

Instrument Huishoudboekje

Ervaringsonderzoek in Rotterdam en Utrecht

NOVEMBER 2021

Projectnummer 21029/P0213

Onderzoek in opdracht van de gemeente Rotterdam en de gemeente Utrecht

Auteurs: Jildou Talman (De Beleidsonderzoekers) | Jolanda Verdurmen (Mediad) | Mirjam Engelen (De Beleidsonderzoekers) | Marieke Meij (Mediad)

1 november 2021 | De Beleidsonderzoekers | www.beleidsonderzoekers.nl | Mediad | www.mediad-groep.nl

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt via druk, fotokopie of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.



Voorwoord

Niet alle burgers hebben goed overzicht over hun financiën. In diverse gemeenten wordt geëxperimenteerd met mogelijkheden om deze burgers ondersteuning te bieden bij het regelen van hun financiën en hen zo te ontzorgen. In Rotterdam en Utrecht wordt gebruikgemaakt van (elementen van) het instrument Huishoudboekje. Utrecht heeft de pilotfase al afgerond en is al wat verder gevorderd met de werkwijze. Rotterdam is recent gestart met een pilot. De beide gemeenten hebben medio 2021 aan onderzoeksbureau Mediad opdracht gegeven een onderzoek uit te voeren naar het instrument Huishoudboekje.

Het onderzoek is uitgevoerd door Mediad in samenwerking met De Beleidsonderzoekers. Het onderzoeksteam bestond uit Jildou Talman, Jolanda Verdurmen, Mirjam Engelen en Marieke Meij. Naast twee voorbereidende gesprekken en deskresearch zijn voor het onderzoek 52 diepte-interviews (23 in Rotterdam en 29 in Utrecht) afgenomen met deelnemers, ex-deelnemers, 'weigeraars' (burgers die hebben besloten af te zien van deelname aan het instrument), uitvoerend medewerkers en begeleiders.

Het onderzoek is begeleid door medewerkers van de gemeente Utrecht (Nina Kox en Erik Loomans) en de gemeente Rotterdam (John Ramdjielal, Rene Cannoo, Isabel dos Santos Soares en Justine Anschutz). Wij danken hen voor hun waardevolle input bij de uitvoering van het onderzoek en het commentaar op de conceptrapportages.

Niet in de laatste plaats bedankten wij alle (ex-)deelnemers, 'weigeraars', uitvoerend medewerkers en begeleiders voor hun bijdrage aan het onderzoek in de vorm van een interview.

Het onderzoek geeft ons inziens niet alleen veel inzicht in de ervaringen van (ex-)deelnemers, begeleiders en uitvoerende medewerkers met het Huishoudboekje en in de bijdrage van het Huishoudboekje aan de beoogde doelen. Het biedt ook handvatten voor verbetermogelijkheden en geeft inzicht in factoren die het succes van het instrument beïnvloeden.

Voor een heel beknopte indruk van de uitkomsten en een advies voor andere gemeenten die overwegen gebruik te gaan maken van het instrument Huishoudboekje, volstaat het lezen van de managementsamenvatting. Wilt u iets meer weten maar is uw tijd beperkt, dan raden wij u aan het hoofdstuk 'Beantwoording onderzoeksvragen' te lezen. Wij wensen u veel leesplezier!

Marieke Meij

Projectleider

Inhoud

Voorwoord

Managementsamenvatting	1
Beantwoording onderzoeksvragen	6
1. Achtergrond en opzet van het onderzoek	14
1.1 Aanleiding	14
1.2 Onderzoeksvragen	15
1.3 Onderzoeksopzet	15
1.4 Leeswijzer	17
Deel 1: Gemeente Utrecht	19
2. Het aangeboden instrument	20
2.1 Doelstelling en doelgroep	20
2.2 Aanmelding en eerste zes maanden	22
2.3 Beëindiging	23
2.4 Inbedding in gemeentelijk beleid	23
2.5 Samenvatting	24
3. Ervaringen van deelnemers	25
3.1 Werking	25
3.2 Resultaten	28
3.3 Verbetermogelijkheden	29
4. Ervaringen van professionals	31
4.1 Werking	31
4.2 Resultaten	36
4.3 Verbetermogelijkheden	38
5. Conclusie over de werkwijze in Utrecht	42
Deel 2: Gemeente Rotterdam	46
6. Het aangeboden instrument	47
6.1 Doelstelling	47
6.2 Doelgroep	49
6.3 Aanmelding	49
6.4 Beëindiging	51
6.5 Inbedding in gemeentelijk beleid	51
6.6 Samenvatting	52

7.	Ervaringen met het instrument	53
7.1	Ervaringen van deelnemers	53
7.2	Ervaringen van professionals	58
7.3	Verklaringen voor niet-gebruik	61
8.	Verbetermogelijkheden	65
8.1	Verbetermogelijkheden aan de huidige werkwijze	65
8.2	Verbetermogelijkheden buiten de huidige werkwijze	68
9.	Conclusie over de pilot in Rotterdam	71
Bijlage 1:	Topiclijsten	75



Management- samenvatting

Inleiding

Niet alle burgers hebben goed overzicht over hun financiën. Het gebrek aan overzicht kan worden versterkt door wisselende inkomsten. Burgers die starten met (deeltijd) werk, ervaren zeker in de eerste maanden vaak problemen, omdat zij onzeker zijn over de precieze inkomsten die zij krijgen. Het kan mensen veel stress opleveren elke maand uit de rode cijfers te blijven. De stress en onzekerheid kan hen belemmeren op andere levensdomeinen, zoals hun gezin, hun gezondheid of hun werk.

In bepaalde Nederlandse gemeenten - waaronder de gemeente Rotterdam en de gemeente Utrecht - wordt geëxperimenteerd met mogelijkheden om deze burgers ondersteuning te bieden bij het regelen van hun financiën en hen zo te ontzorgen. Deze twee gemeenten gebruiken hiervoor het instrument Huishoudboekje. Utrecht heeft de pilotfase al afgerond en is al wat verder gevorderd met de werkwijze. Rotterdam is recent gestart met een pilot.

De gemeenten Rotterdam en Utrecht hebben een ervaringsonderzoek laten uitvoeren naar het instrument Huishoudboekje. Onderzoeksbureau Mediad en De Beleidsonderzoekers hebben dit onderzoek uitgevoerd. Het onderzoek bestond uit twee voorbereidende gesprekken, deskresearch en 52 diepte-interviews (23 in Rotterdam en 29 in Utrecht) met deelnemers, ex-deelnemers, 'weigeraars' (burgers die hebben besloten af te zien van deelname aan het instrument), uitvoerend medewerkers en begeleiders. In deze samenvatting worden kort de belangrijkste uitkomsten van het ervaringsonderzoek weergegeven.

Deel 1: Gemeente Utrecht

In 2016 is de gemeente Utrecht gestart met het project Huishoudboekje met als doel Utrechtse burgers met financiële problematiek in een vroeg stadium te kunnen ontzorgen en escalatie van schuldenproblematiek te voorkomen. Het Huishoudboekje in Utrecht zorgt ervoor dat de belangrijkste vaste lasten zoals huur en de zorgverzekering van deelnemers betaald zijn. De gemeente Utrecht doet dat door de inkomsten van de deelnemers op één rekening te bundelen, de vaste lasten van de deelnemers te betalen en vervolgens (een deel van) het resterende leefgeld aan de deelnemers uit te keren op een afgesproken moment. Recent is Utrecht ook een pilot begonnen met het betalen van middelgrote vaste lasten, zoals telefonie, internet en kleinere verzekeringen binnen het Huishoudboekje. In Utrecht loopt het instrument Huishoudboekje ten tijde van het onderzoek ongeveer vier jaar. Er maken in de zomer van 2021 ruim 180 Utrechters gebruik van het instrument.

Uit het onderzoek blijkt dat het Huishoudboekje in de gemeente Utrecht doeltreffend is voor een brede doelgroep. De grootste gemene deler is dat de deelnemers stress ondervinden gericht op het betalen van hun vaste lasten, veelal omdat zij een uitkering plus deeltijd baan hebben. De deelnemers zijn zeer tevreden over de communicatie met en de dienstverlening van (de frontoffice van) de gemeente. De medewerkers zijn behulpzaam, snel en correct met hun antwoorden en nemen echt de tijd voor de individuele deelnemers. Voor veel van de geïnterviewde deelnemers zijn de medewerkers een soort budgetcoaches geworden.

Sinds hun deelname aan het Huishoudboekje ervaren de geïnterviewde deelnemers meer rust over hun financiële situatie. Het ontzorgen van de deelnemers heeft positieve effecten op andere levensdomeinen, zoals het welbevinden en de gezondheid van de deelnemers. Volgens geïnterviewde deelnemers, begeleiders en uitvoerders moeten deelnemers deel kunnen nemen totdat zij zelf vinden dat ze het niet meer nodig hebben. Het is volgens hen denkbaar dat sommige deelnemers nooit uitstromen.

Deelnemers zien al met al geen mogelijkheden om het instrument beter te maken dan zij het op dit moment al vinden. Wel is er volgens geïnterviewde begeleiders en uitvoerders een klein aantal verbetermogelijkheden voor de werkwijze van de gemeente Utrecht met het Huishoudboekje:

- Onder andere om de frontoffice in enige mate te ontlasten, is het belangrijk om de webapplicatie Huishoudboekje toegankelijker te maken voor de deelnemers, zodat deelnemers snel inzicht hebben in hun saldo.
- Om het Huishoudboekje arbeidsluwer te maken voor de front- en backoffice zijn veranderingen aan het systeem noodzakelijk. De gemeente is zich hiervan bewust. Een nieuwe versie van het systeem is in ontwikkeling.
- Er zijn op dit moment weinig mogelijkheden om mensen geleidelijk uit het Huishoudboekje te helpen. Een variant van het Huishoudboekje waarbij de deelnemer zelf de verantwoordelijkheid krijgt voor betaling van de vaste lasten (zoals in Rotterdam gehanteerd wordt), kan aangewend worden als overgangvariant.

Deel 2: Gemeente Rotterdam

In 2020 is de gemeente Rotterdam gestart met een pilot voor het instrument Huishoudboekje. De uiteindelijke doelstelling van de gemeente Rotterdam is het stimuleren van het aanvaarden van voltijd of deeltijdwerk door gebruik te maken van de methode Huishoudboekje. De inkomenszekerheid die de methode biedt, moet ertoe leiden dat meer mensen de stap naar werk durven te zetten. Deze inkomenszekerheid wordt geboden door de inkomsten van een deelnemer op de gedeelde bankrekening van het Huishoudboekje te laten overmaken. Een deel van deze inkomsten wordt vervolgens op een afgesproken moment in één keer aan de deelnemer uitbetaald. In Rotterdam loopt de pilot met het Huishoudboekje ten tijde van het onderzoek ongeveer een jaar. De coronapandemie speelde gedurende de hele doorlooptijd van deze pilot. Tijdens het onderzoek maken er vijf Rotterdammers gebruik van het instrument Huishoudboekje en één deelnemer is gestopt (ex-deelnemer). Andere kandidaat-deelnemers vielen af tijdens de voorselectie of lieten weten geen interesse te hebben.

Uit het onderzoek blijkt dat de deelnemers die gebruikmaken van het Huishoudboekje in de gemeente Rotterdam, veel meer rust in hun hoofd hebben en dat zij meer overzicht hebben over hun financiën. Zij weten precies welk bedrag zij elke maand te besteden hebben. Wat volgens de geïnterviewde deelnemers ook prettig is, is dat het Huishoudboekje de schommelingen van de bijstandsuitkering voor hen opvangt. Voor de geïnterviewde begeleiders en uitvoerders is inkomenszekerheid de kern van het Huishoudboekje in Rotterdam. Terwijl de bijstandsuitkering voorheen elke maand anders was (en soms te laag of te hoog), hebben de deelnemers daar nu geen last meer van. In de gemeente Rotterdam is het Huishoudboekje voor een zeer specifieke doelgroep beschikbaar. Daar wordt in de werving van nieuwe deelnemers ook nauwkeurig op geselecteerd. Het gaat om mensen met wisselende maandelijkse inkomsten (bijvoorbeeld uit losse baantjes of een vierwekelijks salaris) die redelijk zelfredzaam en taalvaardig zijn. De deelnemers zijn vrij uniek in het feit dat zij ook veel vertrouwen hebben in de gemeente Rotterdam. Bij mensen die wel baat kunnen hebben bij het Huishoudboekje maar besluiten niet deel te nemen, voert voornamelijk het gebrek aan vertrouwen in de gemeente de boventoon.

De geïnterviewde deelnemers zien weinig mogelijkheden tot verbeteringen. Zij vinden het Huishoudboekje prima zoals het nu is. Sommige van hen vinden dat het Huishoudboekje meer naar buiten mag treden, omdat er volgens hen veel mensen baat bij zouden kunnen hebben. Wel is er volgens geïnterviewde begeleiders en uitvoerders een aantal verbetermogelijkheden voor de pilot van de gemeente Rotterdam met het Huishoudboekje:

- Het projectteam kan volgens begeleiders het vertrouwen van de deelnemers wekken door face-to-face contact met hen te zoeken, bijvoorbeeld door thuis op bezoek te gaan. Tijdens de coronapandemie was dit niet toegestaan en heeft het projectteam alternatieve wervingsmethoden op afstand moeten inzetten.
- Het projectteam kan breder communiceren over het Huishoudboekje (óók buiten de gemeentelijke afdelingen) en het instrument terugkerend onder de aandacht te brengen.
- Het is aan te raden aan het projectteam in Rotterdam om het instrument breder beschikbaar te maken.
- Het is belangrijk dat het projectteam goed in beeld brengt wat het doel van het Huishoudboekje is en of het Huishoudboekje voldoet aan een behoeften die inwoners hebben. Het is mogelijk dat het Huishoudboekje in Rotterdam te beperkt van opzet is om daadwerkelijk aan een behoefte van Rotterdammers tegemoet te komen.
- Daarnaast vermoeden de begeleiders dat er bij veel mensen behoefte bestaat aan derdenbetaling/het betalen van vaste lasten. Het is aan te raden de mogelijkheden te onderzoeken om dit element ook toe te voegen aan het instrument in Rotterdam.

Overkoepelende conclusie

Alles overziend laat het onderzoek zien dat het Huishoudboekje een waardevol instrument is voor mensen die stress ervaren rondom hun financiën. In minimale vorm biedt het Huishoudboekje een voorspelbare hoeveelheid inkomsten op één of meerdere afgesproken momenten in de maand en in uitgebreide vorm biedt het Huishoudboekje ook garantie dat de vaste lasten betaald zijn. Uit het onderzoek komt het beeld naar voren dat de uitgebreide versie van het Huishoudboekje positiever ontvangen wordt dan de minimale variant.

Advies voor andere gemeenten

Het is mogelijk dat andere gemeenten ook gebruik willen maken van het instrument Huishoudboekje. Uit dit onderzoek blijken enkele factoren die het succes van het instrument beïnvloeden. Die factoren zijn onder te verdelen in drie groepen:

1. Input vooraf

Vooraf is het van belang in kaart te brengen welke soortgelijke instrumenten al beschikbaar zijn in de gemeente (inclusief bewindvoering en de Kredietbank) en welke criteria daaraan verbonden zijn. Het is goed om helder te maken welke meerwaarde het instrument Huishoudboekje bovenop bestaande instrumenten heeft, zowel voor uitvoerders van het instrument als voor de communicatie richting andere afdelingen van de gemeente en partijen buiten de gemeente. Ook moet goed nagedacht worden over de criteria en de toelatingseisen die gesteld worden aan het instrument. Uit het onderzoek komt naar voren dat het Huishoudboekje vooral aanslaat wanneer er niet te veel toelatingseisen worden gesteld (lage digivaardigheid, taalvaardigheid of zelfredzaamheid kunnen ondervangen worden door ook nauw samen te werken met externe begeleiders die de vertaalslag voor de burgers kunnen maken). Wederzijds vertrouwen tussen burger en gemeente is een laatste factor die meespeelt bij het succes van het Huishoudboekje. Het overdragen van de financiën aan de gemeente is voor de burger vaak een grote stap, die hij/zij alleen zet bij voldoende vertrouwen in de gemeente. Is er bij burgers maar weinig vertrouwen richting de gemeente, dan is het zaak na te denken hoe dit vertrouwen gewonnen kan worden. Face-to-face voorlichting aan burgers en aan begeleiders van burgers, focus op de vrijwillige basis van het instrument en concretisering van de voordelen van deelname zijn daarbij van belang.

2. Uitvoering door de gemeente

Tijdens de uitvoering is het vooral erg belangrijk dat er een vast aanspreekpunt is voor de deelnemers. Persoonlijke begeleiding is voor de deelnemers belangrijk. Alle uitvoerders kunnen deze rol van vast aanspreekpunt op zich nemen, maar er kan ook een frontoffice ingericht worden die zich specifiek bezighoudt met het contact met de deelnemers. Persoonlijke begeleiding bestaat minimaal uit goede bereikbaarheid, snel afspraken nakomen, flexibiliteit en samenspraak met de deelnemers (bijvoorbeeld over het moment van uitbetaling van het leefgeld). Afhankelijk van het aantal deelnemers dat aan persoonlijke begeleiding behoefte heeft, kan dit aspect van het Huishoudboekje arbeidsintensief worden. In enige mate kan een webapplicatie van het Huishoudboekje (een website waarop deelnemers kunnen inloggen om hun inkomsten en leefgeld bij te houden) al te grote afhankelijkheid van het uitvoeringsteam voorkomen wanneer deze applicatie gebruiksvriendelijk ingericht wordt. Er zijn ook deelnemers die minder digitaal vaardig en/of zelfredzaam zijn, die wel baat kunnen hebben bij het Huishoudboekje en de persoonlijke begeleiding die daaraan verbonden is. De meerwaarde voor veel deelnemers gaat verder dan alleen inkomenszekerheid. Ook hun lichamelijke en psychische gezondheid worden soms beter én problematische schulden kunnen worden voorkomen. Sommige deelnemers hebben er wellicht behoefte aan om voor altijd gebruik te maken van het instrument Huishoudboekje.

3. Afronding/evaluatie

Ten slotte is het belangrijk om de zoveel tijd te onderzoeken, zowel vanuit het perspectief van de deelnemers als vanuit het perspectief van de uitvoerders, of het instrument nog aan de verwachtingen voldoet en welke mogelijke verbeteringen er mogelijk zijn. Met name bij de implementatie van het instrument is het verstandig om regelmatig te controleren hoe men ervoor staat wat betreft input en uitvoering. Zodra het instrument Huishoudboekje succesvol geïmplementeerd is, volstaat een terugkijkmoment om de zoveel jaar of wanneer de gemeente wil experimenteren met nieuwe onderdelen van het Huishoudboekje.



Beantwoording onderzoeksvragen

In de gemeente Rotterdam en de gemeente Utrecht wordt geëxperimenteerd met mogelijkheden om burgers ondersteuning te bieden bij het regelen van hun financiën en hen zo te ontzorgen. In Rotterdam en Utrecht wordt gebruikgemaakt van (elementen van) het instrument Huishoudboekje. In dit hoofdstuk geven we per gemeente antwoord op de vijf onderzoeksvragen waarbij iedere onderzoeksvraag uitgesplitst is in enkele subvragen.

1. Werkwijze Utrecht

1.1 Gebruik van het instrument

Hoe ervaren de deelnemers het voortraject (communicatie over het Huishoudboekje, hoe zijn zij in aanraking gekomen met het Huishoudboekje en wat zijn de verwachtingen)?

Via verschillende routes worden deelnemers doorverwezen naar het Huishoudboekje (denk aan het buurtteam, werk- en inkomensconsulenten, budgetcoaches, VluchtelingenWerk enzovoorts). Er zijn ook deelnemers die via-via horen over het Huishoudboekje en zich op eigen initiatief aanmelden. De geïnterviewde deelnemers vinden de informatievoorziening helder. De meeste vragen die zij hebben worden in deze fase al beantwoord. Resteren er nog vragen, dan worden die beantwoord tijdens het intakegesprek met de frontofficemedewerkers. De deelnemers verwachten dat het Huishoudboekje hen rust zal bieden.

Hoe ervaren de deelnemers de dienstverlening verbonden aan het instrument Huishoudboekje (bejegening/houding en informatieverstrekking)?

De deelnemers zijn zeer tevreden over de dienstverlening van de frontoffice. Met de backoffice hebben zij geen contact. Ook de begeleidende professionals zijn te spreken over de frontoffice. Het komt namelijk voor dat zij namens de deelnemers communiceren met de frontoffice. De frontofficemedewerkers zijn behulpzaam, snel en correct met hun antwoorden en nemen echt de tijd voor de individuele deelnemers. Voor veel van de geïnterviewde deelnemers zijn de frontofficemedewerkers een soort budgetcoaches geworden.

Hoe ervaren deelnemers het gebruik van de webapplicatie Huishoudboekje (inhoud, gebruiksgemak, begrip van het instrument)?

De meeste deelnemers maken geen gebruik van de webapplicatie Huishoudboekje. Liever nemen zij direct contact op met de frontoffice. Een klein aantal geïnterviewde deelnemers maakt wel gebruik van de webapplicatie. Hun meningen erover zijn verdeeld. Zij missen vooral een inzicht in hun saldo.

Hoe ervaren de uitvoerend medewerkers en de begeleiders het voortraject en het gebruik van het instrument Huishoudboekje?

Het wisselt of begeleiders betrokken zijn bij het voortraject. Zij worden vaker betrokken bij minder zelfredzame deelnemers. Zijn ze betrokken bij het voortraject, dan vinden zij de communicatie met de frontofficemedewerkers helder. Ook wanneer hun klanten/cliënten deelnemen aan het Huishoudboekje, hebben begeleiders soms contact met de frontoffice. Zij voelen aan dat de frontoffice in staat is tot maatwerk en dat wordt gewaardeerd.

Volgens de uitvoerders is het belangrijk dat kandidaat-deelnemers tijdens het voortraject goed geïnformeerd worden over de vrijwillige basis van het Huishoudboekje en over de eerste paar maanden die soms wat rommelig verlopen. In de eerste paar maanden wil het nog wel eens voorkomen dat ketenpartners (meestal kleine werkgevers) het nalaten om bedragen over te schrijven naar het Huishoudboekje en dat zij de bedragen in plaats daarvan blijven overmaken naar de deelnemer zelf. Het duurt meestal één à twee maanden voordat alles soepel verloopt.

1.2 Ervaren effecten en meerwaarde van het instrument

Wat is de meerwaarde van het instrument Huishoudboekje voor de deelnemers, de begeleiders en de uitvoerend medewerkers?

Deelnemers ervaren meer rust over hun financiële situatie. Ze vinden het prettig dat ze regie houden, en het stressvolle deel aan een ander kunnen overdragen. Elke maand weten ze precies hoeveel ze te besteden hebben. Het ontzorgen van de deelnemers heeft positieve effecten op andere levensdomeinen, zoals het welbevinden en de gezondheid van de deelnemers. Ook de aandacht en begeleiding door de frontoffice ontzorgt de deelnemers en wordt als prettig ervaren. De deelnemers hebben een vast aanspreekpunt waar zij terecht kunnen met vragen over geld. Ten slotte geven sommige geïnterviewde deelnemers aan dat het Huishoudboekje een soort rem op hun impulsen zet (bijvoorbeeld te veel geld uitgeven aan nieuwe dingen of geld weggeven aan familie en vrienden). De geïnterviewde begeleiders en uitvoerders zien dezelfde positieve effecten bij de Utrechters die gebruikmaken van het Huishoudboekje.

In hoeverre biedt het instrument Huishoudboekje (meer) inkomenszekerheid volgens de deelnemers, de begeleiders en de uitvoerend medewerkers?

Het Huishoudboekje biedt inkomenszekerheid in de zin dat deelnemers elke maand een vast bedrag ontvangen (in overleg met de frontoffice eventueel met incidentele aanvullingen, zoals een terugbetaling van de Belastingdienst). Ze weten dat hun vaste lasten betaald zijn.

1.3 Voorwaarden voor uitvoering

Voor welke type deelnemer is het Huishoudboekje het meest doeltreffend?

Het Huishoudboekje is doeltreffend voor een brede doelgroep. Veel Utrechters hebben volgens begeleiders en uitvoerders om uiteenlopende redenen baat bij het instrument. De grootste gemene deler is dat de deelnemers stress ondervinden gericht op het betalen van hun vaste lasten, veelal omdat zij een uitkering plus deeltijdbaan hebben. Beperkte digitale en taalvaardigheden zijn nog geen belemmering gebleken, omdat een professional of naaste in deze gevallen ondersteuning kan bieden. Alleen wanneer er sprake is van problematische schulden, is het Huishoudboekje geen passend instrument.

Wat is een geschikte duur voor inzet van het instrument?

Het is volgens de betrokkenen goed om minimaal een halfjaar deel te nemen aan het Huishoudboekje om de hobbels glad te strijken die zich soms in de eerste maanden voordoen. Geïnterviewde deelnemers, begeleiders en uitvoerders vinden niet dat er een maximumtermijn aan deelname moet zitten. Deelnemers moeten volgens hen deel kunnen nemen totdat zij zelf vinden dat ze het niet meer nodig hebben. Het is volgens hen denkbaar dat sommige deelnemers nooit uitstromen.

1.4 Drempels voor het gebruik

Wat zijn de redenen dat een potentiële deelnemer kiest voor (het gebruik van) het instrument Huishoudboekje?

De geïnterviewde deelnemers kozen ervoor het beheer van hun financiën over te dragen aan het team van het Huishoudboekje, omdat zij dusdanig veel stress ervaarden vanwege hun financiële situatie dat zij nog weinig aandacht over hadden voor andere leefdoelgebieden. Naast de grote invloed van deze stress, trekt de vrijwillige basis van hun deelname de deelnemers over de streep. Voor hen vormt dat het grootste verschil met bewindvoering.

Wat zijn de redenen dat een potentiële deelnemer afziet van (het gebruik van) het instrument Huishoudboekje of er halverwege mee stopt?

Volgens uitvoerders en professionals kan het voorkomen dat mensen het te spannend vinden om hun financiën over te dragen aan een ander. Het kan zijn dat zij hun privacy in het algemeen willen bewaken of dat zij minder vertrouwen hebben in de gemeente Utrecht.

Deelnemers stromen soms door naar schulddienstverlening of bewindvoering wanneer zij door omstandigheden bij het Huishoudboekje een te hoog negatief saldo opbouwen. Er is dan meer financiële ondersteuning nodig dan het Huishoudboekje kan bieden. In zo'n geval vindt er warme overdracht plaats richting schulddienstverlening of bewindvoering. Er stromen ook deelnemers uit met een positief saldo opbouwen bij het Huishoudboekje, wanneer zij het gevoel hebben dat zij zelf goed in staat zijn hun financiën te beheren.

1.5 Verbeteringen

In hoeverre voldoet het instrument Huishoudboekje aan de verwachtingen van deelnemers?

In de gemeente Utrecht voldoet het Huishoudboekje precies aan de verwachtingen van de deelnemers (vanwege de laagdrempelige, heldere communicatie vooraf) of overtreft deze. Geïnterviewde deelnemers zijn zeer tevreden over het instrument.

Wat kan er verbeterd worden volgens deelnemers, begeleiders en uitvoerend medewerkers?

Deelnemers zien al met al geen mogelijkheden om het instrument nog beter te maken dan zij het op dit moment al vinden. Wel kan hun afhankelijkheid van de frontofficemedewerkers bij een hogere caseload tot overbelasting van de frontoffice leiden. Onder andere om de frontoffice in enige mate te ontlasten, is het volgens begeleiders belangrijk om de webapplicatie Huishoudboekje toegankelijker te maken voor de deelnemers. Ook voor de deelnemers die minder digitaal vaardig zijn, is het verstandig een alternatief te ontwikkelen. Aan de hand van een betere webapplicatie kan voorkomen worden dat deelnemers al te vaak contact opnemen met de frontoffice. Als gevolg daarvan kan de frontoffice meer tijd overhouden maatwerk te bieden aan de deelnemers die dit echt nodig hebben.

