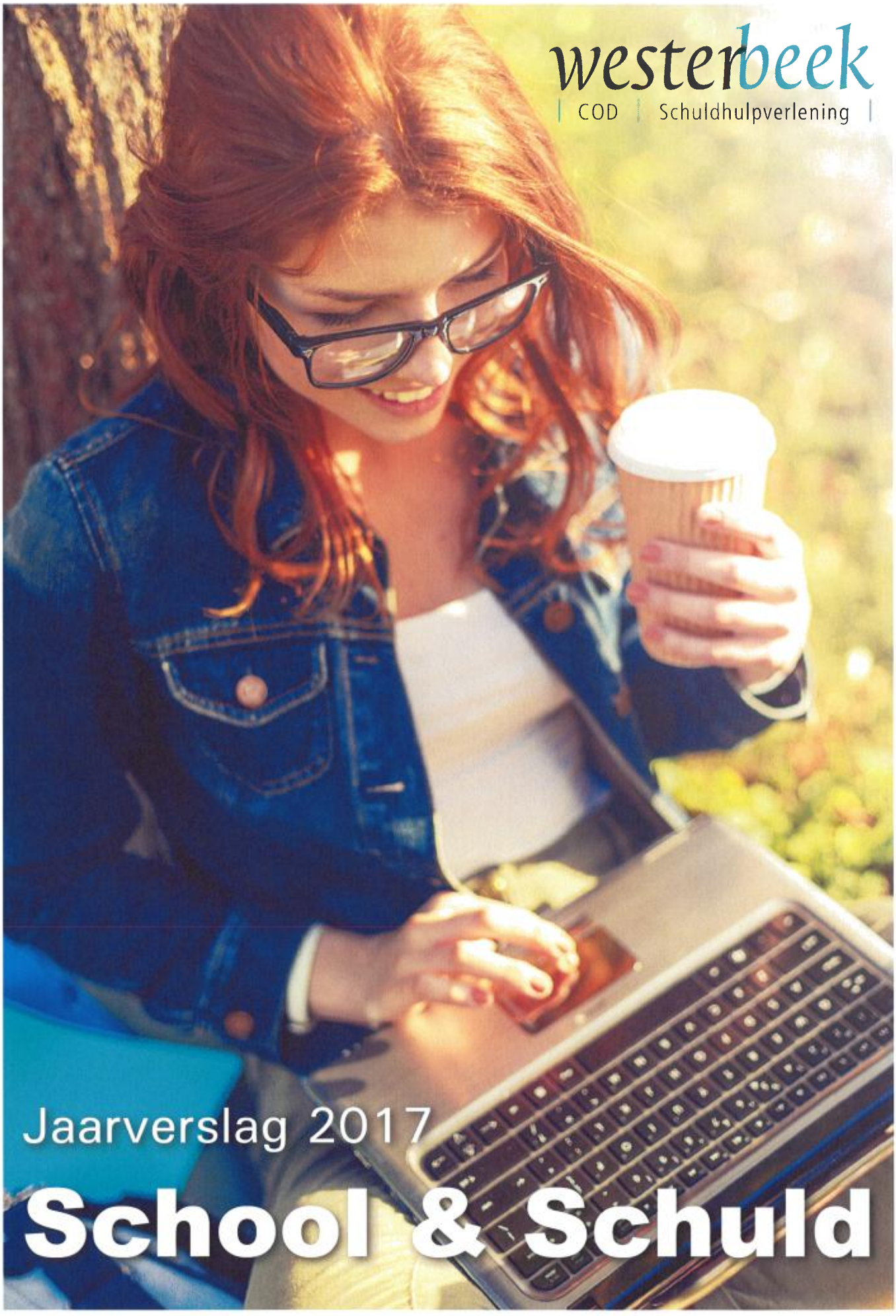

westerbeek
COD | Schuldhulpverlening
Jaarverslag 2017
School & Schuld

westerbeek

COD | Schuldhulpverlening



Velperweg 27
6824 BC Arnhem
Postbus 2088
6802 CB Arnhem

T | 088-270 12 90
F | 088-270 12 21

www.westerbeekbv.nl
info@westerbeekbv.nl

Inhoudsopgave

Voorwoord 5

1. Inleiding 6

2. Aanmeldingen 7

2.1 Instroom 7

2.2 Uitstroom 9

2.3 No show 10

3. Doelgroep 11

3.1 Verhouding man/vrouw 11

3.2 Leeftijd van de studenten 11

3.3 Opleidingsniveau en leerjaar 12

3.4 Type leerweg 12

4. Hulpvraag 14

4.1 Info en advies 14

4.2 Ondersteuning (niet-)complex 14

4.3 Financieel zorgtraject 15

4.4 Schuldhulp 15

4.5 Resultaten 16

5. Schulden 18

5.1 Zorgverzekeraar 18

5.2 DUO 18

5.3 Boetes 18

5.4 Belastingdienst 19

5.5 Telefoonmaatschappijen 19

5.6 Afterpay 19

6. Opvallende zaken 20

6.1 Tijdelijke voorziening leermiddelen 18- en 18+ 20

6.2 Statuslozen 20

6.3 Studers 20

6.4 BKR-registratie bij mobiele abonnementen 21

7. Het project School & Schuld 2017 **22**

7.1 Evaluatie op aanbevelingen 2016 22

7.2 Deskundigheidsbevordering 22

7.3 Urenspecificatie 24

7.4 Mijn.westerbeekbv.nl 24

7.5 Digi-Bieb School & Schuld 25

8. Het project School & Schuld in 2018 **27**

8.1 Communicatieplan 27

8.2 Externe partijen 28

8.3 Pitchen en ambassadeursschap 28

Bijlagen **29**

Bijlage 1: Locaties & Dagdelen 29

Bijlage 2: Instroom 2017 per locatie 30

Voorwoord

Voor u ligt de evaluatie van het project School & Schuld van Westerbeek COD b.v. over 2017. Wij laten u graag aan de hand van de cijfers in deze evaluatie zien hoe belangrijk het project School & Schuld is geworden als onderdeel van de ROC's in de gemeente Amsterdam.

Met dit evaluatieverslag geven wij u met veel plezier inzicht in onze activiteiten, ontwikkelingen en uiteraard de behaalde resultaten over 2017. Ook dit jaar hebben onze budgetcoaches zich weer met veel enthousiasme ingezet voor de leerlingen op de ROC's en zij hebben hen proactief benaderd met hulp, ondersteuning of begeleiding op financieel gebied.

Het jaar 2017 was door wat personele verschuivingen zo nu en dan best een uitdaging. De (nieuwe) budgetcoaches hebben de werkzaamheden echter goed en snel opgepakt, ondersteund door hun ervaren collega's. Zo hebben de scholen weinig last ondervonden van deze veranderingen. We hebben het belang van goede communicatie met de ROC's over de veranderingen. Goed ingeschat en ervoor gezorgd dat de ROC's altijd precies wisten waar zij aan toe waren als het om de budgetcoach ging.

