



Use Case – Financiële begeleiding Schuldhelpverlening

Use case naam

Financiële begeleiding Schuldhelpverlening

Use case ID

UC-SHV-002

Context en aanleiding

Deze use case is opgesteld in de context van de aanbesteding Portaal Schuldhelpverlening. 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.

Doel

De financiële begeleiding is gericht op duurzame uitstroom uit het schuldhelpverleningstraject. Het doel van financiële begeleiding is het versterken en/ of ontwikkelen van de kennis, vaardigheden, competenties en/of gedrag van de inwoner, waarna de inwoner weer zelfstandiger zijn financiën kan oppakken.

Betrokken actoren

Primair: Inwoner.

Secundair: Medewerker schuldhelpverlening (trajectbegeleider), ketenpartner.

Beschrijving

Deze use case beschrijft het proces van financiële begeleiding. Het start met het in kaart brengen van de uitgangssituatie tijdens de intakefase; hoe financieel zelfredzaam is een inwoner en welke vragen spelen er op andere leefgebieden. Waarbij de inwoner na het intakegesprek een financieel begeleidingsprofiel heeft gekregen. Op basis hiervan wordt een begeleidingsplan opgesteld en de begeleiding uitgevoerd.

Trigger

- De trajectbegeleider start de scan in het portaal. De inwoner vult de vragen zelf in.



Precondities

- Er is een schuldhulpverleningstraject gestart
- Inwoner is ingelogd in het portaal

Postcondities

- Na het doorlopen van de financiële begeleiding is een inwoner zoveel als mogelijk financieel zelfredzaam

Hoofdscenario

1. Intakegesprek vindt plaats.
2. De inwoner vult in het portaal de scan op financiële zelfredzaamheid en de scan op problematiek op andere leefgebieden in.
3. De uitkomst van de scans is direct zichtbaar in het portaal.
4. Mocht de medewerker een andere mening hebben dan het resultaat van de scan die is ingevuld door de inwoner in het intakegesprek, dan kan de medewerker eventueel met behulp van aanvullende vragen, een eigen scan invullen. De resultaten van beide scans worden overzichtelijk weergegeven.
5. De medewerker legt een klantprofiel vast in het portaal.
6. Het plan van aanpak is opgeslagen in het Zaaksysteem en inzichtelijk via het portaal.
7. In het portaal staat een template van een begeleidingsplan, welke door de medewerker ingevuld dient te worden.
8. Het vastgestelde begeleidingsplan met doelen en subdoelen wordt in het portaal getoond.
9. De financiële begeleiding start. De medewerker of ketenpartner kan tijdens het traject uit het keuzemenu taken klaarzetten voor de inwoner.
10. De inwoner en andere betrokkenen (medewerker en ketenpartners) zien deze taken in het portaal.
11. Voor alle betrokkenen is zichtbaar wat de status is van de doelen, subdoelen en de uitvoering van de taken is.
12. Er vindt tussentijds een evaluatie plaats. De inwoner vult opnieuw een scan in.
13. Na het invullen van de nieuwe scan is de voortgang van de financiële zelfredzaamheid zichtbaar in het portaal.

Alternatieve scenario's

A1: De inwoner reageert niet op contactpogingen of ziet af van verdere hulp; het dossier wordt afgesloten na vastgestelde termijn.

A2: Het klantprofiel wijzigt tijdens het proces. De inwoner heeft een andere vorm van financiële begeleiding nodig met nieuwe doelen en subdoelen.

Randvoorwaarden

- AVG-compliant gegevensverwerking en rolgebaseerde toegang
- Mensgericht, laagdrempelig en gebruiksvriendelijk visueel aantrekkelijk portaal (B1 niveau)
- Koppeling met Zaaksysteem is beschikbaar