



# Te oefenen casussen vaardigheidstraining

Hieronder vind je de casussen waarmee je de deelnemers met de trainingsacteur kunt laten oefenen in de training. Hoever je hierin gaat hangt onder andere af van hoe jullie dienstverlening er precies uit ziet en hoeveel inhoudelijke kennis belangrijk is voor de deelnemers.

De casussen zijn vooral bedoeld om vaardigheden te oefenen, niet om diep de inhoud/kennis in te gaan. Onder elke casus staan mogelijkheden beschreven om de klant te helpen, maar jij bepaalt dus zelf wat er voor jouw bibliotheek geldt en op welk moment jullie doorverwijzen naar een partner. Je kunt deze casussen bij verschillende oefenonderdelen in de training gebruiken. Je kunt natuurlijk ook eigen casussen gebruiken.

**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 terecht kan voor hulp.**

- ▶ Lokaal doorverwijzen: een thuishulporganisatie, huisarts of de gemeente voor zorg vanuit de Wmo. Check [regelhulp.nl](https://www.regelhulp.nl) voor meer informatie omtrent de zorg vanuit Wmo. Schrijf de informatie met betrekking tot 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](https://www.ciz.nl) of ze in aanmerking komt voor zorg uit de Wlz (als blijkt dat ze blijvend is aangewezen op 24 uur zorg in de nabijheid of permanent toezicht).

**2. 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](https://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 budgetcursus in het (digi) Taalhuis, mits het Taalhuis dat aanbiedt.

**3. 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 wegstippen bij het inloggen. Ofwel helpen met de handen op de rug. Schat in of zij in staat is om de cursus Klik en 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>. Voor de Belastingdienst kun je bijvoorbeeld gemachtigd worden voor het doen van de aangifte inkomstenbelasting en voor 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 duren.

**4. 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](https://toeslagen.nl) kan mevrouw 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 voor mevrouw te ingewikkeld zijn om zelfstandig uit te voeren, kun je haar lokaal doorverwijzen naar een organisatie die samen met haar de aanvraag kan versturen. Indien deze mevrouw wel computerbereid is, kun je haar een cursus Digisterker aanraden.

- ▶ Om haar digitale vaardigheden te vergroten, verwijs mevrouw door naar een cursus Klik&Tik of, indien gevorderd, een cursus Digisterker. Je kunt samen met mevrouw de aanmelding voor een cursus doen.

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

- ▶ Toon begrip voor de irritatie. Kijk met de klant - als deze 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.

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

- ▶ Stel de klant gerust en vraag achter de vraag. De klant kan op [uww.nl](#) vinden of hij recht heeft op een uitkering. Klik op de homepage op de tegel Werkloos, ww. Op de site [werk.nl](#) kan hij een uitkering aanvragen, klik op het tabblad Uitkering.

**7. 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 schuldhelpverlening bij het Juridisch Loket. Daar kan met meneer Woe een wanbetalersregeling worden opgesteld (zie [www.hetcak.nl/regelingen/wanbetalers](#)).
- ▶ Belangrijk om goed door te vragen, ook naar zijn gezondheid, omdat multi-problematiek vaak voorkomt.

**8. 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 studiefinanciering daarvoor kan ontvangen. Wat raad je hem en zijn moeder aan?**

▶ Bezoek [duo.nl](https://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.

**9. 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 Suzan de levensgebeurtenissen op [overheid.nl](https://overheid.nl) en ga naar 'Er is iemand overleden'. Dit kan Suzan thuis ook invullen en nalezen.

▶ Bezoek [belastingdienst.nl](https://belastingdienst.nl). Kies menu > mijn situatie verandert > na een overlijden. Kijk ook naar: wat moet ik allemaal regelen voor de checklist.

**10. 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, echter 1 kind is meerderjarig. Dit kind moet akkoord geven. Via [lbio.nl](https://lbio.nl) vullen ze het aanvraagformulier in. Op dit formulier geeft het meerderjarig kind aan of hij/zij akkoord is. Is hij/zij dat niet, dan kan 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.

**11. 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.**

## Goede oplossingen:

- ▶ a. Online aanvragen met DigiD van mevrouw. Ze kiest op de homepage van [rdw.nl](http://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 daarin een nieuwe code.
- ▶ b. Heeft mevrouw geen DigiD? Dan kan zij een nieuwe tenaamstellingscode aanvragen via deze pagina op de website. Met de daar aangeboden dienst kan zij zonder DigiD een tenaamstellingscode aanvragen. De nieuwe tenaamstellingscode ontvangt mevrouw dan binnen 5 werkdagen met de post op haar huisadres.
- ▶ c. Eventueel kan mevrouw ook via onze chatbot op onze contactpagina het proces van een tenaamstellingscode aanvragen doorlopen.



Heb je vragen of wil je sparren?

Team Digitale Inclusie Probiblio staat voor je klaar!

Neem contact met ons op via [basisvaardigheden@probiblio.nl](mailto:basisvaardigheden@probiblio.nl)