Verder zijn wij per 1 oktober 2017 gestart op het Mediacollege en hebben de positieve geluiden over het project School & Schuld ook het ROC van Amsterdam mbo College Amstelland Amstelveen bereikt. Dit ROC heeft besloten de budgetcoach zelf in te kopen en zo zijn wij daar sinds 1 maart 2017 ook met onze dienstverlening te vinden.

Wij zijn bijzonder trots dat wij als Westerbeek COD al zoveel jaar met al onze kennis en ervaring een belangrijke bijdrage leveren aan de aanpak van de helaas groeiende financiële problematiek onder jongeren in Amsterdam. Wij gaan daarmee vol vertrouwen het nieuwe jaar in.

Arnhem, 2 april 2018

ın, directeur Westerbeek COD

1. Inleiding

In 2017 verzorgt Westerbeek COD het project School & Schuld op 4 locaties meer dan in 2016. Daarmee voeren we het project nu uit op 25 locaties van het ROC van Amsterdam (ROCvA), ROC TOP en het Media college (zie bijlage 1). De dienstverlening van School & Schuld bestaat onder andere uit:

- Het verzorgen van een budgetspreekuur
- Budgetcoaching
- Voorlichting en ondersteuning budgetlessen
- Het opstarten schuldhulpverleningstraject en eventuele doorverwijzing
- Preventie van financiële problemen
- Het verzorgen van voorlichting via de productie en distributie van het boekje 'CentenZo' en de website checkjecenten.nl

In totaal is er in 2017 een lichte daling in het aantal aanmeldingen te zien ten opzichte van 2018. Dit heeft waarschijnlijk te maken met het feit dat wij voor de aanvragen "voorziening tegemoetkoming leermiddelen 18-" op het ROCvA een andere werkwijze hebben toegepast. Deze aanvragen zijn vanaf september 2017 gekoppeld aan één persoon die is aangesteld door Westerbeek COD en werkzaam is in opdracht van het ROCvA. De beoordeling van deze aanvragen valt daardoor buiten het project. De budgetcoach op de locatie van het ROCvA heeft hierbij een ondersteunende rol en wordt ingezet wanneer bijzondere expertise nodig is. Een andere oorzaak voor de lichte daling in aanmeldingen kan ook zijn dat er minder studenten zijn ingeschreven ten opzichte van voorgaande jaren.

