We sturen de nieuwsbrief per post naar iedereen die een bijstandsuitkering van ons krijgt. De professionals waar we mee samenwerken ontvangen de nieuwsbrief ook per post of e-mail. U kunt de nieuwsbrieven tot 1 jaar na verschijnen vinden op [www.ijsselgemeenten.nl](http://www.ijsselgemeenten.nl)