Casus: FEW cliënt in een adviestraject

Een alleenstaande moeder loopt binnen bij de Stip omdat ze geldzorgen heeft. Na een kort gesprek met de stipmedewerker besluiten ze om mevrouw aan te melden bij FEW.
De stipmedewerker vult samen met mevrouw het contactformulier van de FEW in. Dit formulier komt in de mailbox van Geldzorgen. De mail wordt verdeeld naar een FEW medewerker. Deze neemt contact op met mevrouw voor het maken van een afspraak.

Tijdens het eerste gesprek vertelt mevrouw dat ze het overzicht kwijt is m.b.t. haar financiën waardoor het haar even niet meer lukt om alles (op tijd) te betalen. Daarnaast heeft ze wat vragen over haar loonstrook. De reiskosten zouden niet goed berekend zijn. Hierdoor zijn er 2 kleine schulden ontstaan. Mevrouw geeft aan hier graag hulp bij te willen.
De FEW maakt samen met mevrouw een afspraak bij de sociaal raadslieden voor haar vraag rondom haar reiskosten. Verder stelt de FEW'er voor om een adviestraject in te zetten om mevrouw te helpen met haar financieel overzicht terug krijgen en de doorverwijzing SR in de gaten te houden.

Tijdens het tweede gesprek is er samen met mevrouw een overzicht gemaakt van haar inkomsten, uitgaven en schulden. Er is met mevrouw besproken wat haar zou kunnen helpen om het budgetplaatje passend te maken en hoe ze haar schulden zou kunnen aflossen. Daar is namelijk wel ruimte voor. Mevrouw geeft aan dat ze voor de tandartsrekening direct een afspraak wil maken. Samen met de FEW'er bellen ze tijdens het gesprek om een betalingsregeling voor te stellen. Na het gesprek mailt de FEW'er nog met vattenfall om een minimale regeling te treffen.

Tijdens het derde gesprek is er met mevrouw gekeken hoe het is gegaan na het vorige gesprek, welke acties er uitgevoerd zijn en welke nog uitgevoerd moeten worden. Het budgetplaatje en de schulden worden weer bekeken en worden aangepast.

Tijdens het vierde gesprek blijkt dat mevrouw het alweer redelijk onder controle heeft maar het prettig vindt dat er nog even iemand mee kijkt. Ze krijgt van haar werk wat geld terug na een herberekening van de reiskosten.

Tijdens het vijfde gesprek blijkt dat mevrouw haar overzicht weer terug heeft en haar inkomsten en uitgaven weer in balans zijn. Ze heeft door de nabetaling de schuld bij de tandarts af kunnen lossen. Bij de vattenfall moet ze nog 4 keer de regeling betalen en dan is deze ook afgelost. Ze heeft er vertrouwen in dat dit haar zelf gaat lukken.

De FEW medewerker sluit het adviestraject af omdat de hulpvraag van mevrouw beantwoord is.

Acties
Mevrouw meldt zich aan via het contactformulier geldzorgen bij de STIP
Aanmelding komt binnen in de mailbox
Klantgegevens worden opgevoerd in het systeem
Aanmelding wordt verdeeld en doorgestuurd naar een medewerker
Medewerker neemt binnen 3 werkdagen contact op voor het maken van een afspraak
Medewerker bevestigt de afspraak per mail/app/brief
Intake wordt uitgevoerd
Intake verwerken in rapportage
Budgetplan aanmaken invullen/verwerken
Schuldenoverzicht wordt aangemaakt/ingevuld
Machtiging en toestemmingsverklaring uploaden
Contacten registreren die buiten het gesprek om zijn gegaan (contact schuldeiser(s))
Beschikking opmaken
Client mailen met gemaakte afspraken, de beschikking en bevestiging nieuwe afspraak
2e gesprek registreren
Plan van aanpak aanmaken
Budgetplan en schuldenoverzicht aanpassen
3e gesprek registreren
Budgetplan en schuldenoverzicht aanpassen
4e gesprek registreren
Budgetplan en schuldenoverzicht aanpassen
5e gesprek registreren
Casus afsluiten in het systeem
Klanttevredenheidsonderzoek wordt verstuurd