De backoffice moet op dit moment meer handmatig invoeren in het systeem dan voorzien. Het systeem is nog niet goed ingericht op grote aantallen deelnemers met grote aantallen betrokken ketenpartners. Om het Huishoudboekje arbeidsluser te maken (zoals de oorspronkelijke intentie was) zijn veranderingen aan het systeem noodzakelijk. Een nieuwe versie van het systeem is in ontwikkeling.

Wat kan de gemeente Utrecht leren van de gemeente Rotterdam op het gebied van aanpak en gekozen doelgroep?

Uitstroom uit het instrument is niet voor iedereen mogelijk. Toch zijn er ook deelnemers die tijdelijk ondersteuning nodig hebben en het beheer van hun financiën weer op zich kunnen nemen nadat zij andere zaken op orde hebben kunnen brengen. Er zijn op dit moment weinig mogelijkheden om hen geleidelijk uit het Huishoudboekje te helpen. Er wordt opgemerkt dat de variant van het Huishoudboekje gehanteerd in Rotterdam (op dit moment niet beschikbaar in Utrecht) aangewend kan worden als overgangsvariant. Zo kan iemand weer de verantwoordelijkheid over zijn/haar eigen vaste lasten nemen, terwijl het Huishoudboekje nog wel een vast inkomen biedt.

2. Pilot Rotterdam

2.1 Gebruik van het instrument

Hoe ervaren de deelnemers het voortraject (communicatie over het Huishoudboekje, hoe zijn zij in aanraking gekomen met het Huishoudboekje, wat zijn de verwachtingen)?

De geïnterviewde deelnemers zijn eerst door hun inkomens- of werkconsulent geïnformeerd dat het team van het Huishoudboekje zou bellen. De meningen over de telefonische voorlichting lopen uiteen. Sommige deelnemers vonden deze helder en prettig. Andere deelnemers zagen de voorlichting als enigszins rommelig. Wel waren de voorlichters van het projectteam altijd netjes en vriendelijk volgens de deelnemers.

Hoe ervaren de deelnemers de dienstverlening verbonden aan het instrument Huishoudboekje (bejegening/houding en informatieverstrekking)?

De deelnemers ervaren dat de eerste paar maanden in het Huishoudboekje vaak minder soepel verlopen. Er moet nog veel geregeld worden. Zij worden daarop voorbereid tijdens het intakegesprek, dus dit komt niet als een verrassing. Eén deelnemer heeft in de eerste paar maanden een groot negatief saldo opgebouwd. Deze schuld lost de deelnemer nu geleidelijk af.

Tijdens hun deelname aan het Huishoudboekje nemen de deelnemers zo nu en dan contact op met het projectteam wanneer zij vragen hebben of behoefte hebben aan advies. Dit contact waarderen de deelnemers zeer. Het projectteam is volgens de deelnemers behulpzaam, bereikbaar, flexibel en snel.

Hoe ervaren deelnemers het gebruik van de webapplicatie Huishoudboekje (inhoud, gebruiksgemak, begrip van het instrument)?

De geïnterviewde deelnemers maken geen gebruik van de webapplicatie van het Huishoudboekje. Zij bellen liever naar het projectteam als zij vragen hebben. Een onderwerp waar zij relatief vaker vragen over hebben, is het persoonlijk saldo dat zij opbouwen op de rekening van het Huishoudboekje. Dit saldo missen zij in de webapplicatie.

Hoe ervaren de uitvoerend medewerkers en de begeleiders het voortraject en het gebruik van het instrument Huishoudboekje?

De geïnterviewde begeleiders en uitvoerders stippen een aantal elementen aan die in het voortraject van de pilot ingebouwd zijn. Deze elementen zijn volgens hen belangrijk voor het succesvolle verloop van de dienstverlening:

- Dat de vrijwillige basis benadrukt wordt.
- Dat deelnemers goed voorbereid worden op een rommelig verloop van de eerste maanden.
- Dat deelnemers zelf mogen kiezen welke inkomsten zij laten bundelen en wanneer en hoeveel hiervan aan hen uitbetaald wordt.
- Dat er geen maximumtermijn aan de deelname zit.
- Dat deelnemers kunnen ‘sparen’ bij het Huishoudboekje.

De begeleiders observeren dat het projectteam maatwerk kan bieden aan deelnemers. Uitvoerders wijzen er wel op dat zij op dit moment de caseload goed kunnen dragen, maar dat maatwerk misschien moeilijker wordt bij een hogere caseload. De geïnterviewde uitvoerders en begeleiders zijn van mening dat mensen niet al te afhankelijk zouden moeten worden van het Huishoudboekje. Op den duur moeten zij weer financieel zelfstandig worden. Met die gedachte in het achterhoofd proberen de uitvoerders aan te sturen op het opbouwen van een positief saldo.

2.2 Ervaren effecten en meerwaarde van het instrument

Wat is de meerwaarde van het instrument Huishoudboekje voor de deelnemers, de begeleiders en de uitvoerend medewerkers?

Deelnemers geven aan dat zij veel meer rust in hun hoofd hebben en dat zij meer overzicht hebben over hun financiën. Zij weten precies welk bedrag zij elke maand te besteden hebben. In een enkel geval leidt dat tot meer zelfvertrouwen op het gebied van geld. Wat volgens de geïnterviewde deelnemers ook prettig is, is dat het Huishoudboekje de schommelingen van de bijstandsuitkering voor hen opvangt. Terwijl de bijstandsuitkering voorheen elke maand anders was (en soms te laag of te hoog), hebben de deelnemers daar nu geen last meer van. Met een gerust hart sturen zij nu elke maand hun loonstrookje op naar de afdeling Inkomens, wetende dat zij zich over de uitkering geen zorgen hoeven te maken.

De geïnterviewde begeleiders en uitvoerders bevestigen dat zij veel meer rust zien bij de deelnemers. Volgens hen is het vaste maandelijke bedrag aan inkomsten een soort voorproefje op hoe het is om een voltijd baan te hebben.

In hoeverre biedt het instrument Huishoudboekje (meer) inkomenszekerheid volgens de deelnemers, de begeleiders en de uitvoerend medewerkers?

Voor de geïnterviewde begeleiders en uitvoerders is inkomenszekerheid de kern van het Huishoudboekje. Schommelingen in het inkomen worden weggenomen, want elke maand ontvangen de deelnemers precies hetzelfde bedrag. Ook de deelnemers zijn tevreden over deze inkomenszekerheid en geven aan dat dit veel stress wegneemt.

2.3 Voorwaarden voor uitvoering

Voor welke type deelnemer is het Huishouboekje het meest doeltreffend?

In de gemeente Rotterdam is het Huishouboekje voor een zeer specifieke doelgroep beschikbaar. Daar wordt in de werving van nieuwe deelnemers ook nauwkeurig op geselecteerd. Het gaat om mensen met wisselende maandelijkse inkomsten (bijvoorbeeld uit losse baantjes of een vierwekelijks salaris) die redelijk zelfredzaam en taalvaardig zijn. De deelnemers zijn vrij uniek in het feit dat zij ook veel vertrouwen hebben in de gemeente Rotterdam. Daardoor zijn zij meer bereid om informatie te delen met het projectteam over hun financiën.

Wat is een geschikte duur voor inzet van het instrument?

De geïnterviewde deelnemers zien in dat het minimum aantal van zes maanden een logische voorwaarde is, omdat alle betalingen eerst goed moeten verlopen. Daarna kun je volgens hen pas het effect van de deelname zien. De deelnemers willen zo lang mogelijk, liefst onbeperkt gebruik kunnen maken van het Huishouboekje. De geïnterviewde begeleiders en uitvoerders geloven dat deelnemers op den duur weer uit zouden moeten stromen, al noemen zij niet een specifieke maximumtermijn.

2.4 Drempels voor het gebruik

Wat zijn de redenen dat een potentiële deelnemer kiest voor (het gebruik van) het instrument Huishouboekje?

Deelnemers zijn op zoek naar rust in hun financiën. De complexiteit van de vele betalingen levert hen veel stress op en vereist veel tijd en energie. Sommige deelnemers waren vóór hun deelname bang dat zij schulden zouden opbouwen. Het idee van bewindvoering schrikt hen af. De Kredietbank Rotterdam heeft bij hen geen goede reputatie. Voor hen is de vrijwillige basis van het Huishouboekje belangrijk en ook het feit dat je zelf de regie houdt over je uitgaven.

Wat zijn de redenen dat een potentiële deelnemer afziet van (het gebruik van) het instrument Huishouboekje of er halverwege mee stopt?

Onder potentiële deelnemers die besluiten niet deel te nemen (weigeraars) voert voornamelijk het gebrek aan vertrouwen in de gemeente de boventoon. Zij hebben negatieve ervaringen opgedaan in het verleden met de gemeente of andere overheidsinstanties óf zij kennen mensen die negatieve ervaringen hadden. Ze willen de gemeente liever geen inzicht geven in hun financiën. Ook zijn sommige van hen bang om een schuld op te bouwen bij de gemeente, terwijl zij zónder het Huishouboekje geen schulden hebben. Ook zeggen veel weigeraars dat zij geen last ondervinden van hun schommelende inkomsten. Zij hebben geleerd om hiermee om te gaan. De automatische incasso van vaste lasten wordt vaak genoemd als alternatieve oplossing. In de selectie door het projectteam zijn ook deelnemers afgevallen doordat zij onvoldoende taalvaardig of zelfredzaam waren.

Het projectteam kan volgens begeleiders het vertrouwen van de deelnemers wekken door face-to-face contact met hen te zoeken. Bijvoorbeeld door thuis op bezoek te gaan. De deelnemers hechten veel waarde aan het zien van een gezicht. Door corona is dit echter niet mogelijk geweest. Alle informatievoorziening, voorlichting en dienstverlening moest op afstand. Het is mogelijk dat veel weigeraars anders gekozen hadden als de communicatie persoonlijker was geweest.

De geïnterviewde ex-deelnemer is gestopt omdat zij een vast salaris kreeg en uitstroomde uit te uitkering. Daardoor viel zij niet langer onder de doelgroep van het Huishouboekje. Zij kon geleidelijk uitstromen.

2.5 Verbeteringen

In hoeverre voldoet het instrument Huishoudboekje aan de verwachtingen van deelnemers?

Over het algemeen voldoet het Huishoudboekje aan de verwachtingen van de deelnemers. Zoals beloofd is, biedt het Huishoudboekje inkomenszekerheid. Soms is het voor hen even zoeken hoe het Huishoudboekje in de praktijk precies werkt en aan welke voorwaarden zij als deelnemer moeten voldoen (zoals het op tijd op de hoogte brengen van het projectteam bij veranderingen in de financiën).

Wat kan er verbeterd worden volgens deelnemers, begeleiders en uitvoerend medewerkers?

De geïnterviewde deelnemers zien weinig mogelijkheden tot verbeteringen. Zij vinden het Huishoudboekje prima zoals het nu is. Sommige van hen vinden dat het Huishoudboekje meer naar buiten mag treden, omdat er volgens hen veel mensen baat bij zouden kunnen hebben.

De geïnterviewde begeleiders hebben als grootste kritiekpunt dat hun collega's en zij zelf niet helemaal scherp hebben wat de toegevoegde waarde van het instrument Huishoudboekje is. Veel medewerkers van de gemeente zijn niet helemaal goed op de hoogte van het instrument of zijn wel ooit voorgelicht, maar de informatie is niet blijven hangen. Ook zeggen zij dat er heel veel instrumenten beschikbaar zijn voor uitvoerders. Dit probleem is onder andere op te lossen door breder te communiceren over het Huishoudboekje (óók buiten de gemeentelijke afdelingen) en het instrument terugkerend onder de aandacht te brengen.

Daarnaast is het belangrijk dat het projectteam goed in beeld brengt wat het doel van het Huishoudboekje is en of het instrument voldoet aan een behoefte die leeft. Het is mogelijk dat het instrument in Rotterdam te beperkt van opzet is om daadwerkelijk aan een behoefte van burgers tegemoet te komen. Er worden veel eisen aan de deelnemers gesteld, terwijl inkomenszekerheid misschien een te beperkt resultaat is. Het is dus van belang om de achterliggende beleidstheorie van het Huishoudboekje goed onder de loep te nemen. Welke andere belemmeringen om uit te stromen uit de uitkering zijn er volgens Rotterdamse burgers en is het instrument zó in te richten dat deze belemmeringen worden weggenomen door het Huishoudboekje?

Zodra dat weer mogelijk is, is het aan te raden om zoveel mogelijk face-to-face voorlichting te geven over het instrument aan organisaties en ook aan kandidaat-deelnemers. De kans dat het projectteam zo het vertrouwen kan wekken, is groter dan wanneer voorlichting alleen noodgedwongen op afstand plaatsvindt.

Wat kan de gemeente Rotterdam leren van de gemeente Utrecht op het gebied van aanpak en gekozen doelgroep?

Volgens sommige geïnterviewde begeleiders zouden veel Rotterdammers baat kunnen hebben bij het Huishoudboekje. De doelgroepen die zij noemen, vallen soms bij voorbaat al af omdat zij niet aan de Rotterdamse selectiecriteria voldoen. In de gemeente Utrecht geldt een kleiner aantal selectiecriteria. En waar een Utrechter niet aan alle criteria voldoet, kunnen ook uitzonderingen gemaakt worden. Het is aan te raden aan het projectteam in Rotterdam om het instrument breder beschikbaar te maken.

Daarnaast vermoeden de begeleiders dat er bij veel mensen behoefte bestaat aan derdenbetaling/het betalen van vaste lasten. Dat gebeurt wel in de gemeente Utrecht, maar niet in Rotterdam. In Rotterdam bestaat er bij de Kredietbank Rotterdam al een traject voor mensen zónder schulden van wie inkomsten gebundeld worden en de vaste lasten betaald. We zien dat de betaling van vaste lasten in de gemeente Utrecht juist erg gewaardeerd wordt door de Utrechtse deelnemers. Daarom is toch aan te raden de mogelijkheden te onderzoeken om dit element ook toe te voegen aan het instrument in Rotterdam.

3. Overkoepelend over het instrument Huishoudboekje

In de gemeente Utrecht loopt het Huishoudboekje sinds 2016. De gemeente Utrecht bundelt inkomsten van deelnemers, betaalt vaste lasten en keert (een deel van) het resterende bedrag uit aan de deelnemers in de vorm van leefgeld. In Rotterdam is ervoor gekozen om de stap van de derdenbetaling over te slaan. Rotterdam bundelt dus de inkomsten en keert vervolgens (een deel van) het totale bedrag uit aan de deelnemers in de vorm van leefgeld. Sinds 2020 experimenteert Rotterdam met deze aanpak in de vorm van een pilot. De coronapandemie speelde gedurende de hele doorlooptijd van deze pilot.

Alles overziend is het Huishoudboekje een waardevol instrument voor mensen die stress ervaren rondom hun financiën. In minimale vorm biedt het Huishoudboekje een voorspelbare hoeveelheid inkomsten op één of meerdere afgesproken momenten in de maand en in uitgebreide vorm biedt het Huishoudboekje ook garantie dat de vaste lasten betaald zijn. Voor welke vorm gekozen wordt, is afhankelijk van de doelstelling van de gemeente en wat er verder aan instrumenten beschikbaar is voor burgers in de gemeente. We zien op dit moment dat de uitgebreide versie van het Huishoudboekje positiever ontvangen wordt dan de minimale variant. Met het oog op heldere communicatie en een sterke wervingscampagne is het belangrijk om scherp te krijgen wat doelstelling van het instrument precies is en aan welke behoeften van inwoners het instrument kan voldoen.

Iedereen die deelneemt aan het instrument Huishoudboekje ervaart meer rust waar het aankomt op zijn/haar financiën. Het Huishoudboekje neemt maandelijks reken- en regelwerk weg. Die rust leidt ertoe dat deelnemers meer ruimte hebben voor andere leefdomeinen, zoals hobby's, gezin, participatie en in enkele gevallen werk. Ook heeft het ontzorgen van de deelnemers positieve gevolgen voor hun mentale en lichamelijke gezondheid. Het Huishoudboekje wordt voornamelijk als waardevol ervaren door de deelnemers wanneer er voldoende maatwerk geboden wordt door de uitvoerend medewerkers. De deelnemers vinden het prettig dat er naar hen geluisterd wordt, dat zij toegespitst advies krijgen en dat er iemand is die voor hen een oogje in het zeil houdt. Binnen het Huishoudboekje zijn het niet alleen de geboden inkomenszekerheid en het financieel ontzorgen, maar ook persoonsgerichte dienstverlening zeer waardevol voor de deelnemers.



Achtergrond en opzet van het onderzoek

In dit eerste hoofdstuk schetsen we de achtergrond van het onderzoek, de onderzoeksvragen en de aanpak van het onderzoek. In dit hoofdstuk beschrijven we ook kort de belangrijkste keuzes die Utrecht en Rotterdam hebben gemaakt bij de inrichting van het instrument Huishoudboekje.

1.1 Aanleiding

Niet alle burgers hebben goed overzicht over hun financiën. Het gebrek aan overzicht kan worden versterkt door wisselende inkomsten. Burgers die starten met (deeltijd) werk, ervaren zeker in de eerste maanden vaak problemen omdat zij onzeker zijn over de precieze inkomsten die zij krijgen. Het kan mensen veel stress opleveren elke maand uit de rode cijfers te blijven. Soms houdt een financieel stressvolle periode maanden of zelfs jaren aan. Wanneer deze problemen zich blijvend voordoen, kunnen schulden zich opbouwen en bestaat de kans dat deze burgers uiteindelijk in de schuldhulpverlening terechtkomen. Soms weten burgers met financiële problemen nog net het hoofd boven water te houden, maar ervaren zij wel stress en onzekerheid over hun inkomen. De stress en onzekerheid kan hen belemmeren op andere levensdomeinen, zoals hun gezin, hun gezondheid of hun werk.

In bepaalde Nederlandse gemeenten - waaronder de gemeente Rotterdam en de gemeente Utrecht - wordt geëxperimenteerd met mogelijkheden om deze burgers ondersteuning te bieden bij het regelen van hun financiën en hen zo te ontzorgen. In Rotterdam en Utrecht wordt gebruikgemaakt van (elementen van) het instrument Huishoudboekje, één van de mogelijkheden om deze burgers te ondersteunen. Utrecht heeft de pilotfase al afgerond en is al wat verder gevorderd met de werkwijze. Rotterdam is recent gestart met een pilot.

In 2016 is de gemeente Utrecht gestart met het project Huishoudboekje met als doel Utrechtse burgers met financiële problematiek in een vroeg stadium te kunnen ontzorgen en escalatie van schuldenproblematiek te voorkomen. Het Huishoudboekje in Utrecht zorgt ervoor dat de belangrijkste vaste lasten zoals huur en de zorgverzekering van deelnemers sowieso betaald zijn. Recent is ook een pilot begonnen met het betalen van middelgrote vaste lasten, zoals telefonie, internet en kleinere verzekeringen.

In 2020 is de gemeente Rotterdam gestart met een pilot voor het instrument Huishoudboekje. De uiteindelijke doelstelling van de gemeente Rotterdam is het stimuleren van het aanvaarden van voltijd of deeltijdwerk door gebruik te maken van de methode Huishoudboekje. De inkomenszekerheid die de methode biedt, moet ertoe leiden dat meer mensen de stap naar werk durven te zetten.

De gemeenten Rotterdam en Utrecht hebben een ervaringsonderzoek laten uitvoeren naar het instrument Huishoudboekje. Onderzoeksbureau Mediad is gevraagd dit onderzoek uit te voeren. Voor de uitvoering van het onderzoek heeft Mediad samengewerkt met De Beleidsonderzoekers.

1.2 Onderzoeksvragen

Voor dit onderzoek gelden de volgende vijf onderzoeksvragen:

1. Hoe ervaren deelnemers, begeleiders en uitvoerend medewerkers het gebruik van instrument het Huishoudboekje?
2. Wat is de meerwaarde van het instrument Huishoudboekje en wat zijn de ervaren effecten op factoren zoals inkomenszekerheid, stress, uitstroom uit de bijstand, participatie en gezondheid volgens deelnemers, begeleiders en uitvoerend medewerkers?
3. Onder welke voorwaarden werkt het instrument Huishoudboekje het beste?
4. Welke drempels ervaren burgers om gebruik te maken van het Huishoudboekje? Waarom zien mensen af van gebruik van het Huishoudboekje?
5. Hoe is het instrument en de werkwijze te verbeteren volgens deelnemers, begeleiders en uitvoerend medewerkers?

Omdat de doelen, het gebruik en de implementatie van het instrument Huishoudboekje verschillen tussen Utrecht en Rotterdam, hebben wij ervoor gekozen om dit rapport op te splitsen in twee delen. Deel 1 betreft de werkwijze van de gemeente Utrecht en deel 2 de pilot van de gemeente Rotterdam. Per gemeente zijn de vijf onderzoeksvragen apart beantwoord.

De subvragen, zoals opgesteld door de opdrachtgever, zijn in het rapport integraal verwerkt en worden in een apart hoofdstuk dat voorin in het rapport is opgenomen één voor één beantwoord.

1.3 Onderzoekopzet

Dit rapport is geschreven op basis van twee voorbereidende gesprekken, deskresearch en 52 diepte-interviews met deelnemers, ex-deelnemers, weigeraars (burgers die besloten hebben af te zien van deelname aan het instrument), uitvoerend medewerkers en begeleiders. Hieronder werken we deze onderdelen nader uit.

1.3.1 Voorbereiding

Bij aanvang van het onderzoek hebben we gesprekken gevoerd met de projectleiders en verantwoordelijke beleidsmedewerkers van zowel de gemeente Utrecht als de gemeente Rotterdam. Ter aanvulling van deze eerste gesprekken is ook deskresearch uitgevoerd op de documentatie die bij beide gemeenten beschikbaar was over het instrument Huishoudboekje.

De voorbereidende gesprekken hadden tot doel een eerste inzicht te krijgen in het instrument en in de manier waarop het project is ingebed in het instrumentarium van de gemeenten. Ook gaven de gesprekken een beeld van de eerste observaties van de projectleiders en verantwoordelijke beleidsmedewerkers over het instrument.

1.3.2 Verdiepende kwalitatieve dataverzameling

Voor dit onderzoek zijn in totaal 52 gesprekken gevoerd met deelnemers, ex-deelnemers, burgers die besloten hebben af te zien van deelname aan het instrument ('weigeraars'), uitvoerend medewerkers en begeleiders¹. We hebben voor de pilot in Rotterdam 23 mensen gesproken en voor de werkwijze in Utrecht 29 mensen. De verdeling over de vijf categorieën respondenten is iets anders in de twee gemeenten geweest, onder andere omdat Rotterdam tijdens het onderzoek minder deelnemers had. Uiteindelijk is in de gemeenten de volgende verdeling van respondenten tot stand gekomen:

Tabel 1.1. Verdeling van respondenten uitgesplitst naar gemeenten

Gemeente	Deelnemers	Ex-deelnemers	'Weigeraars'	Uitvoerend medewerkers	Begeleiders	Totaal
Utrecht	13	1	0	5	10	29
Rotterdam	5	1	6 (plus 1 bewoner die deel wilde nemen, maar uiteindelijk niet gestart is)	5	5	23

De gemeenten hebben voor dit onderzoek eerst zelf de deelnemers, ex-deelnemers en 'weigeraars' benaderd met de vraag of zij willen deelnemen aan het onderzoek. Ook de begeleiders en uitvoerend medewerkers zijn door beide gemeenten geïnformeerd over het onderzoek en gevraagd deel te nemen. De gemeenten hebben vervolgens enkel contactgegevens aan ons aangeleverd (via Zilver of MoveIT) van bewoners en professionals die bereid waren deel te nemen aan het onderzoek.

De 52 diepte-interviews die wij voor dit onderzoek uitgevoerd hebben, waren semigestructureerd. Daarbij maakten wij gebruik van topiclijsten specifiek gericht op elke doelgroep. De topiclijsten zijn in samenspraak met de beide gemeenten opgesteld. De gebruikte topiclijsten zijn opgenomen in de bijlage.

¹ In de categorie van begeleiders vallen zowel professionals die deelnemers financieel of anderszins begeleiden tijdens hun deelname aan het Huishoudboekje als professionals die deelnemers naar het Huishoudboekje verwezen hebben.

1.4 Leeswijzer

De onderzoeken in de twee gemeenten zagen er qua aanpak verschillend uit. Dat komt onder meer omdat Rotterdam in 2020 is gestart met de pilot, terwijl de werkwijze in Utrecht al vijf jaar loopt.² We hebben in de gemeente Utrecht met meer deelnemers en begeleiders gesproken, terwijl er geen 'weigeraars' beschikbaar waren voor interviews. In de gemeente Rotterdam hebben wij relatief veel 'weigeraars' gesprokenen minder deelnemers. In beide gemeenten is gesproken met één ex-deelnemer.³

De gemeenten bevinden zich dus in verschillende stadia van het Huishoudboekje, waardoor het type respondenten per gemeente verschilde. Daardoor zijn de opbrengsten ook verschillend. Dit heeft gevolgen voor de deelrapporten. Het deel over de gemeente Utrecht heeft het karakter van een ervaringsonderzoek. De focus ligt op de geïnterviewde deelnemers die in de tussentijd veel ervaring hebben opgedaan met het instrument.

Het deel over de gemeente Rotterdam is meer te zien als een onderzoek over de implementatie van het instrument en de ervaringen die daarmee zijn opgedaan. Ook besteden we aandacht aan manieren om het instrument breder uit te zetten in de gemeente. Daarbij kunnen we inzoomen op de ervaringen van de 'weigeraars' en de begeleiders. Er is nog weinig ervaring opgedaan met het instrument door deelnemers.

Dit leidt tot een wat andere opbouw van het rapport in de delen die hierna volgen. Het deelrapport over de werkwijze in de gemeente Utrecht ziet er als volgt uit:

Hoofdstuk 2: Het aangeboden instrument	In dit hoofdstuk beschrijven we de feitelijke werkwijze in de gemeente Utrecht.
Hoofdstuk 3: Ervaringen van deelnemers	In dit hoofdstuk komen de ervaringen van de deelnemers aan bod: wat vinden zij van de werkwijze, wat levert het hen op en welke verbetermogelijkheden zien zij.
Hoofdstuk 4: Ervaringen van professionals	In dit hoofdstuk komen de ervaringen van de uitvoerders en begeleiders (professionals) aan bod: wat vinden zij van de werkwijze, wat levert het volgens hen op en welke verbetermogelijkheden zien zij.
Hoofdstuk 5: Conclusies over de werkwijze in Utrecht	In dit hoofdstuk wordt samengevat hoe de werkwijze er feitelijk uitziet en worden de onderzoeksvragen beantwoord.

² Ook heeft de coronapandemie het Huishoudboekje in de gemeente Rotterdam op een gevoeliger moment overvallen dan het Huishoudboekje in de gemeente Utrecht. Rotterdam was tijdens de lockdown nog met het opstarten bezig, terwijl de werkwijze in Utrecht al breed uitgezet en in zekere zin gestandaardiseerd was.

³ In Utrecht zou één deelnemer binnen een maand nog uitstromen uit het instrument. Daarmee rekenen wij hem nog niet tot de categorie ex-deelnemers.

