

Huishoudboekje Gemeente Utrecht

Dienstverleningsconcept

Inhoudsopgave

Inleiding.....	2
Onze dienstverlening.....	3
Hier is wat we doen	3
Wat we niet doen	4
Doelgroep.....	4
Doelgroep afstemming bij intake	5
Klantbehoefte.....	5
Financiële rust	5
Uitbreiding behoefte	6
Vertrouwensopbouw tussen inwoners en de gemeente	6
Plaats van het product binnen dienstverlening Wenl	6
Statushouders	6
Doorstroom vanuit schulddienstverlening	6
Inwoners met een laag inkomen	6
Deeltijdwerkers	7
Verhouding tot andere dienstverlening	7
Klantreis	7
Personeelsbehoefte	8
Huidige deelnemerstrend.....	8
Kwaliteit van dienstverlening	8
Focus op uitstroom.....	9
Flexibiliteit en uitbreiding.....	9
Campagne.....	9
Ontwikkeling Huishoudboekje applicatie.....	9
Optimalisatie van frontoffice taken.....	9
Verhoogd inzicht voor deelnemers	10
Beveiliging en privacy	10
Dilemma's.....	10
Multi-problematiek	10
Arbeidsluw vs. Arbeidsintensief	10
Grenzen aan dienstverlening (instroom).....	11
Conclusies en de toekomst.....	11
Overwegingen voor de toekomst	11
Factoren in de toekomst	12

Inleiding

Het Huishoudboekje (HHB) is ontstaan als reactie op de groeiende uitdagingen waarmee inwoners van Utrecht werden geconfronteerd bij het beheren van hun financiën. Het programma is in 2017 gestart door de afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling (MO) en in 2020 overgegaan naar Werk en Inkomen (WenI). Het begon als een kleinschalig initiatief, met als hoofddoel het ondersteunen van inwoners bij het beheren van hun financiële verplichtingen.

Historische ontwikkeling:

Sinds de lancering in 2017 heeft HHB zich ontwikkeld en uitgebreid. Wat begon als een bescheiden programma, om te testen of deze dienstverlening nodig was in de stad, heeft zich ontwikkeld tot een volwassen dienstverlening met een aanzienlijke impact op het welzijn van inwoners van Utrecht. In deze jaren heeft HHB waardevolle praktijkervaring opgedaan en belangrijke lessen geleerd.

Belang van persoonlijke benadering:

Een cruciaal kenmerk is de persoonlijke benadering van dienstverlening. Gedurende de jaren heeft het HHB geleerd dat deze aanpak buitengewoon effectief is gebleken. Het persoonlijke contact tussen de medewerkers en deelnemers heeft vertrouwen opgebouwd en inwoners geholpen om hun financiële situatie te stabiliseren. Deze vertrouwensband is van waarde gebleken bij het herstellen van het vertrouwen van inwoners in de gemeente.

Resultaten en ervaringen:

Door de inzet van het HHB en de persoonlijke benadering die hierbij wordt aangeboden, hebben deelnemers financiële rust ervaren. Het tijdig voldoen van de vaste lasten en het opbouwen van financiële reserves heeft geleid tot positieve resultaten, zoals het vermijden van stress en het gevoel verbeteren van welzijn en zekerheid. Inwoners voelen meer ruimte om zich op andere terreinen te ontwikkelen, zonder zich zorgen te maken over de financiën.

MKBA-rapport en adviezen:

In 2022 heeft het HHB een Maatschappelijke Kosten-Baten Analyse (MKBA) ondergaan om de impact en effectiviteit van het programma te beoordelen. Naast inzicht, levert het rapport waardevolle adviezen op voor verdere verbetering van de dienstverlening, zoals een doelgroep bepaling en keuzes in doorlooptijden en te behalen doelstellingen.

Input uit de werksessie:

In de recente werksessie hebben verschillende belanghebbenden binnen WenI input gegeven over de inrichting van HHB en de toekomst van HHB. Deze input omvatte suggesties voor de verdere ontwikkeling van de dienstverlening en het beter begrijpen van de doelgroepen.

Toekomstige ontwikkelingen:

Op basis van de input uit de werksessie en de adviezen uit het MKBA-rapport, bevindt HHB zich in een fase waarin het scherpere keuzes kan maken over zijn dienstverlening en een onderbouwd standpunt kan innemen. Dit concept zal daarom fungeren als de basis voor verdere ontwikkelingen van HHB om de dienstverlening te verbeteren en te optimaliseren. Ook zullen de dilemma's hierin besproken worden, waarvoor verdere richtlijnen nodig zijn.