Studenten worden op verschillende manieren aangemeld bij de budgetcoaches. De aanmelding gebeurt veelal via het LEC (ROCvA) en de zorgcoördinatoren (ROCvA en ROC TOP). Daarnaast worden studenten doorverwezen via jeugdadviseurs, mentoren, schoolmaatschappelijk werkers, studentenbegeleider, etc. Uiteraard zijn studenten ook zonder doorverwijzing welkom bij ons. De studenten worden geattendeerd op onze aanwezigheid middels flyers, posters met betrekking tot actualiteiten rondom financiën, de CentenZo en mond-tot-mond reclame door medestudenten.

Verder gaan de budgetcoaches langs de klassen met eerstejaars studenten om zichzelf voor te stellen. Tijdens deze introductie vertellen zij wie ze zijn, waar de studenten hen kunnen vinden en wat de studenten van onze budgetcoaches kunnen verwachten. Ook zorgen de budgetcoaches ervoor dat ze zichtbaar zijn door bijvoorbeeld tijdens de pauzes in de kantine rond te lopen en zich onder de studenten te begeven. Het budgetspreekuur is laagdrempelig voor de studenten en de budgetcoaches zijn gemakkelijk toegankelijk.

Behalve onze introductie bij de studenten is het voor de budgetcoaches net zo belangrijk om zich aan de medewerkers van de ROC's voor te stellen. Dit vanuit de gedachte dat de medewerkers zich bewust zijn van de aanwezigheid van de budgetcoaches en zij studenten met financiële vraagstukken consequent blijven doorverwijzen.

2. Aanmeldingen

2.1 Instroom

De ROC's hebben gezamenlijk een totaal van 22.558 studenten, geteld vanaf peildatum 1 oktober 2016. ROCvA had een totaal van 18.368 studenten en ROC TOP 4.190 studenten.

Van januari tot en met december 2017 zijn er in totaal 1196 aanmeldingen geweest bij de budgetcoaches van Westerbeek COD. Dit is een lichte daling ten opzichte van vorig jaar, toen waren er in totaal 1260 aanmeldingen. Echter zijn er ook minder studenten ingeschreven. Hieruit zouden wij kunnen concluderen dat het aantal aanmeldingen verhoudingsgewijs gelijk is gebleven. Vorig jaar zagen wij hier nog een aanzienlijke stijging, veroorzaakt door de groeiende problematiek onder de studenten vanwege de verplicht gestelde aanschaf van leermiddelen. Om dit voor iedereen mogelijk te maken is budget vrijgemaakt voor een tegemoetkoming voor studenten die de leermiddelen niet zelf kunnen bekostigen. De studenten die deze tegemoetkoming hebben aangevraagd zijn niet meer meegeteld in het aantal aanmeldingen bij de budgetcoaches, maar zijn apart geregistreerd.

Op het ROC van Amsterdam zie je een stijging en bij het ROC TOP een daling in het aantal aanmeldingen ten opzichte van vorig jaar. Veranderingen binnen het onderwijs en de organisatiestructuur van ROC TOP hebben nogal wat aandacht van verwijzers gevraagd, met als gevolg dat zij minder studenten hebben aangemeld. De stijging in het aantal aanmelding op het ROC van Amsterdam is te herleiden naar de eerste paar maanden van 2017 waarin de budgetcoach de inkomenscheck deed voor de 'Tijdelijke voorziening leermiddelen 18-' van het ROC van Amsterdam.

