

Use Case – Budgetbeheer Schuldhelpverlening

Use case naam

Budgetbeheer Schuldhelpverlening

Use case ID

UC-SHV-001

Context en aanleiding

Deze use case is opgesteld in de context van de aanbesteding Portaal Schuldhelpverlening Budgetbeheer. De gemeente Utrecht wil met deze aanbesteding voorzien in een toekomstbestendig, toegankelijk portaal dat het schuldhelpverleningstraject ondersteunt en bijdraagt aan een efficiëntere dienstverlening. Het portaal is bedoeld voor inwoners, medewerkers en ketenpartners, waarbij de inrichting van het portaal aangepast is op hun specifieke rol.

Het portaal moet inwoners in budgetbeheer realtime inzicht geven in hun financiële situatie en hen in staat stellen binnen ingestelde maatwerkafspraken zelf opnames te doen, terwijl medewerkers sturing en goedkeuring kunnen geven.

Doel

Het ondersteunen van inwoners in Budgetbeheer door:

- Inzicht te bieden in vorm van Budgetbeheer, bankafschriften/transacties, budgetplan, reserveringen en openstaande lening en aflossing van de lening;
- Selfservice mogelijk te maken voor opnames uit vrij besteedbare reserveringen binnen inwonerspecifieke maatwerkafspraken;
- Medewerkersturing te faciliteren voor het instellen van opnamevoorwaarden en het verlenen van goedkeuring op opnameverzoeken.

Betrokken actoren

Primair: Inwoner.

Secundair: Medewerker Budgetbeheer.



Beschrijving

Deze use case beschrijft hoe het portaal inwoners regie geeft over hun geldzaken binnen vastgestelde maatwerkafspraken, terwijl medewerkers via duidelijke workflows sturing en controle houden, met volledige logging, AVG-naleving en koppelingen naar bestaande systemen.

In deze specifieke case beschrijven we het proces waarbij de inwoner een opname wil doen vanuit een reservering.

Trigger

De inwoner wil een opname doen.

Precondities

- Er is een actieve vorm van Budgetbeheer
- Er zijn maatwerkafspraken ingericht voor budgetbeheer
- Inwoner is geauthentiseerd in het portaal
- Koppeling met Allegro en Zaaksysteem is operationeel
- Realtime inzage

Postcondities

- Opname is uitgevoerd en zichtbaar in transacties en saldo OF opnameverzoek is afgewezen met motivatie en terugkoppeling, inclusief verwerking daarvan in Allegro.
- Audittrail van alle betrokkenen is opgeslagen.

Hoofdscenario

1. **Inwoner logt in** op het portaal en opent het Budgetbeheer-dashboard.
2. Portaal toont **bankafschriften/transacties, budgetplan, reserveringen, openstaande lening en aflossing van de lening** in één overzicht.
3. Inwoner selecteert **reserveringen** en initieert een opname naar eigen bankrekening.
4. Systeem stelt inwoner de vraag of hij/zij verzoek wil doorzetten
 - o JA: zie 6
 - o NEE: verzoek wordt automatisch afgebroken
5. Systeem controleert inwonerspecifieke maatwerkafspraken: is opname **vrij OF na akkoord medewerker OF niet toegestaan**.
 - o Als **vrij**: opname wordt direct en automatisch, zonder tussenkomst van medewerker Budgetbeheer, uitgevoerd; transactie en saldo worden automatisch bijgewerkt.
 - o Als **na akkoord medewerker**: inwoner krijgt notificatie dat verzoek niet onder inwonerspecifieke maatwerkafspraken valt, opnameverzoek wordt automatisch aangemaakt en ter goedkeuring aangeboden aan medewerker, inwoner ontvangt hiervan een terugkoppeling. Transactie en saldo worden automatisch bijgewerkt.
 - o Als **niet toegestaan**: inwoner krijgt een automatische afwijzing met gestandaardiseerde toelichting
6. **Medewerker ontvangt** (indien van toepassing) notificatie met opnameverzoek, beoordeelt en geeft **akkoord** of **weigering** met gestandaardiseerde toelichting.
7. Alle acties worden **gelogd**.



Alternatieve scenario's

A1 – Onvoldoende saldo: Systeem weigert opname en toont uitleg; inwoner kan verzoek aanpassen of medewerker Budgetbeheer telefonisch of per mail inschakelen.

Randvoorwaarden

- AVG-compliant gegevensverwerking en rolgebaseerde toegang.
- Audittrail voor alle opnameverzoeken, besluiten en transacties.
- Mensgericht, laagdrempelig en gebruiksvriendelijk visueel aantrekkelijk portaal (B1 niveau)
- Portaal moet realtime transacties en saldi synchroniseren.
- Koppeling met Allegro is operationeel