

het Huishoudboekje

een innovatie binnen schulddienstverlening



Joost Hamann

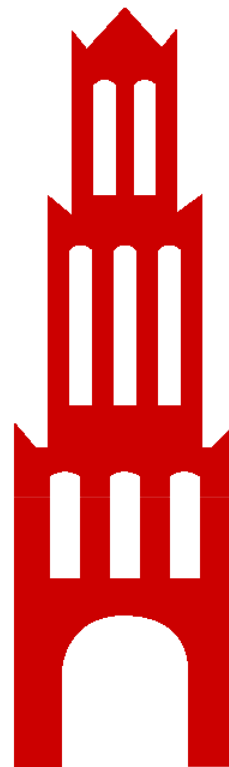
8 juni 2018



Gemeente Utrecht

Inhoud

- Het Utrechts model
- Inleiding in schuldenproblematiek
- Het Huishoudboekje als oplossing
- Waar staan we nu?

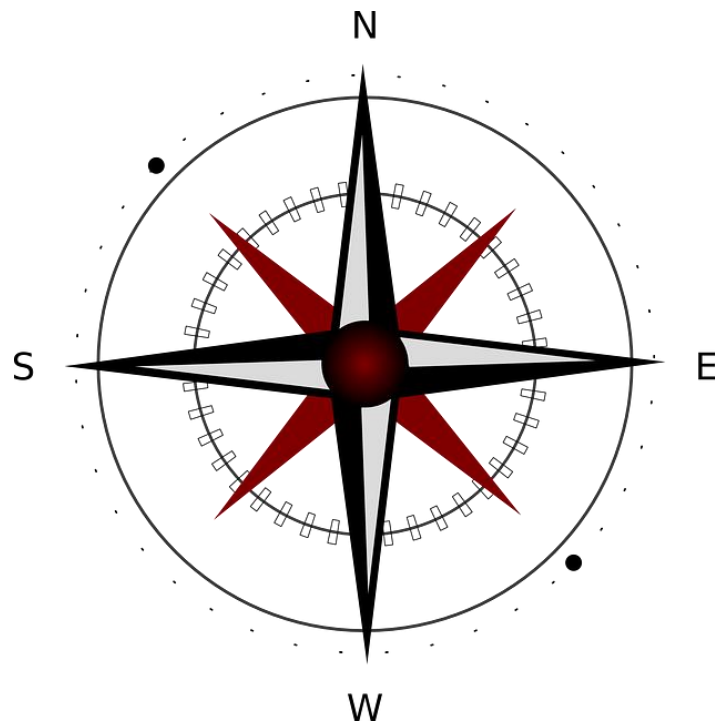


Gemeente Utrecht

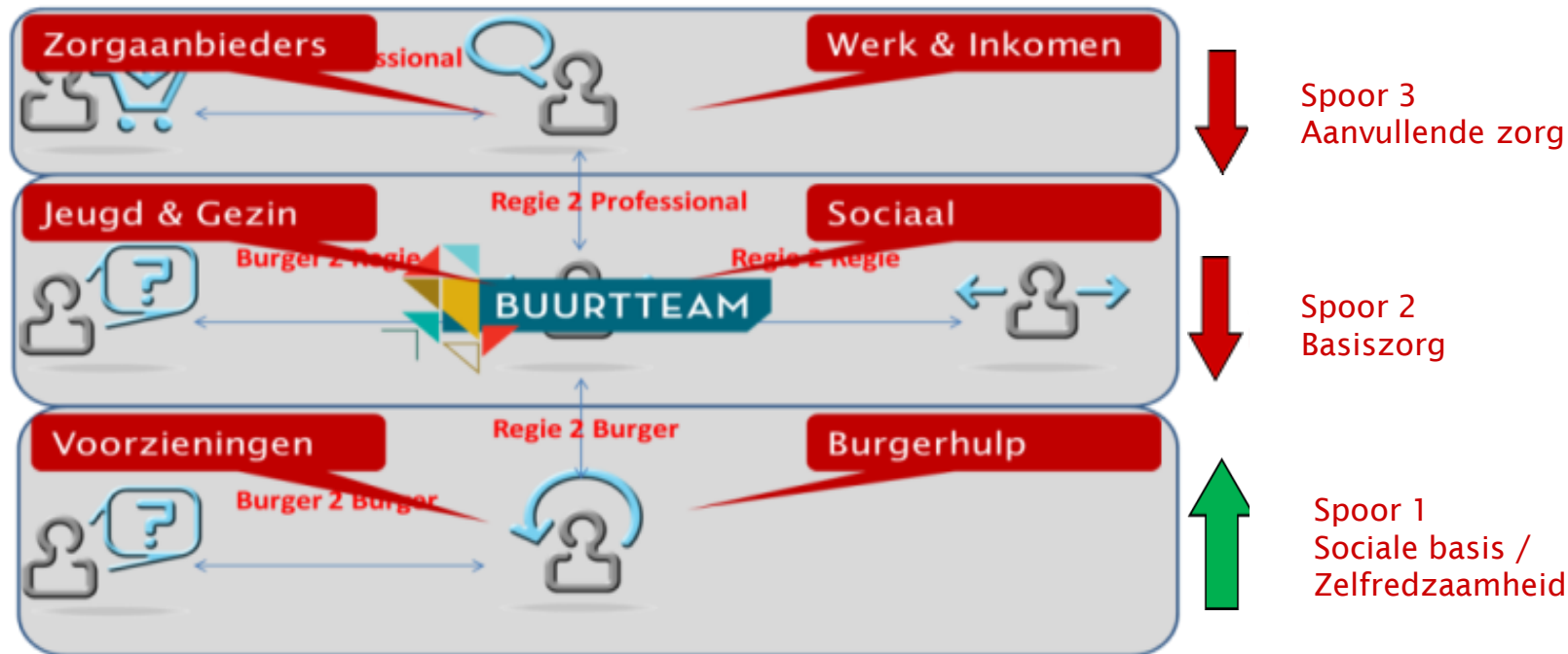


Leidende principes binnen Utrechts model (Sociaal Domein)

- Eigen verantwoordelijkheid, keuzevrijheid en wederkerigheid zijn vanzelfsprekend
- Ruimte voor professionele afwegingen en beslissingen
- Normaliseren en uitgaan van mogelijkheden
- Hoogwaardige generalistische professionals aan de voorkant
- Eenvoudiger systeem: lage administratieve lasten



De beweging



Utrecht en schulden

Meer vraag dan aanbod

- Inwoners melden zich pas bij 42.000,- schuld
- Het kost de overheid 100.000,- om dit op te lossen
- Vraag 80% nieuwe aanmeldingen buurtteam
- We helpen 3300 inwoners met schulden



Het probleem is niet met de huidige middelen op te lossen

The screenshot shows the top of a news website with a red header containing the 'AD' logo and navigation links: Nieuws, Regio, Sport, Show, Video, Koken & Eten. Below this is a secondary