Onze dienstverlening

Bij het Huishoudboekje begrijpen we dat financiële rust van essentieel belang is voor het welzijn van onze inwoners. Daarom bieden we een scala aan diensten die gericht zijn op het beheren van financiën, het opbouwen van een buffer en het creëren van stabiliteit in het leven van deelnemers.

Hier is wat we doen

Betaling van vaste lasten: We zorgen voor het tijdig betalen van de vier grote vaste lasten, namelijk huur, zorgverzekering, energie en water. Dit biedt gemoedsrust aan onze deelnemers en helpt hen om een stabiele basis te behouden.

Optie voor aanvullende betalingen: Als aanvullende lasten, zoals telefoon, internet en verzekeringen, ook via incasso kunnen worden betaald, bieden we deze optie aan. Dit vermindert de administratieve rompslomp en zorgt voor nog meer financiële zekerheid.

Reservering voor eigen risico zorgverzekering: We helpen deelnemers bij het reserveren voor het eigen risico van de zorgverzekering. Dit voorkomt financiële verrassingen.

Opbouwen van een financiële buffer: Afhankelijk van het inkomen van de deelnemer helpen we bij het opbouwen van een financiële buffer. Deze buffer kan van onschatbare waarde zijn in geval van onverwachte uitgaven, zoals eigen bijdrage zorgkosten of jaarafrekening energiekosten.

Betaling van vast leefgeldbedrag: We betalen een vast leefgeldbedrag. Deelnemers kunnen kiezen voor maandelijkse of wekelijkse betalingen, waardoor ze meer grip hebben op hun uitgaven.

Vast normbedrag: Voor inwoners met wisselende inkomens, kunnen wij van een vast normbedrag uitgaan. Hiermee vangen we schommelingen in het inkomen op. Dit is met name fijn voor deelnemers met een deeltijdbaas naast hun bijstandsuitkering.

Optie tot roodstand: In uitzonderlijke situaties, bijvoorbeeld wanneer inkomsten later worden verwacht, bieden we de mogelijkheid van roodstand. Dit zorgt ervoor dat de betaling van vaste lasten wordt gewaarborgd. Ook vermijden we hiermee problemen als er bijvoorbeeld een boete of grote narekening (van bijv. energiemaatschappij) komt. Leefgeld blijft hiermee ook gegarandeerd, omdat we niet direct verrekenen. In een gesprek met de deelnemer wordt vervolgens afgesproken hoe deze roodstand weer wordt ingelopen.

Vaste contactpersoon: Elke deelnemer heeft toegang tot een vaste contactpersoon. Dit zorgt voor een persoonlijke en vertrouwde benadering bij vragen of zorgen. Er is een achterwacht voor als de vaste contactpersoon er niet is, zodat de deelnemer altijd bij iemand terecht kan. De afdeling is tijdens kantooruren bereikbaar.

Uitbreiding dienstverlening in praktijk: Hoewel ons dienstenaanbod duidelijk gedefinieerd is, zien we vaak dat deelnemers met extra vragen en uitdagingen bij ons aankloppen. Waarom gebeurt dit?

In sommige gevallen zijn onze deelnemers op zoek naar een bredere ondersteuning die verder reikt dan onze gebruikelijke diensten. We voelen een morele verantwoordelijkheid om te helpen wanneer er elders geen passende ondersteuning beschikbaar is. Hierover wordt later in dit stuk ook nog stilgestaan.

Dit laat zien dat we meer zijn dan alleen de betaler van hun vaste lasten. We staan naast onze deelnemers en streven ernaar een betrouwbare bron van ondersteuning en advies te zijn, zelfs wanneer de uitdagingen complexer zijn dan we aanvankelijk hadden voorzien. Deze betrokkenheid blijft een essentieel onderdeel van wie we zijn en wat we doen.

Wat we niet doen

Het is belangrijk om te benadrukken dat HHB specifieke beperkingen heeft en niet alle financiële behoeften van deelnemers kan vervullen. Samenwerking met andere diensten is vaak noodzakelijk om een uitgebreide en afgestemde ondersteuning te bieden.

- Het is van cruciaal belang om te benadrukken dat onze deelnemers te allen tijde de verantwoordelijkheid behouden voor hun eigen financiën. Ze moeten ervoor zorgen dat ze voldoende inkomsten ontvangen om hun vaste lasten te kunnen betalen.
- HHB fungeert niet als vertegenwoordiger van de deelnemer. Als deelnemers hulp nodig hebben in het contact met instanties, voor bijvoorbeeld de aanvraag van een uitkering of kwijtscheldingsverzoek, dan wel het treffen van een betalingsregeling, dan moeten ze deze hulp elders vragen.
- Voorgaand punt heeft ook betrekking op alle post die inwoner krijgt en waarop actie moet worden ondernomen. Postadres verandert namelijk niet.
- HHB betaalt niet alle vaste lasten van deelnemers, alleen de gangbare. Uitzonderlijke of zeer specifieke uitgaven die niet binnen het normale kader vallen, worden niet overgenomen. In de praktijk wordt ook telkens de afweging gemaakt welke kosten wel of niet opgenomen moeten worden in de overeenkomst die wij met de deelnemer tekenen.
- Er wordt geen training of budgetcoaching vanuit het HHB gegeven aan inwoners om te leren om hun eigen financiën te beheren. Hiervoor zijn externe partners nodig.
- HHB is geen vervanging voor bewindvoering.