Tabel 1: aantal aanmeldingen

Organisatie	Aantal aanmeldingen in 2017
ROC TOP	313
ROC van Amsterdam	869
Mediacollege	12
Totale instroom School & Schuld Westerbeek	1194

Tabel 2a, 2b en 2c: aantal aanmeldingen per locatie

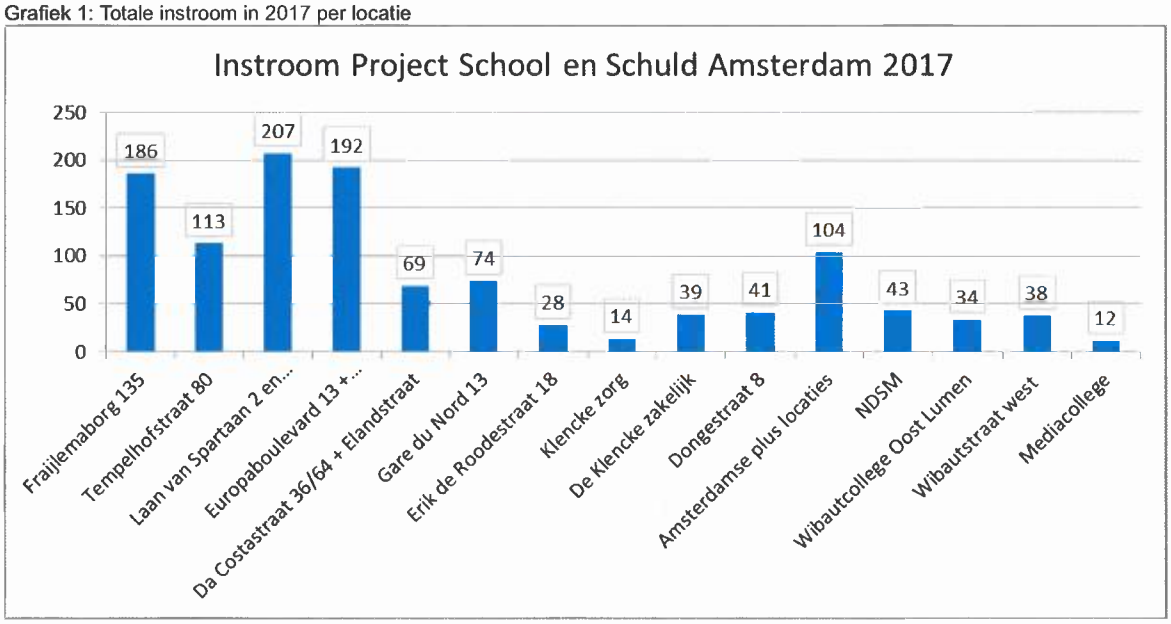
ROC van Amsterdam	Aanmeldingen 2017	Aanmeldingen 2016	Aantal dagdelen per week
College Zuid Oost, Fraijlemaborg 135	186	148	10
College Westpoort, Tempelhofstraat 80	113	102	4
College West, Laan van Spartaan 2 en Naaldwijkstraat 45	207	205	9
College Zuid, Europaboulevard 13 en Ruysdaalstraat 67	192	189	2
College Centrum, Da Costastraat 36 en Elandstraat 175	69	55	2

College Noord, Gare du Nord 13, Meeuwenlaan en Diemen	74	86	4
ROC op Maat, Erik de Roodestraat 18	28	20	1
Totaal	869	805	

	Aanmeldingen 2017	Aanmeldingen 2016	Aantal dagdelen per week
Mediacollege (vanaf oktober 2017)	12	-	1

ROC TOP	Aanmeldingen 2017	Aanmeldingen 2016	Aantal dagdelen per week
De Klencke Zorg, De Boelelaan 1109	14	20	1
De Klencke Zakelijk	39	53	3
Dongestraat 8	41	63	3
Amsterdamse Plus	104	155	7
Oslofjordweg en NDSM	43	76	2
Wibautstraat en Vlaardingenlaan	72	88	6
Totaal	313	455	22

Grafiek 1: Totale instroom in 2017 per locatie



Tabel 3: Verwijzers student

Verwijzer van de student	Percentage
Student zelf	17,8%
Docent	2,0%
Medestudent	0,5%
Mentor	19,4%
LEC/Zorgcoordinator	48,1%
Ouders/familie	4,0%
Anders	8,2%
	100%

Van alle aanmeldingen worden de meeste studenten doorverwezen door het LEC en/of de zorgcoördinator. Dit is logisch, omdat dit het eerste aanspreekpunt is voor de studenten wanneer zij een probleem hebben. Toch zien wij dat de student ook zelfstandig steeds beter de weg weet te vinden naar de budgetcoach. Er is geen tussenkomst meer van een ander. Deze stijgende lijn willen wij graag vasthouden, dit doen wij door middel van postermateriaal, flyers, de CentenZo en het voorstelrondje in de klassen op verschillende momenten in het schooljaar. Het kan ook komen, omdat student al bekend is met de budgetcoach en daardoor de weg beter weet terug te vinden.