navigation bar with links: Binnenland, Buitenland, Politiek, Economie, Gezond, Bizar, Wetenschap, Auto, Digitaal, and Life. The main image is a close-up of several Euro coins (1, 2, and 5 Euro) and a 50 Euro banknote. Below the image is a caption: 'Foto ter illustratie. © ANP'. The article title is 'Een op de drie Nederlanders heeft financiële zorgen'. The text below the title states: 'Ruim een derde deel van de Nederlanders (34 procent) is bezorgd over zijn financiële situatie. Dit blijkt uit de Barometer Financiële Onbezorgdheid van de Volksbank, een onderzoek onder bijna 1400 Nederlanders.' At the bottom of the article snippet, it says 'Binnenlandredactie 17-03-18, 08:44' and 'Laatste update: 09:37'. There are also social media sharing buttons for Facebook (526 likes), Twitter, and Email.

AD Nieuws Regio Sport Show Video Koken & Eten

Binnenland Buitenland Politiek Economie Gezond Bizar Wetenschap Auto Digitaal Life

Foto ter illustratie. © ANP

Een op de drie Nederlanders heeft financiële zorgen

Ruim een derde deel van de Nederlanders (34 procent) is bezorgd over zijn financiële situatie. Dit blijkt uit de Barometer Financiële Onbezorgdheid van de Volksbank, een onderzoek onder bijna 1400 Nederlanders.