Doelgroep

De doelgroep is door de jaren heen erg veranderd. Bij de start is er vooral ingezet om deelnemers aan ons te binden, de toegankelijkheid speelde een grote rol. Om de dienstverlening laagdrempelig te maken is ervoor gekozen om de dienstverlening in principe voor elke inwoner beschikbaar te stellen. Er is bijvoorbeeld geen inkomensgrens. Wel is er begrensd op schuldenproblematiek, als er sprake is van schulden is HHB geen goed instrument. Deze mensen dragen wij warm over naar Schuldienstverlening (SDV).

Wij zien dat de groep erg divers is, een belangrijk onderscheid is vrijwillige of niet-vrijwillige deelname. Wij kunnen de volgende groepen onderscheiden:

- Zelfmelder, eventueel met hulp van het buurtteam;
- Doorstromers; deelnemers die bijvoorbeeld eerst een SDV-traject hebben doorlopen en het huishoudboekje als nazorg inzetten. Dit kunnen deelnemers vanuit onze eigen afdeling Schuldienstverlening zijn of vanuit externe partners zoals Stadsgeldbeheer.
- Zij instromers; deelnemers die zich door andere instanties verplicht voelen om deel te nemen. Bijvoorbeeld een voormalig dakloze die voor het verkrijgen van een huis een garantie op huurbetaling moet afgeven.
- Statushouders; vanwege de wettelijke plicht om financieel te ontzorgen stromen deze deelnemers verplicht en automatisch via Vluchtelingenwerk in.

Voor statushouders is de deelname voor de eerste 6 maanden niet vrijwillig, op basis van de Wet Inburgering zetten wij het huishoudboekje in voor het onderdeel verplicht ontzorgen. Daarna heeft de statushouder wel de keuze om vrijwillig gebruik te (blijven) maken van het Huishoudboekje. De dienstverlening voor deze doelgroep verloopt daadwerkelijk anders, door de rol van Vluchtelingenwerk. Zij begeleiden de statushouder en zijn contactpersoon voor het huishoudboekje. Voor een soepel lopend proces zijn wij afhankelijk van de inzet van Vluchtelingenwerk. Alleen in die situatie zien we dat HHB als backoffice functionaliteit kan worden ingezet. Zodra de statushouder het gevoel heeft niet terecht te kunnen bij Vluchtelingenwerk, of doordat de statushouder al voldoende kennis en gebruik van de Nederlandse taal heeft, wordt er meer beroep gedaan op de front-office van HHB.

Naast het al dan niet vrijwillige karakter van deelname zien wij ook dat de doelgroep de afgelopen jaren complexer is geworden. Bezuinigingen op hulp- en dienstverlening elders, waardoor inwoners steeds zelfstandiger moeten opereren, kan een belangrijke verklaring zijn. Deze mensen komen steeds vaker ook bij het huishoudboekje terecht. Hier richten wij ons op de enkelvoudige vraag, gericht op financiële ontzorging. Maar doordat deze inwoners te weinig begeleiding ontvangen, komen er meer vragen op ons af. Dit zijn bijvoorbeeld mensen met beperkingen door bijvoorbeeld NAH letsel of laag begaafdheid.

Doelgroep afstemming bij intake

Bij de intake bepalen we of deelname aan het Huishoudboekje passend is voor de inwoner. Hoewel het soms een uitdagende taak is vanwege het beperkte aantal alternatieven en ons verlangen om iedereen van dienst te zijn, is het onze insteek om een weloverwogen keuze te maken.

We erkennen de unieke behoeften van elke inwoner en begrijpen dat sommigen wellicht beter geholpen zijn met alternatieve hulp, zoals bewindvoering. Indien tijdens de intake blijkt dat een andere vorm van ondersteuning mogelijk effectiever is, verkennen we deze optie en voorzien we de inwoner van passend advies.

Op deze manier waarborgen we niet alleen de relevantie van onze dienstverlening maar houden we het ook uitvoerbaar.

Klantbehoefte

Deze sectie benadrukt hoe het HHB inspeelt op de specifieke behoeften van inwoners. Het HHB streeft ernaar financiële rust te brengen en het vertrouwen tussen inwoners en de gemeente te vergroten. Hierin schuilt de veelzijdigheid van het HHB, wat de basis vormt voor verdere ontwikkeling van deze dienstverlening.

