



Usecases

Bewindvoering

Usecase 1

Intake klant bewindvoering

Doel

Werking informatiesysteem “Bewindvoering” beproeven voor het intakeproces.

Actoren

- SIM WXL-MO
- Aanbieder (systeem bewindvoering)
- Klant onder bewind
- Medewerker bewindvoering
- Assistent
- Intaker

Trigger

Een inwoner wordt doorverwezen vanuit EHBG en vervolgens I&S naar team bewindvoering.

Precondities

Werkende koppeling rechtbank

Werkend archiefsysteem (koppeling Djuma of binnen systeem)

Postconditie

Een klant is onder bewind geplaatst bij gemeente 's-Hertogenbosch

Usecase 1: Intake klant bewindvoering

1. Bert en Ans hebben beide problematische schulden en zijn getrouwd op basis van huwelijkse voorwaarden. Ze hebben 2 minderjarige kinderen en 3 katten. Daarnaast hebben ze hulpverlening vanuit Farent. Assistent maakt een dossier aan en wijst deze toe aan de intaker en bewindvoerder.

- Laat zien op welke wijze uw oplossing ondersteunt bij het aanmaken van het intakeproces.
- Laat zien op welke wijze uw oplossing de assistent ondersteunt bij het toewijzen van het dossier aan de intaker en bewindvoerder.
- Laat zien op welke wijze uw oplossing ondersteunt bij het doorlopen van een intakeproces.
- Laat zien op welke wijze uw oplossing contactgegevens registreert in het dossier.
- Laat zien op welke wijze uw oplossing de assistent een klant, zijn gezinsleden, huisdieren en hulpverlening kan opvoeren.

2. Intaker maakt formulieren in orde voor het intakegesprek dat door de bewindvoerder gevoerd wordt.

- Laat zien op welke wijze uw oplossing de intaker ondersteunt bij het gebruikmaken van formulieren.
- Laat zien op welke wijze uw oplossing de intaker ondersteunt bij het attenderen van de bewindvoerder op het klaarstaan van de formulieren voor het intakegesprek.

3. Bert en Ans worden uitgenodigd voor het intakegesprek. Intakegesprek vindt plaats. Bert en Ans overhandigen en ondertekenen documenten.

- Laat zien op welke wijze uw oplossing ondersteunt bij het maken van een uitnodiging.
- Laat zien op welke wijze uw oplossing ondersteunt bij het vastleggen van een contactregistratie.
- Laat zien op welke wijze uw oplossing de bewindvoerder ondersteunt bij het downloaden van de klaargezette formulieren door de intaker.
- Laat zien op welke wijze uw oplossing legitimatie registreert.

4. Intaker controleert de stukken op volledigheid voor het intakegesprek en verwerkt de verkregen informatie in het dossier.

- Laat zien op welke wijze uw oplossing ondersteunt bij het vastleggen van documenten
- Laat zien op welke wijze uw oplossing klantkenmerken toevoegt aan een klant.
- Laat zien op welke wijze uw oplossing verschillende doelgroepen c.q. klantkenmerken t.b.v. de grondslag voor bewind kan onderscheiden
- Laat zien op welke wijze uw oplossing de intaker ondersteunt bij het controleren van het dossier op volledigheid.
- Laat zien op welke wijze uw oplossing de assistent ondersteunt bij het intrekken van een aanvraag bewind.

5. Wanneer het dossier compleet is, verstuurt de intaker het dossier naar de rechtbank. Er komt een uitnodiging van de rechtbank en de bewindvoerder gaat naar de rechtbank. 2 weken na de zitting ontvangen wij een beschikking.

- Laat zien op welke wijze uw oplossing de intaker ondersteunt bij het versturen van het dossier naar de rechtbank.
- Laat zien op welke wijze uw oplossing de bewindvoerder attendeert op de uitnodiging voor de rechtbank voor een zitting.
- Laat zien op welke wijze uw oplossing de beschikking ontvangt.
- Laat zien op welke wijze uw oplossing de beschikking registreert.