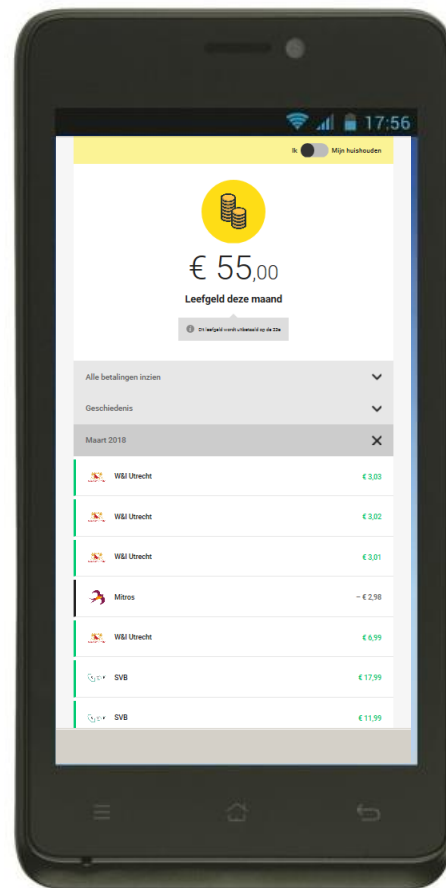
Binnenlandredactie 17-03-18, 08:44 Laatste update: 09:37