Financiële rust

HHB biedt deelnemers financiële rust door de belangrijkste vaste lasten op tijd te betalen en hen leefgeld toe te kennen. Dit proces begint met het ontvangen van de vaste inkomsten van de deelnemer op een gemeentelijke rekening. HHB garandeert dat maandelijkse vaste lasten zoals huur, energie, zorgverzekering en water van deze rekening kunnen worden geïncasseerd. Daarnaast wordt er ook een buffer opgebouwd om eventuele toekomstige financiële tegenvallers op te vangen. Hetgeen overblijft aan het einde van de maand wordt als leefgeld aan de deelnemer uitgekeerd. Hierdoor hebben deelnemers de zekerheid dat hun essentiële uitgaven zijn gedekt, wat financiële

stress vermindert. Dit proces wordt ondersteund door een persoonlijke aanpak waarbij deelnemers kunnen rekenen op de ondersteuning van de HHB-medewerkers.

Uitbreiding behoefte

HHB heeft zich in de loop der jaren ontwikkeld en biedt nu meer dan alleen betalingen van de oorspronkelijke vaste lasten, zoals hypotheek/huur, zorgverzekering, water en energie. Het HHB heeft de mogelijkheid uitgebreid om andere rekeningen automatisch te betalen. Dit omvat kosten zoals internet/telefonie, kinderopvang, zorgkosten, eigen risico van de zorgverzekering en zelfs verkeersboetes. Hierdoor kunnen deelnemers een breder scala aan uitgaven laten incasseren bij de gemeente, wat bijdraagt aan een nog stabielere financiële situatie.

Vertrouwensopbouw tussen inwoners en de gemeente

Naast het oplossen van financiële problemen heeft HHB als belangrijk neveneffect de opbouw van vertrouwen tussen inwoners en de gemeente. Het persoonlijke contact tussen HHB-medewerkers en deelnemers heeft geleid tot openheid en eerlijkheid in de interacties. Deelnemers voelen zich gehoord en gesteund, wat bijdraagt aan het herstellen van vertrouwen in de overheid. Dit vertrouwen is met name belangrijk voor de groep vrijwillige deelnemers, die op eigen initiatief meedoen aan het HHB.

Plaats van het product binnen dienstverlening Wenl

Het Huishoudboekje binnen Werk en Inkomen (Wenl) heeft een veelzijdige rol binnen de gemeentelijke dienstverlening. Het biedt ondersteuning op verschillende niveaus en voor diverse doelgroepen. Hier zijn enkele belangrijke toepassingen van HHB binnen Wenl:

Statushouders

HHB speelt een cruciale rol bij het ondersteunen van statushouders in het kader van de wettelijke verplichting tot financiële ontzorging. Het biedt een gestructureerde en vertrouwde manier om deze doelgroep te begeleiden bij de financiële uitdagingen waarmee ze worden geconfronteerd bij hun integratie in Nederland. Vluchtelingenwerk fungeert als een essentiële partner in dit proces en werkt nauw samen met HHB om de statushouders te begeleiden.

Doorstroom vanuit schulddienstverlening

HHB fungeert als een soepele overgangsoptie voor deelnemers die uit andere schulddienstverleningstrajecten komen. Dit helpt om het risico op het terugvallen in schulden te minimaliseren en biedt een pad naar financiële zelfstandigheid.

Inwoners met een laag inkomen

HHB is beschikbaar voor inwoners met een laag inkomen die vaak worden aangedragen door het Buurtteam of andere partners uit de stad. Het dient als een preventieve maatregel om te voorkomen dat deze inwoners problematische schulden opbouwen. Voor hen kan HHB een (kosteloos) alternatief zijn voor traditioneel budgetbeheer.

HHB streeft naar een inclusieve benadering, waardoor het toegankelijk is voor een breed scala aan doelgroepen. Naast de specifieke focus zoals hierboven beschreven, is HHB in principe beschikbaar voor alle inwoners. We hebben een laagdrempelige benadering en streven ernaar vrijwel niemand te weigeren. Enkele uitzonderingen zijn van toepassing. Het streven is om deelnemers in de meest

geschikte ondersteuningsstructuur te plaatsen. SDV biedt bijvoorbeeld specifieke expertise voor mensen met een ernstige schuldenproblematiek.

