

# Resultaten belevingsonderzoek Huishoudboekje

Een onderzoek door Mediad  
en De Beleidsonderzoekers in  
opdracht van de gemeenten  
Rotterdam en Utrecht

# Achtergrond

# Huishoudboekje in Utrecht

1. Gezamenlijk onderzoek gemeenten Rotterdam en Utrecht.
2. Gemeente Utrecht werkt sinds 2016 met het Huishoudboekje. Er waren in de zomer van 2021 zo'n 80 deelnemers.
3. Doel: ontzorgen burgers met financiële problematiek en escalatie van schuldenproblematiek voorkomen. → beschikbaar voor brede doelgroep
4. Inkomsten worden namens de deelnemer geïnd, daaruit worden de vaste lasten (minimaal huur, energie en water en zorgverzekering) betaald en (een deel van) het resterende saldo wordt betaald aan de deelnemer in de vorm van leefgeld.
5. Afstemming met de deelnemer over de precieze inrichting.
6. Tijdelijk 'in de min' staan is mogelijk.

# 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?

# Onderzoeksverantwoording



Deskresearch: beschikbare documentatie



Gesprekken met interne stakeholders

Projectleider

Beleidsmedewerkers



29 gesprekken met deelnemers, ex-deelnemers, 'weigeraars', uitvoerend medewerkers en begeleiders

13 deelnemers, 1 ex-deelnemer

5 uitvoerend medewerkers, 10 begeleiders

# Resultaten

# Hoe wordt het gebruik van instrument het Huishoudboekje ervaren?

- Via diverse routes komen deelnemers bij het Huishoudboekje, mensen melden zich ook zelf aan.
- Er is een grote tevredenheid bij deelnemers over de frontoffice.  
*"Ik heb een vaste contactpersoon, als er iets is kan ik bellen of appen"*
- Begeleiders zijn te spreken over de frontoffice, er is maatwerk mogelijk en dat wordt gewaardeerd.
- De deelnemers zijn niet erg te spreken over de webapplicatie, inzicht in saldo mist.
- De eerste maanden van het Huishoudboekje verlopen vaak wat rommelig, de informatie daarover wordt goed gegeven volgens respondenten.

# Wat is de meerwaarde van het instrument Huishoudboekje en wat zijn de ervaren effecten?

- Deelnemers ervaren rust over hun financiële situatie.
- Ze vinden het prettig de regie te behouden, maar de stressvolle zaken aan een ander te kunnen overdragen.

*"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"*

- Elke maand weten deelnemers precies wat ze te besteden hebben. Dit zet een rem op hun impulsen.

*"Als iemand ons nu om geld vraagt, kunnen wij zeggen 'We zitten bij de gemeente en we kunnen het niet à la minute opnemen.'"*

- Dit heeft positieve effecten op welbevinden en gezondheid, zeggen deelnemers en begeleiders.

*"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."*

- Aandacht en begeleiding van de frontoffice is prettig: vaste gezichten!



# Onder welke voorwaarden werkt het instrument Huishoudboekje het beste?

- Het Huishoudboekje werkt goed voor alle inwoners die stress hebben over het betalen van hun vaste lasten, vaak omdat er sprake is van een uitkering en een deeltijdbaai.
- De mogelijkheid tot maatwerk is belangrijk: soms kan leefgeld flexibel worden aangepast of getimed, de frontoffice regelt dit.
- Beperkte digitale en taalvaardigheden zijn geen belemmering omdat een professional of naaste ondersteuning kan bieden.
- Mensen met schulden of meer uitgaven dan inkomsten hebben geen baat bij het Huishoudboekje.
- Deelname minimaal een half jaar en misschien wel voor altijd.

*"Sommige mensen kunnen dit gewoon nooit zelf, zij mogen in principe voor altijd in het Huishoudboekje blijven zitten."*

# Welke drempels ervaren burgers om gebruik te maken van het Huishoudboekje?

De gebruikers ervaren weinig drempels, ze vertrouwen de gemeente en vinden het prettig hun financiën (en de daarmee samenhangende stress) over te dragen aan een ander.

Volgens uitvoerders en professionals kan het voorkomen dat potentiële deelnemers niet deelnemen omdat ze hun privacy willen bewaken, geen vertrouwen in de gemeente hebben of zich schamen voor hun situatie.

# Hoe is het instrument en de werkwijze te verbeteren?

- De deelnemers hebben geen verbeterpunten: het instrument voldoet precies aan de verwachtingen of overtreft deze.
- De webapplicatie moet toegankelijker worden gemaakt voor deelnemers, zo is de frontoffice te ontlasten.
- De backoffice moet meer handmatig invoeren in het systeem dan was voorzien, het instrument moet arbeidsluser worden gemaakt zodat het beter is ingericht op grote aantallen deelnemers (dit is in ontwikkeling).
- Als de ICT goed werkt is het mogelijk meer mensen die baat kunnen hebben bij het Huishoudboekje te werven.
- Er zijn weinig mogelijkheden om mensen geleidelijk uit het Huishoudboekje te helpen, het is verstandig hierover na te denken.

# Conclusies en aanbevelingen

# Conclusies

- Het Huishoudboekje is een waardevol instrument voor mensen die stress ervaren over hun financiën. Het instrument werkt voor deelnemers goed en biedt wat nodig is.
- Het Huishoudboekje biedt minimaal een voorspelbare hoeveelheid inkomsten op afgesproken momenten in de maand en kan ook de garantie bieden dat alle vaste lasten zijn betaald.
- De uitgebreide variant lijkt positiever te worden ontvangen door deelnemers.

# Aanbevelingen

- Voor de gemeente Utrecht:
  - Werk aan de werking van het instrument voor deelnemers en uitvoerders. Zorg dat deelnemers inzicht in het saldo hebben op een makkelijke manier en dat de front- en backoffice worden ontlast zodat bredere uitrol mogelijk is.
  - Werk ook aan zelfredzaamheid: kunnen deelnemers het op termijn weer zelf? Voor welk type deelnemers zou dit passend zijn?
- Voor het uitrollen naar andere gemeenten:
  - Het is belangrijk dat de inwoners de gemeente vertrouwen, en dat gemeenten een goed persoonlijk contact hebben met inwoners.
  - Het is ook belangrijk het instrument goed te positioneren tussen andere instrumenten (heeft het meerwaarde?).
  - Tot slot is het van belang dat het instrument goed bekend wordt en blijft voor uitvoerders en begeleiders.

# Vragen?