f 526 t e

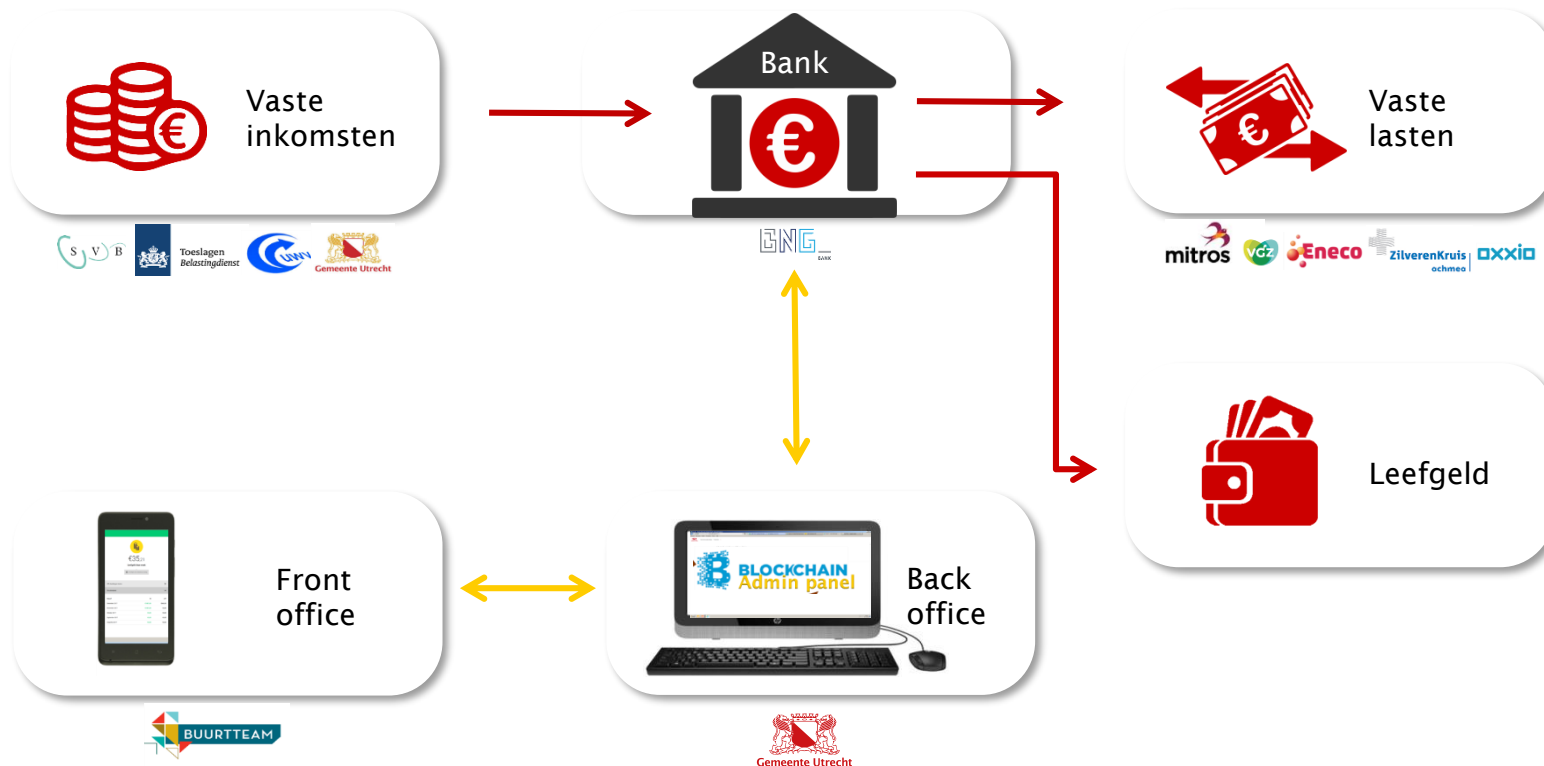
Ons idee: Het Huishoudboekje

Utrechters helpen om financieel ontzorgd te worden:

- Vaste lasten door gemeente gegarandeerd betaald
- Voorkomen escalatie schulden en armoede
- Toewerken naar een stabiele situatie



Een noodknop voor inwoners



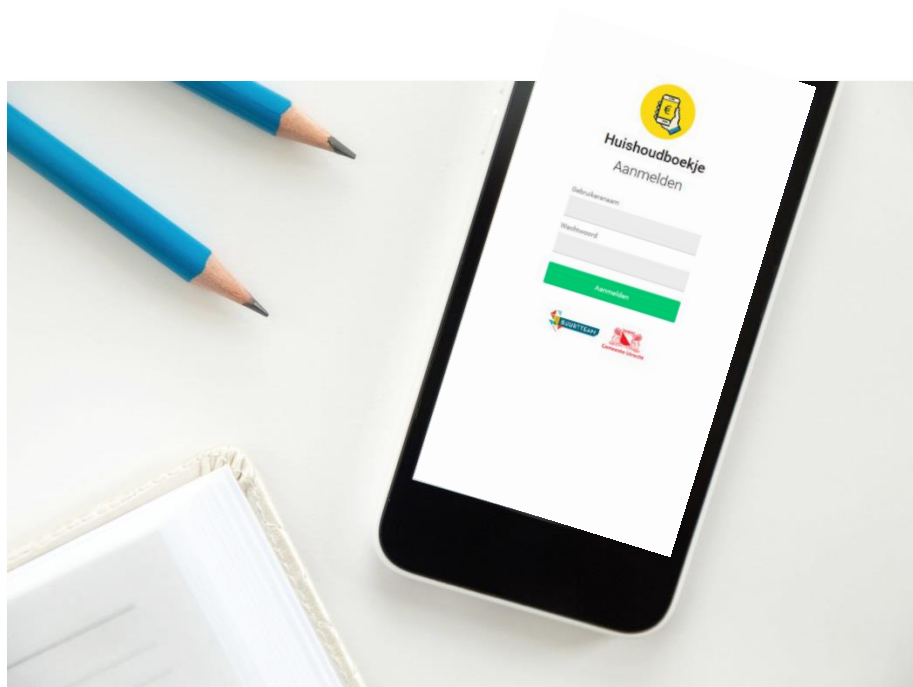
Validatie eerste livegang inwoners November 2017

Goed

- Nieuwe partijen betrokken
- Betalen en Incasseren

Niet goed

- Inchecken te traag en onvolledig
- Rekeningnummer omzetten te traag
- Samenloop met budgetbeheer geen goede keuze