Deeltijdwerkers

Een specifieke groep binnen Wenl betreft de deeltijdwerkers die naast hun salaris een aanvulling ontvangen via de PW-uitkering. De complexiteit van hun financiële situatie wordt vaak vergroot door verrekeningen achteraf, wat soms tot problemen leidt. Via het HHB bieden we deze deelnemers een gestructureerde benadering. In plaats van fluctuerende inkomsten en verrekeningen achteraf, werken we met een vast normbedrag. Dit normbedrag wordt gebruikt als basis voor de uitbetaling van leefgeld. Door deze aanpak worden schommelingen opgevangen en geniet de inwoner van een vaste uitbetaling.

Pilot

Er wordt nu gewerkt aan een pilot binnen de gemeente, waarbij enkel het normbedrag aan inwoners wordt uitbetaald. Hiervoor wordt de stabiliserende invloed van het HHB benut, zelfs voor degenen waarbij de uitgaven niet (volledig) via ons systeem lopen. Deze aanpak minimaliseert onzekerheid bij deeltijdwerkers en verlaagt het risico op problematische schulden.

Verhouding tot andere dienstverlening

HHB vult de bestaande dienstverlening binnen Wenl aan en biedt enkele duidelijke voordelen:

Budgetbeheer en bewindvoering: In vergelijking met budgetbeheer en bewindvoering is HHB minder dwingend. Het legt de nadruk op vrijwillige deelname, eigen regie en persoonlijke betrokkenheid. Dit maakt het aantrekkelijk voor deelnemers die bepaalde regie en zelfstandigheid willen behouden, maar toch behoefte hebben aan ondersteuning. Daarnaast werkt het Huishoudboekje met automatische incasso's in plaats van het klaarzetten van betalingen. Op dat onderdeel is het Huishoudboekje minder arbeidsintensief en foutgevoelig dan budgetbeheer.

Preventieve dienstverlening: HHB werkt op een preventieve manier door inwoners te ondersteunen voordat hun financiële problemen escaleren naar het niveau van schulden. Het is een waardevolle aanvulling op de bestaande dienstverlening door inwoners te helpen financiële stabiliteit te behouden.

Nazorg: Naast de rol als preventief middel speelt HHB ook een cruciale rol als nazorgmiddel, met name voor individuen die uit schulddienstverlening komen, zoals ook deelnemers bij Stadsgeldbeheer. Het biedt ondersteuning aan mensen die hun financiële stabiliteit willen behouden na een periode van schulden.

Kortom, het Huishoudboekje heeft een specifieke plek in de dienstverlening van Wenl en biedt unieke voordelen voor verschillende doelgroepen binnen de gemeente. Het werkt samen met andere diensten om inwoners effectief te ondersteunen bij hun financiële welzijn.

Klantreis

Het proces van deelname aan het huishoudboekje omvat meerdere stappen. Hieronder volgen de essentiële stappen:

Aanmelding: De reis begint wanneer een inwoner zich aanmeldt voor deelname aan het HHB. Een belangrijke eerste stap is de controle op eventuele problematische schulden. Als er twijfel bestaat, wordt contact opgenomen met een collega van schulddienstverlening voor advies.

Intakegesprek en opstellen budgetplan: Na een succesvolle aanmelding volgt een intakegesprek. Deelnemer tekent dan de deelnemersovereenkomst. Tijdens dit gesprek stelt een medewerker van het HHB in overleg met de deelnemer een budgetplan op. In dit plan wordt rekening gehouden met de specifieke financiële situatie van de deelnemer. Hierin wordt in overleg met de deelnemer ook het leefgeld vastgesteld.

Volmacht: Tijdens de intakefase wordt door deelnemer ook een volmacht ondertekend. Dit is een cruciale stap om de dienstverlening uit te kunnen voeren. Hiermee geven deelnemers toestemming aan de gemeente, waarmee de HHB-medewerkers namens hen contact kunnen leggen met relevante instanties en wijzigingen kunnen doorvoeren in het rekeningnummer voor zowel de inkomsten als de afschrijving van de vaste lasten.

Evaluatie: Zes maanden na aanvang van de deelname aan het HHB volgt het eerste evaluatiegesprek. Dit gesprek herhaalt zich vervolgens elke zes maanden. Tijdens dit gesprek worden de financiële situatie en de ervaringen van de deelnemer besproken.

Einde dienstverlening: De dienstverlening is ontworpen voor onbepaalde tijd, maar deelnemers hebben de flexibiliteit om op elk gewenst moment te stoppen na de eerste zes maanden, met inachtneming van een opzegtermijn van 2 maanden.

Personeelsbehoefte

Om een effectieve en toekomstbestendige dienstverlening te garanderen, zijn er specifieke personeelsbehoeften voor het Huishoudboekje die we moeten overwegen.