De mentoren spelen eveneens een grote rol bij het doorverwijzen van de studenten. De mentor is vaak een vertrouwenspersoon voor de studenten, het kan dan zijn dat problemen op financieel gebied besproken worden. Wij merken dat de mentor dan sneller doorverwijst naar de budgetcoach. Indien een student op een andere manier wordt aangemeld, kan er gedacht worden aan een leerplichtambtenaar, maatschappelijk werker, studentenbegeleider of een begeleider vanuit Jeugdzorg.

Alle doorverwijzingen en aanmeldingen worden vastgelegd in het daarvoor geldende schoolsysteem. Binnen het ROCvA wordt er gebruikt gemaakt van Eduarte en binnen het ROC TOP is dit Trajectplanner. Deze systemen zorgen ervoor dat iedereen die bij de student betrokken is, zoals de zorgcoördinator of mentor, snel kan zien of er al een traject loopt bij de budgetcoach. De budgetcoaches werken daarnaast met papieren verwijsformulieren. Dit is vooral handig als studenten onverwachts binnen komen lopen. De verwijzing wordt dan achteraf alsnog vastgelegd in Eduarte of Trajectplanner.

2.2 Uitstroom

Van de 1196 aanmeldingen is tot en met december 2017 65% van de dossiers succesvol afgerond. Een succesvolle afronding houdt in dat de hulpvraag is beantwoord.

Daarnaast lopen van de aanmeldingen uit 2017 nog 37,3% dossiers door in januari 2018. Dit is een grote stijging ten opzichte van vorig jaar, toen was dit namelijk nog 19%. Een verklaring hiervoor is dat wij een dossier nog niet afsluiten, als wij denken dat de student enige vorm van

nazorg nodig heeft. Tijdens de nazorg houden we contact met de student via mail, whatsapp en telefoon. Binnen de nazorg is er ook ruimte voor eventuele vervolgafspraken.

Tabel 4: Uitstroom 2017

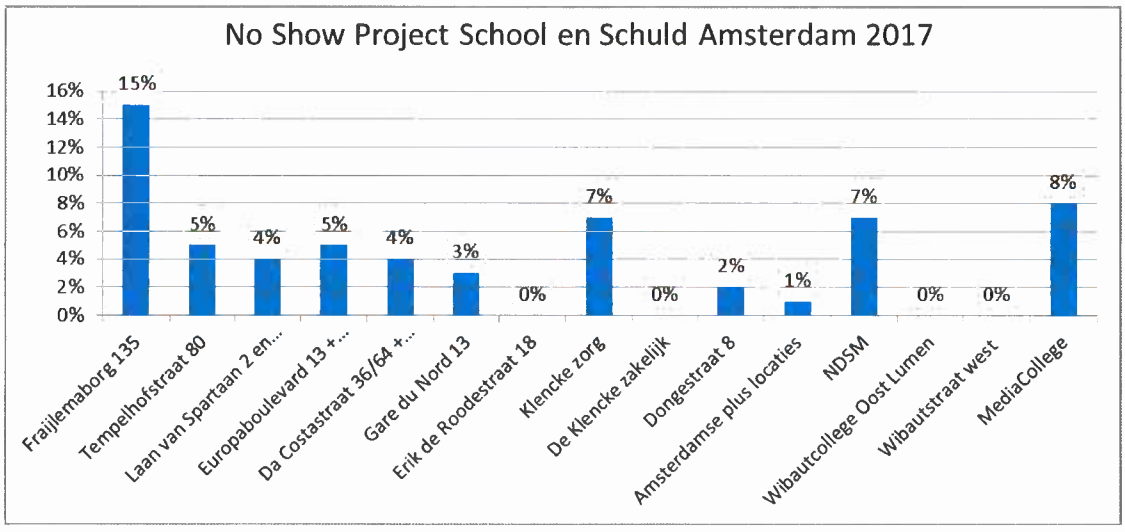
Afgeronde trajecten 2017	Percentage
Succesvol	60,6%
No show	4,6%
Nog lopende dossiers (januari 2018)	34,8%
	100%

2.3 No show

In 2017 zien we een sterke daling van het aantal 'no show' ten opzichte van vorig jaar. Onder no show verstaan wij dat een student zich onttrekt aan de ondersteuning die de budgetcoaches aanbieden. In 2017 hebben wij de inhoud van de door de budgetcoaches geboden zorgtrajecten concreter gemaakt. In geval van een no show hebben de budgetcoaches de volgende afspraak gemaakt:

'Bij een no show in het logboek met datum vermelden dat cliënt niet is gekomen en dat cliënt opnieuw is uitgenodigd (via mail, whatsapp of telefonisch). Na 1 of 2 keer no show de mentor, verwijzer of zorgcoördinator hiervan op de hoogte brengen. Bij 3 keer no show het dossier afsluiten. Breng cliënt hiervan op de hoogte.'