Usecase 2 klantportaal

Doel

Werking informatiesysteem “Bewindvoering” beproeven voor inwoners van 's-Hertogenbosch die bewind krijgen.

Actoren

- SIM WXL-MO
- Aanbieder (systeem bewindvoering)
- Klant onder bewind
- Medewerker bewindvoering
- Assistent
- Intaker

Trigger

klant is uitgenodigd voor een intakeproces

Precondities

Veilige mogelijkheid tot inloggen

Werkend archiefsysteem (koppeling Djuma of binnen systeem)

Aangemaakt dossier

Postconditie

Inzage in klantdossier mogelijk

Usecase 2: klantportaal

1. Bert en Ans hebben beide problematische schulden en zijn getrouwd op basis van huwelijkse voorwaarden. Ze hebben 2 minderjarige kinderen. Bert werkt maar heeft een inkomen beneden de bijstandsnorm en daarom is er een aanvullende bijstand. Bert en Ans staan onder bewind en vragen inzicht in hun klantdossier.

- Laat zien op welke wijze uw oplossing de klant ondersteunt bij het veilig inloggen in het klantportaal.
- Laat zien op welke wijze uw oplossing de klant inzicht geeft in hun gegevens.

2. Bert en Ans moeten verschillende documenten aanleveren.

- Laat zien op welke wijze uw oplossing de klant ondersteunt bij het aanleveren van documenten.

3. Er staat een nieuw bericht klaar voor Bert.

- Laat zien op welke wijze uw oplossing de klant informeert.
- Laat zien op welke wijze uw oplossing aangeeft bij de klant dat een bericht klaar staat in het klantportaal.
- Laat zien op welke wijze uw oplossing de bewindvoerder ondersteunt bij het informeren van de klant over de mutaties op de beheerrekening van een periode.

4. Bert wil geld opnemen uit zijn vrije reserveringspotje.

- Laat zien op welke wijze uw oplossing de klant ondersteunt bij het vrij opnemen van gelden uit het reserveringspotje.

5. Het bewind over Bert en Ans eindigt.

- Laat zien hoe uw oplossing de klant over dossier beëindiging informeert.
- Laat zien hoe uw oplossing de klant ondersteunt bij inzage in het klantdossier na beëindiging bewindvoering.

Usecase 3

Start bewindvoering

Doel

Werking informatiesysteem “Bewindvoering” beproeven voor start van bewindvoering klant.

Actoren

- SIM WXL-MO
- Aanbieder (systeem bewindvoering)
- Klant onder bewind
- Medewerker bewindvoering
- Assistent
- Intaker

Trigger

Ontvangen beschikking door de rechtbank.

Precondities

Werkende koppeling rechtbank

Werkend archiefsysteem (koppeling Djuma of binnen systeem)

Aangemaakt dossier voor de klant onder bewind

Postconditie

Er is een lopend dossier voor een klant onder bewind.

Usecase 3: start bewindvoering – deel 1

1. Bewindvoerder opent rekeningen en schrijft alle partijen m.b.t. inkomen, uitgaven en schulden aan.

- Laat zien op welke wijze uw oplossing de bewindvoerder ondersteunt bij het openen en registreren van de beheer-, leefgeld- en spaarrekeningen.
- Laat zien op welke wijze uw oplossing de bewindvoerder ondersteunt bij het aanschrijven van partijen.
- Laat zien op welke wijze uw oplossing de bewindvoerder ondersteunt in inzage in het klantdossier inclusief documenten.
- Laat zien op welke wijze uw oplossing de bewindvoerder inzicht geeft in zijn/haar taken en erop attendeert wanneer deze taken afgerond dienen te worden en notificeert als looptijden zijn verlopen.
- Laat zien op welke wijze uw oplossing ondersteunt bij het genereren van brieven.