De personeelsbezetting is sterk afhankelijk van het aantal deelnemers. Onze richtlijn is een caseload van ongeveer 100 deelnemers per (1.0 fte) front-office medewerker. Met het huidige aantal medewerkers hebben we een beperkte capaciteit om de groei in het aantal deelnemers op te vangen. Daarom stellen we voor om de personeelsbezetting te vergroten. Dit is gebaseerd op het volgende:

Huidige deelnemerstrend

Het aantal deelnemers groeit gestaag, en we verwachten dat dit zal blijven toenemen gezien de taakstelling voor het financieel ontzorgen van statushouders. Daarnaast is een grote toestroom verwacht van deelnemers die willen doorstromen vanuit schulddienstverleningstrajecten, zoals vanuit onze ketenpartner Stadsgeldbeheer en onze afdeling Schulddienstverlening. We hebben voor hen al sinds de zomer van 2022 een aanmeldingsstop en we willen voldoende medewerkers hebben om deze toename effectief aan te pakken.

Kwaliteit van dienstverlening

We streven naar hoogwaardige dienstverlening. Het bieden van gepersonaliseerde ondersteuning aan deelnemers is onderdeel van ons succes. Een goede personeelsbezetting stelt ons in staat om deze kwaliteit te handhaven.

Focus op uitstroom

Een passende personeelsbezetting biedt de ruimte voor zesmaandelijks evaluaties met onze deelnemers. Het stelt ons in staat om niet alleen in gesprek te gaan met deelnemers over hun financiële welzijn, maar ook om de mate van hun zelfredzaamheid te beoordelen. Dit, op zijn beurt, opent de deur naar mogelijke uitstroombmogelijkheden en de benodigde nazorg.

Tijdens deze evaluaties kunnen we met deelnemers praten over hun financiële vooruitgang, hun comfortniveau en hun vermogen om hun financiën onafhankelijk te beheren. Deze gesprekken helpen ons inzicht te krijgen in hun behoeften.

De mogelijkheid om te focussen op uitstroom en nazorg draagt bij aan de algehele doeltreffendheid van onze dienstverlening. Het laat zien dat we ook gericht zijn op het creëren van langdurige financiële zelfstandigheid voor onze inwoners. Dit zorgt op zijn beurt ook weer tot ruimte in onze caseload.

Flexibiliteit en uitbreiding

Daarnaast willen we anticiperen op toekomstige groei voordat de huidige caseloads van onze medewerkers vollopen. Het werven van nieuwe medewerkers en het inwerken van nieuw personeel vergt tijd. We willen proactief handelen, zodat we goed voorbereid zijn op de groeiende behoefte van het huishoudboekje. Dit betekent niet alleen dat we in staat zijn om aan de huidige vraag te voldoen, maar ook dat we kunnen uitbreiden naar nieuwe gebieden waar het huishoudboekje kan worden ingezet. Dit maakt het ons ook mogelijk om flexibel te reageren op nieuwe initiatieven. Dit verzekert de continuïteit van onze dienstverlening.

Campagne

De community van het HHB moet groeien, hiervoor is het nodig dat andere instanties en gemeenten aansluiten. De productowner en community manager trekken hiervoor het land in. Daarnaast is onze ervaring dat de praktijkvoorbeelden en –ervaring van essentieel belang kunnen zijn om geïnteresseerden over de streep te trekken. Dit zijn vaak tijdrovende klussen, waar het uitvoeringsteam niet op berekend is.

Ontwikkeling Huishoudboekje applicatie

In onze toewijding om een goede dienstverlening aan te bieden, erkennen we het belang van technologische ontwikkelingen. Momenteel maken we gebruik van een nieuwe huishoudboekje applicatie, die in juli 2023 live is gegaan en een verouderd programma heeft vervangen. Echter, ons engagement gaat verder dan de huidige functionaliteiten van de applicatie. We streven naar continue investering en ontwikkeling om de volgende doelstellingen te realiseren.

Optimalisatie van frontoffice taken

Onze nieuwe applicatie heeft al significante verbeteringen gebracht in de ondersteuning van frontoffice taken. We blijven echter investeren in de verdere optimalisatie van de applicatie om de workflow van onze medewerkers te verbeteren. Dit omvat het stroomlijnen van processen, performance verbeteringen zodat uitbreiding mogelijk is, en het bieden van overzichtelijke en realtime informatie.

Efficiëntie is ook een groot aspect van onze dienstverlening. Om het werk van onze medewerkers arbeidsluser te maken, streven we naar meer automatisering. Dit omvat de automatisering van

repetitieve taken, zodat medewerkers hun aandacht kunnen richten op taken die menselijke expertise vereisen.

Verhoogd inzicht voor deelnemers

We erkennen het belang van transparantie en zelfredzaamheid voor onze deelnemers. Onze toekomstige ontwikkelingen richten zich ook op het verbeteren van het inzicht voor deelnemers door middel van de applicatie. Dit omvat het inzicht van gedetailleerde informatie over de eigen financiën.