Deze afspraak maakt dat de budgetcoaches nog meer achter de studenten aanzitten om hen alsnog te bereiken. Ook krijgt de student meer kansen om alsnog op de afspraak te verschijnen. Deze geprotocolleerde aanpak verklaart de sterke daling van het aantal no show van gemiddeld 7,4% over alle opleidingen in 2016 naar 3,8% in 2017.



3. Doelgroep

Om een goed beeld te geven waaruit de doelgroep bestaat, hebben wij een verdeling gemaakt tussen:

- De verhouding man en vrouw
- Leeftijd
- Opleidingsniveau
- Type leerweg
- Leerjaar van student op moment van aanmelding.

3.1 Verhouding man/vrouw

Tabel 5: verhouding man/vrouw 2017 ten opzichte van voorgaande jaren

Geslacht	Percentage man/vrouw ROC's 2017	Percentage man/vrouw ROC's 2016	Percentage man/vrouw ROC's 2015
Man	46,0%	40,9%	36,0%
Vrouw	54,0%	59,1%	64,0%
	100%	100%	100%

Voorgaande jaren was het opvallend dat het aantal aanmeldingen onder vrouwen altijd een stuk hoger lag vergeleken met het aantal aanmeldingen onder de mannelijke studenten. Hieruit konden we concluderen dat vrouwelijke studenten toch makkelijker om hulp durfden te vragen en de weg naar de budgetcoach gemakkelijker wisten te vinden. In 2017 ligt het aantal aanmeldingen onder mannen en vrouwen voor het eerst vrijwel gelijk. Wellicht valt dit te verklaren vanuit de groeiende financiële problematiek onder jongeren en het feit dat er steeds meer open over wordt gesproken. Misschien is er hierdoor minder schaamte en is de drempel voor zowel mannen als vrouwen daarmee laagdrempeliger om bij de budgetcoach aan te kloppen voor hulp.

3.2 Leeftijd van de studenten

Tabel 6: leeftijd van de studenten

Leeftijd van de student bij aanmelding in 2017	Percentage
Jonger dan 18 jaar	2,8%
18-19 jaar	33,9%
20-29 jaar	58,8%
30-39 jaar	2,8%
40 jaar en ouder	0,7%

De meeste studenten die zich bij de budgetcoach aanmelden zijn tussen de 20 en 29 jaar. Dit is ook vrij logisch, aangezien de meeste studenten van de ROC's tot die leeftijdscategorie behoren. Vorig jaar lag het percentage van het aantal aanmeldingen van jongeren onder de 18 jaar op 9,5%. Hier is dus wel sprake van een sterke daling, terwijl we juist een stijging hadden verwacht daar jongeren van 16 en 17 jaar vanaf 1 januari 2017 ook recht hebben op een studentenreisproduct. Dat het aantal aanmeldingen in die leeftijdscategorie laag is, valt te verklaren door het feit dat zij nog geen financiële verplichtingen hebben. Het financiële vraagstuk

van die leeftijdscategorie ligt dan ook vaak op een meer praktisch vlak en bestaat uit vragen rondom: aanvraag leermiddelen, aanvraag voor sportfonds of een voorbereiding voor wanneer zij 18 jaar worden. Het is wel belangrijk dat de budgetcoaches de jongeren onder de 18 jaar niet uit het oog verliezen. De budgetcoaches benaderen deze jongeren structureel vanuit preventief oogpunt. In het komende jaar gaan de budgetcoaches ook weer meer doen om deze jongeren te bereiken.

3.3 Opleidingsniveau en leerjaar

Tabel 7: Opleidingsniveaus in 2017

Opleidingsniveau	Percentage
Entree en niveau 1	23,4%
Niveau 2	27,2%
Niveau 3	18,9%
Niveau 4	30,5%

Vergeleken met voorgaande jaren is er in het aantal aanmeldingen per opleidingsniveau niet veel veranderd. Voor de aanmeldingen per niveau kunnen we concluderen dat studenten op alle niveaus zich bij de budgetcoach aanmelden. Echter, waar in voorgaande jaren het aantal aanmeldingen van niveau 2 en lager het grootst was, is dit nu met een klein verschil verschoven naar niveau 4.

