

Casuïstiek

Casus Schulddienstverlening gebruikers

Op basis van dit demonstratiescript wordt vanuit het perspectief van consulenten, budgetbeheerders, schuldregelaars en administratie met betrekking tot Schulddienstverlening de gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid beoordeeld aan de hand van de volgende door Inschrijver te demonstren processen / activiteiten / handelingen in de ICT-oplossing:

Casuscontext

Iemand vraagt schuldhulpverlening aan in het kader van de WGS. Het betreft een echtpaar gehuwd na 1-1-2018 met een gezamenlijke boedel maar een afzonderlijke schuldenlast en een verschillende afloscapaciteit. Tijdens de aanvraag wordt duidelijk dat de inzet van Budgetbeheer ook noodzakelijk is.

Wie/wat?	Omschrijving	Actie
	Indienen aanvraag schuldhulpverlening	Toon in de ICT-oplossing hoe het aanvraagproces verloopt. Laat in de ICT - oplossing zien hoe wij via de Makelaar de gegevens van een (nieuwe) klant kunnen importeren in de ICT-oplossing. Laat zien hoe de beschikking en het plan van aanpak wordt opgemaakt en digitaal wordt opgeslagen. Laat ook zien hoe dit later weer bewerkt/ aangepast kan worden. Laat hier ook zien hoe de aanmelding bij de BKR verloopt. Graag zien wij ook hoe in de ICT-oplossing de gesprekken (aanmeldgesprek, intakegesprek, coaching gesprek, etc.) geregistreerd/ ingepland kunnen worden. Aanvullend zien wij ook graag hoe de ICT – Oplossing de juiste documenten aan deze stappen / gesprekken koppelt (denk hierbij aan een plan van aanpak, of een brief met op te vragen stukken).



Aanmelding en opvoeren aanvraag
Budgetbeheer

laat zien hoe Budgetbeheer aanvragen in de
ICT-oplossing worden verwerkt.

Toetsing, kwaliteitscontrole: Toon welke
mogelijkheden de ICT-oplossing biedt om
de kwaliteitscontrole uit te voeren in de
ICT-oplossing en een correcte uitvoering
hiervan nadien is terug te vinden in de ICT-
oplossing.

Toon in de ICT-oplossing ook de
mogelijkheden van het maken van digitaal
dossier en een totaaloverzicht van een
klantdossier (alle acties, correspondentie en
(gesprek)notities).

Toon op welke wijze de medewerker
(budgetbeheerder, schuldregelaar en
klantmanager) een overzicht kan inzien van
zijn / haar klanten die in zijn / haar caseload
zitten, om vervolgens op bepaalde groepen
of bepaalde kenmerken te kunnen filteren.

Toon in de ICT-oplossing hoe wij partners
(huwelijk) kunnen koppelen in de ICT –
oplossing. Met name in de situatie nieuw
huwelijksvermogensrecht (1-1-2018) waar
bij er een gemeenschappelijke boedel is
maar een afzonderlijke schuldenlast.
Waarbij er in het voorstel ook een ander
procentueel voorstel gedaan moet worden
rekening houdend met preferente en
concurrente vorderingen. Laat hierbij ook
zien dat het mogelijk is een afwijkende
aflostermijn in te voeren. Toon verzenden
verzoek saldo-opgave, rappelbrief,
schuldenoverzicht, voorstel SK of SB, rappel
voorstel, fiatteren SK of SB en de
mogelijkheid bewaking van termijnen. En de
mogelijkheid om een andere (voorgaande)
versie van de VTLB-berekening te kiezen.
Tot slot ook hoe de uitdeling in een MSNP
Schuldbemiddeling of Saneringskrediet gaan
wordt.

	Verwerken (automatische) budgetopdrachten	Laat zien hoe een budgetopdracht wordt opgevoerd in de ICT-oplossing. Laat zien dat de frequentie hierbij aan te passen is naar dag-, week-, maand. Laat zien dat het in de ICT-oplossing mogelijk is om een reservering te maken voor niet-maandelijks vaste lasten. Laat zien in de ICT-oplossing hoe de consulent een signaal krijgt als een budgetopdracht niet (automatisch) is uitgevoerd. Laat zien in de ICT-oplossing dat naast automatische budgetopdrachten het ook mogelijk is om eenmalige budgetopdrachten in te geven. Toon de mogelijkheden in de ICT-oplossing voor het wijzigen van budgetopdrachten, zoals: - De betaalddata voor alle budgetopdrachten in een keer wijzigen. - De betaalwijze voor alle budgetopdrachten in een keer wijzigen. - De budgetopdrachten voor de toekomst klaar te zetten, die vervolgens automatisch worden uitgevoerd. Toon de mogelijkheden in de ICT-oplossing voor het annuleren, danwel verwijderen van budgetopdrachten die nog niet zijn uitgevoerd. Toon de mogelijkheden in de ICT-oplossing voor een duidelijk overzicht van inkomsten en uitgaven in een Budgetbeheer dossier (budgetplan). Toon de mogelijkheden in de ICT-oplossing voor het aanmaken en verzenden (per mail) van een afschrift met alle mutaties.
	Financiële verwerking	Toon hoe journaalposten opgevraagd kunnen worden en toon de journaalposten. Toon hoe de gegevens van een bankafschrift kunnen worden geïmporteerd en geëxporteerd in de ICT-oplossing.

	Managementinformatie Budgetbeheer	Laat zien hoe managementinformatie met de ICT-oplossing kan worden gegenereerd. Als voorbeeld willen we zien wat de ontwikkeling is van het totaal aantal klanten over 2023 en de ontwikkeling van de in-, door- en uitstroom over 2023, gespecificeerd naar reden van instroom en uitstroom.
	Management Schuldhulpverlening	Laat zien hoe de managementinformatie met de ICT-oplossing kan worden gegenereerd. Als voorbeeld willen wij hier zien hoeveel jongeren (leeftijd 18-27 jaar) zich in het afgelopen jaar zijn gestart met een schuldregeling en wat de gemiddelde hoogte van hun schuldenlast was. Dit gespecificeerd per gemeente (GR de Bevelanden werkt voor 5 verschillende gemeenten).