Het deelrapport over de pilot van de gemeente Rotterdam ziet er als volgt uit:

Hoofdstuk 6: Het aangeboden instrument	In dit hoofdstuk beschrijven we de feitelijke pilot van de gemeente Rotterdam.
Hoofdstuk 7: Ervaringen met het instrument	In dit hoofdstuk komen de ervaringen van de deelnemers en van de uitvoerders en begeleiders (professionals) aan bod: wat vinden zij van de werkwijze, wat levert het volgens hen op en welke verbetermogelijkheden zien zij. In dit hoofdstuk beschrijven wij ook de redenen van de 'weigeraars' om niet aan de pilot deel te nemen.
Hoofdstuk 8: Verbetermogelijkheden	In dit hoofdstuk geven wij de verbetermogelijkheden van de deelnemers, uitvoerders, begeleiders en 'weigeraars'. Deze verbetermogelijkheden zijn met name gericht op het breder implementeren van het instrument Huishoudboekje in de gemeente.
Hoofdstuk 9: Conclusie over de pilot in Rotterdam	In dit hoofdstuk wordt samengevat hoe de pilot er feitelijk uitziet en worden de onderzoeksvragen beantwoord.

Wij sluiten ieder deelrapport af met conclusies. Daarin vatten wij voor iedere gemeente de werkwijze samen en worden de vijf onderzoeksvragen (zie paragraaf 1.2) per gemeente beantwoord.

De vijf onderzoeksvragen zijn door de opdrachtgever uitgesplitst in een aantal subvragen. Deze subvragen zijn niet alleen integraal in het rapport verwerkt. In een apart hoofdstuk (voorin het rapport) worden ze één voor één beantwoord. Daarnaast worden in dit hoofdstuk de twee gemeenten ook met elkaar vergeleken.

Ten slotte bevat het rapport voorin een managementsamenvatting die wordt afgesloten met een advies voor andere gemeenten die ook gebruik willen maken van het instrument Huishoudboekje.

Deel 1: Gemeente Utrecht





Het aangeboden instrument

In dit hoofdstuk beschrijven we de feitelijke werkwijze van de gemeente Utrecht met het Huishoudboekje. Dit hoofdstuk is geschreven aan de hand van de deskresearch en voorbereidende gesprekken met de projectleiders en verantwoordelijke beleidsmedewerkers.

2.1 Doelstelling en doelgroep

In 2016 is de gemeente Utrecht gestart met het project Huishoudboekje met als doel Utrechtse burgers met financiële problematiek in een vroeg stadium te kunnen ontzorgen en escalatie van schuldenproblematiek te voorkomen. Het Huishoudboekje in Utrecht zorgt ervoor dat de vaste lasten van deelnemers altijd op tijd betaald zijn. Inkomsten worden namens de deelnemer geïnd op een gedeelde rekening van het Huishoudboekje. De vaste lasten worden daaruit betaald en (een deel van) het resterende saldo wordt uitbetaald aan de deelnemer in de vorm van leefgeld. Welke vaste lasten er betaald worden, kan deels bepaald worden door de deelnemer zelf. Ook de hoogte van het leefgeld wordt afgestemd met de deelnemer en kan flexibel aangepast worden door het team achter het Huishoudboekje. Eens per halfjaar is er een voortgangsgesprek over eventuele wijzigingen in de situatie van de deelnemer en de hoogte van het leefgeld.

Vier grote vaste lasten zijn verplicht onderdeel van het Huishoudboekje en een aantal middelgrote vaste lasten zijn optioneel. De vier verplichte vaste lasten zijn volgens de overeenkomst de huur, de energie- en drinkwaterrekening en de zorgverzekering.

Ook onvoorziene terug stortingen vanuit deze vaste lasten (wanneer er bijvoorbeeld te veel betaald is) worden op de rekening van het Huishoudboekje gestort. Optionele vaste lasten zijn de inboedelverzekering, de aansprakelijkheidsverzekering, de mobiele en/of vaste telefonie, de internetkosten, de televisie en de eigen bijdragen voor de Wmo. Deze optionele vaste lasten waren tijdens het uitvoeren van de interviews voor dit onderzoek nog onderdeel van een pilot. Inmiddels wordt het uitgebreide pakket standaard als optie aangeboden in de gemeente Utrecht.

Om de inkomenszekerheid van de deelnemers te garanderen, kan het Huishoudboekje een financiële buffer inzetten. Het kan voorkomen dat een vaste lastenpost van een deelnemer betaald wordt vanuit het Huishoudboekje, terwijl er in de betreffende maand nog geen of onvoldoende inkomsten zijn ontvangen. De deelnemer staat dan tijdelijk 'in de min' wat toegestaan is. Wel is het zo dat als er deelnemers zijn die een negatief saldo opbouwen bij het Huishoudboekje, het team van het Huishoudboekje direct ingrijpt. Samen met de deelnemer en eventueel ketenpartners wordt er dan aan gewerkt om het negatieve saldo op te lossen. Deelnemers mogen ongeveer €1.500 in de min staan voordat zij buiten de doelgroep van het Huishoudboekje vallen en dus overgedragen worden aan een andere gespecialiseerde partij in de gemeente, zoals schulddienstverlening. Het bedrag van €1.500 is uit het promotiemateriaal van het Huishoudboekje gehaald, maar is nog wel bekend bij betrokken beleidsmedewerkers.

Het Huishoudboekje in de gemeente Utrecht is bedoeld voor een zeer brede doelgroep. Het gaat om iedereen die financiële problemen/stress ervaart, mits deze persoon geen problematische schulden heeft. Een voorwaarde is dat er wel minimaal evenveel inkomsten als uitgaven zijn, bij minder inkomsten dan uitgaven is het Huishoudboekje niet het geschikte instrument (in plaats daarvan biedt de gemeente Utrecht dan bijvoorbeeld schulddienstverlening aan). Het Huishoudboekje is alleen voor inwoners van de gemeente Utrecht. Deelnemers moeten in zoverre zelfredzaam zijn dat zij wijzigingen tijdig doorgeven of laten doorgeven aan de frontofficemedewerkers van het Huishoudboekje.

In principe mag iedereen die aan de voorwaarden voldoet, gebruikmaken van het Huishoudboekje. Deelnemers in de gemeente Utrecht behoren bijvoorbeeld tot de volgende doelgroepen:

- Mensen met wisselende inkomsten die moeite hebben met het opstellen van een maandelijks budgetplan en die daardoor veel stress ondervinden.
- Mensen met wisselende inkomsten die moeite hebben met het opstellen van een maandelijks budgetplan en die niet (méér) durven te gaan werken om grotere inkomensfluctuaties te voorkomen.
- Mensen met wisselende inkomsten die moeite hebben met het opstellen van een maandelijks budgetplan en die daardoor in de schulden dreigen te raken.
- Mensen die voorheen gebruikmaakten van schulddienstverlening of onder bewind stonden, maar die nu geen problematische schulden meer hebben. Zij kunnen door het Huishoudboekje ondersteund worden bij de transitie naar volledige financiële onafhankelijkheid.
- Mensen die een grote levensverandering hebben ervaren (bijvoorbeeld een scheiding, ontslag of het vinden van werk) en die hiervan financieel moeten herstellen.
- Statushouders die net instromen in het Nederlandse financiële stelsel en die eerst hun inburgering, huisvesting, werk etc. moeten regelen voordat zij toekomen aan het beheren van hun eigen financiën (ook met het oog op de nieuwe Inburgeringswet).
- Andere Utrechters die voor het eerst (in lange tijd) weer het beheer over hun eigen financiën in handen krijgen, zoals ex-gedetineerden, ex-daklozen, mensen die uitstromen uit de GGZ en jongeren.

Voor de gemeente heeft het Huishoudboekje het bijkomende voordeel dat Utrechters financieel ondersteund worden zonder dat hiermee veel middelen gemoeid zijn. Het Huishoudboekje is een arbeidsluw instrument, omdat veel geregeld kan worden met automatische incasso's. De backoffice is ingericht om deze zo soepel mogelijk te laten verlopen.

Tegelijkertijd wordt het Huishoudboekje aan deelnemers gepresenteerd als een dienst aan hen door de gemeente, waardoor van medewerkers (met name de frontoffice) van het Huishoudboekje een dienstverlenende houding wordt verwacht. Voor deelnemers moet de communicatie over het Huishoudboekje te allen tijde begrijpelijk, transparant en laagdrempelig zijn. In principe wordt zo min mogelijk schriftelijk met hen gecommuniceerd, in plaats daarvan neemt de frontoffice telefonisch contact op of worden er fysieke afspraken ingepland. Medewerkers stellen zich flexibel op en er is veel maatwerk mogelijk gericht op de deelnemers.

2.2 Aanmelding en eerste zes maanden

Urechters kunnen zichzelf aanmelden voor het Huishoudboekje of worden doorverwezen door professionals bij de gemeente zelf of bij andere instanties in de gemeente Utrecht (bijvoorbeeld het buurtteam). Aanmelden gaat via de website www.utrecht.nl/Huishoudboekje. Op sociale media en de website van de gemeente is het een en ander aan informatie beschikbaar gesteld voor geïnteresseerden. Nadat vastgesteld is of de aanmelder geschikt is voor het Huishoudboekje, vindt een intakegesprek plaats met een frontofficemedewerker. Tijdens het intakegesprek (waarbij ook een professional of naaste aanwezig kan zijn) wordt het principe van het Huishoudboekje nogmaals in detail besproken en worden vervolgens inkomsten, vaste lasten en het beschikbare/gewenste leefgeld (namelijk betrokken instanties, hoogte van de bedragen en data) in kaart gebracht. Dan tekent de nieuwe deelnemer een overeenkomst voor deelname aan het Huishoudboekje. Dit intakegesprek kan plaatsvinden bij de gemeente of op een plek die de kandidaat-deelnemer prettig vindt, zoals bij hem/haar thuis, bij het buurtteam of in het buurtcentrum. **Op het moment van schrijven van dit rapport staan er ruim 180 deelnemers ingeschreven bij het Huishoudboekje.**

Figuur 2.1. Flyer van het Huishoudboekje in Utrecht

Hoe werkt het Huishoudboekje?

- 1. Meld je aan via utrecht.nl/huishoudboekje**
Samen kijken we of het Huishoudboekje de juiste hulp is en regelen we je deelname.
- 2. De gemeente regelt je geldstroom.**
De gemeente regelt dat je inkomen bij de gemeente binnenkomt. En betaalt maandelijks je huur of hypotheek, zorgverzekering en energie- en waterrekening.
- 3. Je ontvangt het bedrag dat overblijft**
Het bedrag dat overblijft nadat je woning, zorgverzekering en water- en energierekening zijn betaald, ontvang je op je eigen rekening om andere lasten van te betalen of leuke dingen van te doen.
- 4. Je logt in op de website**
Hier vind je digitaal je overzicht van je geld. Wil je dit overzicht ook op papier ontvangen? Dan kan dat.

'Ik maak mij nu minder zorgen om mijn financiën. En ik heb geen angst meer dat ik mijn vaste lasten niet kan betalen en daardoor uit mijn huis kan worden gezet. Dit vind ik fijn.

Het huishoudboekje vind ik een goed project en ik ben trots op de gemeente!

Fred (59 jaar)
Wat achterstallige rekeningen, geen grip op inkomsten en uitgaven.

Is dit ook iets voor jou?
Meld je aan!
Utrecht.nl/huishoudboekje

Onderdeel van de werkwijze in Utrecht is dat de deelnemer gewaarschuwd wordt dat het Huishoudboekje in de eerste twee à zes maanden soms niet helemaal soepel verloopt. Het kan immers even duren voordat de inkomsten allemaal correct binnenkomen op de rekening van het Huishoudboekje. Het komt bijvoorbeeld voor dat werkgevers toch het salaris rechtstreeks aan de deelnemer blijven betalen in plaats van het salaris over te maken naar het Huishoudboekje. In de eerste paar maanden zijn deelnemer en/of de frontofficemedewerkers soms genooddaakt om contact op te nemen met één of meerdere ketenpartners (dat wil zeggen, organisaties die verantwoordelijk zijn voor het betalen van de inkomsten of waarmee de deelnemer een overeenkomst heeft voor vaste lasten).

Worden inkomsten foutief overgemaakt naar de deelnemer zelf in plaats van naar het Huishoudboekje, dan moet de deelnemer allereerst deze inkomsten reserveren en niet uitgeven. Daarnaast moet de deelnemer de frontoffice hiervan tijdig op de hoogte brengen.

Via www.Huishoudboekje030.nl kan de deelnemer inzicht krijgen in de namens hem/haar ontvangen inkomsten, betaalde vaste lasten en de datum en hoogte van het te ontvangen leefgeld. Het gaat om een webapplicatie die ontworpen is om op de webapplicatie van een bank te lijken, omdat deelnemers hier veelal mee bekend zijn. Tegelijkertijd moet dit portaal zo laagdrempelig mogelijk zijn. Het portaal is ook te openen op een mobiele telefoon. Er is geen app beschikbaar.

2.3 Beëindiging

Deels omdat de transitie in de eerste maanden soms moeizaam verloopt, tekent de deelnemer een overeenkomst voor minimaal zes maanden. Daarna mag de deelnemer het Huishoudboekje per maand opzeggen. De opzegtermijn wordt in overleg met de deelnemer afgesproken en varieert - afhankelijk van het resterende saldo van de deelnemer - van ongeveer twee weken tot maximaal 60 dagen. Anderzijds mag ook het team van het Huishoudboekje besluiten om een deelnemer uit te schrijven. Dat kan volgens de overeenkomst onder de volgende voorwaarden:

- De deelnemer informeert de gemeente te laat of onjuist.
- De deelnemer reageert niet op mail, telefoon of brieven van de gemeente Utrecht om in contact te komen.
- Er zijn grote veranderingen in de financiële of persoonlijke situatie van de deelnemer.
- Er zijn langer dan drie maanden saldotekorten, of er een saldotekort is ontstaan dat zo groot is als twee maanden de vaste lasten.
- De deelnemer wijzigt incasso-opdrachten van de gemeente.
- De deelnemer laat inkomsten die volgens de overeenkomst aan de gemeente horen te worden overgemaakt, naar zijn/haar eigen rekening overmaken.
- De deelnemer woont niet langer in de gemeente Utrecht.

Na opzegging door de deelnemer of gemeente wordt een resterend positief saldo overgemaakt naar de persoonlijke rekening van de ex-deelnemer of moet de ex-deelnemer een resterend negatief saldo overmaken naar het Huishoudboekje.

2.4 Inbedding in gemeentelijk beleid

In de gemeente Utrecht begon het Huishoudboekje in 2016 als pilot. Eerst werd geëxperimenteerd met een klein aantal deelnemers en minimale promotie van het Huishoudboekje naar buiten toe. Sinds 2019 is het instrument breder ingezet en vast onderdeel gemaakt van het instrumentarium van de dienst Werk en Inkomen. In 2020 is het Huishoudboekje juridisch ingebed in het Bankreglement van de gemeente, zodat rondom deelnemers eenvoudiger samengewerkt kan worden met de Belastingdienst.

Qua intensiteit ligt het Huishoudboekje in tussen vrijwillige, kleinschalige financiële hulp (veelal buiten de gemeente, in de wijk) en schulddienstverlening wanneer er problematische schulden zijn. Deelnemers kunnen in principe soepel doorstromen tussen deze varianten. De beleidsmedewerkers en uitvoerend medewerkers betrokken bij het Huishoudboekje communiceren regelmatig met buurtteams en met schulddienstverlening. Zo is warme overdracht mogelijk.

2.5 Samenvatting

In Tabel 2.1 zijn de belangrijkste punten van de werkwijze van het Huishoudboekje in de gemeente Utrecht samengevat.

Tabel 2.1. Doel, uitgangspunten en uitvoering van de werkwijze van Utrecht

Gemeente	Doel	Uitgangspunten	Uitvoering
Utrecht	Ontzorgen burgers met financiële zorgen (beginnende schulden en/of stress) om zo escalatie van financiële problematiek te voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> Gemeente ontvangt het vaste inkomen van de deelnemer en neemt tijdige betaling vaste lasten over. Deelnemer ontvangt vast bedrag aan inkomen op afgesproken moment per maand of per week. Huishoudboekje heeft bufferfunctie waardoor tijdelijke tegenvallers en wisselingen in inkomen opgevangen kunnen worden en vaste lasten gegarandeerd worden betaald. 	<ul style="list-style-type: none"> Project loopt sinds 2016. Deelnemers kunnen zichzelf aanmelden via een website. Deelnemers kunnen ook aangemeld worden door de gemeente of andere organisaties. Er zijn ruim 180 deelnemers. Ongeveer 20 burgers zijn door het team van het Huishoudboekje voorgelicht over het instrument, maar hebben besloten niet deel te nemen.



Ervaringen van deelnemers

Er zijn in totaal 13 Utrechtse deelnemers en één ex-deelnemer geïnterviewd over hun deelname aan het Huishoudboekje. Het is niet gelukt 'weigeraars' afkomstig uit deze gemeente te spreken. Op basis van de 14 diepte-interviews is dit hoofdstuk geschreven. In paragraaf 3.1 geven wij het oordeel van de deelnemers weer over de werking van het Huishoudboekje, in paragraaf 3.2 bespreken we wat het Huishoudboekje volgens de deelnemers oplevert en in 3.3 komen de verbetermogelijkheden aan de orde die de deelnemers aangekaart hebben.

3.1 Werking

In deze paragraaf bespreken wij de werking van het instrument Huishoudboekje volgens de deelnemers. Onder werking vallen in ieder geval:

- Het voortraject (waaronder communicatie over het instrument).
- De dienstverlening (waaronder contact met de frontoffice).
- De webapplicatie Huishoudboekje.

3.1.1 Voortraject

Via verschillende routes zijn de geïnterviewde deelnemers aan hun informatie over het Huishoudboekje gekomen. Het grootste deel van hen is door een begeleider verwezen naar het Huishoudboekje (genoemd zijn het buurtteam, budgetcoaches, inkomensconsulenten en bewindvoerders).

Een klein aantal geïnterviewde deelnemers is het Huishoudboekje eigenhandig op het spoor gekomen (genoemd zijn sociale media, de website of nieuwsbrief van de gemeente en een nieuwsbericht van de NOS over het instrument⁴). De deelnemers vonden de beschikbare informatie helder en laagdrempelig. Sommige geïnterviewde deelnemers geven wel aan dat het best een grote stap is om je financiën over te dragen aan de gemeente en dat zij daarom nog enigszins twijfelden.

Hebben deelnemers nog twijfels, dan worden deze in het algemeen⁵ weggenomen tijdens het intakegesprek. Deelnemers vertellen ons dat de frontofficemedewerkers die dit intakegesprek uitvoeren, onmiddellijk vertrouwen bij de deelnemers wekken, zeker wanneer dit gesprek face-to-face plaatsvindt. Tijdens het intakegesprek wordt alles zeer duidelijk uitgelegd, inclusief de verwachtingen waaraan de deelnemers moeten voldoen (bijvoorbeeld zelf contact opnemen met de gemeente bij ontwikkelingen).

Voor de deelnemers is het belangrijk dat het instrument op vrijwillige basis⁶ wordt aangeboden. Dat dit geëxpliciteerd wordt tijdens het intakegesprek, trekt veel van hen over de streep. Verder zijn zij vooral op zoek naar financiële rust en iemand die de financiën (tijdelijk) uit handen neemt. Wij spreken minstens drie deelnemers die niet daadwerkelijk financiële problemen hebben, maar die voor deelname aan het Huishoudboekje wel veel angst hadden gericht op financiën. Zij wilden zelf graag deelnemen om deze angstklachten weg te nemen.

Deelnemer: “Ik krijg best snel stress van dingen. Ik maak mij bijvoorbeeld heel veel zorgen dat rekeningen niet op tijd betaald worden.”

3.1.2 Dienstverlening

De geïnterviewde deelnemers zijn zeer te spreken over de dienstverlening door de frontofficemedewerkers van het Huishoudboekje. De frontofficemedewerkers wekken zeer veel vertrouwen, nemen initiatief, zijn betrokken, zijn goed bereikbaar en geven altijd goed advies als daarom gevraagd wordt. Eens per halfjaar treffen de deelnemers de frontofficemedewerker die betrokken is bij hun traject, maar vaak vindt er ook tussendoor communicatie plaats (telefonisch of via de e-mail). De deelnemers weten de frontoffice zeer goed te vinden met vragen over financiën. De frequentie van het contact loopt uiteen van wekelijks tot eens in de twee maanden. De deelnemers zien de frontofficemedewerkers veelal als hun vaste aanspreekpunt waar het aankomt op financiën.

Deelnemer: “Ik heb een vaste contactpersoon. Als er iets is, kan je bellen of appen. Je krijgt altijd wel iemand te pakken.”

⁴ Hoogstwaarschijnlijk dit artikel uit 2019: <https://nos.nl/artikel/2280537-proef-in-gemeenten-met-betalen-vaste-lasten-om-schulden-te-voorkomen>

⁵ Er zijn ongeveer 20 kandidaat-deelnemers die hebben afgezien van deelname. Omdat wij hen niet hebben gesproken, is onduidelijk welke redenen zij hadden om niet deel te nemen. De begeleiders en medewerkers hebben ons hierover verteld, dit komt in hoofdstuk 4 aan de orde.

⁶ Ook in de keuze van pakketten komt deze vrijwillige basis terug. De deelnemers zijn te spreken over het aanbod van de twee pakketten van vaste lasten: het minimale pakket en het pakket met aanvullende opties. De deelnemers die gebruikmaken van het uitgebreide pakket, willen hier zeker niet mee ophouden. De deelnemers die er niet van gebruikmaken, overwegen wel deelname of zijn op zijn minst blij dat het een optie is. Een aantal deelnemers heeft er bewust voor gekozen om geen gebruik te maken van het uitgebreide pakket, omdat het betalen van deze middelgrote vaste lasten hen een gevoel van vrijheid/zelfstandigheid geeft.

De deelnemers voelen zich in de dienstverlening echt benaderd als individu. De bejegening is persoonlijk en de frontofficemedewerkers hebben vaak direct antwoord op vragen. Als zij dat niet hebben, dan zijn zij niet te beroerd om een antwoord voor de deelnemers op te zoeken en binnen een paar uur per e-mail antwoord te geven. Ook vragen sommige deelnemers soms om een voorschot of een incidentele uitbetaling van hun positieve saldo. Dat wordt meestal meteen geregeld door de frontoffice.

De medewerkers zijn flexibel wat betreft de timing van de uitbetaling en of deze in delen of in één keer gedaan wordt. Zo had een deelnemer vervroegd geld nodig om een bril voor een kind aan te schaffen, wat door de frontoffice direct op de persoonlijke rekening van deze deelnemer werd gestort. Een andere deelnemer werd recent door de frontoffice gebeld over de ontvangst van vakantiegeld. De deelnemer in kwestie koos ervoor om een deel van dit vakantiegeld op te nemen en een deel op te sparen bij het Huishoudboekje.

De deelnemers zijn zich bewust van het dringende advies van een minimale duur van een halfjaar. Sommigen hebben daadwerkelijk moeilijkheden ervaren, maar veel van hen geven aan dat het erg meeviel. Zij wijzen allemaal op de heldere voorlichting over deze eerste paar maanden. Wanneer wij hen vragen over een minimale duur van het Huishoudboekje, is het antwoord bijna unaniem een halfjaar. Volgens hen kun je dan pas echt effecten zien. Ook op de vraag wat de maximale duur van het Huishoudboekje is, geven zij unaniem aan: zo lang als maar nodig is en zonder maximumtermijn. Terwijl de vrijwillige basis van het Huishoudboekje deelnemers in eerste instantie over de streep trekt, zijn zij vervolgens erg gelukkig met de belofte dat zij mogen deelnemen zolang zij willen. Sommige geïnterviewde deelnemers laten weten dat zij het liefst de rest van hun leven van het Huishoudboekje gebruik blijven maken.

3.1.3 Webapplicatie

Over de webapplicatie hebben de geïnterviewde deelnemers veel minder te zeggen dan over het contact met de medewerkers van het Huishoudboekje. Drie van de 14 geïnterviewde deelnemers (inclusief de ex-deelnemer) maken regelmatig gebruik van de webapplicatie. De anderen hebben er in het begin wel eens op gekeken, maar daarna nooit meer. Voor hen biedt de webapplicatie niets wat de frontofficemedewerkers niet ook al bieden. Als zij vragen hebben over inkomsten, vaste lasten of hun leefgeld, dan geven zij aan liever te bellen naar de frontoffice dan dat zij de webapplicatie raadplegen. Dat komt veelal omdat zij digitaal niet zo sterk zijn en meer baat hebben bij het persoonlijke contact met de frontofficemedewerkers.

Deelnemer: “In het begin heb ik wel een paar keer op de website gekeken. Dat was toen nog niet zo uitgebreid. Je kon je saldo zien en wat er betaald was. Ik heb daarna nooit meer gekeken. Ik heb er ook geen behoefte aan. Het loopt goed en als ik iets wil weten dan vraag ik het wel.”

Eén van de drie deelnemers die regelmatig gebruik maakt van de webapplicatie, gebruikt de webapplicatie om nieuwe dingen te leren. Zo bouwt zij aan haar (financiële) zelfvertrouwen. Door de webapplicatie om de zoveel tijd te bekijken, stuit zij soms op onverwachte bedragen. Die trekt zij vervolgens zelf na of ze gaat te rade bij de frontoffice van het Huishoudboekje. Deze deelnemer vormt een uitzondering.

3.2 Resultaten

Samengevat zijn de geïnterviewde deelnemers heel tevreden met hun deelname aan het Huishoudboekje. Het instrument heeft zeer veel meerwaarde voor deze Utrechters. Zij focussen tijdens de interviews met name op de psychische voordelen van de inkomenszekerheid die het instrument biedt.

Inkomenszekerheid en ontzorgen

Allereerst vinden de geïnterviewde deelnemers het een verademing dat hun financiën hen uit handen worden genomen. De stress die dat voorheen opleverde, is er sinds deelname aan het Huishoudboekje niet meer. De deelnemers hoeven niet meer bang te zijn dat zij in de schulden terechtkomen. Zeker de mensen die hier al eerder ervaringen mee hebben, zijn zeer opgelucht dat zij hier niet meer voor hoeven te vrezen. De deelnemers met een bijstandsuitkering moeten nog wel hun loonstrookjes opsturen om hun uitkering te ontvangen, maar de urgentie is ervan af. Het leefgeld is constant. Hierdoor hebben zij in veel mindere mate zorgen over de timing en de hoogte van de uitkering vanwege de buffer die het Huishoudboekje biedt. De deelnemers geven aan dat ze de loonstrookjes wel opsturen, maar dat zij rondom dit proces minder stress ervaren. Geïnterviewde deelnemers geven aan dat zij sinds deelname aan het Huishoudboekje soms ineens geld overhouden aan het einde van de maand, wat hen vóór deelname nooit overkwam. Dat restant sparen veel deelnemers graag op bij het Huishoudboekje. Een paar deelnemers gebruiken het restant voor incidentele grote uitgaven, zoals een nieuwe mobiel of een nieuwe bril voor een kind, of durven nu materialen te kopen om zich serieus op een hobby te richten die voorheen te duur was.

Deelnemer: “Mijn stress is als sneeuw voor de zon verdwenen, ik heb er geen omkijken meer naar. Ik weet: het zit goed, ik kan alle gedachten loslaten of ik alles al betaald heb of niet.”