2. Bewindvoerder stelt een budgetplan op en voer de financiële administratie uit.

- Laat zien op welke wijze uw oplossing de bewindvoerder ondersteunt met budgetbeheer.
- Laat zien op welke wijze uw oplossing de bewindvoerder ondersteunt bij het vastleggen van de verzekeringen.
- Laat zien op welke wijze uw oplossing de bewindvoerder ondersteunt bij het beheren van schulden van de klant.
- Laat zien op welke wijze uw oplossing de bewindvoerder ondersteunt met het opvoeren van het vermogen.
- Laat zien op welke wijze uw oplossing de bewindvoerder ondersteunt bij het maken van facturen.
- Laat zien op welke wijze uw oplossing de bewindvoerder ondersteunt bij het uitvoeren van de financiële administratie.
- Laat zien op welke wijze uw oplossing de bewindvoerder attendeert op afwijkende of niet verrichte betalingen.
- Laat zien op welke wijze uw oplossing betalingen categoriseert.
- Laat zien op welke wijze uw oplossing betalingen verricht.
- Laat zien op welke wijze uw oplossing de bewindvoerder ondersteunt met het werken met reserveringspotjes.

3. De assistent vraagt bijzondere bijstand en minima voorzieningen aan in opdracht van de bewindvoerder.

- Laat zien op welke wijze uw oplossing de bewindvoerder ondersteunt bij het geven van een opdracht aan de assistent.
- Laat zien op welke wijze uw oplossing de assistent ondersteunt bij het registreren van bijzondere bijstand en minima voorzieningen.
- Laat zien op welke wijze uw oplossing de assistent ondersteunt bij het registreren van de kwijtschelding van gemeentelijke- en waterschapsbelasting.

Usecase 3: start bewindvoering – deel 2

4. De bewindvoerder controleert of de belastingaangiftes van de afgelopen 5 jaar zijn gedaan en moet voortaan elk jaar de belastingaangifte doen.

- Laat zien op welke wijze uw oplossing de bewindvoerder ondersteunt bij het jaarlijks verrichten van de belastingaangifte van de klant.
- Laat zien op welke wijze uw oplossing de bewindvoerder ondersteunt bij het registreren van de belastingaangifte van de klant.

5. Binnen 4 maanden na start bewind wordt er een afspraak gemaakt met de klanten om het budgetplan en boedelbeschrijving te bespreken. De klanten moet de stukken ondertekenen en de bewindvoerder legt de getekende stukken bij de assistent neer zodat deze de stukken naar de rechtbank kan sturen.

- Laat zien op welke wijze uw oplossing de bewindvoerder ondersteunt bij het attenderen van klant op een afspraak.
- Laat zien op welke wijze uw oplossing de bewindvoerder ondersteunt bij het maken en registreren van een boedelbeschrijving.
- Laat zien op welke wijze uw oplossing de assistent ondersteunt bij het versturen de boedelbeschrijving naar de rechtbank.

6. Binnen 6 tot 9 maanden na start bewind wordt het dossier aangemeld bij het team schulddienstverlening voor een schuldregeling.

- Laat zien op welke wijze uw oplossing de bewindvoerder ondersteunt bij het berekenen en registreren van de BVV.
- Laat zien op welke wijze uw oplossing de bewindvoerder ondersteunt bij het aanmelden van het klant dossier bij team schulddienstverlening.
- Laat zien op welke wijze uw oplossing ondersteunt bij het verzamelen van alle stukken.
- Laat zien op welke wijze uw oplossing ondersteunt bij de processtappen van het aanmelden van een schuldregeling tot de afbetaling van de schuldregeling.

Usecase 4

Lopend dossier bewindvoering

Doel

Werking informatiesysteem “Bewindvoering” beproeven voor het beheren van een lopend klant dossier.

Actoren

- SIM WXL-MO
- Aanbieder (systeem bewindvoering)
- Klant onder bewind
- Medewerker bewindvoering
- Assistent
- Intaker

Trigger

Ontvangen wijzigingen

Precondities

Werkende koppeling rechtbank

Werkend archiefsysteem (koppeling Djuma of binnen systeem)

Aangemaakt dossier voor de klant onder bewind

Postconditie

Er is een lopend dossier voor een klant onder bewind.

