

# KENNIS OVER INNOVATIES WERKT DOOR SAMEN TE WERKEN

Professionals in het Sociaal Domein bij gemeenten zijn voortdurend bezig met de vraag: hoe bereiken we mensen die recht hebben op hulp én dat nodig hebben? Innovaties en tools kunnen daarbij helpen. De vervolgvraag is: hoe zorgen we dat de kennis over deze innovaties en tools wordt gedeeld, zodat ook andere gemeenten ervan kunnen leren?

*Lonneke van Rees*

## OVER DE AUTEUR

**Lonneke van Rees** is communicatieadviseur van het VNG Kenniscentrum Innovatie.

Over de geïnterviewden:

**Tom Derrez** Al 2,5 jaar betrokken bij het HuisHoudBoekje, waarvan de laatste 6 maanden als teamleider. Werkt nu 6 jaar bij de gemeente Utrecht. Hiervoor werkzaam bij Schuldhulpverlening

**Monique Reinierkens** Projectleider van het HuisHoudBoekje. Ruim 7 jaar werkzaam voor de gemeente Utrecht

**Michel van Schaik** Manager van het Kenniscentrum Innovatie van VNG. Vóór de VNG werkzaam bij gemeente Utrecht



an de hand van *het HuisHoudBoekje* – een digitale innovatie waarmee inwoners van de gemeente Utrecht overzicht krijgen over hun eigen geld - laten we zien dat kennis die werkt ontstaat als gemeenten niet alleen innovaties en tools delen, maar ook de ervaringen en inzichten die eraan ten grondslag liggen.

In dit artikel laten we de professionals van de gemeente Utrecht aan het woord die verantwoordelijk zijn voor de innovatie het HuisHoudBoekje. Daarnaast reflecteren we, samen met Michel van Schaik (manager Kenniscentrum Innovatie van VNG), op de manier waarop kennis over innovaties beter kan worden gedeeld.

## Het HuisHoudBoekje als bron van kennis

We spreken Tom Derrez (teamleider HuisHoudBoekje) en Monique Reinierkens (projectleider HuisHoudBoekje). 'Een jaar of acht geleden zijn we begonnen, toen nog als project. Inmiddels is het echt onderdeel van onze vaste dienstverlening', vertellen Tom en Monique.

## Bron van kennis voor inwoners

'Binnen de gemeente Utrecht hebben we het team Schuldhulpverlening. Dit team helpt inwoners die zo erg in de financiële problemen zitten dat ze er zelf niet meer uit kunnen komen. Maar er is ook een groep inwoners die daar (nog) niet zit, maar wel geldstress heeft. En geldstress zorgt voor andere problemen zoals spanningen in het gezin of sociale isolatie. Voor deze laatste doelgroep zijn we als gemeente Utrecht met het HuisHoudBoekje gestart.



- Het gaat dan bijvoorbeeld om inwoners die uit de Schuldhulpverlening komen en die net weer zelf het beheer voeren over hun eigen geld. Of statushouders waarvoor de gemeente de verantwoordelijkheid draagt om hen de eerste zes maanden financieel te ontzorgen. Maar de doelgroep is breder: iedereen die in de gemeente Utrecht woont mag gebruik maken van het HuisHoudBoekje.’

In acht jaar heeft het HuisHoudBoekje al 1200 mensen geholpen. Wat levert dat hun op? ‘We moeten het nog meemaken dat we een gebruiker van het HuisHoudBoekje moeten begeleiden naar Schuldhulpverlening vanwege achterstand in vaste lasten. Want eenmaal bij ons merken we dat schulden gewoon niet meer terugkomen - als ze er al waren.’

Het HuisHoudBoekje is niet alleen een tool – het is ook een kennisdrager. Het maakt inzichtelijk wat

er wanneer binnenkomt en wat er wanneer uitgaat bij een inwoner. Dit leidt tot inzicht en bewustwording bij de inwoners zelf, zeker omdat het wordt besproken in een adviesgesprek met een professional van het team HuisHoudBoekje. En wanneer de inwoner voelt dat hij of zij voldoende kennis en ervaring heeft opgedaan, dan kan hij of zij besluiten om de financiën voortaan weer zelfstandig op te pakken.

‘We merken dat gebruikers het heel fijn vinden dat ze zelf de regie blijven voeren, omdat het vrijwillig is. Een gebruiker van het HuisHoudBoekje bepaalt zelf welke vaste lasten hij of zij wil laten betalen en hoeveel leefgeld wordt uitgekeerd of wordt gereserveerd voor onvoorziene uitgaven. De gebruikers geven aan dat ze het HuisHoudBoekje echt fijn vinden en nu rust ervaren. En dat is precies waar het om begonnen is.’