Impulscontrole

Een klein aantal deelnemers komt uit de schulddienstverlening/bewindvoering. Zij wijzen erop dat het Huishoudboekje een instrument is om hen te remmen in gedrag dat hen voorheen financiële problemen opleverde. Zij weten van zichzelf dat zij de neiging hebben om te makkelijk te veel geld voor zichzelf of voor anderen uit te geven. Een koppel gaf voorheen bijvoorbeeld snel geld uit als familieleden en/of vrienden daarom vroegen. Omdat het geld van deze deelnemers nu min of meer achter slot en grendel staat bij het Huishoudboekje, geven zij veel minder snel geld uit. Terwijl de frontoffice wellicht bereid is een voorschot over te maken, moet de deelnemer dan wel eerst telefonisch om extra geld verzoeken. Het obstakel van contact opnemen met de frontoffice staat impulsiviteitsuitgaven in de weg. Dat vinden deze deelnemers heel prettig. In hun woorden hebben zij geen angst meer om ‘in hun eigen valkuil te trappen’. Het leefgeld kunnen zij uiteraard vrijelijk uitgeven, maar in ieder geval weten zij zeker dat zij zich geen zorgen hoeven te maken over hun vaste lasten. Het koppel heeft familie en vrienden niet laten weten dat hun leefgeld vrij te besteden is.

Deelnemer: “Als iemand ons nu om geld vraagt, kunnen wij zeggen ‘We zitten bij de gemeente en we kunnen het niet à la minute opnemen.’ Voor ons is dat ook een tussenstap.”

Gezondheid en welbevinden

Twee deelnemers ondervinden positieve effecten van het Huishoudboekje op hun gezondheid. Voor sommige mensen heeft chronische stress (over financiën) negatieve consequenties voor de gezondheid, bijvoorbeeld op de bloeddruk. Sinds het Huishoudboekje voelen deze deelnemers zich gezonder. Een andere deelnemer geeft aan dat hij extreem veel piekerde over financiën voordat hij zich aanmeldde voor het Huishoudboekje. Inmiddels is ook zijn welbevinden toegenomen.

Overige effecten

Er worden ook andere positieve effecten van het Huishoudboekje genoemd. Eén deelnemer durft meer overwerkuren aan te nemen, omdat zij zich niet meer druk hoeft te maken over de consequenties die dit voor haar uitkering zou kunnen hebben. Ze is daardoor veel meer gaan werken. Een andere deelnemer bouwt aan haar kennis en zelfvertrouwen door zo nu en dan op de webapplicatie van het Huishoudboekje te kijken, waardoor ze inmiddels kan overwegen om binnenkort weer zelfstandig het beheer over haar financiën op zich te nemen. Een laatste effect van het Huishoudboekje is dat deelnemers kunnen sparen voor langetermijndoelen, wat hen voorheen niet lukte. Zo kan een deelnemer sparen voor haar kinderen.

Het merendeel van de geïnterviewde deelnemers wil graag onbeperkt gebruikmaken van het Huishoudboekje. Zij ondervinden zo veel positieve effecten, dat beëindiging van het Huishoudboekje voor hen niet aantrekkelijk is. Zij zijn helemaal niet meer bezig met hun financiën en willen dat eigenlijk nooit meer zijn.

Deelnemer: “Albert Einstein was ook briljant, maar ook hij had iemand nodig die zijn geldzaken deed. Ik weet gewoon dat ik op dit punt hulp nodig heb.”

Deelnemer: “Ik moet eerlijk zeggen dat het wel heel erg makkelijk is om in het Huishoudboekje te zitten. Als ik het weer zelf ga doen, dan moet ik er ook zelf op letten.”

Het komt ook voor dat de deelnemers het instrument aanraden aan vrienden, kennissen en familieleden. Het is onduidelijk of dit tot nieuwe aanmeldingen heeft geleid.

3.3 Verbetermogelijkheden

De geïnterviewde deelnemers zijn zo tevreden, dat zij maar nauwelijks verbetermogelijkheden kunnen noemen.

Deelnemer: “Ik heb helemaal geen verbeterpunten. Het is precies wat ik nodig heb. Een soepele overgang vanuit de schulddienstverlening naar het Huishoudboekje.”

Volgens de geïnterviewde deelnemers zijn het promotiemateriaal (met name de website) en het intakegesprek over het Huishoudboekje zeer duidelijk, waardoor hun verwachtingen altijd waargemaakt kunnen worden. De verwachtingen van de deelnemers komen door de heldere communicatie overeen met wat het Huishoudboekje feitelijk is of worden zelfs overtroffen. De deelnemers raden aan om het instrument breder beschikbaar te maken, omdat zij naar eigen zeggen genoeg mensen kennen die veel baat zouden hebben bij het instrument.

Twee verbetermogelijkheden worden tussen de regels door duidelijk:

- **De webapplicatie** levert de deelnemers nog onvoldoende op. In plaats van gebruik te maken van de webapplicatie, bellen de geïnterviewde deelnemers liever naar de frontoffice van het Huishoudboekje. De webapplicatie zou volgens hen in ieder geval bruikbaar worden als het resterende saldo ook genoemd werd. Dit is namelijk vaak de enige informatie waarin de deelnemers geïnteresseerd zijn. Door de webapplicatie bruikbaar en interessanter te maken voor de digitaal onderlegde deelnemers, kan de frontoffice enigszins ontlast worden. Voor de deelnemers die digitaal minder sterk zijn, is er de mogelijkheid om een papieren overzicht te ontvangen. Maar voor zover uit de interviews naar voren komt, zijn de deelnemers niet bekend met deze mogelijkheid. De mogelijkheid van papieren overzichten kan bijvoorbeeld in de overeenkomst genoemd worden. Opnieuw kan het noemen van het saldo op deze papieren overzichten de frontoffice een aantal telefoongesprekken per maand besparen.
- De deelnemers hechten zeer veel waarde aan het **vaste aanspreekpunt** dat de frontoffice voor hen vormt op het gebied van financiën. De deelnemers vinden dat er op dit moment een goede balans is tussen automatische berichtgeving en persoonlijk contact met de frontofficemedewerkers. Het is aan te raden om deze balans goed te blijven bewaken. Sommige deelnemers zouden zelfs graag wat meer budgetcoaching krijgen van de frontofficemedewerkers, in plaats van soms doorverwezen te worden naar het buurtteam. Het liefst regelen zij hun financiën met één persoon, in plaats van meerdere professionals/instanties. Ten slotte noemt een deelnemer dat het prettig zou zijn als er tijdig gemeld wordt wanneer een frontofficemedewerker afwezig is. De switch naar een andere frontofficemedewerker is iets waar de deelnemers zich soms even mentaal op moeten voorbereiden.

Ervaringen van professionals

Voor het onderzoek naar het Huishoudboekje in Utrecht spraken wij met vijf medewerkers van het team Huishoudboekje (exclusief de projectleiders en verantwoordelijke beleidsmedewerkers) en tien begeleiders. De begeleiders waren bij de gemeente werkzaam of bij maatschappelijke organisaties en het buurtteam. Op basis van de 15 diepte-interviews is dit hoofdstuk geschreven. In paragraaf 4.1 weergegeven wij het oordeel van de professionals over de werking van het Huishoudboekje, in paragraaf 4.2 bespreken we wat het Huishoudboekje volgens de professionals oplevert en in 4.3 komen enkele verbetermogelijkheden aan de orde die de professionals aangekaart hebben.

4.1 Werking

In deze paragraaf bespreken wij de werking van het instrument Huishoudboekje volgens de professionals. Onder werking vallen in ieder geval:

- Het voortraject (waaronder communicatie over het instrument).
- De dienstverlening (waaronder contact met de frontoffice).
- De applicatie Huishoudboekje.

4.1.1 Voortraject

Voor het instrument Huishoudboekje is de laagdrempelige communicatie, waaronder de promotie van het instrument, een centraal element. Ook door de uitvoerende medewerkers wordt aangegeven dat dit belangrijk is.

Professional: “Je moet zorgen dat men in één minuut begrijpt waar het over gaat.”

Ook begeleiders wijzen op de heldere communicatie over het instrument, al vinden zij wel dat de communicatie naar buiten over het instrument nog breder en structureler mag. Deze professionals vermoeden dat nog veel meer Utrechters baat zouden kunnen hebben bij het Huishoudboekje.

Volgens de professionals is het voor de deelnemers heel belangrijk dat het Huishoudboekje op vrijwillige basis wordt aangeboden. Dit onder meer om het verschil met schulddienstverlening en bewindvoering duidelijk te maken. De verschillen met schulddienstverlening en bewindvoering moeten volgens de begeleiders expliciet aan bod komen tijdens het intakegesprek bij zowel deelnemers die eerdere ervaringen met schulddienstverlening en/of bewindvoering hebben als bij deelnemers die dat niet hebben. Volgens de begeleiders gebeurt dat op dit moment voldoende.

De begeleiders vinden dat het intakegesprek het meeste oplevert wanneer er een bekende professional aanwezig is die de kandidaat-deelnemer helpt om een keuze te maken. Met name bij mensen met een licht verstandelijke beperking is het prettig wanneer de kandidaat-deelnemer een begeleider meeneemt naar het intakegesprek. Wanneer er een bekende begeleider (bijvoorbeeld een familielid of lid van het buurtteam) aanwezig is bij het intakegesprek, wekt dit vertrouwen. Bovendien kan de begeleider eventueel de vertaalslag maken voor de kandidaat-deelnemer wanneer hij/zij iets niet begrijpt.

Alle professionals wijzen op het belang van het tijdig aankaarten van de eerste paar maanden die mogelijk moeizaam kunnen verlopen. Voor de deelnemer zijn deze eerste paar maanden significant minder stressvol wanneer zij er goed op voorbereid zijn tijdens het intakegesprek. Deel van de laagdrempelige communicatie richting deelnemers is ook het eerlijk zijn over deze eerste paar maanden.

Ten slotte vindt een aantal medewerkers en begeleiders het belangrijk dat er tijdens de wervingsprocedure in zekere mate aandacht is voor de zelfredzaamheid van de deelnemers in het Huishoudboekje. Om al te grote afhankelijkheid van de frontofficemedewerkers te voorkomen, is het volgens de professionals goed dat er bij het intakegesprek besproken wordt wat er wordt verwacht van de deelnemers. Deze staan nu onder andere genoemd in de overeenkomst die de deelnemers tekenen.

Wij als onderzoekers observeren dat de doelgroep voor het instrument Huishoudboekje zeer breed is. Zeer veel Utrechters kunnen baat hebben bij het instrument. Elke geïnterviewde professional noemt weer andere mogelijke doelgroepen. De impliciete premisse bij de professionals lijkt te zijn dat wanneer iemand zich aanmeldt voor het Huishoudboekje, de gemeente erop kan vertrouwen dat deze persoon de dienstverlening van de gemeente nodig heeft. In sommige gevallen blijkt andersoortige dienstverlening, zoals schulddienstverlening, beter passend.

Samenwerking met andere instanties

Een belangrijke voorwaarde voor een goede werking van het Huishoudboekje, is dat er genoeg aanmeldingen blijven binnenkomen. De uitvoerende medewerkers geven aan dat de communicatie naar buiten toe tot nu toe bewust beperkt gehouden is.

Wel is er een nauwe samenwerking met het buurtteam tot stand gekomen. Er wordt aangegeven dat voorlichting over het Huishoudboekje is opgenomen in het inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers van het buurtteam. Veel nieuwe aanmeldingen komen dus binnen via het buurtteam. Daar wordt per persoon gekeken wat het meest passend is: zelfstandige deelname aan het Huishoudboekje of deelname aan het Huishoudboekje in combinatie met begeleiding door een buurtteammedewerker.

Een andere route via welke aanmeldingen binnenkomen, is het team Werk. Er is een goede samenwerking tussen de klantmanagers van de gemeente Utrecht en het team Huishoudboekje. Wel geven sommige klantmanagers aan dat hun kennis over het Huishoudboekje nog wel eens wil wegzakken en dat zij behoefte hebben aan voorlichting en updates op regelmatige basis. Zij zijn wel erg te spreken over het instrument an sich.

Aanvullend worden er deelnemers op het Huishoudboekje gewezen door schulddienstverlening (dat wil zeggen, mensen die behoefte hebben aan nazorg) en aangemeld door VluchtelingenWerk (dat wil zeggen, statushouders).

Verklaringen voor niet-gebruik

Sommige kandidaat-deelnemers kiezen er toch voor om niet deel te nemen aan het Huishoudboekje. Het kan zijn dat zij afzien van deelname op het moment dat een begeleider hen doorverwijst naar het instrument of dat zij ervan afzien tijdens of na het intakegesprek. De ongeveer 20 'weigeraars' in de gemeente Utrecht hebben wij voor dit onderzoek niet kunnen spreken, maar de begeleiders en uitvoerders kunnen wel een goede inschatting maken van de mogelijke redenen waarom deze Utrechters afhaakten vóór deelname. De volgende redenen voor weigering worden genoemd:

- De bewoners willen hun financiën liever niet uit handen geven, want daarover praten of anderen eraan laten kijken ligt soms gevoelig.
- Het lukt bewoners niet om het verschil te zien tussen het instrument Huishoudboekje en schulddienstverlening/bewindvoering.
- Bewoners blijken geen financiële stress of problemen te ondervinden ondanks hun onregelmatige inkomsten. Voor veel mensen kunnen automatische incasso's al een oplossing vormen. Voor hen heeft het Huishoudboekje geen meerwaarde.
- Sommige bewoners willen liever hun eigen financiën beheren ondanks financiële stress of problemen. Dan hebben zij immers de vrijheid om zo nu en dan 'onorthodoxe' keuzes te maken, zoals het overslaan van het betalen van één of meerdere vaste lastenposten om iets anders te betalen.
- Er zijn bewoners die weinig vertrouwen hebben in de gemeente Utrecht. Zij vertrouwen de gemeente niet met hun financiën.
- Bewoners interpreteren het concept leefgeld als afhankelijk zijn van de gemeente en daar voelen zij zich onprettig bij.

Er is ook een klein aantal deelnemers gestopt met het Huishoudboekje. Volgens de gemeente Utrecht gaat om vijf à tien mensen. Wij hebben één ex-deelnemer gesproken in het kader van dit onderzoek. Volgens de professionals zijn mogelijke redenen voor beëindiging van het instrument:

- De deelnemer bouwt ondanks deelname aan het Huishoudboekje toch schulden op binnen het Huishoudboekje (met andere woorden, het saldo op de rekening van het instrument wordt maandelijks lager) of buiten het Huishoudboekje (niet gerelateerd aan vaste lasten, zoals bij webshops). Dan is er schuldhelpverlening of een budgetcoach nodig en moet de deelnemer uitstromen.

- Sommige deelnemers kunnen niet goed zien dat het Huishoudboekje hen helpt, met name als er een negatief saldo op de rekening van het Huishoudboekje staat. Er zijn bijvoorbeeld deelnemers met een licht verstandelijke beperking die dit lastig te begrijpen vinden.
- Deelnemers denken dat ze na een tijdje het beheer van hun financiën zelf wel weer aankunnen, bijvoorbeeld als zij een positief saldo opbouwen en/of als zij mentaal en financieel hersteld zijn van een grote levensverandering zoals een scheiding of baanverlies;
- Een klein aantal deelnemers is helaas overleden.
- Deelnemers kunnen naar een andere gemeente verhuizen waar het Huishoudboekje niet aangeboden wordt. Wel wordt er dan door de frontoffice contact opgenomen met de afdeling Werk en Inkomen in de nieuwe gemeente om de deelnemer hopelijk een alternatief aan te bieden.

4.1.2 Dienstverlening

Een groot voordeel van het Huishoudboekje is volgens de uitvoerders dat het instrument ruimte laat voor maatwerk. Er is een standaard traject ontwikkeld, maar de premisse is dat een groot deel van de uiteindelijke deelnemers een ander traject nodig heeft dan deze standaard.

Professional: “Ik vind het een heel goed instrument om maatwerk te bieden. Het is niet te stug. De deelnemers stellen dat heel erg op prijs.”

Het Huishoudboekje werkt op voorwaarde dat de uitvoerders de deelnemers maatwerk kunnen bieden⁷, maar ook op voorwaarde dat de deelnemers zich bewust zijn van de voorwaarden die aan hen gesteld worden en die ook naleven⁸. Volgens de uitvoerders is er een groep deelnemers die elke maand opnieuw extra aandacht nodig heeft en die nooit helemaal binnen de standaard zal vallen. Daar is de dienstverlening op ingericht. Met name rond piek-betalingsmomenten (bijvoorbeeld wanneer de Belastingdienst toeslagen uitbetaalt) moeten de uitvoerders van het Huishoudboekje opmerkzaam blijven, specifiek rondom de groep ‘complexe’ deelnemers.

De gemeente Utrecht maakt voor het Huishoudboekje gebruik van een frontoffice en een backoffice. De frontoffice onderhoudt persoonlijk contact met de deelnemers. Zoals in hoofdstuk 3 is besproken, stellen de deelnemers de dienstverlening van de frontoffice zeer op prijs. Ook de begeleiders zijn over de frontofficemedewerkers te spreken. De frontofficemedewerkers zijn altijd goed bereikbaar voor deelnemers en begeleiders en nemen ook zelf het initiatief tot contact. De frontofficemedewerkers laten weten dat het streven is om binnen 24 uur antwoord te geven op vragen van de deelnemers/begeleiders. Uit de interviews blijkt dat zij daar tot nu toe altijd in slagen.

⁷ Zo kan de frontoffice maatwerk bieden door te bellen wanneer transacties er anders uitzien dan verwacht, kan de deelnemer flexibel vaste lasten overdragen aan het Huishoudboekje en weer op zich nemen, kan het leefgeld snel aangepast worden als er een negatief saldo ontstaat en zijn de frontofficemedewerkers te allen tijde telefonisch en per mail bereikbaar voor vragen en opmerkingen.

⁸ Voldoende zelfredzaamheid van de deelnemer komt met name naar voren uit de vereiste in de overeenkomst dat de deelnemer zelf contact opneemt wanneer er veranderingen optreden. Bijvoorbeeld wanneer de deelnemer betalingen ontvangt op zijn/haar persoonlijke bankrekening, terwijl deze naar het Huishoudboekje overgemaakt hadden moeten worden. Ook kan het zijn dat het salaris van de deelnemer verandert, dat iemand een baan verliest of juist werk vindt of dat iemand overstapt van zorgverzekeraar. Dit zijn wijzigingen waarvan de deelnemer het Huishoudboekje op de hoogte moet brengen, omdat deze consequenties hebben voor de transacties en wellicht ook voor de hoogte van het leefgeld. Aanvullend moet de deelnemer voldoende zelfredzaam zijn om niet méér geld uit te geven dan het afgesproken leefgeld.

De backoffice is minder zichtbaar, maar ook essentieel. Deze medewerkers identificeren per deelnemer de betrokken ketenpartners en zorgen ervoor dat het leefgeld tijdelijk uitbetaald wordt. De backoffice werkt veelal volgens een gestandaardiseerde methode, terwijl de frontoffice invulling geeft aan het maatwerkelement (namelijk het persoonlijke contact en de 'uitzonderingen') van het instrument Huishoudboekje.

Als onderzoekers valt het ons op dat veel van de geïnterviewde professionals het idee delen dat sommige burgers nooit kunnen leren om hun eigen financiën te beheren. Daarom wordt van de deelnemers niet gevraagd op den duur weer uit te stromen uit het Huishoudboekje en het beheer van hun financiën weer op zich te nemen. Noch uitvoerders noch begeleiders dringen aan op een eindtermijn. Mensen mogen zo lang van het Huishoudboekje gebruikmaken als zij zelf nodig achten. De professionals vinden het een groot voordeel dat deelnemers die financieel nooit helemaal zelfstandig zullen worden, zich door deelname aan het Huishoudboekje op andere zaken kunnen richten. De geïnterviewde professionals vertrouwen erop dat de deelnemers geen misbruik maken van de gemeentelijke dienstverlening, maar dat zij ervan gebruikmaken omdat zij daadwerkelijk niet anders kunnen.

Professional: “Sommige mensen kunnen dit gewoon nooit zelf, zij mogen in principe voor altijd in het Huishoudboekje blijven zitten.”

Er zijn helaas ook deelnemers die niet financieel herstellen na aanmelding voor het Huishoudboekje. Zij blijken toch meer uitgaven te doen dan dat zij inkomsten hebben. Veelal uit zich dat in een groeiend negatief saldo. Wanneer dit het geval is, neemt de frontoffice contact op met de deelnemer en/of de begeleider van de deelnemer met de vraag wat het Huishoudboekje voor deze deelnemer kan betekenen. Wellicht kan een aanpassing van het leefgeld een oplossing bieden. In andere gevallen moet de deelnemer helaas uitstromen uit het Huishoudboekje, maar de overdracht naar de schulddienstverlening of het budgetbeheer is zo warm mogelijk.

Het streven van de uitvoerders en ook van de geïnterviewde deelnemers is om een positief saldo op te bouwen. De uitvoerders helpen de deelnemers zoveel mogelijk om dit te verwezenlijken. In sommige gevallen vereist dat van de uitvoerders – specifiek de frontofficemedewerkers – een coachende rol. Zij geven advies over sparen en de omgang met geld. In principe biedt het Huishoudboekje geen budgetcoaches, maar worden deelnemers doorverwezen naar het buurtteam of naar financieel vrijwilligers als zij behoefte hebben aan een budgetcoach. In de praktijk blijkt de grens niet altijd eenvoudig te trekken. Waar eindigen de taken van een frontofficemedewerker en beginnen de taken van een budgetcoach? De coachingsfunctie van de frontoffice was van tevoren niet voorzien door de bedenkers van het instrument Huishoudboekje. In theorie is het instrument arbeidsluw, omdat veel automatisch verloopt. In de praktijk heeft een groep deelnemers de neiging om vaak contact op te nemen met de frontoffice. Dat vergt veel tijd van de frontofficemedewerkers die van tevoren niet ingecalculleerd was. Volgens de professionals is de vertrouwensband tussen de deelnemer en de gemeente (in dit geval vertegenwoordigd door de frontoffice) heel veel waard, omdat sommige deelnemers veel baat hebben bij de persoonlijke aandacht.

Professional: “Het maakt niet uit of de gemeente werk heeft om alles te regelen. Je voorkomt namelijk dat mensen in de problemen komen en dat is het wel waard.”

4.1.3 Applicatie

Frontoffice en backoffice van het team Huishoudboekje maken gebruik van de applicatie om de financiën van deelnemers bij te houden. De deelnemers zelf zien daar maar een klein stukje van wanneer zij inloggen.

De transacties die op een dag binnenkomen op de rekening van het Huishoudboekje, moeten vervolgens ingeladen worden in de applicatie van het Huishoudboekje. Per deelnemer stelt het team een lijst van ketenpartners op, zodat maandelijkse inkomsten gelinkt kunnen worden aan de deelnemer voor wie deze bedoeld zijn. Zo moet worden vastgelegd onder welke naam en welk bankrekeningnummer de werkgever het salaris overschrijft, anders bestaat het risico dat deze transactie verloren gaat in de velen die binnenkomen op de bankrekening van het Huishoudboekje. Bij de aanmelding geeft de deelnemer aan op welke data het team Huishoudboekje transacties van welke ketenpartners kan verwachten. Vervolgens is het aan de backoffice om de bedragen aan de juiste deelnemer te koppelen. In veel gevallen verloopt de koppeling automatisch (bij grote ketenpartners zoals de Belastingdienst en UWV), maar het komt ook voor dat de koppeling nog handmatig door een backofficemedewerker gemaakt moet worden. De frontoffice controleert de hoogte van de bedragen die overgemaakt worden, zodat zij direct contact kunnen opnemen over bedragen die hoger of lager uitvallen. In theorie zouden er alarmen ingebouwd zijn in het systeem, maar volgens sommige uitvoerders werken deze niet of niet goed genoeg.

Al met al is de applicatie volgens de uitvoerders niet zo arbeidsluw als van tevoren bedacht, omdat er nog veel handmatig moet plaatsvinden en dan met name in de eerste twee à zes maanden nadat een deelnemer zich heeft aangemeld voor het Huishoudboekje. Zeker naarmate het aantal deelnemers groter wordt, zijn ook de backofficetaken nogal intensief. Er wordt binnenkort een geüpdatete versie van de applicatie ingevoerd die moet bijdragen aan de meer automatische verwerking van transacties. Ook zouden de automatische waarschuwingssignalen in deze nieuwe versie beter moeten zijn.

Volgens de begeleiders is het stukje applicatie dat voor de deelnemers zichtbaar is, nog voor verbetering vatbaar. Volgens hen is de applicatie bijvoorbeeld niet overzichtelijk of incompleet. De meest belangrijke informatie, namelijk het uiteindelijke saldo van de deelnemer, staat er niet in. Hun suggesties voor verbetering staan beschreven in paragraaf 4.3.

4.2 Resultaten

4.2.1 Resultaten

De professionals zijn positief over het instrument Huishoudboekje. Zij zijn er zeer over te spreken en zien veel positieve effecten die het instrument heeft op de deelnemers. In deze paragraaf vatten wij deze effecten samen.

Inkomenszekerheid

Allereerst biedt het Huishoudboekje volgens de professionals inkomenszekerheid. Door de gemeente Utrecht is inkomenszekerheid als volgt gedefinieerd:

“Zorgen voor financiële stabiliteit doordat de belangrijkste vaste lasten (huur, energie, water en zorgverzekering) iedere maand gegarandeerd worden betaald. Hierbij wordt gebruik gemaakt van een financiële buffer om onregelmatigheden op te vangen. Daarnaast ontvangt de deelnemer op een gelijk moment een vast bedrag aan leefgeld wat vrij te besteden is.”

Volgens de professionals biedt het Huishoudboekje de deelnemers regelmaat en rust in hun financiën. Zij weten wat zij elke maand kunnen verwachten aan inkomsten en hebben daar in zekere zin ook zelf controle over. Het Huishoudboekje vangt maandelijkse schommelingen op die voorheen stress en problemen opleverden. Zonder het Huishoudboekje hadden de maandelijkse schommelingen wellicht tot problematische schulden geleid en op den duur in sommige gevallen uithuiszetting. Dat risico wordt weggenomen door het Huishoudboekje. Deelnemers kunnen volgens de professionals geen grote schade meer oplopen en hoeven zich geen zorgen meer te maken over hun basisbehoeften. Soms kan het leefgeld zelfs verhoogd worden als het saldo op de rekening van het Huishoudboekje zich positief ontwikkelt.

Uiteraard biedt het Huishoudboekje geen inkomenszekerheid. De deelnemer moet er wel zelf voor zorgen dat er inkomsten zijn. Wil de deelnemer het leefgeld ophogen, dan moet hij/zij het initiatief nemen tot (meer) werk.

Ontzorgen

Net als de deelnemers wijzen de professionals op de psychische voordelen van deelname aan het Huishoudboekje. De professionals nemen bij de deelnemers veel minder stress waar over geldzaken, in plaats daarvan zien zij rust over financiën. De deelnemers hebben minder druk in het hoofd. Zij kunnen ervan uitgaan dat het geld dat zij ontvangen van het Huishoudboekje, gewoon te besteden is en dat zij dit niet hoeven op te sparen. Zo krijgen deelnemers volgens de professionals mentale ruimte voor het ondernemen van activiteiten, zoals solliciteren, het starten van een opleiding, het oppakken van sociale contacten en het verbeteren van hun privésfeer.

Professional: “Ze kunnen weer focussen op andere dingen dan financiën, want daar waren ze voorheen de hele dag en nacht mee bezig.”

Eén professional voegt toe dat het Huishoudboekje bij veel deelnemers een vicieuze cirkel doorbreekt van financiële problemen die stress en psychische problematiek veroorzaken die het moeilijker maken om financiën verstandig te beheren.

Professional: “Financiële stabiliteit helpt voor geestelijke stabiliteit.”

Ook geven sommige begeleiders aan dat zij er meer vertrouwen in hebben dat het goedkomt met hun cliënten die deelnemen aan het Huishoudboekje. In dat opzicht levert het instrument ook deelnemers rust op.

Inzicht

Terwijl de professionals accepteren dat sommige deelnemers nooit volledig financieel autonoom kunnen zijn, zijn er volgens hen ook deelnemers die nieuwe vaardigheden leren door deelname aan het Huishoudboekje. Dat komt omdat de frontoffice een vast aanspreekpunt vormt voor vragen over financiën. Zo leren sommige deelnemers dingen die zij van tevoren nog niet wisten en die vervolgens soms ook beklijven. Soms krijgen de deelnemers zo ook meer zelfvertrouwen in hun financiële vaardigheden. In enkele gevallen heeft dit tot uitstroom uit het Huishoudboekje geleid.