Terug naar de ontwerptafel

Focus op

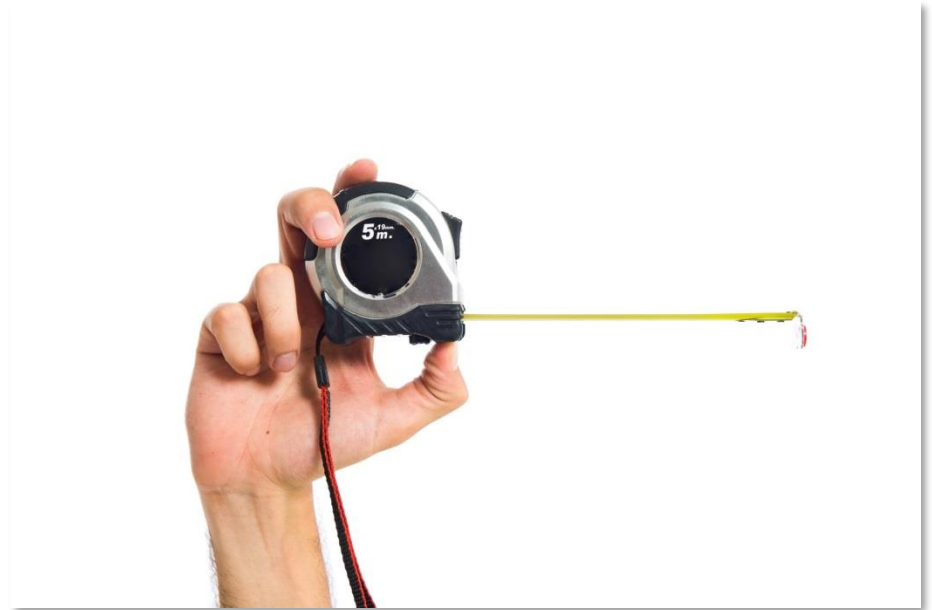
- Aparte overeenkomst
- Bemensing Front Office en Back Office
- Adequate inchecklijst
- Juiste contactpersonen bij de ketenpartijen



Opnieuw valideren in April 2018

Meten op juistheid en volledigheid

- Incheckproces opnieuw beproeven met max 20 inwoners
- Meten incheckproces gemeente
- Meten rekeningnummer omzetten ketenpartners



Maar... snelheid is de kritische succesfactor

Het incheckproces bevat handmatige handelingen



Paspoortcontrole



Overeenkomst



Registratie

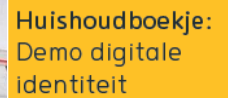
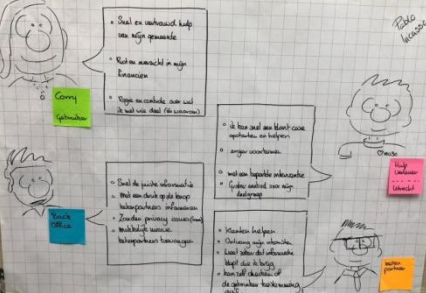