### ZELF AAN DE SLAG?

Tips voor professionals in het Sociaal Domein:

- Neem bewust tijd om nieuwsgierig om je heen te kijken naar bestaande innovaties.
- Deel je eigen positieve én negatieve ervaringen, zodat anderen niet opnieuw het wiel hoeven uit te vinden.

Tips voor beleidsadviseurs in het Sociaal Domein:

- Begin klein en schaal bewust.
- Denk bij overname van een tool aan ruimte: niet alleen voor techniek, maar vooral tijd en capaciteit om mensen mee te nemen, op te leiden en houding/gedrag te veranderen.

Tips voor gemeenten in het algemeen:

- Organiseer een innovatieinfrastructuur: mensen met mandaat en competenties die vernieuwing structureel kunnen trekken, zodat je niet elke innovatie als los project hoeft op te tuigen.

### WAT IS HET HUISHOUDBOEKJE?

Het HuisHoudBoekje is een applicatie voor financiële dienstverlening voor inwoners. De inwoner geeft de gemeente toestemming om het inkomen te innen en de vaste uitgaven te doen zoals huur, energie, water en de zorgverzekering. De inwoner krijgt een vast bedrag aan leefgeld op de eigen rekening.

De applicatie is nu voor de medewerkers die de dienstverlening uitvoeren. Zij delen de informatie op papier met de inwoners. Binnenkort kunnen inwoners via een webportaal en app de informatie ook zelf bekijken.

### WAAROM HEeft DE GEMEENTE HET HUISHOUDBOEKJE VOOR HAAR INWONERS?

Inwoners met een laag inkomen hebben vaak verschillende inkomsten (uitkering of salaris, huurtoeslag, zorgtoeslag) die op verschillende momenten in de maand binnenkomen. Sommige inwoners (bijvoorbeeld werkenden met een nulurencontract) hebben wisselende inkomsten per maand. Veel inwoners vinden het lastig om door de maand heen inkomsten opzij te zetten om de vaste lasten te betalen. Ook omdat de uitgaven op verschillende momenten in de maand geïncasseerd of betaald moeten worden. Het HuisHoudBoekje geeft de inwoner overzicht en neemt geldstress weg.

## Bron van kennis voor professionals

Tom en Monique vertellen over het team binnen de gemeente Utrecht dat zich helemaal richt op de dienstverlening rondom het HuisHoudBoekje. 'Elke deelnemer heeft een vast aanspreekpunt. Je merkt dat er daardoor een band ontstaat tussen de medewerker en de deelnemer. Onze medewerkers voelen zich heel betrokken bij de deelnemers. En omdat de deelnemers blij zijn met het gebruik van het HuisHoudBoekje, zijn de gesprekken makkelijker dan bijvoorbeeld bij Schuldhulpverlening – waar mensen toch wel gedwongen zitten. Ik zie heel veel voldoening bij onze medewerkers. We hebben weinig personeelsverloop, dus dat toont wel aan hoe leuk deze baan is.'

'Als medewerker HuisHoudBoekje heb je wel bepaalde kwaliteiten nodig', geven Tom en Monique aan. 'Je moet natuurlijk verstand hebben van financiële dienstverlening. Maar daarnaast moet je ook empathie hebben en sterk zijn in het persoonlijke contact met een inwoner. Bij een sollicitatie toetsen we daarop. Want je gaat echt een band opbouwen met de deelnemers. Mensen komen vaak met meer vragen dan waarvoor je als medewerker eigenlijk bent ingezet. Er zijn deelnemers die hun levensverhaal willen vertellen, en daar moet je ruimte voor maken omdat ze dat verhaal soms nergens anders kwijt kunnen.'

Als professional binnen het team HuisHoudBoekje krijg je, onder andere vanuit de gesprekken, te maken met veel verschillende aspecten die invloed hebben op de financiën van de inwoners. Dat vraagt om brede kennis van de professionals van alles wat er speelt in de stad. Maar ook om het delen van nieuwe kennis en inzichten met collega's.

### VOOR WIE IS HET HUISHOUDBOEKJE?

Iedere inwoner die (tijdelijk) ondersteuning nodig heeft bij het beheer van financiën. Het is niet voor inwoners met grote betalingsachterstanden en/of schulden die ze zelf niet meer op kunnen lossen.

<https://zorgprofessionals.utrecht.nl/rondkomen-en-schuldenvrij/uitleg-over-het-huishoudboekje>

'De teamleider van het team HuisHoudBoekje speelt een cruciale rol in het borgen en delen van kennis en ervaringen binnen het team. Niet alleen door trainingen te organiseren maar vooral door een-op-eencoaching.'