Usecase 4: Iopend dossier bewindvoering

1. Bewindvoerder beheert het klantdossier.

- Laat zien op welke wijze uw oplossing de bewindvoerder ondersteunt bij het vinden van het dossier van Bert
- Laat zien op welke wijze uw oplossing de bewindvoerder ondersteunt bij het beheer inkomsten, uitgaven en schulden.
- Laat zien op welke wijze uw oplossing de bewindvoerderkosten inzichtelijk maakt.
- Laat zien op welke wijze uw oplossing de bewindvoerder ondersteunt bij het maken en vastleggen van aantekeningen.

2. Door het jaar heen komen er wijzigingen binnen middels post en mail m.b.t. de hoogte van de vaste lasten waaronder verzekeringen en ook de inkomsten. Dit moet verwerkt worden.

- Laat zien op welke wijze uw oplossing de bewindvoerder ondersteunt bij het afhandelen van post en mail.
- Laat zien op welke wijze uw oplossing wijzigingen in de vaste lasten verwerkt die middels post en mail binnenkomen.

3. Jaarlijks moet de rekening en verantwoording gemaakt en besproken worden met de klant.

- Laat zien op welke wijze uw oplossing de bewindvoerder ondersteunt bij het maken van de jaarlijkse rekening & verantwoording.

4. Het gezin woont in een particuliere woning maar omdat meneer gedeeltelijk arbeidsongeschikt is en mevrouw helemaal niet meer kan werken moeten ze verhuizen naar een sociale huurwoning.

- Laat zien op welke wijze uw oplossing een verhuizing van de klant doorvoert.

Usecase 5

Einde bewind

Doel

Werking informatiesysteem “Bewindvoering” beproeven voor het eindigen van bewind bij de klant.

Actoren

- SIM WXL-MO
- Aanbieder (systeem bewindvoering)
- Klant onder bewind
- Medewerker bewindvoering
- Assistent
- Intaker

Trigger

klant is zelfredzaam

Precondities

Werkende koppeling rechtbank

Werkend archiefsysteem (koppeling Djuma of binnen systeem)

Lopend dossier voor de klant onder bewind

Postconditie

Dossier voor de klant is beëindigd.

Usecase 5: Einde bewind

1. Na 9 maanden zelfredzaamheidtraject blijft dat het gezin zelf weer in staat is om de financiën te beheren. Er wordt een verzoek einde bewind ingediend bij de rechtbank. De rechtbank gaat akkoord en beëindigt het bewind met het verzoek een eindrekening en verantwoording in te dienen.

- Laat zien op welke wijze uw oplossing de bewindvoerder ondersteunt bij een zelfredzaamheidtraject.
- Laat zien op welke wijze uw oplossing de bewindvoerder ondersteunt bij het indienen van een verzoek einde bewind bij de rechtbank.
- Laat zien op welke wijze uw oplossing contact met de rechtbank ondersteunt.
- Laat zien op welke wijze uw oplossing de bewindvoerder ondersteunt bij de oproep van de zitting.
- Laat zien op welke wijze uw oplossing de eindbeschikking verwerkt.
- Laat zien op welke wijze uw oplossing de bewindvoerder ondersteunt bij het opstellen van een eindrekening- en verantwoording.

2. Er vindt een eindgesprek plaats met de klant om de eindrekening en verantwoording te ondertekenen en om het dossier over te dragen. Nadat de rechtbank de eindrekening en verantwoording voor akkoord heeft bevonden beëindigt de assistent het dossier.

- Laat zien op welke wijze uw oplossing de assistent attendeert op het akkoord tot eindigen van dossier van de rechtbank.
- Laat zien op welke wijze uw oplossing de assistent ondersteunt bij het beëindigen van het dossier.