WERKWIJZE

Formulierenhulp BuurtWerkKamers – "Do's and Don'ts"

Bij de BuurtWerkKamers zijn ervaringsdeskundigen/vrijwilligers en soms ook enkele medewerkers actief met het ondersteunen van deelnemers/hulpvragers bij het helpen invullen van een formulier of aanvraag bij een (formele) instantie. Dat is altijd individueel maatwerk. Op basis van ervaringen zijn er enkele "do's en don'ts" bij deze dienstverlening die we altijd toepassen om er voor te zorgen dat we altijd zorgvuldig, correct, prettig en veilig werken, met respect voor de privacy, zowel voor de deelnemer/hulpvrager zelf als voor de hulpverlenende ervaringsdeskundige/vrijwilliger. Dat samen leidt tot de volgende werkwijze voor de formulierenhulp bij de BuurtWerkKamers:

1. ***Formele handelingen alleen door de deelnemer/hulpvrager zelf.***
   Ondertekening van formulieren, aanvragen, bezwaren en alle andere officiële en op naam staande papieren – zowel fysiek (het ondertekenen) als digitaal (de muisklik) – worden altijd gedaan door de deelnemer/hulpvrager zelf en nooit door vertegenwoordigers van de BuurtWerkKamers.

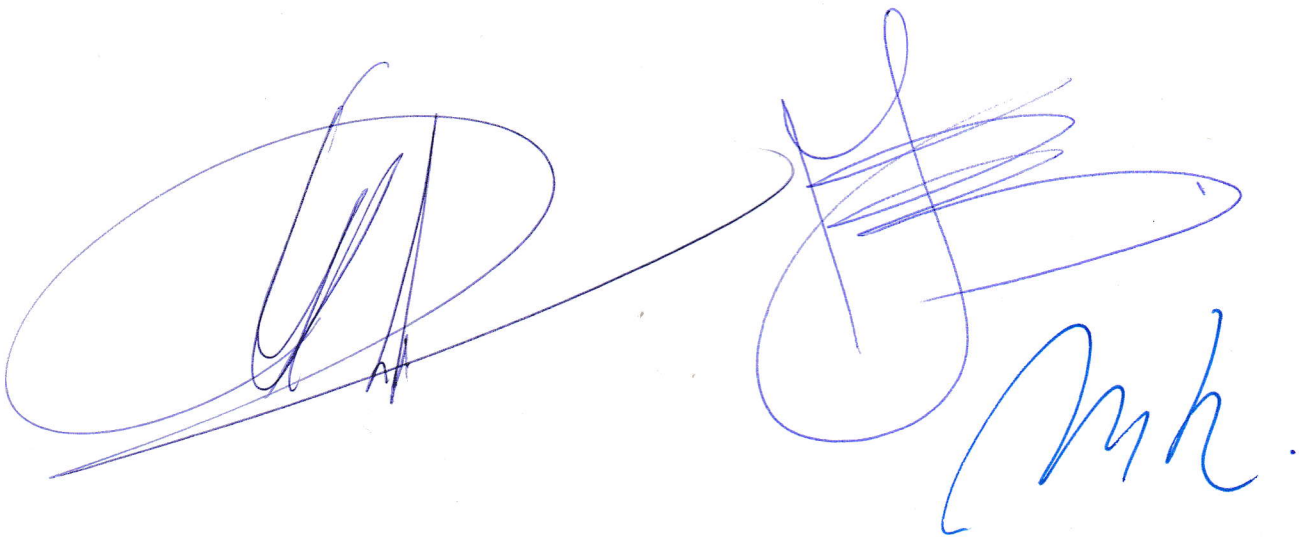
2. ***Handelingen bij voorkeur altijd samen met de deelnemer/hulpvrager.***
   Daar waar mogelijk kijkt de deelnemer/hulpvrager altijd mee bij de handelingen op papier en/of het scherm. De vertegenwoordiger van de BuurtWerkKamer stuurt hier actief op en probeert de deelnemer/hulpvrager actief te betrekken in het volledige proces.

3. ***Welke formulieren wel en welke niet?***
   Vertegenwoordigers van de BuurtWerkKamers helpen niet bij het doen van aangifte van de inkomstenbelasting. Bij vragen over het doen van aangifte inkomstenbelasting verwijst de vertegenwoordiger van de BuurtWerkKamer actief door naar een formele partner die dat wél doet; dan wel naar de Belastingdienst zelf. Daar waar nodig gebeurt dat 'warm' waarbij rekening wordt gehouden met de eventuele kwetsbaarheid van de deelnemer of hulpvrager. Wel helpen we bij alle andere aanvragen, zoals die voor kindgebonden budget, huurtoeslag, kinderopvangtoeslag, zorgtoeslag en aanvragen WMO.

4. ***Financiële aanvragen alleen door een formulierencoach.***
   Het ondersteunen bij het aanvragen van zaken die financiële gevolgen (kunnen) hebben voor de deelnemer/hulpvrager gebeurt alleen door vertegenwoordigers van de BuurtWerkKamer die daartoe vanuit de BuurtWerkKamer Coöperatie zijn aangewezen en daarmee worden erkend als 'ervaringsdeskundige formulierencoach'. Denk bijvoorbeeld aan het aanvragen van een kinderopvangtoeslag of het aanvragen van de gemeentelijke kwijtschelding. Het erkennen en aanwijzen/benoemen van een formulierencoach gebeurt door het bestuur van de Coöperatie. Van alle formulierencoaches wordt een lijst bijgehouden, die door de teamcoördinatoren regelmatig wordt geactualiseerd en door het bestuur van de Coöperatie regelmatig wordt vastgesteld. Waar nodig en mogelijk organiseren de BuurtWerkKamers (met en/of bij derden) cursussen/trainingen voor deze formulierencoaches.

5. ***Vrijwaring juridische aansprakelijkheid.***
   Indien een vertegenwoordiger van de BuurtWerkKamer ondersteuning en hulp biedt bij vragen en zaken die financiële gevolgen (kunnen) hebben voor een deelnemer/hulpvrager tekent deze altijd een verklaring die de Buurtwerkkamer Coöperatie vrijwaart van juridische aansprakelijkheid. Dit hoeft niet als het blijft bij verkennende en oriënterende advisering vanuit de BuurtWerkKamer, maar wél als deze advisering vanuit de BuurtWerkKamer uiteindelijk leidt tot daadwerkelijk handelen op basis van deze advisering. In de bijlage is een basis verklaring voor vrijwaring juridische aansprakelijkheid (als voorbeeld) bijgevoegd.

6. ***Gegevens nooit fysiek bewaren.***
   Persoonlijke gegevens van deelnemers/hulpvragers worden nooit fysiek (op papier) opgeslagen in de BuurtWerkKamer. Fysieke dossiers (inclusief Digid codes en wachtwoorden) gaan altijd met de deelnemers/hulpvragers mee naar huis.

7. ***Gegevens alleen onder strikte voorwaarden bewaren.***
   Digitale gegevens van deelnemers/gebruikers worden alleen opgeslagen op laptops die (a) voldoende beveiligd zijn en onder controle/toezicht van de BuurtWerkKamer Coöperatie staan en die (b) alleen opgeborgen worden in speciaal daartoe ingerichte af te sluiten kasten die weer staan in af te sluiten aparte ruimten (bijvoorbeeld een kantoor of spreekkamer).

Bijlage:
Voorbeeld basis verklaring voor vrijwaring juridische aansprakelijkheid.