## Leren en schalen: van Utrecht naar andere gemeenten

Is het HuisHoudBoekje ook interessant voor andere gemeenten? 'Ja, dat denken we wel. We weten dat andere gemeenten ook stoeien met de vraag hoe ze invulling moeten geven aan financiële dienstverlening voor deze doelgroepen. En we denken dat het HuisHoudBoekje daar goed bij kan helpen.'

## Begin klein en laat kennis en ervaring stap voor stap groeien

Tom en Monique geven een tip voor andere gemeenten die met het HuisHoudBoekje willen beginnen: 'Je hoeft niet meteen groot te beginnen. Wij zijn zelf ook gestart met één medewerker. Die medewerker heeft daarna iedere volgende medewerker ingewerkt en zijn kennis en ervaring overgedragen. Zo bouwen we stap voor stap aan kennis en ervaring. Wij hebben geleerd dat de overdracht van kennis en ervaring op deze manier het beste wordt geborgd.'

## Geef kennis en ervaring door met geleerde lessen

Om innovaties werkend te krijgen bij anderen is het ook nodig om de kennis en ervaring door te geven. Michel van Schaik (manager Kenniscentrum Innovatie van VNG) ziet dat dit niet eenvoudig is. Iedere gemeente werkt tenslotte op een andere manier. 'Het punt is alleen dat er 342 gemeenten zijn en het is zonde als iedere gemeente steeds weer het wiel opnieuw moet uitvinden.' De sleutel hierbij is in zijn ogen om goed stil te staan bij de geleerde lessen. 'Een goede methode hiervoor is om de geleerde lessen te bundelen, te ontsluiten en daar kwetsbaar in durven zijn. Dus niet alleen stilstaan bij wat goed ging, maar ook wat lastig was en wat je achteraf gezien anders had gedaan.'



## ▶ Ontwikkel kennis door nieuwsgierig om je heen te kijken

Maar hoe weet je als professional welke innovaties er al zijn? Michel zegt daarover: 'Het Kenniscentrum Innovatie legt verbindingen tussen gemeenten. Bijvoorbeeld door online communities van professionals waar kennis en ervaring over innovaties worden uitgewisseld. Maar als professional zelf kun je hier ook iets aan doen. Door nieuwsgierig te zijn en om je heen te kijken. Met het financieel ravijnjaar in zicht is daar vaak te weinig tijd voor. En dat is jammer, want juist de tijd nemen om nieuwsgierig om je heen te kijken is cruciaal voor innovatie.'

Wil je als professional meer weten over de innovaties die al bestaan? Kijk dan eens op [vng.nl/kenniscentrum-innovatie](http://vng.nl/kenniscentrum-innovatie). Hier vind je niet alleen informatie over innovaties maar ook de communities rondom gemeentelijke innovaties waar collega's kennis en ervaring uitwisselen. Wanneer je een vraag hebt of meer wilt weten, dan kun je ook mailen naar [innovatie@vng.nl](mailto:innovatie@vng.nl)

'We merken dat gebruikers het heel fijn vinden dat ze zelf de regie blijven voeren, omdat het vrijwillig is.'

## Zorg voor ruimte voor de implementatie van een innovatie

We vragen Michel wat hij in de brede zin ziet bij gemeenten: waar moet een overnemende gemeente nu rekening mee houden? 'Ten eerste moet je ervoor zorgen dat je ruimte hebt wanneer je een tool of een innovatie van een andere gemeente implementeert. Niet alleen financieel maar ook mentaal. De techniek zelf is er vaak al. Maar er is ook tijd nodig om mensen in hun houding en gedrag mee te nemen en op te leiden. Dat is de vraag: heb je de ruimte om die innovatie samen te organiseren?'

## Organiseer een innovatie-infrastructuur

'Daarnaast zou een gemeente niet alleen een innovatie moeten overnemen – eigenlijk zou een gemeente een innovatie-infrastructuur moeten organiseren. Daarmee bedoel ik een basis binnen de gemeente waarmee vernieuwingen steeds makkelijker worden opgezet of overgenomen. Bijvoorbeeld doordat de politieke en ambtelijke leiding erkennen dat innovatie belangrijk is, dat er middelen en mensen worden vrijgemaakt, dat er een netwerk wordt gecreëerd waarin samenwerken en kennisdelen wordt gestimuleerd. Op die manier krijg je mensen die geëquipeerd zijn voor innovaties een mandaat hebben om innovaties te organiseren.'

Tot slot: heeft Michel nog een oproep om kennis over innovaties binnen het Sociaal Domein te laten groeien? 'Zorg als professional ervoor dat je genoeg tijd neemt om nieuwsgierig om je heen te kijken. En deel de kennis en ervaring die je hebt, zodat niet iedereen het wiel opnieuw hoeft uit te vinden.' ❖