Beveiliging en privacy

In het licht van toenemende bezorgdheid over gegevensbeveiliging en privacy zullen we ook moeten blijven investeren in de beveiliging van de huishoudboekje applicatie. Het waarborgen van een hoog niveau van gegevensbeveiliging is een blijvend thema op de ontwikkelingsagenda.

Dilemma's

Multi-problematiek

Een van de belangrijkste dilemma's waar het HHB mee te maken heeft, is de doelgroep met multi-problematiek. Sommige deelnemers hebben niet alleen financiële zorgen, maar worden ook geconfronteerd met andere complexe uitdagingen, zoals huisvesting, (mentale) gezondheid of werkloosheid. Bij hen ontbreekt vaak de juiste begeleiding. Het dilemma is hoe het HHB deze deelnemers het beste kan ondersteunen, rekening houdend met hun bredere behoeften. Wij richten ons op de enkelvoudige vraag, maar doordat alles voor de inwoners verweven is met elkaar krijgen wij ook te maken met de resterende problematiek.

Medewerkers van het HHB nemen hierdoor vaak meer op zich dan vanuit hun functie wordt verwacht en dat brengt daarmee een verhoogde arbeidslast met zich mee.

Meer en betere begeleiding, vooral in samenwerking met partners uit de stad, is daarom sterk gewenst, maar nu niet altijd toegankelijk.

Arbeidsluw vs. Arbeidsintensief

Bij de oprichting van het Huishoudboekje (HHB) was het oorspronkelijke idee om een "arbeidsluwe" benadering te hanteren, waarbij technologie en geautomatiseerde processen de kern vormden om inwoners te ondersteunen bij hun financiële huishouding. Deze benadering was gebaseerd op de veronderstelling dat veel inwoners behoefte zouden hebben aan een gestandaardiseerde aanpak voor financiële planning en het oplossen van budgettaire uitdagingen.

Echter, de praktijk heeft ons geleerd dat de behoeften van inwoners vaak verder gaan dan eenvoudige automatisering. De maatschappij is geëvolueerd en het financiële stelsel in Nederland is complexer geworden, waardoor veel inwoners te maken hebben met meervoudige financiële uitdagingen. Deze verschuiving heeft ons gedwongen om de balans te vinden tussen "arbeidsluw" en "arbeidsintensief".

In de context van HHB betekent dit dat, hoewel de applicatie waardevol is voor het beheer van vaste lasten en financiële transacties, er een toenemende behoefte is aan een persoonlijke aanpak en maatwerk. Dit is vooral het geval bij deelnemers met complexe financiële situaties, waarbij niet alleen automatisering, maar ook begeleiding en ondersteuning van essentieel belang zijn. De inschatting van de front-office medewerkers is, dat voor 1/3e van de huidige caseload meer nodig is dan enkel de automatisering van betalingen. Bij deze inwoners is dus de behoefte aan extra contact.

Deze veranderende realiteit dwingt ons om onze benadering van dienstverlening opnieuw te overwegen. Terwijl automatisering en de applicatie van HHB van onschatbare waarde blijven, moeten we ook blijven investeren in persoonlijke benaderingen, maatwerk en samenwerking met partners in de stad om inwoners de meest effectieve ondersteuning te bieden. De integrale dienstverlening waar Wenl naartoe wil gaan, zal hier ook in moeten helpen. Namelijk dat het HHB een middel is in het hele pakket van Wenl.

In de toekomst is het van cruciaal belang om een evenwicht te vinden tussen de efficiëntie van automatisering en de extra ondersteuning van deelnemers. Denk hierbij ook aan de persoonlijke behoefte van de deelnemer, zoals het extra opvragen van leefgeld wanneer nodig. Dit draagt bij aan het gevoel van worden ontzorgd bij de deelnemer.

Grenzen aan dienstverlening (instroom)

De veranderende aard van de doelgroep benadrukt de noodzaak om kritisch te kijken naar de toegankelijkheid van HHB voor diverse groepen inwoners en om na te denken over welke aanvullende diensten en ondersteuning zij nodig hebben. Het definiëren van duidelijke grenzen aan de dienstverlening en het identificeren van de meest geschikte doelgroep voor HHB is van cruciaal belang om de dienstverlening te optimaliseren en te verzekeren dat inwoners de meest effectieve ondersteuning ontvangen om hun financiële situatie te verbeteren.