Transport

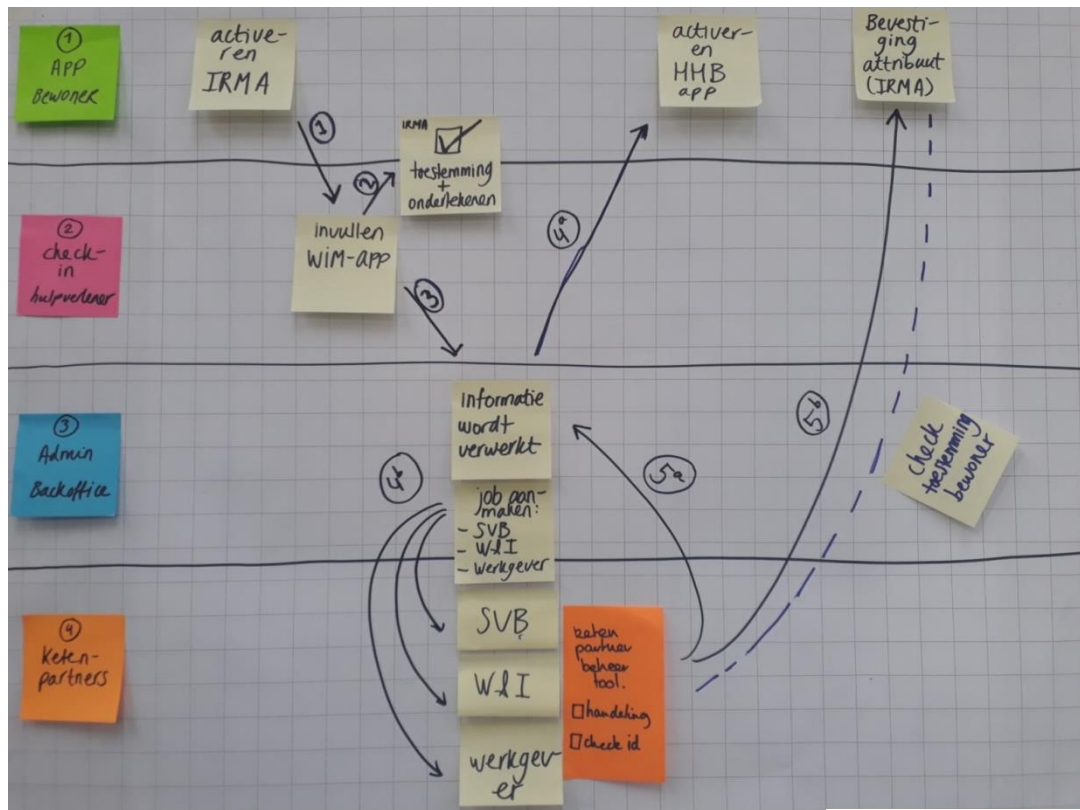


Verwerking

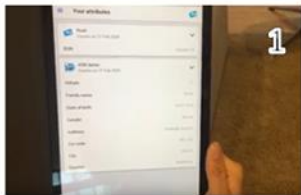
Is het mogelijk om te versnellen en vergaand te digitaliseren?



Nieuw ontwerp Incheckproces

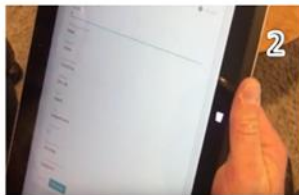


Incheckproces van 6 weken naar 3 seconden (straks)



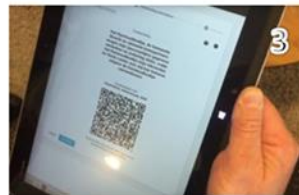
De **inwoner** download de app IRMA op zijn mobiele telefoon.

IRMA vraagt om in te loggen bij de eigen bank om het IDIN attribuut te ontvangen.



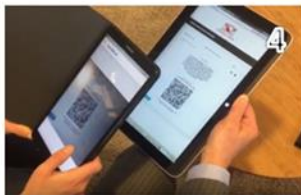
De **hulpverlener** vult alle gegevens in om de inwoner in te checken.

Met name de huur, energie, water en zorgverzekering.



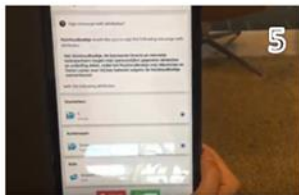
De **hulpverlener** vraagt toestemming aan de inwoner om in te checken.

Er verschijnt een QR code en de toestemmingsverklaring.



De **inwoner** scant de QR-code via IRMA en ontvangt informatie over het attribuut.

In Irma staat dat hij toestemming met zijn IDIN attribuut kan geven.



De inwoner kan nu zijn pincode en zijn akkoord geven.

Na akkoord heeft hij het attribuut "Huishoudboekje" ontvangen in IRMA.



Na akkoord wordt in de "incheckapp" de transactie beëindigd.

De **back office** wordt automatisch bijgewerkt met de gegevens.

Armoede en Blockchain, het Huishoudboekje



Nooit meer aanmaningen: Utrecht schiet huur en energie voor

Nooit meer aanmaningen van het energiebedrijf of de verzekeraar. Voor inwoners van de gemeente Utrecht zou dat zomaar waarheid kunnen worden als het project 'Huishoudboekje' slaagt. De gemeente schiet vaste lasten van bewoners dan voortaan voor. Doel: minder huishoudens met schuldproblemen.

Rick van de Lustgraaf 25-05-18, 06:13 Laatste update: 10:18

Nog vragen?



Gemeente Utrecht