Doorstroom of uitstroom

Het komt voor dat deelnemers gaan werken of meer uren werk aannemen na deelname aan het Huishoudboekje. Deelnemers kunnen zich meer focussen op hun re-integratietraject, omdat zij zich niet meer allereerst bezig hoeven te houden met hun financiële situatie. Het is onduidelijk of er na deelname aan het Huishoudboekje ook mensen uit de bijstand zijn uitgestroomd. Wel geeft een professional aan dat er één deelnemer over de streep getrokken kon worden om parttime te gaan werken, omdat beloofd werd dat het Huishoudboekje schommelingen in het inkomen van deze deelnemer zou opvangen.

Signalering van schulden

Volgens de professionals is het ook waardevol dat het instrument Huishoudboekje in zoverre inzicht in de financiën van deelnemers geeft, dat schulden vroegtijdig gesignaleerd kunnen worden. Doordat er alarmen afgaan in de applicatie en/of de frontofficemedewerkers aan de bel trekken, kunnen problematische schulden volgens de professionals soms voorkomen worden.

4.2.2 Voor wie levert het Huishoudboekje het meest op?

Zoals eerder vermeld, mag een zeer grote groep inwoners van de gemeente Utrecht deelnemen aan het Huishoudboekje. Het gaat om alle Utrechters die moeite hebben met het betalen van hun vaste lasten of die stress ondervinden gericht op hun vaste lasten. Volgens de uitvoerders van de gemeente is het instrument vooral geschikt voor mensen met een uitkering plus een deeltijdbaan. Specifieke doelgroepen die professionals verder noemen die veel baat hebben bij het Huishoudboekje, zijn:

- Mensen die slecht zijn in hun eigen budgetbeheer en die dit ook nooit zullen leren (zoals mensen met een licht verstandelijke beperking).
- Mensen die digitaal niet sterk zijn (zoals ouderen).
- Mensen die door een verandering in het leven gaan (zoals uit de schuldsanering uitstromen) en statushouders die moeten wennen aan het Nederlands stelsel.

Eén professional vat samen dat het vooral mensen zijn die om de één of andere reden in hoge mate 'in het hier en nu leven' die baat hebben bij het instrument.

Het Huishoudboekje functioneert goed voor veel verschillende typen deelnemers. Wanneer de taalvaardigheid of zelfredzaamheid beperkt zijn, dan is een betrokken begeleider (waar mogelijk aanwezig bij gesprekken over het Huishoudboekje) een voorwaarde voor een goed functioneren van het Huishoudboekje.

4.3 Verbetermogelijkheden

De professionals zijn over het algemeen heel tevreden met het instrument Huishoudboekje. Zowel de uitvoerders als de begeleiders noemen enkele verbetermogelijkheden gericht op de (web)applicatie. Zij hebben maar weinig aan te merken op het voortraject en de dienstverlening. In deze paragraaf vatten wij de genoemde verbetermogelijkheden samen.

4.3.1 Webapplicatie voor deelnemers

In het algemeen geldt dat de webapplicatie (ook wel het portaal genoemd door begeleiders) volgens de professionals niet erg bruikbaar is voor deelnemers. Begeleiders wijzen erop dat veel deelnemers aan het Huishoudboekje digitaal niet zo vaardig zijn, waardoor de webapplicatie voor hen niet veel meerwaarde heeft. Er zou nagedacht kunnen worden over mogelijkheden om de functies van de webapplicatie ook niet-digitaal beschikbaar te stellen, bijvoorbeeld op papier.

Voor de deelnemers die wel digitaal vaardig zijn, zijn de volgende verbetermogelijkheden volgens de begeleiders aan de orde:

- Betere inbedding van het portaal in het systeem van de gemeente, zodat ook updates vanuit andere afdelingen en teams erop zichtbaar zijn.
- Koppelen van het portaal aan DigiD, zoals ook het portaal van UWV is.
- Vertaling van het portaal voor statushouders, zoals in het Arabisch en Tigrinya.
- Ontwikkeling van een app voor op de mobiel die meer lijkt op een bank-app.
- Zichtbaar maken van het saldo in het portaal.

Als onderzoekers nemen wij waar dat de deelnemers liever contact opnemen met de frontoffice dan te kijken in de webapplicatie. Om de frontoffice enigszins te ontlasten, is het volgens ons in algemene zin verstandig om de webapplicatie aantrekkelijker te maken voor deelnemers, zodat zij aangespoord worden allereerst zelf aan de hand van de webapplicatie antwoord te vinden op hun vragen en vervolgens pas contact op te nemen met de frontoffice. Een geleidelijke overgang is hierbij waarschijnlijk nodig.

4.3.2 Uitstroommogelijkheden inbouwen

Een groot deel van de deelnemers van het Huishoudboekje zijn niet in staat om uit te stromen uit het instrument. Zij zijn financieel niet sterk aangelegd. Bij de gemeente Utrecht en aanpalende instanties heerst de overtuiging dat dit in orde is en dat je burgers niet moet overvragen. Toch zijn er ook deelnemers die op den duur wel kunnen uitstromen maar dat niet doen, bijvoorbeeld omdat zij het eenvoudiger vinden om hun financiën over te dragen aan een externe partij en/of omdat zij weinig zelfvertrouwen hebben in hun eigen kunnen. De professionals wijzen erop dat er mogelijkheden zouden moeten zijn deze deelnemers - wanneer zij daar klaar voor zijn - te ondersteunen bij hun transitie naar financiële zelfstandigheid. De geïnterviewde professionals noemen bijvoorbeeld de mogelijkheid van warme overdracht naar een budgetcoach.⁹

Wij vroegen de professionals, nadat zij een korte toelichting hebben gekregen, ook welke lessen er getrokken kunnen worden uit de pilot in de gemeente Rotterdam. In die gemeente wordt een versie van het Huishoudboekje aangeboden waarin alleen de inkomsten van een deelnemer worden verzameld en op één moment in de maand uitbetaald worden, zonder de vaste lasten namens de deelnemer te betalen. De betaling van de vaste lasten is bij deze variant de verantwoordelijkheid van de deelnemer. Eén professional lijkt het verstandig om ook de variant die Rotterdam aanbiedt in te voeren in Utrecht, in de vorm van een laatste ondersteuningsmogelijkheid richting zelfstandigheid. Zo kan iemand doorstromen tussen de variant met vaste lasten naar de variant zonder vaste lasten en vervolgens op termijn de financiën weer volledig zelf regelen.

4.3.3 Systeem uitbreiden voor meer deelnemers

De gemeente Utrecht wil de promotie van het Huishoudboekje graag intensiveren. Er wordt ingeschat dat het instrument klaar is om verder uit te rollen. Daar zijn volgens de geïnterviewde professionals samengevat twee zaken voor nodig: het aanschrijven van meer specifieke doelgroepen voor het Huishoudboekje én het inrichten van de software en van de dienstverlening op zo'n manier dat het instrument ook arbeidsluw blijft bij een hogere caseload (met name voor de frontoffice).

⁹ Sinds kort kan de frontoffice van het Huishoudboekje ook doorverwijzen naar financiële vrijwilligers in de gemeente. De geïnterviewde deelnemers hebben met deze mogelijkheid nog geen ervaring opgedaan.

Meer doelgroepen aanschrijven

Specifiek noemen de professionals een aantal doelgroepen die tot nu toe nog niet (voldoende) aangeschreven zijn over deelname aan het Huishoudboekje, terwijl ook zij baat zouden hebben bij het instrument. Het gaat om de volgende groepen:

- Slachtoffers van de Toeslagenaffaire, in Utrecht zijn dat ongeveer 1.000 gezinnen.
- Mensen die uitstromen uit de schulddienstverlening.
- Ouderen die digitaal niet zo sterk zijn.
- Mensen met een licht verstandelijke beperking.
- Mensen met beginnende financiële problemen/schulden.

Deze doelgroepen zijn volgens de professionals bijvoorbeeld te bereiken via buurtwerk Dock en schulddienstverlening. Maar er kan ook nagedacht worden over andere partijen die kunnen doorverwijzen naar het instrument. Volgens de professionals is het wel zaak dat het niet bij een enkele voorlichting bij deze partijen blijft, maar dat er op regelmatige basis over het Huishoudboekje wordt gesproken. Zo beklijft de informatie over het instrument beter, want soms zakt de kennis bij de professionals in de waan van de dag weg. Zo is er een driemaandelijks overleg tussen de buurtteams waar ook het instrument Huishoudboekje kort bij kan aanhaken. Ook hebben sommige professionals er behoefte aan updates te krijgen over specifieke deelnemers die zij richting het Huishoudboekje hebben begeleid. Hoe staat het er nu voor met hen en met hun financiën?

Wat volgens de professionals ook helpt om de kennis over het Huishoudboekje te doen beklijven, is om de intakegesprekken en voortgangsgesprekken met de frontoffice ook bij te laten wonen door een begeleider. Dat is in meerdere opzichten voordelig, want de begeleider kan de vertaalslag maken richting de deelnemer. Deze context draagt bij aan het vertrouwen van de deelnemer én de begeleider kan specifieke kennis opdoen over het Huishoudboekje. Tijdens intake- en voortgangsgesprekken worden bijvoorbeeld ook voorwaarden voor deelname en grenzen van het instrument aangegeven, waarvan begeleiders nu aangeven dat zij er niet altijd volledig inzicht in hebben.

Maak de uitvoering minder arbeidsintensief

Een punt dat met name de uitvoerders voordragen, is dat het instrument op dit moment minder arbeidsluw is dan vooraf bedacht. De backoffice moet nog veel handmatig werk verrichten voordat de banktransacties automatisch kunnen verlopen¹⁰ en de frontoffice heeft intensief contact met sommige deelnemers, ook neigend richting coaching. Ook de begeleiders merken dat de deelnemers soms veel vragen van de frontoffice. Wordt de caseload hoger, dan worden de grenzen van het huidige systeem opgezocht. Dat is riskant, want volgens deelnemers en professionals werkt het Huishoudboekje juist goed zolang het team voldoende middelen heeft om iedereen maatwerk te kunnen bieden. Met een hogere caseload zouden de huidige middelen - met name het aantal fte's - tekort kunnen schieten.

Een geüpdatete, goed werkende applicatie zou enige last van de schouders van de backofficemedewerkers kunnen wegnemen wanneer er meer transacties van ketenpartners automatisch worden herkend en aan de betreffende deelnemer gekoppeld worden. Belangrijk is dat ook in deze versie waarschuwingssignalen worden afgegeven, bijvoorbeeld bij een structureel negatief saldo of als een ketenpartner te veel of te weinig uitbetaald in een maand.

¹⁰ Door de geüpdatete versie van de applicatie Huishoudboekje in te voeren, kan een deel van dit probleem mogelijk verholpen worden.

Uit de interviews blijkt dat het essentieel is dat de backoffice geen foutjes maakt in de verwerking van de transacties en het overmaken van het leefgeld, omdat dit grote consequenties kan hebben voor (het welzijn van) de deelnemer. Daarom is het zaak dat ook backofficemedewerkers goed ingewerkt worden, dat zij bijgestaan worden in hun overdracht naar elkaar en dat zij op de hoogte worden gesteld van ontwikkelingen van het instrument.

De volgende mogelijkheden zijn aangedragen om de frontoffice te ontlasten:

- Het portaal vormt een mogelijkheid om bepaalde vragen van deelnemers te beantwoorden zonder dat de frontoffice daarvoor ingeschakeld moet worden. Dan moet dit wel informatiever en gebruiksvriendelijker ingericht worden.
- Er kan een formulier beschikbaar gesteld worden (al dan niet binnen het portaal) om een voorschot op het leefgeld aan te vragen.
- Bepaalde taken die nu bij de frontoffice liggen, kunnen (gedeeltelijk) afgewikkeld worden door de backoffice. Zo kan de gemeente overwegen om ook de backofficemedewerkers de hoogtes van de bedragen en het saldo per deelnemer in de gaten te blijven houden. Dat is nu alleen een taak van de frontoffice.
- De frontoffice heeft een coachende rol op zich genomen richting de deelnemers. Sommige deelnemers hebben structureel meer coaching nodig dan andere. Sommige geïnterviewde professionals raden aan om voor de coaching van deelnemers die meer coaching nodig hebben, meer de samenwerking te zoeken met externe partijen, zoals het buurtteam. Hierdoor is de frontoffice te ontlasten.
- Het is mogelijk om het team Huishoudboekje uit te breiden om de hogere caseload op te vangen, beginnend met één of meerdere aanvullende frontofficemedewerkers.



Conclusie over de werkwijze in Utrecht

In dit hoofdstuk vatten wij samen hoe de werkwijze in de gemeente Utrecht er feitelijk uitziet en beantwoorden wij vervolgens de onderzoeksvragen.

Het Huishoudboekje in de gemeente Utrecht bundelt de inkomsten van de deelnemers op één rekening, betaalt de vaste lasten (een minimaal pakket is uit te breiden met een aantal middelgrote vaste lasten naar keuze) en keert vervolgens het resterende leefgeld aan de deelnemers uit op een afgesproken moment. Zo biedt het Huishoudboekje inkomenszekerheid en voorkomt het problematische schulden. Om een vast bedrag per maand te garanderen, kan een buffer van €1.500 aangeboord worden. Deelnemers kunnen - als zij dat willen - inzicht krijgen in hun inkomsten, uitgaven en leefgeld via een webapplicatie. Op dit moment komen de meeste aanmeldingen binnen via de klantmanagers van de gemeente en via het buurtteam. Ook via VluchtelingenWerk zijn veel aanmeldingen te voorzien na invoering van de nieuwe Inburgeringswet.

Hoe ervaren deelnemers, begeleiders en uitvoerend medewerkers het gebruik van het instrument Huishoudboekje?

De geïnterviewde deelnemers zijn zeer positief over het Huishoudboekje. Met name over de dienstverlening door de frontoffice zijn de deelnemers te spreken. Zij hebben goede contacten met de frontoffice en ervaren de persoonlijke aandacht als zeer prettig. De frontofficemedewerkers zijn altijd bereikbaar en hebben altijd goed advies voor hen.

De begeleiders zijn ook positief. Zij zien dat hun klanten/cliënten baat hebben bij het Huishoudboekje. Wanneer de begeleiders direct contact hebben met het team Huishoudboekje, verloopt dat soepel. Begeleiders vinden het prettig om aanwezig te zijn bij het intakegesprek, ook om zelf kennis over het instrument op te doen. Over het deel van de applicatie dat zichtbaar is voor de deelnemers (ook wel het portaal genoemd) zijn zij minder te spreken. Zij vinden dat nog weinig bruikbaar voor de deelnemers. Zij observeren dat de deelnemers liever meteen contact opnemen met de frontoffice, dan dat zij eerst in het portaal op zoek gaan naar antwoord.

Ook de uitvoerders zien dat het instrument veel oplevert bij de deelnemende Utrechtse. Tegelijkertijd wordt de druk op hen hoger naarmate de caseload groeit. Met name de frontofficemedewerkers nemen veel werk op zich. De applicatie Huishoudboekje zoals deze nu is ingericht, vereist nog veel handwerk van zowel front- als backoffice. Elke maand zijn er pieken waarop betaalmomenten plaatsvinden. Rondom deze pieken moeten alle medewerkers de aandacht erbij houden. Kleine foutjes kunnen deelnemers in de problemen brengen en dit moet voorkomen worden. Sommige deelnemers vereisen wat meer aandacht dan anderen. Met name de eerste maanden na aanmelding kan er rondom een deelnemer soms het één en ander misgaan. Daar wordt de deelnemer dan ook uitvoerig op voorbereid tijdens het intakegesprek. In onderling overleg komen deelnemer en uitvoerder (en soms een begeleider) hier goed uit.

Wat is de meerwaarde van het instrument Huishoudboekje en wat zijn de ervaren effecten op factoren zoals inkomenszekerheid, stress, uitstroom uit de bijstand, participatie en gezondheid volgens deelnemers, begeleiders en uitvoerend medewerkers?

Volgens alle betrokkenen zorgt het instrument zeker voor inkomenszekerheid. Niet alleen de hoogte van het leefgeld is altijd hetzelfde, ook het moment is voorspelbaar. De deelnemers hebben keuzevrijheid in de precieze hoogte van het leefgeld en wat er gebeurt met het overige saldo. De geïnterviewde deelnemers vinden het een prettig gevoel om niet al het resterende geld over te laten maken in de vorm van leefgeld, maar om ook een saldo op te bouwen op de rekening van het Huishoudboekje.

De deelnemers ervaren door deelname aan het Huishoudboekje veel meer rust. Ook begeleiders zien dat bij hen. De deelnemers bouwen geen tekorten meer op en houden soms zelfs iets over aan het einde van de maand. Dat kunnen zij uitgeven aan kinderen, hobby's of incidentele grote uitgaven die vóór deelname op zich lieten wachten. De deelnemers zitten beter in hun vel en in sommige gevallen is ook de gezondheid erop vooruitgegaan. Een bijkomend voordeel is dat de deelnemers die voorheen te makkelijk geld uitgaven, nu een barrière ervaren om geld uit te geven. Het Huishoudboekje is een middel om hun impulsen te controleren. Een enkeling doet meer kennis op over financiën door deelname aan het Huishoudboekje en bouwt zo aan het zelfvertrouwen om op den duur weer de eigen financiën te regelen. Het merendeel van de geïnterviewde deelnemers vindt de voordelen van deelname zo groot, dat zij het liefst voor de rest van hun leven van het instrument gebruik zouden willen maken.

Begeleiders merken ook dat zij zich in hun begeleiding op andere levensdomeinen van de deelnemers kunnen gaan richten. Financiële problemen voeren niet langer de boventoon. Ook is er door deelname aan het Huishoudboekje veel beter zicht op de financiën van de deelnemers en kunnen schulden in een vroegtijdig stadium gesignaleerd worden. Het Huishoudboekje is flexibel genoeg om in geval van dreigende schulden aanpassingen te maken, bijvoorbeeld van het leefgeld. Volstaan die aanpassingen niet, dan draagt het team Huishoudboekje de deelnemer over aan de schulddienstverlening in de gemeente. Daarmee worden nauwe banden onderhouden.

Onder welke voorwaarden werkt het instrument Huishoudboekje het beste?

De belangrijkste voorwaarde waaronder het Huishoudboekje in de gemeente Utrecht werkt, is de mogelijkheid tot maatwerk. Voor het merendeel van de deelnemers volstaat de standaard aanpak. Een klein deel van de deelnemers vereist meer aandacht. Voor hen kan het team Huishoudboekje van de standaard afwijken. Zo kan het leefgeld flexibel aangepast en getimed worden, kan telefonisch en per e-mail advies gegeven worden en kunnen er voorschotten toegestuurd worden. Met name de frontofficemedewerkers moeten voldoende tijd hebben om maatwerk te leveren, terwijl de backofficemedewerkers vooral invulling geven aan het standaardtraject.

Het is ook belangrijk dat deelnemers goed voorbereid worden op de eerste paar maanden, omdat in deze maanden het Huishoudboekje op gang moet komen. Het komt bijvoorbeeld voor dat werkgevers het nalaten om het salaris over te maken naar de bankrekening van het Huishoudboekje en dit toch naar de deelnemer overmaken. Wanneer de deelnemer tijdens het intakegesprek gewaarschuwd is voor deze opstartproblemen in de eerste paar maanden en wanneer er begeleiding is voor de deelnemers die de eerste periode toch spannend of moeilijk te begrijpen vinden, gaat het vrijwel altijd goed. Ook ligt de nadruk tijdens het intakegesprek en tijdens de hele doorloop van het instrument op de vrijwillige basis ervan, wat de deelnemers als zeer prettig ervaren.

Welke drempels ervaren burgers om gebruik te maken van het Huishoudboekje? Waarom zien mensen af van gebruik van het Huishoudboekje?

Er is voor dit onderzoek niet gesproken met het twintigtal kandidaat-deelnemers die deelname aan het Huishoudboekje geweigerd hebben. Volgens de begeleiders en uitvoerders kan het gaan om wantrouwen richting de gemeente, maar ook schaamte om iemand anders inzicht te geven in financiën die niet op orde zijn. Sommige deelnemers begrijpen niet goed hoe het instrument werkt of hoe het hen kan helpen. Andere deelnemers moeten hun deelname aan het Huishoudboekje beëindigen omdat zij een door omstandigheden een te hoog negatief saldo opbouwen. Voor hen is het Huishoudboekje niet langer een passend instrument. Zij stromen dan uit naar andere vormen van dienstverlening die beter aansluit op hun problematiek.

Hoe is het instrument en de werkwijze te verbeteren volgens deelnemers, begeleiders en uitvoerend medewerkers?

Deelnemers zien geen grote mogelijkheden tot verbetering. Zij zijn zeer tevreden. Het liefst zouden zij wel het saldo op hun 'rekening' te zien krijgen binnen het portaal of een niet-digitaal equivalent voor het portaal aangeboden krijgen. Daarnaast hopen ze dat het team Huishoudboekje de persoonlijke aandacht door de frontoffice onverminderd kan doorzetten. Voor hen is een vast aanspreekpunt zeer belangrijk.

Begeleiders zouden graag zien dat het portaal van het Huishoudboekje beter ingericht wordt, zodat deelnemers er meer aan hebben. Zij zien dit ook als één van de mogelijke routes om deelnemers die daartoe in staat zijn op den duur te leren om zelf de financiën weer op zich te nemen. Daarnaast zien begeleiders mogelijkheden om het instrument met het Huishoudboekje breder en vaker te promoten in de gemeente. Er zijn volgens hen veel verschillende Utrechters die baat zouden kunnen hebben bij het Huishoudboekje, die op dit moment nog niet bereikt zijn.

De uitvoerend medewerkers zijn redelijk tevreden met de manier waarop de uitvoering nu verloopt, maar maken zich wel zorgen of de huidige software en de huidige werkwijze zullen volstaan bij een hogere caseload. Volgens hen kan de software beter ingericht worden, zodat minder handwerk nodig is van de backoffice (het gaat met name om het automatisch identificeren van transacties). Het updaten van de software is inmiddels al in gang gezet. Op dit moment staat de frontoffice soms onder hoge druk. Dit kan enigszins weggenomen worden door het portaal bruikbaar te maken voor deelnemers (bijvoorbeeld door het saldo zichtbaar te maken), door enkele taken over te dragen aan de backoffice en/of door het team op den duur uit te breiden, te beginnen met één of meerdere nieuwe frontofficemedewerkers.

Deel 2: Gemeente Rotterdam



Het aangeboden instrument

In dit hoofdstuk beschrijven we de feitelijke pilot van de gemeente Rotterdam met het Huishoudboekje. Dit hoofdstuk is geschreven aan de hand van de deskresearch en voorbereidende gesprekken met de projectleiders en verantwoordelijke beleidsmedewerkers. Het is belangrijk daarbij te vermelden dat de ontvangen documenten over de pilot met name plannen (in maart 2020 en november 2020) bevatten en in veel mindere mate besluiten/protocollen. De reden hiervan is waarschijnlijk dat de pilot in Rotterdam nog relatief nieuw is. Om deze reden leunt de beschrijving in dit hoofdstuk relatief veel op de diepte-interviews.

6.1 Doelstelling

In 2020 is de gemeente Rotterdam gestart met een pilot voor het instrument Huishoudboekje. Waar de gemeente Utrecht het Huishoudboekje inzet om schulden te voorkomen en bewoners te ontzorgen, beoogt de gemeente Rotterdam bewoners door middel van het Huishoudboekje te stimuleren om voltijd of deeltijdwerk te aanvaarden. Een intern onderzoek naar de klantreis in het verleden toonde namelijk aan dat verrekening van de uitkering met salarissen bewoners er deels van weerhield om aan het werk te gaan. Door Rotterdammers inkomenszekerheid te bieden met behulp van het Huishoudboekje, moedigt de gemeente hen aan om de stap naar werk te durven zetten. De hypothese is dat inkomenszekerheid bewoners over de streep kan trekken, omdat de bewoners zo meer ruimte krijgen om zich te focussen op (het vinden van) werk. De inkomenszekerheid moet voor de deelnemers aanvoelen als een soort 'voorproefje' van een vast salaris.

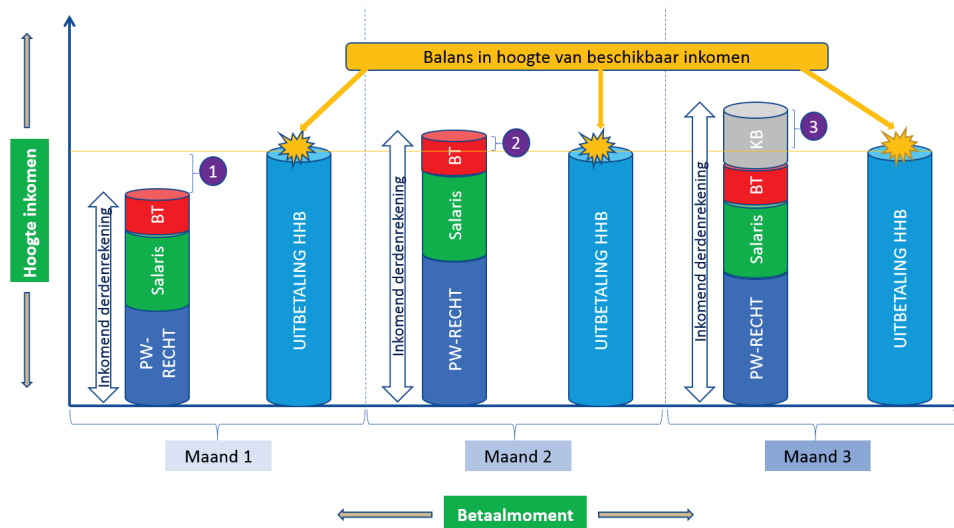
Deze inkomenszekerheid wordt geboden door de inkomsten van een deelnemer op de gedeelde bankrekening van het Huishoudboekje te laten overmaken. Onder inkomsten valt het salaris en/of het zzp-inkomen, de aanvullende bijstandsuitkering en inkomensondersteunende maatregelen zoals zorgtoeslag en kinderbijslag¹¹. Een deel van deze inkomsten wordt vervolgens op een afgesproken moment aan de deelnemer uitbetaald. Het gaat maandelijks om een vast bedrag, namelijk de volgende som:

$$\begin{aligned} \text{Leefgeld} = & \text{betreffende bijstandsnorm} + \text{inkomstenvrijlating} + \text{toeslagen waarop recht is} \\ & + \text{kinderbijslag waarop recht is} - \text{inkomsten onderverhuur} \\ & - \text{inkomsten alimentatie} - \text{derdenbetalingen Socrates}^{12} \end{aligned}$$

Het leefgeld is soms wat minder en soms wat meer dan de totale inkomsten van de deelnemer. Zo wordt de ene maand gecompenseerd door de andere maand (zie figuur 6.1). Daarnaast biedt het Huishoudboekje per deelnemer ook een administratieve buffer van €2.500, zodat inkomenszekerheid altijd gegarandeerd is. Is een deelnemer gedwongen om gebruik te maken van deze buffer, dan wordt wel van deze deelnemer gevraagd om het aangeschreven buffergeld terug te betalen. Dat wordt (in termijnen) afgetrokken van het leefgeld.

Beleidsmedewerker: "Het is jouw geld, maar we verdelen het op een andere manier."

Figuur 6.1. Schematische weergave van de balans tussen de inkomsten en het leefgeld van een deelnemer



BT = belastingtoeslagen, KB = kinderbijslag

Bron: Notitie over het plan van aanpak pilot "Huishoudboekje in Rotterdam", maart 2020.