Van alle aanmeldingen zit een percentage van 76,6% in het eerste leerjaar. Het grootste gedeelte dus, overigens net als voorgaande jaren. Dit heeft waarschijnlijk te maken met het feit dat deze eerstejaars studenten voor het eerst te maken krijgen met studiefinanciering, lesgeld en de aanschaf van leermiddelen. Ook worden studenten uit het eerste leerjaar meer proactief door de budgetcoaches benaderd via o.a. het voorstelrondje in de klassen. Verder krijgen ze in het eerste studiejaar ook de meeste budgetlessen, Allemaal oorzaken waardoor eerstejaars studenten de weg naar de budgetcoach gemakkelijker weten te vinden. Opvallend is dat het aantal aanmeldingen per leerjaar steeds minder wordt, naarmate de student in een volgend leerjaar terecht komt.

Tabel 8: Leerjaar in 2017

Leerjaar	Percentage
Eerste jaar	76,6%
Tweede jaar	17,9%
Derde jaar	4,5
Vierde jaar	1,0%

3.4 Type leerweg

Van alle studenten die zich bij de budgetcoach aanmelden, volgt 97,4% een BOL-opleiding en 2,6% een BBL-opleiding. Dit is een ontzettend groot verschil, dat waarschijnlijk te maken heeft met het feit dat BBL-studenten geen recht op studiefinanciering hebben. In principe werken zij al en hebben een eigen inkomen, indien er sprake is van financiële problemen zien deze er heel anders uit. Verder zijn BBL-studenten één dag per week aanwezig op school, dit zal er mede voor zorgen dat zij de budgetcoach moeilijker kunnen benaderen. Er is bijvoorbeeld niet op alle locaties dagelijks een budgetcoach aanwezig, hierdoor is de kans groot dat de budgetcoaches de

BBL-studenten mislopen. Plus op sommige ROC's vallen de BBL-ers niet onder de zorgtaak van de zorgteams. Deze elementen vormen waarschijnlijk de oorzaak dat het aanmeldingen onder BBL-studenten zo laag is.

Tabel 9: Percentage studenten per leerweg in 2017

Type leerweg	Percentage
BOL	97,4%
BBL	2,6%

4. Hulpvraag

In 2017 hebben wij de hulpvraag van de studenten onderverdeeld in een aantal categorieën. Die categorieën hebben wij vervolgens concreet gedefinieerd, zodat voor alle budgetcoaches duidelijk is hoe de hulpvraag onder te verdelen is in de categorieën:

- Info en advies
- Ondersteuning niet-complex
- Financieel zorgtraject
- Schuldhulp
- No show

Tabel 10: gekozen trajecten in 2017

Categorie hulpvraag	Aantal	Percentage
Info en advies	565	56,1%
Ondersteuning (niet)-complex	374	37,1%
Financieel zorgtraject	6	0,006%
Schuldhulp	3	0,003%
No show	59	0,06%
Nog onbekend	187	
Totaal	1194	100%

In tabel 10 zijn nog niet alle hulpvragen van de aanmeldingen gecategoriseerd. Dit heeft te maken met het feit dat de budgetcoach hier nog niets over heeft ingevuld in het registratiesysteem mijn.westerbeekbv.nl, omdat bijvoorbeeld de hulpvraag nog niet concreet is, het traject nog lopende is of het voor de budgetcoach onduidelijk is welk traject het best bij de hulpvraag past.

4.1 Info en advies

Voor een traject 'info en advies' bestaat de dienstverlening van de budgetcoach uit één of twee gesprekken. Het gaat hier veelal om wat minder complexe hulpvragen, die in een of twee gesprekken beantwoord c.q. opgelost kunnen worden. Mocht het om een complexere hulpvraag gaan, die echter wel in één of twee gesprekken beantwoord kan worden, dan blijft het toch ook een 'info en advies'. Dit zult u later in de rapportage terug zien onder het kopje 'behaalde resultaten'.

Zoals uit tabel 10 blijkt bestaat kunnen de meeste hulpvragen beantwoord worden met een info- en adviesgesprek.

4.2 Ondersteuning (niet-)complex

Bij 'ondersteuning (niet-)complex' bestaat de dienstverlening uit drie of vier gesprekken met de student. Het beantwoorden van de hulpvraag heeft meer tijd nodig en vaak blijkt dat uit de hulpvraag nog meer onderliggende vragen naar voren komen.