Conclusies en de toekomst

In conclusie vertegenwoordigt het Huishoudboekje niet alleen een dienstverleningsconcept, maar ook een toewijding aan het creëren van financiële rust en stabiliteit voor onze inwoners. Door middel van onze services streven we ernaar om niet alleen vaste lasten te betalen, maar ook een partner te zijn in het opbouwen van financiële veerkracht. Ons dienstenaanbod is niet statisch; het evolueert om aan de veranderende behoeften van onze diverse doelgroepen te voldoen. We erkennen de uitdagingen, dilemma's en mogelijkheden die voor ons liggen en blijven onze dienstverlening optimaliseren. Het Huishoudboekje is meer dan een financieel instrument; het is een blijk van onze betrokkenheid bij het welzijn van onze gemeenschap.

Overwegingen voor de toekomst

Persoonlijke benadering en technologische efficiëntie: Het dilemma tussen arbeidsluw en arbeidsintensief benaderen wijst op de noodzaak om te blijven investeren in zowel technologische efficiëntie als persoonlijke benaderingen. Het vinden van het juiste evenwicht zal cruciaal zijn voor het voldoen aan de diverse behoeften van deelnemers.

Multi-problematiek: De uitdagingen rondom multi-problematiek benadrukken de noodzaak van samenwerking met partners in de stad en het vergroten van toegang tot gespecialiseerde ondersteuning voor inwoners met bredere behoeften dan financiële ontzorging alleen.

Grenzen aan dienstverlening: Het definiëren van duidelijke grenzen aan de dienstverlening is essentieel om de effectiviteit te waarborgen. Een kritische evaluatie van de toegankelijkheid en identificatie van de meest geschikte doelgroepen zal helpen om de dienstverlening te optimaliseren.

Uitstroom: In de toekomst is het essentieel om na te denken over manieren om uitstroom uit HHB te bevorderen. Dit kan zich voordoen bij deelnemers die na verloop van tijd weer in staat zijn om zelfstandig hun financiën te beheren. HHB is ontstaan als een dienstverlening voor onbepaalde tijd, maar sommige deelnemers kunnen mogelijk weer financieel zelfredzaam worden. Hoe kan de gemeente hen het beste begeleiden naar deze onafhankelijkheid? Wat willen we hierin als gemeente? Als we willen dat inwoners weer financieel redzaam worden, dan zal daarin geïnvesteerd moeten worden.

Samenhang met andere diensten

HHB is niet enkel afhankelijk van haar eigen interne processen, maar sterk verbonden met andere trajecten zoals SDV (Schulddienstverlening). Er liggen mogelijkheden voor een holistische benadering. Ook het verkennen van samenwerking met dienstverlening in de stad is essentieel, gezien de aanvullende rol ervan bij complexe problematiek buiten de directe financiële sfeer. Het identificeren van knelpunten en mogelijkheden voor verdere samenwerking kan de effectiviteit vergroten. Het benadrukt dat maximaal resultaat voor inwoners met financiële stress afhangt van een goed gecoördineerd netwerk van dienstverlening.

Flexibiliteit en groei: De groeiende diversiteit in de doelgroep benadrukt de noodzaak om flexibel te blijven en te anticiperen op toekomstige groei. Het proactief vergroten van personeelsbezetting, uitbreiding naar nieuwe gebieden, en het actief betrekken van andere instanties en gemeenten kunnen de continuïteit van de dienstverlening waarborgen.

In het licht van deze overwegingen en de complexiteit van financiële uitdagingen waarmee inwoners worden geconfronteerd, staat het Huishoudboekje voor de uitdaging om zich verder te ontwikkelen als een flexibele, inclusieve en effectieve dienstverlening. Door te blijven leren van praktijkervaringen, de behoeften van de doelgroep te begrijpen en samen te werken met relevante partners, kan HHB blijven bijdragen aan het financiële welzijn en de zelfredzaamheid van inwoners in de Gemeente Utrecht.

Factoren in de toekomst

Gezien de aard van deze dienstverlening zullen bovenstaande dilemma's altijd in meerdere of mindere mate blijven bestaan. Dit wordt mede beïnvloedt door de volgende factoren:

Politiek: de politieke kleur van de gemeenteraad bepaald mede hoe toegankelijk en ondersteunend WenI kan zijn naar de inwoners van de gemeente Utrecht.

Economie: de stand van de economie heeft invloed op de bestaanszekerheid van inwoners. Hoe meer risico's zij hierin ervaren, hoe meer behoefte er zal zijn om financiële zekerheid te ervaren.

Samenleving: de steeds hardere samenleving, waarin inwoners meer als individu leven en minder in groepen, maakt dat men meer behoefte heeft aan ondersteuning. Wanneer dit niet in het eigen netwerk te organiseren is, is een inwoner aangewezen op dienstverlening van de gemeente, vrijwilligers en organisaties.

Deze factoren blijven altijd in beweging en bepalen gezamenlijk hoe urgent het is om een dienstverlening als het Huishoudboekje beschikbaar te stellen.