In de gemeente Rotterdam is er bewust voor gekozen om niet de vaste lasten te betalen (ook wel derdenbetaling genoemd) vanuit het Huishoudboekje. Deze verantwoordelijkheid blijft aan de deelnemer zelf. In de gemeente Rotterdam bestaan naast het Huishoudboekje ook trajecten bij de Kredietbank Rotterdam (KBR), waarvan sommige ook beschikbaar zijn voor Rotterdammers zonder schulden.

¹¹ Wanneer de deelnemer graag maandelijks kinderbijslag wil ontvangen, in plaats van per kwartaal. Wil de deelnemer de kinderbijslag liever per kwartaal ontvangen, dan is het niet nodig om deze over te laten maken naar het Huishoudboekje.

¹² Socrates is het belangrijkste geautomatiseerde Rotterdamse uitkeringssysteem.

Er is bijvoorbeeld een traject beschikbaar bij de KBR dat veel wegheeft van de werkwijze met het Huishoudboekje in Utrecht, waarbij zowel inkomsten gebundeld als vaste lasten uitbetaald worden. Het Huishoudboekje onderscheidt zich van de dienstverlening door de KBR door geen derdenbetaling op zich te nemen. Derdenbetaling wordt niet gezien als vallend onder de doelstelling van inkomenszekerheid.

6.2 Doelgroep

Het Huishoudboekje richt zich expliciet op Rotterdammers die maandelijks wisselende inkomsten hebben. De fluctuaties uiten zich vooral in de balans tussen het salaris en de aanvullende bijstandsuitkering. Het kan bijvoorbeeld zijn dat de hoeveelheid werk per maand verschilt of dat het salaris per vier weken betaald wordt in plaats van per maand. Wanneer een bewoner geen aanvullende bijstandsuitkering vanuit de Participatiewet (meer) ontvangt, komt hij/zij niet (meer) in aanmerking voor het Huishoudboekje in Rotterdam.

In de berichtgeving over het Huishoudboekje stelt het team aanvullend aan het criterium van wisselende inkomsten én het ontvangen van een aanvullende bijstandsuitkering nog de volgende vereisten aan de doelgroep:

- Deelnemers moeten goed en duidelijk zelfstandig kunnen communiceren per telefoon en e-mail (dit vereist enige mate van taalvaardigheid).
- Deelnemers moeten enigszins digitaal vaardig zijn.
- Deelnemers moeten in staat zijn zelf de vaste lasten te betalen.
- Deelnemers moeten zelfstandig alle verplichtingen richting Beheer en Werk blijven opvolgen. Deelname aan het Huishoudboekje ontslaat deelnemers niet van deze verplichtingen.

De laatste twee criteria worden in de interne berichtgeving samengevat met de term zelfredzaamheid. Aansluitend op deze vereiste van (voldoende) zelfredzaamheid, neemt het projectteam van het Huishoudboekje richting de deelnemers geen coachende rol in.

6.3 Aanmelding

Voor het eerste wervingstraject van deelnemers is aan werkconsulenten, inkomensconsulenten, jobcoaches en activeringscoaches gevraagd om klanten door te verwijzen naar het Huishoudboekje wanneer zij daar volgens de werkconsulent behoefte aan leken te hebben. Het ging in eerste instantie alleen om klanten uit Rotterdam Zuid. Dit leverde geen aanmeldingen op.

Het tweede wervingstraject bestond uit meerdere stappen. Allereerst voerde het projectteam van het Huishoudboekje een bestandsanalyse uit op 1.670 dossiers van Rotterdamse uitkeringsgerechtigden met (parttime) werk (eerst alleen woonachtig in Rotterdam Zuid, later ook in Noord). Deze voorselectie leverde 253 kandidaat-deelnemers op. Vervolgens is aan de werkconsulenten van deze kandidaat-deelnemers gevraagd wie er volgens hen baat zouden hebben bij het instrument Huishoudboekje. Op basis van de kennis van de werkconsulenten viel nog een aantal kandidaten af. De werkconsulenten mochten zelf ook nieuwe kandidaten voorstellen. De werkconsulenten namen uiteindelijk contact op met 99 kandidaat-deelnemers om hen op de hoogte te brengen van het bestaan van de pilot Huishoudboekje. Deze 99 kandidaten zijn vervolgens door het projectteam opgebeld met de vraag of zij mee wilden doen aan de pilot. Uit deze telefonische gesprekken met kandidaten bleken 13 personen daadwerkelijk in aanmerking te komen voor het Huishoudboekje. **Wij hebben vijf deelnemers geïnterviewd die zich in november 2020 aanmeldden voor de pilot.** Eén van deze deelnemers is inmiddels gestopt (ex-deelnemer).

Tabel 6.1. Redenen voor non-respons/geen deelname aan pilot Huishoudboekje (werving in augustus 2020)

Reden voor non-respons/geen deelname	Percentage
Stabiel inkomen	29%
Geen uitkering of binnenkort uitstroom uit uitkering	22%
Geen inkomen (bijvoorbeeld geen werk meer)	19%
Al financieel ondersteund (bijvoorbeeld bewindvoerder of KBR)	12%
Werkzoekende niet in staat tot deelname (bijvoorbeeld niet taalvaardig of digivaardig)	8%
Werkzoekende heeft geen behoefte aan het instrument	7%
Overig	3%
Totaal	100%

Bron: Advies non-respons en werving Huishoudboekje, OBI, 30 november 2020

Tabel 6.1 geeft redenen van uitval weer ten tijde van de werving. Het betreft alleen cijfers over de werving in augustus 2020. Uit de cijfers blijkt dat het merendeel van de kandidaat-deelnemers afvalt op basis van de criteria gehanteerd door het Huishoudboekje, zoals het hebben van een stabiel inkomen (hiermee wordt niet de hoogte van de inkomsten per maand bedoeld, maar het überhaupt hebben van inkomsten gedurende een langere periode), de kandidaat is uitgestroomd uit de uitkering of de kandidaat is werkloos. In 7 procent van de gevallen viel een kandidaat-deelnemer af, omdat hij/zij zélf aangaf niet mee te willen doen.

Nog altijd worden pogingen ondernomen om meer deelnemers te werven. Een voorbeeld van verdere werving is een informatiemail die halverwege 2021 is rondgestuurd naar alle ontvangers van de bijstandsuitkering, die op dat moment ook een werkpremie ontvingen voor deeltijdwerk. In deze e-mail werd ook het Huishoudboekje genoemd. Daarnaast heeft het projectteam ook voorlichting gegeven over het Huishoudboekje aan medewerkers van het jongerenloket, van het domein Werk en van de wijkteams. Ten slotte heeft het team voorlichting gegeven op meerdere banenmarkten van het werkgeversservicepunt. Sinds april 2021 staat het projectteam maandelijks op deze banenmarkten. Ook de KBR en het Expertise Team Financiën (ETF) zijn op de hoogte gebracht van het Huishoudboekje.

Ook op eigen initiatief kunnen Rotterdammers zich aanmelden voor de pilot. Ze kunnen bellen naar het informatienummer van het Huishoudboekje of een mail sturen naar het projectteam. Tijdens dit gesprek wordt bepaald of iemand in aanmerking komt voor het Huishoudboekje (bijvoorbeeld of iemand de bijstandsuitkering ontvangt en iemand geen problematische schulden heeft). **Wij hebben één deelnemer gesproken die zich na november 2020 heeft aangemeld voor het Huishoudboekje Rotterdam. Daarmee komt het totaal aantal geïnterviewde deelnemers op zes. Eén van de deelnemers is inmiddels gestopt. Op het moment van interviewen hebben vijf van de zes geïnterviewde (ex-)deelnemers deeltijd werk en is er één deelnemer die geen werk heeft.**

Als een kandidaat binnen de doelgroep hoort, wordt er per post een overeenkomst en een machtigingsformulier opgestuurd. Deze documenten moet de kandidaat zelf doornemen en ondertekenen voor deelname aan de pilot. Gezien de coronacrisis is het niet toegestaan dat medewerkers van het projectteam face-to-face met de kandidaat-deelnemers de documenten doorlopen. Dit vraagt zelfredzaamheid van de kandidaten. Wel kan het team Huishoudboekje telefonisch begeleiding bieden bij het doornemen van de documenten.

Via de webapplicatie www.app.Huishoudboekje010.nl kunnen deelnemers inzicht krijgen in de inkomsten die namens hen in ontvangst zijn genomen door het Huishoudboekje. Daarnaast wordt in de webapplicatie weergegeven op welke datum de deelnemers welk bedrag aan leefgeld ontvangen. Ook staat in de webapplicatie vermeld hoe hoog het saldo is dat de deelnemer heeft opgebouwd. Het kan om een negatief of een positief saldo gaan. De webapplicatie is beschikbaar voor mobiele telefoons en computers. Er is geen app beschikbaar.

Uit de documenten van de gemeente Rotterdam blijkt dat de applicatie Huishoudboekje ontworpen is specifiek met de gedachte dat er vaste lasten betaald zouden worden vanuit het instrument. Dit onderdeel van de applicatie is niet uit te schakelen. In plaats daarvan vult het projectteam in het systeem geen vaste lasten in. Het te betalen bedrag blijft dus permanent op nul staan.

6.4 Beëindiging

Deelname is voor minimaal zes maanden. Voor deze minimumtermijn is gedeeltelijk gekozen omdat het een paar maanden kan duren voordat alle inkomsten van een deelnemer goed geregeld zijn. Met name werkgevers willen het salaris nog wel eens direct naar de deelnemer overmaken in plaats van naar de bankrekening van het Huishoudboekje.

Omdat het een pilot betreft, kan geen deelname langer dan de doorloop van de pilot (december 2021) gegarandeerd worden. Na de eerste zes maanden kan de deelnemer zich maandelijks afmelden voor het instrument. Ook wanneer een deelnemer genoeg salaris heeft om niet langer voor de bijstandsuitkering in aanmerking te komen, wordt deelname stopgezet. Er geldt dan een opzegtermijn waarvan de lengte overlegd wordt met de deelnemer. De opzegtermijn is afhankelijk van de hoogte van het resterende saldo.

Na opzegging door de deelnemer of gemeente wordt een resterend positief saldo overgemaakt naar de persoonlijke rekening van de ex-deelnemer of moet de ex-deelnemer een resterend negatief saldo overmaken naar het Huishoudboekje. Wanneer een deelnemer eindigt met een negatief saldo, overlegt het team met de deelnemer hoe deze schuld ingelost kan worden.

6.5 Inbedding in gemeentelijk beleid

De pilot met het Huishoudboekje is één van de projecten van Verbetering Dienstverlening Deeltijd Werkenden geleid door projectgroep Dienstverlening Deeltijdwerk. Het Huishoudboekje is één van de instrumenten geïntroduceerd door deze projectgroep. De projectgroep beoogt bij te dragen aan de gemeentelijke doelstelling om het aantal werkzoekenden met een bijstandsuitkering te laten dalen naar 30.000.

Tegelijkertijd is de gemeente Rotterdam ook actief bezig te experimenteren met Common Ground. Vanuit dit principe kunnen gemeenten en sociale partners met elkaar samenwerken aan projecten (zie bijvoorbeeld <https://www.vngrealisatie.nl/roadmap/common-ground>). Het Huishoudboekje is één van deze projecten, waarbij de gemeente Rotterdam samenwerkt met de gemeente Utrecht. Ook de VNG draagt bij aan het Huishoudboekje. Beide gemeenten dienen evenveel budget in, de VNG verdubbelt vervolgens de inleg. Zo konden de beide gemeenten het instrument Huishoudboekje inkopen. De gemeente Rotterdam ontwikkelt naast het Huishoudboekje nog andere ideeën om binnen Common Ground uit te voeren. Niet alleen moet het Huishoudboekje bijdragen aan het verkleinen van de bijstandspopulatie, ook moet het kennis opleveren die te gebruiken is bij andere Common Ground-initiatieven.

6.6 Samenvatting

In Tabel 6.2 zijn de belangrijkste punten van de pilot met het Huishoudboekje in de gemeente Rotterdam samengevat.

Tabel 6.2. Doel, uitgangspunten en uitvoering van de pilot van Rotterdam

Gemeente	Doel	Uitgangspunten	Uitvoering
Rotterdam	Stimuleren van aanvaarden van werk. Het Huishoudboekje is daarbij een hulpmiddel dat inkomenszekerheid biedt. Ervaring opdoen met Common Ground.	<ul style="list-style-type: none"> • Bundeling van alle inkomensbestanddelen. • Deelnemer krijgt eens per maand een vast bedrag. • Deelnemer betaalt zelf de eigen vaste lasten. • Deelnemer mag gebruik blijven maken van Huishoudboekje, ook als uitstroom uit de uitkering een feit is. 	<ul style="list-style-type: none"> • Project loopt sinds 2020. • De gemeente werft zelf de deelnemers. • Er zijn vijf deelnemers en één ex-deelnemer. • Ongeveer 100 burgers zijn geattendeerd op het instrument en hebben besloten niet deel te nemen.



Ervaringen met het instrument

In dit hoofdstuk bespreken wij eerst de ervaringen van de deelnemers (paragraaf 7.1) en vervolgens de ervaringen van de professionals (paragraaf 7.2). Er zijn vijf Rotterdamse deelnemers en één ex-deelnemer geïnterviewd over hun deelname aan het Huishoudboekje. Daarnaast hebben wij tien professionals geïnterviewd: vijf uitvoerend medewerkers en vijf begeleiders. De geïnterviewde begeleiders werken allemaal bij de gemeente Rotterdam. In paragraaf 7.3 gaan wij dieper in op het niet-gebruik van het instrument Huishoudboekje in de gemeente Rotterdam, waarbij wij ons baseren op diepte-interviews met zes weigeraars en één bewoner die wilde deelnemen maar uiteindelijk niet gestart is.

7.1 Ervaringen van deelnemers

Deze paragraaf beschrijft de uitkomsten van de vijf interviews met deelnemers in de gemeente Rotterdam. Ook de bevindingen van de deelnemer die inmiddels is uitgestroomd uit het Huishoudboekje (ex-deelnemer), zijn meegenomen in deze paragraaf.¹³

7.1.1 Werking

In deze paragraaf bespreken wij de werking van het instrument Huishoudboekje volgens de deelnemers.

¹³ Daarnaast is er één bewoner die wilde deelnemen, maar uiteindelijk niet gestart is. Omdat zij geen ervaring heeft met deelname aan het instrument, kon zij ons alleen vertellen over de communicatie over het instrument. Die bevindingen hebben wij meegenomen in dit rapport.

Onder werking vallen in ieder geval:

- Het voortraject (waaronder communicatie over het instrument).
- De dienstverlening (waaronder contact met de frontoffice).
- De webapplicatie Huishoudboekje.

Vortraject

De deelnemers zijn in november 2020 voorgelicht over het Huishoudboekje. Vier van hen, plus de ex-deelnemer, hebben zich destijds kunnen aanmelden voor het instrument. Een vijfde deelnemer geeft aan dat zij beloofd werd dat ze teruggebeld zou worden, maar dat dit tot juli 2021 niet gebeurde. Op dat moment belde het projectteam haar met de vraag of zij als weigeraar geïnterviewd wilde worden aan dit onderzoek, op welk moment zij aangaf dat ze juist graag wilde deelnemen.

De ervaringen van de deelnemers met het voortraject lopen uiteen. Sommige van hen vonden de voorlichting door het projectteam duidelijk en prettig. Anderen ondervonden de communicatie als enigszins rommelig. Het ging om meerdere pogingen tot telefonisch contact, soms op tijdstippen die niet goed uitkwamen. Wel waren de voorlichters van het projectteam altijd netjes en vriendelijk volgens de deelnemers. Allemaal zijn de deelnemers eerst door hun werk- of inkomensconsulent geïnformeerd dat zij gebeld zouden worden, waardoor het gesprek met het voor hen onbekende projectteam Huishoudboekje niet als verrassing kwam.

Deelnemer: “Ik heb zeker vertrouwen in mijn klantmanager! Als zij zegt dat het wel goed zit, zit het ook goed.”

Eén deelnemer geeft aan dat het projectteam bij haar thuis op bezoek kwam om de overeenkomst en de machtiging met haar door te nemen. Dit heeft zij als zeer prettig en bijzonder ervaren. Zij vond het prettig om de gezichten te zien van de mensen die haar inkomsten beheren. Het wekte bij haar vertrouwen op. Het ging in dit geval om verlenging van de eerdere overeenkomst en niet over het afsluiten van de eerste overeenkomst. Het is onbekend hoe vaak het projectteam in 2020-2021 op bezoek kon gaan bij (kandidaat-)deelnemers.

De deelnemers bestempelen zichzelf als mensen die geen overzicht kunnen krijgen over hun financiën of die ‘iets te makkelijk geld uitgeven’. Eén van de deelnemers geeft aan geen problemen te hebben met het betalen van de vaste lasten, maar wel andere financiële tekorten te hebben die veel stress opleveren. Omdat deze Rotterdammers zichzelf goed kennen, hebben zij als het ware een sprong in het diepe gewaagd: het overdragen van hun inkomsten aan de gemeente. Het was voor hen bij aanmelding wel belangrijk dat zij weer konden stoppen als zij dat wilden.

Deelnemer: “Natuurlijk vond ik het spannend, maar ik wilde het toch uitproberen. Ik wist dat ik per maand kon bepalen of ik doorging of niet.”

Vooraf de uitkering levert de deelnemers veel stress op. Die is soms te veel en dan moeten de deelnemers het overschot met spoed terugbetalen. Of de uitkering is te weinig waarna de deelnemers het tekort proactief moeten opvragen. Om van deze stress af te zijn, melden de deelnemers zich aan voor het Huishoudboekje. De beloofde inkomenszekerheid was in de meeste gevallen de belangrijkste motivatie.

Veel deelnemers hebben zelf negatieve ervaringen opgedaan met de schuldsanering/schuld-hulpverlening in de gemeente Rotterdam of kennen mensen die negatieve ervaringen hadden. Het behoud van hun privacy is vanwege deze ervaringen voor de deelnemers een gevoelig punt geworden. Daarom is het voor hen belangrijk dat tijdens het voorlichtingsgesprek de verschillen tussen het Huishoudboekje en de schuldsanering/schuldhelpverlening expliciet benoemd worden.

Dienstverlening

Na aanmelding verlopen de eerste maanden in het Huishoudboekje soms minder soepel. Vooral werkgevers maken het salaris soms niet over naar het Huishoudboekje, zoals wel een vereiste is. In één geval was ook het UWV traag met het overmaken van de uitkering naar het Huishoudboekje. De deelnemers weten dat van hen verwacht wordt dat zij contact met het Huishoudboekje opnemen als er iets misgaat of verandert, maar lijken niet precies door te hebben om welke concrete scenario's het kan gaan. De deelnemers geven aan selectief te zijn met de informatie die zij telefonisch doorgeven aan het Huishoudboekje. Informatie die hen niet relevant lijkt voor hun deelname aan het Huishoudboekje geven zij niet door.

Hoe vaak een deelnemer contact opneemt met het projectteam, loopt uiteen van meerdere keren per week tot één à twee keer in een halfjaar. De deelnemers vinden hun gesprekken met het projectteam prettig. Volgens de deelnemers nemen de medewerkers vaak het initiatief tot contact en zien zij zaken in de inkomsten van de deelnemers die de deelnemers zelf niet zien. Ze zijn meestal goed bereikbaar en antwoorden snel.

Deelnemer: "Als er iets is, dan stuur ik een e-mail of een appje. Meestal word ik nog dezelfde dag teruggebeld. Als ik iets niet begrijp, dan leggen ze het mij goed uit. Ze helpen mij goed. Ze behandelen je met veel respect en zijn geduldig. Ze nemen de tijd om iets goed uit te leggen. Als je het niet begrijpt, dan proberen ze het op een andere manier uit te leggen."

Eén deelnemer geeft aan dat het projectteam altijd rekening probeert te houden met haar werktijden. De medewerkers van het projectteam stellen zich flexibel op tegenover voorschotten en de hoogte van het leefgeld. De deelnemers hebben geen vast aanspreekpunt binnen het projectteam. Er wordt tussen de medewerkers gerouleerd.

Sommige deelnemers zijn zich bewust van de mogelijkheid tot sparen binnen het Huishoudboekje. Dat vinden zij prettig, omdat zij iets kunnen opbouwen voor maanden dat hun inkomsten wat minder zijn. Andere deelnemers zijn met sparen (nog) niet bezig.

Uit de interviews komt niet duidelijk naar voren of de deelnemers weten dat het om een pilot gaat. Sommige deelnemers zouden graag deel willen nemen aan het Huishoudboekje totdat zij een stabiel inkomen hebben. Eén deelnemer is zich bewust van het einde van de pilot in 2021, maar zou liever gebruik willen maken van het Huishoudboekje totdat zij een hoger of regelmatig inkomen heeft (en zich dus geen zorgen meer hoeft te maken over de uitkering). Eén deelnemer had eigenlijk al willen stoppen, maar heeft een terugbetalingsregeling moeten treffen met het Huishoudboekje omdat zij in de eerste maanden een schuld heeft opgebouwd. Daarom moet zij in ieder geval tot het einde van de pilot deelnemen, omdat zij de schuld niet in één keer kan terugbetalen.

Webapplicatie

Geén van de geïnterviewde deelnemers maakt gebruik van de webapplicatie Huishoudboekje. Zij vertrouwen erop dat het goedkomt. Hebben zij vragen over hun saldo of over terugvorderingen/extra inkomsten, dan stellen zij die liever telefonisch aan het projectteam. De geïnterviewde deelnemers geven bijvoorbeeld aan dat zij maar weinig gebruikmaken van hun mobiel of computer.

Bij aanvang van de pilot bleek het voor de deelnemers niet mogelijk om in te loggen in de webapplicatie. De deelnemers hebben dit gebrek niet gemerkt, omdat zij ook geen pogingen hebben ondernomen om in te loggen.

7.1.2 Resultaten

Bij vijf van de zes deelnemers voldoet het instrument aan de verwachtingen. De zesde deelnemer heeft in de eerste paar maanden van haar traject een schuld opgebouwd bij het Huishoudboekje. Dit had zij niet verwacht.

Samengevat zijn de deelnemers overwegend tevreden met het instrument Huishoudboekje. Het is van meerwaarde voor deze deelnemers, omdat het veel stress over de maandelijkse aanvullende uitkering wegneemt en helderheid biedt over het bedrag dat te besteden is ná aftrek van de vaste lasten.

Inkomenszekerheid

Het door de deelnemers meest genoemde voordeel van het Huishoudboekje is dat hun maandelijkse zorgen over de uitkering niet meer nodig zijn. Zij zijn verzekerd van een vast bedrag per maand dat zij kunnen besteden aan vaste lasten en het huishouden. Er is geen sprake meer van strenge budgettering, sparen, terugvorderingen, bellen met de gemeente enzovoorts. De inkomenszekerheid die het instrument de deelnemers biedt, is voor hen zeer waardevol. Op deze manier lukt het de deelnemers om aan het einde van de maand beter uit te komen, zodat zij niet meer (tijdelijk) in het rood komen te staan bij hun bank.

Deelnemer: “Er is aan mij uitgelegd dat ik iedere maand een vast bedrag krijg. Dat ik geen rekening meer hoef te houden met wisselende inkomsten. Dat is ook uitgekomen. Op deze manier heb ik ook geen schulden meer. Ik weet nu precies wat ik iedere maand te besteden heb.”

Het betalen van de vaste lasten regelen de deelnemers meestal via automatische incasso.

Ontzorgen

Een aantal deelnemers spreekt over de angst die zij hebben om weer in de schuld te komen, zoals vóór hun deelname aan het Huishoudboekje het geval was. Het kostte hen moeite om elke maand weer uit te rekenen hoeveel geld zij op moesten sparen en hoeveel zij mochten uitgeven. Daardoor kwamen zij vaak niet uit. Deze angst om bijvoorbeeld bij de KBR terecht te komen hebben zij niet meer.

Er wordt ook gesproken over irritatie over de uitkering. Het maandelijkse regelwerk daaromtrent kost veel mentale inspanning. Die is nu niet meer nodig. De deelnemers weten zeker dat het bedrag dat zij per maand ontvangen ‘correct’ is (mits de inkomsten allemaal correct overgemaakt zijn naar het Huishoudboekje).

Het kan zijn dat er wel terugvorderingen of terugstortingen plaatsvinden, maar hier ziet de deelnemer niets van terug in het maandelijks leefgeld. Deelnemers moeten hun loonstrookje nog wel opsturen naar de afdeling Inkomen, maar het opsturen hiervan heeft minder urgentie. Dat biedt rust.

Gezondheid en welbevinden

De deelnemers geven aan dat zij geen problemen hadden met het betalen van hun vaste lasten vóór deelname aan het Huishoudboekje. Maar om elke maand voldoende over te houden om de vaste lasten te betalen, moesten de deelnemers soms korten op andere levensdomeinen. Zo is er één deelnemer die aangeeft dat zij voor deelname soms minder at en dronk om haar vaste lasten te kunnen betalen. Dat hoeft nu niet meer. Van het leefgeld van het Huishoudboekje trekt zij in één keer haar vaste lasten af en zo weet ze precies wat ze kan besteden aan bijvoorbeeld de boodschappen.

Deelnemer: “Ik ben in het afgelopen jaar wel 15 kilo aangekomen! Ja, daar ben ik heel erg trots op. De meeste mensen zouden daar niet trots op zijn, maar ik was voor het Huishoudboekje niet zo gezond. Nu krijg ik complimenten van mijn familie over hoe goed ik eruitzie.”

Inzicht

Veel deelnemers geven aan dat zij meer inzicht hebben gekregen in het geld dat zij in een maand te besteden hebben (namelijk het leefgeld). Vóór deelname hadden ze dit overzicht niet altijd. De inkomsten bestonden uit kleine stukjes die op onregelmatige momenten gestort werden. Eén deelnemer heeft door het Huishoudboekje geleerd dat ze voorheen meer uitgaf dan ze binnen kreeg. Deze kennis had ze nog niet voor deelname aan het instrument. Nu krijgt ze steeds meer zelfvertrouwen om haar eigen financiën te regelen, wat voor haar nieuw is. Voorheen droeg ze haar financiën liever over aan vrienden en/of familie met meer kennis dan zij.

De deelnemers zijn ook blij dat zij een vast aanspreekpunt hebben om hun vragen over financiën te stellen. Zij geven aan dat zij altijd direct antwoord krijgen op de vragen die zij telefonisch stellen. Tot nu toe lijken de vragen met name over de werking van het Huishoudboekje te gaan en in mindere mate over financiën en budgettering in algemene zin.

Doorstroom of uitstroom

De doelstelling van het Huishoudboekje is het bieden van inkomenszekerheid. Eén van de beoogde effecten van de geboden inkomenszekerheid is dat meer mensen de stap richting werk kunnen zetten. Twee deelnemers geven aan dat het Huishoudboekje hen daadwerkelijk van gedachten heeft doen veranderen als het aankomt op werk. Eén deelnemer heeft werk geaccepteerd met een vierwekelijks salaris, omdat zij wist dat het Huishoudboekje de schommelingen in inkomen voor haar zou wegnemen. Een andere deelnemer durft inmiddels meer uren te werken dan voorheen, zonder angst voor consequenties voor haar uitkering. Drie andere deelnemers vertellen dat zij ook vóór deelname aan het Huishoudboekje al op zoek waren naar werk met een beter salaris of werk met meer uren. De laatste deelnemer kan naar eigen zeggen niet werken vanwege medische beperkingen.

Deelnemer: “De zekerheid aan inkomen was voor mij ook de belangrijkste reden om mee te doen. Ik durf nu meer te werken. Als ze nu vragen of ik meer wil werken, zeg ik altijd ja. Dat was in het verleden niet het geval, omdat ik bang was in de problemen te komen met mijn uitkering. Ik was bang om meer werk te accepteren en zei veel vaker nee als ze het vroegen.”

7.2 Ervaringen van professionals

Deze paragraaf beschrijft de uitkomsten van tien professionals: vijf uitvoerend medewerkers en vijf begeleiders. De begeleiders zijn allemaal werkzaam bij de gemeente als werk- of inkomensconsulent.

7.2.1 Werking

In deze paragraaf bespreken wij de werking van het instrument Huishoudboekje volgens de professionals. Onder werking vallen in ieder geval:

- Het voortraject (waaronder communicatie over het instrument);
- De dienstverlening (waaronder contact met de frontoffice);
- De applicatie Huishoudboekje.

Voortraject

De geïnterviewde professionals signaleren dat Rotterdammers met een uitkering niet veel vertrouwen hebben in de gemeente Rotterdam en overheidsinstanties in het algemeen. De Rotterdamse uitkeringsgerechtigden houden volgens hen de gemeente liever zoveel mogelijk op afstand. Om deze reden is het belangrijk dat bewoners allereerst benaderd worden door personen die zij kennen en vertrouwen. Het werkte volgens de professionals daarom goed dat de werkconsulenten hun klanten eerst informeerden dat het projectteam Huishoudboekje contact ging opnemen.

Professionals geloven dat een aantal voorwaarden aan de overeenkomst voor deelname belangrijk zijn voor deelnemers:

- De **vrijwillige basis** is een groot verschil met bewindvoering en schuldhulpverlening¹⁴, waar mensen vaak angstig voor zijn. Ook het expliciteren van andere verschillen met de KBR werkt volgens de geïnterviewde professionals bevorderend voor de deelname.
- Een **goede voorbereiding op de eerste paar maanden**, omdat deze soms rommelig verlopen. In de eerste maanden worden niet alle afgesproken inkomsten overgemaakt naar het Huishoudboekje, dit kost het projectteam en de deelnemers soms extra inspanningen. Daarom helpt het volgens de professionals ook dat de deelnemers voor minimaal zes maanden tekenen.
- Enige **keuzevrijheid** voor deelnemers. Zij kunnen tot op zekere hoogte kiezen welke inkomsten de gemeente namens hen ontvangt. Zo is er een deelnemer die zelf haar toeslagen blijft ontvangen. Deze keuzevrijheid is volgens professionals belangrijk, omdat dit bijdraagt aan het gevoel van vrijwilligheid. Tegelijkertijd wordt genoemd dat de vele varianten van het Huishoudboekje die de gemeente Utrecht biedt (de professionals hebben een toelichting gekregen over de werkwijze van het Huishoudboekje in die gemeente), verwarrend zouden kunnen zijn voor deelnemers. Het zou in plaats daarvan beter werken om een rechtlijnige en duidelijke aanpak te bieden.
- Terwijl de deelnemers tekenen op vrijwillige basis en na een halfjaar maandelijks het Huishoudboekje kunnen opzeggen, is het volgens de professionals ook goed dat er **geen maximumtermijn** aan de deelname is.¹⁵
- De **mogelijkheid om te sparen** is volgens de professionals nuttig voor deelnemers. Zij voelen zich daar prettig bij. In de overeenkomst wordt op dit moment geen maximumsaldo genoemd. Daar zijn de professionals over te spreken.

¹⁴ Er zijn ook trajecten bij de Kredietbank Rotterdam (KBR) die beschikbaar zijn voor mensen zonder schulden, maar deze zijn wellicht niet zo bekend in de gemeente Rotterdam.

¹⁵ Natuurlijk vormt het einde van de pilot op dit moment een mogelijke maximumtermijn.

Dienstverlening

De professionals zien dat de deelnemers de dienstverlening door het projectteam Huishoudboekje waarderen. Belangrijk is volgens de geïnterviewden dat (het merendeel van) de uitvoerend medewerkers verstand hebben van de uitkeringssystematiek. Zonder deze kennis is het volgens de betrokkenen lastiger om goed uitvoering te geven aan het instrument. Wekelijks heeft het projectteam een teamoverleg. Tijdens dit teamoverleg worden de taken verdeeld. Soms zijn er meer overlegmomenten nodig dan dit ene moment (met name rondom piek betaalmomenten). Op dit moment is er nog maar een klein aantal deelnemers. Daarom zijn alle medewerkers van het projectteam betrokken bij alle deelnemers. Volgens de uitvoerders werkt dat, op voorwaarde van goede overdracht aan elkaar, heel goed. In de gemeente Rotterdam is er nog geen behoefte geweest aan een scheiding van front- en backoffice.

Volgens de professionals is het van belang dat het projectteam de deelnemers altijd telefonisch en per e-mail te woord kan staan. In het contact met de deelnemers staat transparantie en laagdrempeligheid voorop. De uitvoerend medewerkers leveren maatwerk. Zij stemmen alle onderdelen van het instrument af met de deelnemers en maken heldere afspraken met hen, bijvoorbeeld over de planning van evaluatiemomenten tussendoor. Daar zijn ook de begeleiders over te spreken. Om volledig te zijn in de informatievoorziening aan de deelnemers, is het essentieel dat het projectteam voldoende fte's beschikbaar heeft. Vijf uitvoerend medewerkers blijkt tot nu toe voldoende.

Tegelijkertijd wordt datzelfde ook van de deelnemers verwacht. Zij moeten proactief communiceren over wijzigingen in hun inkomsten. Als een deelnemer tekortschiet in de communicatie richting het Huishoudboekje, kan dit tot problemen leiden. Meestal nemen de deelnemers volgens de uitvoerend medewerkers contact op wanneer dat nodig is.

Als onderzoekers valt ons op dat er in de gemeente Rotterdam veel focus ligt op uiteindelijke uitstroom van de deelnemers uit het instrument. De geïnterviewde professionals vinden dat de deelnemers op den duur weer zelfstandig zouden moeten worden. De werkwijze van de gemeente Rotterdam met het Huishoudboekje is er daarom op ingericht om de deelnemers niet te veel uit handen te nemen. Dit blijkt ook uit de overeenkomst die de deelnemers tekenen. Omdat van deelnemers verwacht wordt dat zij op den duur weer uitstromen, zetten de uitvoerend medewerkers in op het voorkomen van schulden bij de gemeente. Een positief saldo is goed nieuws. Tot nu toe is dat in de meeste gevallen gelukt.

Soms gaat het niet direct goed wanneer een deelnemer instroomt in het Huishoudboekje. Dan is het volgens de professionals essentieel dat een deelnemer goed ondersteund wordt. Het projectteam kan in zekere zin ondersteuning bieden, maar hier kunnen ook externen inspringen zoals werk- en inkomensconsulenten en medewerkers van het wijkteam. Er wordt wel verwacht dat de deelnemers zelf ondersteuning zoeken. Zo heeft de deelnemer die een schuld opbouwde bij het Huishoudboekje, zelf externe financiële ondersteuning gezocht.

Applicatie

De geïnterviewde begeleiders kunnen niets zeggen over de webapplicatie, omdat de deelnemers hier geen gebruik van maken en de begeleiders er zelf niet in kunnen.

De uitvoerend medewerkers zien de hele applicatie Huishoudboekje. Zij laten weten dat er nog veel handwerk vereist is. Dat gaat op dit moment goed, maar bij een hogere caseload zou dit tot problemen kunnen leiden. Elk klein foutje kan grote consequenties voor de deelnemer hebben.

7.2.2 Resultaten

De geïnterviewde professionals staan wat kritischer tegenover de meerwaarde van het instrument Huishoudboekje dan de deelnemers, die immers overwegend tevreden zijn. Het grootste bezwaar van de professionals is dat het Huishoudboekje wel goed werkt voor wie er behoefte aan heeft, maar dat de behoefte op dit moment laag is. De deelnemers die nu gebruikmaken van het Huishoudboekje, vormen volgens de professionals een soort niche. Voor hen is het instrument wel een uitkomst.

Professional: “Mensen die er wel in zitten zijn er tevreden mee. Het is leuk bedacht, maar het is het nét niet. Het is wel lastig om te zeggen wat dan wel het juiste is, omdat er geen onderzoek gedaan is naar wat mensen zelf willen.”

Inkomenszekerheid

Allereerst biedt het Huishoudboekje volgens de professionals inkomenszekerheid. Door de gemeente Rotterdam is inkomenszekerheid als volgt gedefinieerd:

“Garanderen dat er maandelijks een gelijk bedrag aan inkomen beschikbaar is, dat op één gelijk moment in de maand wordt uitbetaald.”

Hieraan voldoet het Huishoudboekje volgens de professionals zeker. Een professional zegt dat de stabiliteit van inkomen deelnemers het gevoel geeft dat zij “een vaste baan hebben met een vast salaris.” Schommelingen in het maandelijks inkomen vangt de gemeente namens de deelnemers op. Daardoor hoeven deelnemers niet meer zelf spaarpotjes aan te maken om de vaste lasten uit te betalen. Tegelijkertijd wijst een professional erop dat het resultaat inkomenszekerheid niet voldoende is voor de doelgroep die het Huishoudboekje probeert te bedienen. Veelal heeft de doelgroep werkzoekenden volgens haar meer ondersteuning nodig dan alleen inkomenszekerheid.

Ontzorgen

De professionals bevestigen dat het Huishoudboekje de deelnemer rust oplevert. Zij hebben minder stress over hun financiën. De deelnemers zijn volgens de geïnterviewde professionals blij dat ze hun financiën kunnen overdragen aan een professional, zodat zij er zelf niet meer naar om hoeven te kijken. Ook uit het feit dat géén van de deelnemers zich eraan stoort dat het inloggen op het portaal niet lukte, blijkt dat zij liever zo min mogelijk over hun financiën nadenken. Het Huishoudboekje steunt hen in die behoefte.

Professional: “Het geeft rust. Het geeft minder stress en het zorgt voor duidelijkheid in financiën.”

Inzicht

Volgens de professionals maakt het Huishoudboekje het voor de deelnemers eenvoudiger om het overzicht over hun financiën te krijgen. Wanneer inkomsten op verschillende momenten binnenkomen en de vaste lasten ook op verschillende momenten betaald moeten worden, is het zeer lastig om dit overzicht te krijgen.

Bovendien steken de deelnemers volgens de professionals het één en ander op van het één-op-één-contact met de medewerkers van het projectteam. Zo kunnen de deelnemers, wanneer zij hulp nodig hebben, advies opvragen. Daarvoor hebben zij nu een aanspreekpunt, waar zij voorheen zelf hun problemen probeerden op te lossen of het probleem overdroegen aan familieleden of vriend(inn)en.

Professional: “Het is voor de deelnemer duidelijk wat iemand te besteden heeft. De deelnemer kan meteen nadat het geld is gestort, alle vaste lasten betalen waardoor direct duidelijk is wat er nog over blijft aan geld.”

Doorstroom of uitstroom

Ook de begeleiders zien het Huishoudboekje als een tool voor het zetten van een stap richting een toekomst uit de uitkering. Deelnemers leren volgens hen door deelname aan het instrument min of meer een nieuwe manier van leven. Door het leefgeld krijgen de deelnemers volgens hen een gezondere balans tussen werk, privéleven en bijstand. De nadruk ligt niet meer zozeer op de uitkering. Daardoor is er volgens hen meer energie over voor (het zoeken naar) werk.

Voor wie levert het Huishoudboekje het meest op?

Het Huishoudboekje is volgens de professionals bruikbaar voor een zeer specifieke doelgroep. Het gaat om mensen met wisselende maandelijkse inkomsten (bijvoorbeeld uit losse baantjes of een vierwekelijks salaris) die redelijk zelfredzaam en taalvaardig zijn. Eén begeleider ziet werk als voorwaarde voor deelname aan het Huishoudboekje, omdat de financiën van de deelnemer in zekere zin wel op orde moeten zijn. Wij als onderzoekers observeren dat het Huishoudboekje vooral nuttig is voor Rotterdammers met vertrouwen in de gemeente, in die zin dat zij openlijk informatie over hun inkomsten moeten willen delen met het projectteam Huishoudboekje. Wanneer een deelnemer ervoor kiest om informatie niet te delen, kan dit immers tot problemen leiden.

Mensen met een vast (deeltijd)inkomen hebben volgens de professionals minder baat bij het Huishoudboekje. Ook als de taalvaardigheid en/of zelfredzaamheid onvoldoende zijn, is een andere vorm van dienstverlening volgens de professionals passender.

7.3 Verklaringen voor niet-gebruik

Van de grofweg 200 deelnemers die uit de screening naar voren kwamen als mogelijk geschikt voor het Huishoudboekje, hebben in totaal zes deelgenomen aan het instrument. Eén van hen is inmiddels uitgestroomd (ex-deelnemer). Het instrument heeft op dit moment veel minder deelnemers dan vooraf werd verwacht. Toen was een maximaal aantal deelnemers van 25 gesteld. Het projectteam heeft in november 2020 zelf kwantitatief onderzoek gedaan naar non-respons van deelnemers. De resultaten van dit onderzoek leggen wij in deze paragraaf naast de uitkomsten uit de interviews. We hebben voor dit onderzoek met zes weigeraars gesproken, één ex-deelnemer en één bewoner die wilde deelnemen maar uiteindelijk niet gestart is.

Daarnaast moet ook genoemd worden dat het Huishoudboekje nog relatief onbekend is bij medewerkers van de gemeente Rotterdam, bij maatschappelijke organisaties die ook burgers ondersteunen en bij burgers zelf. Daardoor zijn er geen spontane aanmeldingen geweest. Het projectteam heeft wel naar buiten toe gecommuniceerd over het instrument, maar dit heeft niet tot meer deelname geleid.

Professional: “Het instrument moet nog landen in het sociaal domein in de gemeente.”

Geen behoefte

Met name uit de eerste screening in november 2020 en bij het opbellen van kandidaat-deelnemers kwam naar voren dat veel kandidaten geen behoefte hadden aan het Huishoudboekje. Hetzelfde komt naar voren uit de interviews met weigeraars.

Om drie redenen bestaat er geen behoefte bij hen, namelijk omdat:

1. Zij inkomens(on)zekerheid niet als probleem ervaren.
2. Zij al anderszins ondersteund worden bij hun financiën.
3. Er bij hen geen sprake is van een onregelmatig inkomen, zij verkeren al in een stabiele situatie.

Inkomenszekerheid geen probleem

Een groot deel van de weigeraars die wij spreken, ervaren wel maandelijkse inkomensonzekerheid. Zij zien dit echter niet als probleem. Veel van hen bevinden zich al jaren in de huidige situatie van inkomensonzekerheid en hebben geleerd om hiermee om te gaan. Het lukt hen bijna altijd hun vaste lasten te betalen, bijvoorbeeld door middel van automatische incasso's of door het (geregeld) treffen van terugbetalingsregelingen.

Weigeraar: "Ik was wel een beetje geïrriteerd om de implicatie dat ik niet goed om kan gaan met geld."

De geïnterviewde weigeraars hebben trucjes om te besparen op hun inkomsten, zoals boodschappen doen op de markt of kleding kopen bij de kringloopwinkel. Daardoor hebben zij veelal geen (grote) financiële problemen. Het Huishoudboekje associëren zij met schulden. Omdat zij deze niet hebben, zien zij het nut niet in van het Huishoudboekje.

Eén weigeraar zegt dat zij al zo veel problemen heeft gehad met terugvorderingen en terugstortingen van de uitkering, dat zij er op een bepaald moment voor heeft gekozen om zich hier niet meer mee bezig te houden. Wanneer zij nu te weinig bijstand ontvangt, kiest zij ervoor om hier geen contact over op te nemen. Naar eigen zeggen bespaart haar dit veel stress. Volgens deze weigeraar zou het Huishoudboekje haar weer gedoe opleveren. Het is mogelijk dat er meer Rotterdammers op deze manier denken over een instrument als het Huishoudboekje.

Er is al andere ondersteuning

Uit de cijfers blijkt dat er kandidaat-deelnemers benaderd zijn die bij nader inzien al bij het KBR liepen of andersoortige ondersteuning bij hun financiën te hebben. Wij hebben voor dit onderzoek geen weigeraars gesproken die aangeven dat zij in november 2020 al begeleid werden op financieel vlak.

Geen onregelmatig inkomen

Uit het onderzoek door het projectteam blijkt dat veel afvallers een stabiel (deeltijd)inkomen bleken te hebben. Wanneer er sprake is van een stabiel maandsalaris, zijn ook de uitkering en de toeslagen stabiel. Dit leidt ertoe dat de budgettering er elke maand hetzelfde uitziet voor deze Rotterdammers. Het Huishoudboekje voegt dan weinig toe. Wij spraken met één weigeraar die om deze reden geen behoefte had aan het Huishoudboekje.

Eén van de deelnemers aan het Huishoudboekje is inmiddels gestopt, omdat zij uitstroomde uit de uitkering. Zij kreeg een contract van 32 uur per maand. Bij haar bestond geen behoefte meer aan het instrument. Bovendien mogen Rotterdammers zonder uitkering in principe niet meedoen aan het Huishoudboekje. Volgens de betrokkenen is zij geleidelijk aan gestopt met het instrument (in de overeenkomst staat een opzegtermijn van drie maanden genoemd).

7.3.1 Wantrouwen en angst

Uit de cijfers van het projectteam blijkt niet om hoeveel gevallen het precies gaat, maar uit de interviews met professionals en weigeraars komt duidelijk naar voren dat een gebrek aan vertrouwen in de gemeente voor velen een grote reden is om niet mee te doen aan het Huishoudboekje. Dit wantrouwen is niet specifiek gericht op het Huishoudboekje, maar betreft een gebrek aan vertrouwen in de gemeente en in overheidsorganisaties in het algemeen.

De kandidaat-deelnemers waren bijvoorbeeld angstig om een schuld op te bouwen bij de gemeente (uitvoerend medewerkers bevestigen dat dit risico bestaat) of om een deel van hun privacy te verliezen na het tekenen van de overeenkomst. Ook de zes instroommaanden schrikken af. Deze voorwaarde bevestigde voor sommige weigeraars dat de gemeente niet altijd betrouwbaar is. Wat het Huishoudboekje precies oplevert, is voor de geïnterviewde weigeraars niet altijd duidelijk. Zij zien deelname aan het Huishoudboekje als het inleveren van een stukje privacy zonder overtuigende voordelen.

Ook de KBR vormt een obstakel voor deelname aan het Huishoudboekje. Sommige Rotterdammers hebben daarmee negatieve ervaringen of kennen mensen die negatieve ervaringen bij de KBR hebben opgedaan. Volgens professionals bestond er in het verleden een specifiek traject bij de KBR dat voor veel Rotterdammers problemen opleverde. Voor sommige kandidaat-deelnemers bleek uit het telefonische voorlichtingsgesprek met het projectteam niet duidelijk het verschil tussen het Huishoudboekje en de trajecten van de KBR. Zij kregen het gevoel dat zij hun financiële autonomie zouden verliezen bij het tekenen van de overeenkomst.

Sommige weigeraars hebben ook negatieve ervaringen opgedaan met gemeentelijke dienstverlening. Zo wordt een incident genoemd waarbij per ongeluk persoonlijke gegevens gedeeld werden. Een andere bewoner is ooit gebeld door iemand die zich voordeed als de gemeente. Ook de Toeslagenaffaire heeft een negatieve impact gehad op het vertrouwen van burgers. Het gaat om incidenten die het vertrouwen in de gemeente verlagen, waardoor de barrière om deel te nemen aan het Huishoudboekje groter wordt.

7.3.2 Corona

Volgens het projectteam was de coronapandemie één van de belangrijkste redenen dat het Huishoudboekje maar weinig deelnemers opleverde. Dit komt omdat de coronamaatregelen het persoonlijk contact beperkten, terwijl persoonlijk contact wel noodzakelijk is om vertrouwen te wekken. Aan de telefoon spraken kandidaat-deelnemers (uiteraard na een vooraankondiging van hun werkconsulent) medewerkers van de gemeente die voor hen onbekend waren. Volgens betrokkenen is het lastig gebleken om de bewoners op deze manier te enthousiasmeren. Zeker in het begin van de coronapandemie waren er geen andere methoden beschikbaar om de kandidaat-deelnemers voor te lichten.

Corona vormde ook een obstakel bij het promoten van het instrument Huishoudboekje bij collega's van de gemeente en buiten de gemeente. Alleen schriftelijke (digitale) communicatie naar buiten toe was toegestaan, terwijl deze informatie veelal niet in detail doorgenomen wordt, laat staan onthouden wordt. Daarom is het instrument relatief onbekend gebleven binnen het sociaal domein van de gemeente Rotterdam.

7.3.3 Lage taalvaardigheid en/of zelfredzaamheid

Het non-responsonderzoek van het projectteam toont ook aan dat er kandidaat-deelnemers waren die bij nader inzien niet taalvaardig en/of zelfredzaam genoeg bleken om mee te doen aan het Huishoudboekje. Het gaat om minstens 28 van de 485 afvallers. Deelname vereist immers een relatief hoge mate van autonomie. Zo moet de overeenkomst voor deelname zelfstandig doorgenomen en getekend worden, de deelnemers moeten zelf vaste lasten blijven betalen en de deelnemers moeten ook communicatief voldoende sterk zijn.

Vooraf bewoners uit Rotterdam-Zuid bleken soms een laag taalniveau te hebben, waardoor het schriftelijk materiaal voor hen ongeschikt was. Volgens de professionals schrikte de 'administratieve rompslomp' van de aanmelding andere, minder zelfredzame kandidaten af. Terwijl de dienstverlening van het projectteam als laagdrempelig gezien wordt door de betrokkenen, is de intake niet altijd laagdrempelig genoeg. We hebben weigeraars geïnterviewd die ondanks de voorlichting van het projectteam niet het nut van het Huishoudboekje inzagen, al hebben zij wel te kampen met onregelmatige inkomsten.

Aan de telefoon drong ook de uitleg van het instrument niet altijd tot kandidaat-deelnemers door. Net zoals in de gemeente Utrecht vereist de voorlichting soms wellicht de aanwezigheid van een begeleider die de vertaalslag richting de kandidaat kan maken, maar in verband met corona kon dit niet geregeld worden.



Verbetermogelijkheden

In dit hoofdstuk bespreken we de verbetermogelijkheden die de betrokkenen van de pilot hebben aangedragen. Ook de onderzoekers observeren enkele mogelijkheden voor verbetering, wat in de tekst telkens duidelijk is aangegeven. We hebben de verbetermogelijkheden ingedeeld in twee categorieën: verbetermogelijkheden aan de huidige werkwijze met het instrument Huishoudboekje in de gemeente Rotterdam (paragraaf 8.1) en verbetermogelijkheden buiten of voorbij de huidige werkwijze (paragraaf 8.2).

8.1 Verbetermogelijkheden aan de huidige werkwijze

Zoals het instrument Huishoudboekje op dit moment ingevuld is in de gemeente Rotterdam, biedt het inkomenszekerheid en neemt het enkele stressfactoren weg: de angst om schulden op te bouwen en de stress die gemoeid gaat met wisselende inkomsten. Sommige deelnemers kunnen met ondersteuning van het Huishoudboekje de stap zetten richting (meer) werk.

Volgens de betrokkenen zouden nog meer Rotterdammers baat kunnen hebben bij de huidige werkwijze, maar dan moeten deze bewoners allereerst bereikt worden en vervolgens overtuigd worden. Zij hebben enkele ideeën over hoe dit te realiseren is. Vervolgens is het ook noodzakelijk dat de interne afhandeling van het Huishoudboekje een hogere caseload aankan.

Andere verbetermogelijkheden van de huidige werkwijze betreffen de vereisten voor deelname en uiteindelijke uitstroom uit het instrument.

8.1.1 Communicatie over het instrument

Bereik

Kandidaat-deelnemers kunnen direct bereikt worden of via hun begeleiders bij Werk, bij Inkomen of erbuiten. Betrokkenen stellen dat de promotie van de pilot richting collega's bij de gemeente en richting professionals erbuiten nog geïntensiveerd worden. Zeker het team Werk heeft beter zicht op bewoners die op het punt staan aan het werk te gaan, maar voor wie verrekening van de uitkering nog een obstakel vormt. Op dit moment hebben gemeentemedewerkers beperkte kennis over het Huishoudboekje. Dat komt volgens sommige geïnterviewde begeleiders ook omdat het Huishoudboekje ondergesneeuwd raakt door andere instrumenten en pilots. Het instrument weet nog geen blijvende indruk te maken. Het is daarom belangrijk om na te denken over de volgende vragen:

- Voor wie is het Huishoudboekje bedoeld?
- Wat levert het Huishoudboekje op?
- Op welke manieren is het Huishoudboekje uniek?

In de communicatie richting collega's bij Werk en bij Inkomen moeten deze vragen volgens betrokkenen helder beantwoord worden. Ook kan het projectteam gebruikmaken van de succesverhalen die zij tot nu toe opgedaan hebben. Op dezelfde manier kan het projectteam ook naar buiten treden, bijvoorbeeld richting de Kredietbank Rotterdam (KBR). Volgens de betrokkenen zijn er burgers die uitstromen uit de schuldhulpverlening of bewindvoering die geïnteresseerd kunnen zijn in het Huishoudboekje. Begeleiders bij de KBR zouden deze burgers op het Huishoudboekje kunnen wijzen als nazorginstrument. Hoewel het projectteam Huishoudboekje wel vooraf afgestemd heeft met de KBR, observeren geïnterviewde professionals via deze route nog geen nieuwe aanmelding. Daarnaast is het volgens de geïnterviewde begeleiders van belang dat het niet om een eenmalige promotieactiviteit gaat, maar dat het projectteam collega's en externe professionals regelmatig op de hoogte blijft houden van het instrument. Dat kan bijvoorbeeld door - voor zover toegestaan tijdens de coronapandemie - fysiek voorlichting te komen geven, bijvoorbeeld maandelijks. Ook RIO (intranet van de gemeente Rotterdam) kan aangegrepen worden voor communicatie over het Huishoudboekje, maar zou volgens de begeleiders niet de eerste keus moeten zijn.

Daarnaast is het mogelijk voor burgers zichzelf aan te melden voor het Huishoudboekje. Burgers zijn te informeren op de banenmarkten (waar het projectteam nu regelmatig staat), maar er zijn volgens de betrokkenen nog meer mogelijkheden om hen te bereiken. Zo kunnen sociale media (bijvoorbeeld Facebook of Instagram) ingezet worden. Daarnaast stellen deelnemers voor om papieren brochures door de gemeente te verspreiden en wellicht posters langs de weg te hangen om het instrument te promoten. Volgens betrokkenen blijft het belangrijk om geïnteresseerde kandidaat-deelnemers vervolgens zoveel mogelijk face-to-face voor te lichten over het instrument. Wanneer het instrument voor hen een gezicht krijgt, draagt dit bij aan het vertrouwen.

Overtuigingskracht

Niet alleen begeleiders moeten nog overtuigd worden van de meerwaarde van het instrument voordat zij kandidaat-deelnemers doorverwijzen naar het projectteam. Ook burgers zelf zijn op dit moment veelal niet overtuigd. Face-to-face contact kan al verschil maken, ook voor deelnemers die zich al aangemeld hebben voor het instrument. Niet alleen wekt face-to-face contact meer vertrouwen, ook schrijft schriftelijk materiaal zoals brieven een deel van de minder taalvaardige kandidaat-deelnemers volgens de betrokkenen af.

Ook blijkt uit de interviews dat het projectteam beter uit moet leggen wat de meerwaarde is van het instrument. Op dit moment geven weigeraars aan dat nog niet duidelijk naar voren komt wat het instrument precies doet. Kandidaat-deelnemers lopen niet warm voor het idee van inkomenszekerheid. Omdat deelnemers aangeven dat zij vooral opgelucht zijn dat zij zich niet elke maand druk hoeven te maken over de aanvullende uitkering, lijkt dit een onderwerp om meer aandacht aan te besteden in de communicatie. Eén begeleider noemt ook de administratieve buffer als groot voordeel voor de deelnemers. Uit de interviews komt naar voren dat er op het moment van schrijven van dit rapport veel burgers zijn die net deeltijdwerk hebben gevonden na werkloos te zijn geweest tijdens de coronacrisis. Deze bewoners kunnen baat hebben bij het Huishoudboekje.

Ten slotte geven sommige deelnemers aan dat het Huishoudboekje nog onvoldoende legitimiteit heeft in de gemeente. Zij zien dit gebrek aan legitimiteit bijvoorbeeld terug in het feit dat de deelnemers nog steeds loonstrookjes moeten indienen bij de afdeling Inkomen, terwijl het Huishoudboekje hun salaris ook maandelijks ontvangt. Ook is het volgens hen opvallend dat werkgevers en andere ketenpartners hun vraagtekens bij het Huishoudboekje hebben en het geld niet altijd overmaken naar de rekening van het instrument, terwijl dit wel afgesproken is. Al met al hebben de deelnemers soms het idee dat het projectteam Huishoudboekje er moeite mee heeft medewerking te krijgen van andere afdelingen binnen de gemeente en ketenpartners buiten de gemeente. Zodra het projectteam kan beloven dat dit soort problemen efficiënt opgelost kunnen worden, is het volgens de geïnterviewde betrokkenen mogelijk dat kandidaat-deelnemers makkelijker te overtuigen zijn. Volgens de onderzoekers kan meer bekendheid van het instrument (zowel intern als extern) in de gemeente Rotterdam bijdragen aan het vergroten van de legitimiteit.

8.1.2 **Systeem uitbreiden voor meer deelnemers**

Wanneer het Huishoudboekje van de gemeente Rotterdam het bereik en de overtuigingskracht vergroot, kan het zijn dat de caseload snel toeneemt. Volgens de uitvoerend medewerkers is de huidige werkwijze niet bestand tegen een veel hogere caseload, omdat er nog veel handwerk nodig is bij de registratie van de inkomsten. Een applicatie waarin processen meer geautomatiseerd zijn, kan het team helpen.

De samenwerking tussen de medewerkers van het projectteam verloopt op dit moment goed. Bij een hogere caseload wordt goede samenwerking, communicatie en overdracht essentieel. Ook zijn er dan afspraken nodig over de standaardaanpak en de manieren waarop hiervan afgeweken kan worden, bijvoorbeeld wanneer een deelnemer schuld opbouwt. Volgens de betrokkenen is het uitermate belangrijk dat deelnemers niet de dupe worden van foutjes in de dienstverlening.

8.1.3 Inbouwen leerproces

In de gemeente Rotterdam geven veel professionals aan dat het instrument Huishoudboekje de deelnemers niet te veel uit handen mag nemen. Ook moet het Huishoudboekje ingericht worden op zo'n manier dat deelnemers op den duur weer kunnen uitstromen. Op dit moment zit er nog geen leerproces in het systeem ingebouwd. Het portaal biedt de deelnemers wel de mogelijkheid om meer inzicht te krijgen in hun financiën, maar hier maken zij nog onvoldoende gebruik van. Het projectteam kan de deelnemers aansporen om hier vaker op te kijken.

Tegelijkertijd wijzen sommige geïnterviewde professionals erop dat deelnemers digitaal niet zo sterk zijn. Ook deelnemers zelf geven dit aan. In het verlengde hiervan zou het verstandig zijn als het projectteam ook buiten het portaal leermomenten inricht. Zo kunnen de uitvoerders (mondeling) tips geven over hoe de deelnemers op den duur zelf de stabiliteit kunnen verwezenlijken die het Huishoudboekje nu biedt.

8.2 Verbetermogelijkheden buiten de huidige werkwijze

Er zijn ook geïnterviewden die aangeven dat het instrument Huishoudboekje zoals de gemeente Rotterdam het nu heeft ingericht, nog onvoldoende aan de behoefte van de doelgroep voldoet. Er zijn te weinig mensen die er volgens betrokkenen baat bij hebben en te veel mensen die op dit moment nog niet de juiste ondersteuning hebben om de stap richting werk te zetten. In deze paragraaf beschrijven we in hoofdlijnen hoe het projectteam Huishoudboekje/de projectgroep Dienstverlening Deeltijdwerk het instrument kan aanpassen, zodat het meerwaarde heeft voor een grotere doelgroep.

8.2.1 Onderliggende beleidstheorie

De pilot met het Huishoudboekje is voortgekomen uit de bevinding dat de verrekening van de uitkering voor veel Rotterdamse uitkeringsgerechtigden een belemmering vormt om aan het werk te gaan. Uit de interviews met (ex-)deelnemers en weigeraars komt inkomensonzekerheid niet naar voren als belemmering om aan het werk te gaan. Er zijn weigeraars die ondanks hun inkomensonzekerheid wel werken en deelnemers die ook vóór hun aanmelding voor het Huishoudboekje al op zoek waren naar (meer) werk. Als onderzoekers denken wij dat het probleem van werkloosheid in de gemeente Rotterdam maar voor een klein deel verklaard kan worden door de angst voor inkomensonzekerheid. Het is dus van belang om de achterliggende beleidstheorie van het Huishoudboekje nogmaals onder de loep te nemen. Welke andere belemmeringen om uit te stromen uit de uitkering zijn er volgens Rotterdamers en is het Huishoudboekje zó in te richten dat deze belemmeringen weggenomen worden?

Een aantal professionals geeft ook aan dat veel bewoners er baat bij zouden hebben als het Huishoudboekje de vaste lasten zou betalen/derdenbetaling zou regelen, zoals nu bij het Huishoudboekje in de gemeente Utrecht gebeurt. Terwijl de baten van het instrument Huishoudboekje nu niet altijd voor iedereen duidelijk zijn, vormt derdenbetaling een duidelijke winst. In de gemeente Rotterdam biedt de KBR op dit moment ook dienstverlening waarbij bewoners zónder schulden leefgeld ontvangen en waarbij derdenbetaling voor hen geregeld is. Het is de vraag of het Huishoudboekje net zo ingericht kan worden in de gemeente Rotterdam als in de gemeente Utrecht zolang de KBR deze dienst verleent. Toch raden meerdere geïnterviewde betrokkenen aan om de mogelijkheid nader te onderzoeken.

8.2.2 Afbakening van de doelgroep

Geïnterviewde professionals noemen een aantal doelgroepen die baat zouden kunnen hebben bij de huidige werkwijze met het Huishoudboekje, maar die nu nog onvoldoende bereikt worden:

- Mensen die op korte termijn te bemiddelen zijn naar werk.
- Mensen die net uitstromen uit budgetbeheer of bewindvoering.
- Alleenstaande ouders.

Er zijn ook groepen genoemd die niet aan de huidige vereisten voor deelname voldoen, maar die volgens geïnterviewde begeleiders wel baat zouden kunnen hebben bij het instrument Huishoudboekje:

- Mensen met maatschappelijke ondersteuning (zij vallen af op het criterium zelfredzaamheid).
- Niet-uitkeringsgerechtigden (zij vallen af op het criterium bijstandsuitkering).
- Mensen zonder uitkering die wel in de schulden dreigen te raken (zij vallen af op het criterium bijstandsuitkering).
- Mensen met beheersbare financiële problematiek die zelf behoefte hebben aan meer financieel overzicht (zij vallen af op het criterium dat deelnemers geen (problematische) schulden mogen hebben).

Het valt ons onderzoekers in algemene zin op dat er in de voorselectie en tijdens de werving veel kandidaat-deelnemers afvallen, omdat zij niet voldoen aan de criteria voor het Huishoudboekje (zie tabel 6.1). Het gaat dan bijvoorbeeld om het hebben van inkomen dat ook nog eens stabiel moet zijn (niet qua hoogte, maar het stabiel hebben van inkomen) of ontvangen van een aanvullende bijstandsuitkering. Uit de cijfers komt het beeld naar voren dat slecht een beperkt deel van de kandidaten-deelnemers (ongeveer 8 procent) afvalt, omdat zij zélf aangeven niet te willen of kunnen deelnemen.

De kans bestaat dat er bewoners zijn die tijdens de voorselectie en werving afvallen omdat zij niet aan de criteria voldoen, maar wel baat kunnen hebben bij het instrument Huishoudboekje. Zo kan het voorkomen dat op basis van een dossier gesteld wordt dat iemand niet in aanmerking komt voor het Huishoudboekje omdat hij/zij uitgestroomd is uit de uitkering, terwijl in het dossier niet opgenomen staat dat de persoon in kwestie toch veel stress over financiën ervaart. Of een werkconsulent geeft aan dat de kandidaat-deelnemer problemen in de privésfeer ervaart, terwijl de kandidaat zelf tóch behoefte kan hebben aan het instrument Huishoudboekje. De mogelijkheid bestaat om het instrument (zeker in de pilotfase) zó in te richten dat zoveel mogelijk bewoners die daar behoefte aan hebben ook met behulp van het Huishoudboekje geholpen kunnen worden.

Professional: “Misschien is het beter om er niet echt een type mensen op te plakken. Het is voor veel verschillende mensen goed.”

Als begeleiders nauwer betrokken worden bij het instrument Huishoudboekje, kan ook het belang van zelfredzaamheid en/of taalvaardigheid voor deelname afnemen. We zien dit ook in de gemeente Utrecht, waar bijvoorbeeld licht verstandelijk beperkte bewoners en statushouders deel kunnen nemen aan het instrument omdat zij parallel aan het Huishoudboekje intensief begeleid worden door professionals met passende expertise.

In Utrecht blijken groepen mensen baat te hebben bij het instrument Huishoudboekje die van tevoren niet voorzien waren. Vanuit een dienstverlenende houding worden deze onvoorziene doelgroepen desondanks wel ondersteund. Dezelfde houding observeren wij bij de medewerkers van het projectteam in Rotterdam. Het is aan het projectteam aan te raden op eenzelfde manier als de gemeente Utrecht het instrument meer inductief in te zetten. Observeer welke Rotterdammers er behoefte hebben aan het instrument en vul op basis van deze observaties communicatie in richting de betreffende doelgroepen. In eerste instantie kan de gemeente denken aan Rotterdammers zonder uitkering vanuit de Participatiewet en mensen die uitstromen uit budgetbeheer, bewindvoering en/of schulddienstverlening. In algemene zin zouden de (toelatings)criteria overwogen kunnen worden.

Conclusie over de pilot in Rotterdam

In dit hoofdstuk vatten wij samen hoe de pilot in de gemeente Rotterdam er feitelijk uitziet en beantwoorden wij vervolgens de onderzoeksvragen.

De pilot met het Huishoudboekje in de gemeente Rotterdam bundelt de inkomsten van de deelnemers op één rekening en keert vervolgens per maand een vast bedrag aan leefgeld aan de deelnemers uit op een afgesproken moment. Er worden geen vaste lasten betaald door het Huishoudboekje Rotterdam. Zo biedt het Huishoudboekje inkomenszekerheid. Om een vast bedrag per maand te garanderen, kan een buffer van €2.500 aangeboord worden. Deelnemers kunnen - als zij dat willen - inzicht krijgen in hun inkomsten en leefgeld via een webapplicatie. De werving van deelnemers in de gemeente Rotterdam was tot nu toe weinig succesvol, waardoor het aantal deelnemers laag is gebleven. Er zijn nu uitsluitend deelnemers die het projectteam Huishoudboekje na screening actief gecontacteerd heeft en nog geen bewoners die door externe professionals aangemeld worden.

Hoe ervaren deelnemers, begeleiders en uitvoerend medewerkers het gebruik van het instrument Huishoudboekje?

Wij hebben voor dit onderzoek gesproken met vijf deelnemers en één ex-deelnemer uit de gemeente Rotterdam. Vier deelnemers en de ex-deelnemer zijn tevreden met het instrument Huishoudboekje. Het voldoet precies aan hun vrij specifieke behoefte. Ze zijn tevreden met het aanbod van de gemeente Rotterdam. Eén deelnemer heeft in haar eerste paar maanden van deelname een schuld opgebouwd bij het Huishoudboekje en moet deze nu terugbetalen. Deze deelnemer is niet tevreden over het Huishoudboekje.

De professionals hebben meer twijfels over het instrument. Zij observeren dat het instrument goed werkt voor de mensen die er behoefte aan hebben. Het biedt inkomenszekerheid zoals het belooft. Tegelijkertijd vormen de Rotterdammers die het nut inzien van het instrument Huishoudboekje maar een zeer kleine groep. De doelgroep waarop het instrument Huishoudboekje zich richt, heeft volgens de professionals behoefte aan méér dan alleen inkomenszekerheid. De doelgroep heeft volgens de geïnterviewde professionals bijvoorbeeld meer persoonlijke begeleiding nodig en wellicht ook derdenbetaling. Nog vóór het intakegesprek vallen daarom veel kandidaat-deelnemers af.

Wat is de meerwaarde van het instrument Huishoudboekje en wat zijn de ervaren effecten op factoren zoals inkomenszekerheid, stress, uitstroom uit de bijstand, participatie en gezondheid volgens deelnemers, begeleiders en uitvoerend medewerkers?

Zeker is dat het instrument Huishoudboekje de deelnemers inkomenszekerheid biedt door op een afgesproken moment in de maand een vast bedrag over te maken naar de deelnemers. Voor de deelnemers is het op deze manier eenvoudiger geworden om het onderscheid te maken tussen inkomsten die zij moeten reserveren voor het betalen van vaste lasten en inkomsten die zij kunnen besteden aan andere zaken zoals de boodschappen. Zij hebben meer overzicht gekregen. In een enkel geval leidt dat ook tot iets meer zelfvertrouwen op het gebied van geld. Bovendien bespaart deelname aan het Huishoudboekje hen de stress die de aanvullende uitkering hen voorheen opleverde. Omdat het Huishoudboekje op de achtergrond terugvorderingen en stortingen opvangt, hoeven deelnemers zich hier geen zorgen meer over te maken. Vooral dat laatste punt biedt veel mentale rust. Twee deelnemers konden de overstap maken naar (meer) werk, omdat zij zich geen zorgen meer hoefden te maken over de uitkering.

Volgens de professionals is het een beperkte groep die baat heeft bij deze specifieke resultaten. Het gaat om mensen met een wisselend inkomen, die wél zelfredzaam genoeg zijn om vaste lasten te betalen. Bovendien stelt het Huishoudboekje veel criteria aan deelname, waaraan het merendeel van de Rotterdamse werkzoekenden niet voldoet.

Onder welke voorwaarden werkt het instrument Huishoudboekje het beste?

Omdat Rotterdamse uitkeringsgerechtigden over het algemeen wantrouwig tegenover de overheid lijken te staan, werkt het goed wanneer iemand die zij wél vertrouwen een voorzetje doet. In dit geval hebben werkconsulenten die bekend zijn bij de kandidaat-deelnemers, hen geïnformeerd dat het team Huishoudboekje zou bellen.

Vervolgens is het volgens de betrokkenen van belang dat in het voorlichtingsgesprek en in de overeenkomst de vrijwillige basis benadrukt wordt, omdat dit een duidelijk verschil is met de dienstverlening van de Kredietbank Rotterdam. Ook het expliciteren van andere verschillen, zoals keuzevrijheid in de over te dragen inkomsten, is voor de deelnemers prettig. Daarnaast moeten de deelnemers goed voorbereid worden op de eerste zes maanden, die niet altijd soepel verlopen. Vooral tijdens deze eerste zes maanden wordt veel zelfredzaamheid van de deelnemers verwacht, zij moeten namelijk direct contact opnemen met het projectteam als er iets misgaat. Ook dit moet volgens de betrokkenen aan bod komen bij het voorlichtingsgesprek en in de overeenkomst. Face-to-face contact met de medewerker(s) van het projectteam in de intakefase kan kandidaat-deelnemers over de streep trekken.

In de dienstverlening is maatwerk en goede communicatie vervolgens een belangrijke voorwaarde voor succes van het instrument. Niet alleen het projectteam moet duidelijk en laagdrempelig communiceren richting de deelnemers. Ook de deelnemers zelf moeten het projectteam snel weten te vinden bij onverwachte veranderingen. Dat gaat nu meestal goed.

Bij veranderingen moet het projectteam voldoende tijd hebben om maatwerk te leveren, zoals het overmaken van voorschotten, het geven van toegespitst persoonlijk advies en het aanpassen van het leefgeld. De deelnemers maken op dit moment nauwelijks gebruik van de webapplicatie Huishoudboekje. In plaats daarvan geven zij de voorkeur aan het persoonlijke contact met het projectteam.

Welke drempels ervaren burgers om gebruik te maken van het Huishoudboekje? Waarom zien mensen af van gebruik van het Huishoudboekje?

Het Huishoudboekje voldoet aan de behoeften van maar een zeer specifieke doelgroep. Het merendeel van de Rotterdamse werkzoekenden gelooft dat het instrument te weinig voor hen oplevert, terwijl van hen wel relatief veel gevraagd wordt. Zo hebben zij geleerd om te gaan met inkomensonzekerheid, waardoor de weigeraars dit niet als probleem zien en zeker niet als obstakel om (meer) werk te zoeken. Een groot aantal kandidaat-deelnemers bleek bovendien een stabiel (deeltijd)inkomen te hebben. Tegelijkertijd zien weigeraars deelname aan het Huishoudboekje als het inleveren van een stukje privacy en soms als afhankelijkheid van de gemeente.

Onder de weigeraars is het vertrouwen in de gemeente Rotterdam en overheidsinstellingen in algemene zin laag. Zelf hebben zij negatieve ervaringen opgedaan bij de gemeente of de Kredietbank Rotterdam of via-via horen zij over negatieve ervaringen van vrienden of familie. De drempel voor deelname aan het Huishoudboekje is daardoor groot. Het gebrek aan persoonlijk contact tijdens de coronacrisis heeft het voor het projectteam extra moeilijk gemaakt om het vertrouwen van de kandidaat-deelnemers te winnen. De zes deelnemers aan het Huishoudboekje lijken in deze specifieke doelgroep een uitzondering te vormen. Zij vertrouwen de gemeente meestal wel.

Er zijn ook kandidaat-deelnemers die als niet zelfredzaam en/of taalvaardig genoeg worden ingeschat om te begrijpen waar het instrument Huishoudboekje voor dient. Ook het zelfstandig doornemen van de schriftelijke overeenkomst voor deelname en het machtigingsformulier is voor veel kandidaat-deelnemers een te grote stap. Tegelijkertijd stelt de interne berichtgeving over het instrument Huishoudboekje dat kandidaat-deelnemers voldoende zelfredzaam en taalvaardig moeten zijn om te kunnen deelnemen aan het instrument, omdat deelnemers zich communicatief moeten opstellen richting het projectteam.

Hoe is het instrument en de werkwijze te verbeteren volgens deelnemers, begeleiders en uitvoerend medewerkers?

De deelnemers en ex-deelnemer zijn overwegend positief en zien weinig mogelijkheden tot verbetering. Met name vinden zij dat het projectteam meer naar buiten mag treden met de pilot, omdat zij geloven dat veel bewoners baat zouden kunnen hebben bij de pilot.

De geïnterviewde professionals zien meer mogelijkheden voor verbetering. Het is mogelijk om verder te gaan met de huidige werkwijze, maar dan is het vooral zaak om meer deelnemers te werven en het systeem zo in te richten dat het een hogere caseload aankan. Er zijn volgens de professionals meer mensen te werven door meer helder te stellen wat de toegevoegde waarde van het instrument Huishoudboekje is en deze boodschap vervolgens breed en op herhaaldelijke basis uit te zetten in de gemeente Rotterdam. Om kandidaat-deelnemers daarna te overtuigen om zich aan te melden, zijn een heldere boodschap en face-to-face voorlichting van belang. Om de extra aanmeldingen die dit waarschijnlijk oplevert op te vangen, moet de applicatie Huishoudboekje plus de werkwijze van de medewerkers meer geautomatiseerd worden zonder de ruimte voor maatwerk te verliezen.

Er zijn geïnterviewde professionals die vinden dat de werkwijze van de gemeente Rotterdam nog niet voldoende aan de behoeften van de doelgroep tegemoet komt. Voor een kleine groep bewoners die deeltijd kan werken, is inkomenszekerheid een waardevolle uitkomst. Maar voor een groter deel van de bewoners is dit onvoldoende. Uit de interviews blijkt ook niet dat inkomenszekerheid tot (meer) werk leidt, maar dat er iets anders nodig is om uitstroom uit de uitkering te bevorderen. Volgens deze geïnterviewde professionals moet het projectteam de onderliggende beleidstheorie nogmaals onder de loep nemen en kijken wat er écht nodig is voor een grotere uitstroom. Naast inkomenszekerheid zou bijvoorbeeld derdenbetaling onderdeel van de oplossing kunnen zijn. Bovendien is de pilot Huishoudboekje nu voor een nauw afgebakende doelgroep beschikbaar, terwijl er meer Rotterdammers baat bij zouden kunnen hebben. Wij onderzoekers denken dat het leerzaam is om de pilot eerst breed in de gemeente uit te zetten, te observeren wie zich aanmeldt en de communicatie vervolgens op een bredere doelgroep te richten. Te denken valt ook aan inzet op minder zelfredzame mensen of mensen met veel stress en onzekerheid die door het Huishoudboekje de (financiële) rust kunnen ervaren om zichzelf te ontwikkelen en op zoek te gaan naar werk.

Bijlage 1: Topiclijsten

Deelnemers

1. Introductie van onderzoeker, onderzoek en respondent
2. Hoe heeft u voor het eerst over het Huishoudboekje gehoord en van wie? Op welke manier heeft u iets gezien of gehoord over het Huishoudboekje (schriftelijk, mondeling, animatie gezien)?
3. Wat vond u van het Huishoudboekje (wat was uw beeld) toen u er voor het eerst over hoorde? Wat waren uw verwachtingen?
4. Hoe vond u de communicatie over het Huishoudboekje?
5. Hoe vond u de dienstverlening verbonden aan het instrument? (de omgang met u door de gemeente/begeleiders)?
6. Hoe heeft u het besluit genomen wel/geen gebruik te maken van het Huishoudboekje? Wat was voor u doorslaggevend?
7. Wat levert het Huishoudboekje u op? Kunt u een voorbeeld geven? Wat betekent dit in uw dagelijks leven? Vraag door op inkomenszekerheid, stress, uitstroom uit de bijstand, participatie en gezondheid.
8. In hoeverre biedt het Huishoudboekje u meer zekerheid over u maandelijks inkomen?
9. Hoe lang heeft u gebruik gemaakt van het Huishoudboekje? Hoe lang denkt u er nog gebruik van te maken?
10. Hoe ervaart u de website/het programma van het Huishoudboekje? Hoe is het gebruiksgemak? Hoe gebruikt u de website?
11. Heeft het Huishoudboekje voldaan aan uw verwachtingen?
12. Is het voor u een belemmering om te gaan werken als het een baan is waarbij u per maand wisselende inkomsten heeft?
13. Wat voor verbeterpunten ten aanzien van het Huishoudboekje heeft u?
14. Afsluiting: vragen, feedback, andere zaken

Ex-deelnemers

1. Introductie van onderzoeker, onderzoek en respondent
2. Hoe heeft u voor het eerst over het Huishoudboekje gehoord en van wie? Op welke manier heeft u iets gezien of gehoord over het Huishoudboekje (schriftelijk, mondeling, animatie gezien)?
3. Wat vond u van het Huishoudboekje (wat was uw beeld) toen u er voor het eerst over hoorde? Wat waren uw verwachtingen?
4. Hoe vond u de communicatie over het Huishoudboekje?
5. Hoe vond u de dienstverlening verbonden aan het instrument? (de omgang met u door de gemeente/begeleiders)
6. Hoe heeft u het besluit genomen wel/geen gebruik te maken van het Huishoudboekje? Wat was voor u doorslaggevend?
7. Wat levert het Huishoudboekje u op? Kunt u een voorbeeld geven? Wat betekent dit in uw dagelijks leven? Vraag door op inkomenszekerheid, stress, uitstroom uit de bijstand, participatie en gezondheid.
8. In hoeverre biedt het Huishoudboekje u meer zekerheid over u maandelijks inkomen?
9. Hoe lang heeft u gebruik gemaakt van het Huishoudboekje? Hoe lang denkt u er nog gebruik van te maken?
10. Hoe ervaart u de website/het programma van het Huishoudboekje? Hoe is het gebruiksgemak? Hoe gebruikt u de website?
11. Heeft het Huishoudboekje voldaan aan uw verwachtingen?
12. Is het voor u een belemmering om te gaan werken als het een baan is waarbij u per maand wisselende inkomsten heeft? ' Gaandeweg interview even kijken waar dit het meest natuurlijke aan de orde kan komen.
13. Wat voor verbeterpunten ten aanzien van het Huishoudboekje heeft u?
14. Afsluiting: vragen, feedback, andere zaken?

Weigeraars

1. Introductie van onderzoeker, onderzoek en respondent
2. Hoe heeft u voor het eerst over het Huishoudboekje gehoord en van wie? Op welke manier heeft u iets gezien of gehoord over het Huishoudboekje (schriftelijk, mondeling, animatie gezien)?
3. Wat vond u van het Huishoudboekje (wat was uw beeld) toen u er voor het eerst over hoorde? Wat waren uw verwachtingen?
4. Hoe vond u de communicatie over het Huishoudboekje?
5. Hoe vond u de dienstverlening verbonden aan het instrument? (de omgang met u door de gemeente/begeleiders)
6. Hoe heeft u het besluit genomen wel/geen gebruik te maken van het Huishoudboekje? Wat was voor u doorslaggevend?
7. Waarom heeft u afgezien van gebruik van het Huishoudboekje?
8. Hoe regelt u nu uw financiën? Komt u elke maand uit?
9. Zou u hulp kunnen gebruiken bij uw financiën? Waaruit zou die hulp moeten bestaan?
10. Is het voor u een belemmering om te gaan werken als het een baan is waarbij u per maand wisselende inkomsten heeft? ' Gaandeweg interview even kijken waar dit het meest natuurlijke aan de orde kan komen.
11. Onder welke voorwaarden zou u gebruik willen maken van een instrument als het Huishoudboekje?
12. Afsluiting: vragen, feedback, andere zaken?

Professionals

1. Introductie van onderzoeker, onderzoek en respondent
2. Wat vindt u van het instrument Huishoudboekje?
3. Voor welk type burgers is dit het Huishoudboekje goed geschikt en waarom?
4. Waarom wil een deel van de burgers geen gebruik maken van het Huishoudboekje? Heeft dit met het uitvoeringsproces in de gemeente te maken?
5. Waarom stopt een deel van de deelnemers? Heeft dit met het uitvoeringsproces in de gemeente te maken?
6. Onder welke voorwaarde werkt het Huishoudboekje het beste?
7. Wat biedt het Huishoudboekje? Wat levert het deelnemers op?
8. Levert deelname aan het Huishoudboekje inkomenszekerheid? Wat betekent dit voor de deelnemers?
9. Hoe lang doen deelnemers mee? Wat is de ideale tijdsduur om gebruik te maken van het Huishoudboekje?
10. Voldoet het instrument aan de verwachtingen van deelnemers?
11. Welke verbeterpunten heeft u?
12. Hoe zijn meer deelnemers te werven?
13. Kent u de aanpak in Rotterdam/Utrecht (zo niet, uitleggen)? Wat kunt u leren van de aanpak in de andere gemeente?
14. Afsluiting: vragen, feedback, andere zaken?

Mediad

Goudsesingel 68
3011 KD Rotterdam

010 414 80 88
info@mediad-groep.nl

De Beleidsonderzoekers

Schipholweg 103
2316 XC Leiden

071 566 59 47
info@beleidsonderzoekers.nl