Voorheen hadden we ook nog een categorie 'ondersteuning complex'. Het was voor de budgetcoaches alleen niet altijd duidelijk wanneer welke van de twee trajecten ingezet moest worden. Daarom hebben de budgetcoaches ervoor gekozen het soort traject te koppelen aan het aantal gesprekken dat nodig is om de hulpvraag van de student te beantwoorden. De mate van complexiteit van de hulpvraag speelt hierbij een minder belangrijke rol en komt zoals al eerder aangegeven ook naar voren in het behaalde resultaat.

Zoals u in tabel 10 ziet, beslaat het aantal 'ondersteuning (niet-) complex' ook een groot deel van de hulpvragen van de student. Hierbij kan onder andere aan de volgende soort hulpvragen worden gedacht:

- Leren omgaan met geld / budgetteren
- Enkelvoudige betalingsregeling treffen met een schuldeiser
- 18 en nu? Of student en nu?
- Stabiliseren

4.3 Financieel zorgtraject

Het financieel zorgtraject is nieuw. De budgetcoaches dit traject toegevoegd, omdat het hier echt aan ontbrak. Het financieel zorgtraject bestaat uit méér dan 4 gesprekken met de student. De coach legt in een plan van aanpak de doelstellingen vast. De student krijgt intensievere begeleiding bij zijn regelzaken, financiën en schulden. De coach kan onder andere om de volgende redenen kiezen voor een financieel zorgtraject:

- wanneer er geen sprake is van problematische schulden, maar er wel schulden zijn waarbij de student ondersteuning nodig heeft bij het oplossen daarvan;
- wanneer de student (nog) niet toe is aan een officieel schuldhulpverleningstraject, maar wel in staat is om zijn financiële situatie te stabiliseren;
- wanneer een eerder schuldhulpverleningstraject om wat voor reden dan ook, is mislukt.

Let op: het plan van aanpak in de zin van het financieel zorgtraject is niet hetzelfde als een plan van aanpak conform de eisen van de NVVK. Als je betalingsregelingen treft met schuldeisers, dien je daarom in de communicatie te allen tijde te vermelden dat er geen sprake is van een schuldhulpverleningstraject conform de NVVK.

Het Financieel zorgtraject is toegevoegd aan de dienstverlening in het project School & Schuld, zodat de budgetcoaches meer ruimte hebben om studenten te helpen met bijvoorbeeld het treffen van enkelvoudige of meervoudige betalingsregelingen, waarbij volledige afbetaling gemakkelijk haalbaar is. In het plan van aanpak van het Financieel zorgtraject wordt gebruikgemaakt van de methodiek "oplossingsgericht werken".

4.4 Schuldhulp

De budgetcoaches zijn erg voorzichtig met het inzetten van een schuldhulptraject. Dit is namelijk een traject dat door de student zeer serieus moet worden genomen. De budgetcoach kiest hier dan ook alleen voor, wanneer de budgetcoach volledig overtuigd is van de toewijding van de student voor een dergelijk traject. Dit doet de budgetcoach vooral om de inspanningsverplichting vanuit de student te waarborgen.

Het schuldhulptraject is een schuldhulpverleningstraject conform de normen van de NVVK. Voor dit traject wordt een Plan van aanpak opgesteld, waarbij wordt voldaan aan de vastgestelde termijnen uit het 120-dagen model van de NVVK. Dit schuldhulptraject kan de coach alleen opzetten als de schulden 100% afbetaald kunnen worden. Drie maanden na het opstellen van het Plan van aanpak maakt de coach een voortgangsrapportage met de stand van zaken. Als geen volledige afbetaling van de schulden mogelijk is, kan de coach besluiten om bij de Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam (GKA) een jongerensaneringskrediet (JSK) aan te vragen.

Zoals uit tabel 10 blijkt, kiezen de budgetcoaches vrijwel niet voor een dergelijk traject. Dit heeft veelal te maken met het feit dat schulden van de studenten vaak te overzien zijn. Met begeleiding van de budgetcoach kunnen realistische betalingsregelingen worden getroffen met schuldeisers. Veelal komt het dan niet zo ver dat de budgetcoach een schuldhulpverleningstraject moet opzetten, maar kan er worden volstaan met begeleiding in het kader van het financieel zorgtraject.

4.5 Resultaten

In het registratiesysteem registreert de budgetcoach behalve het soort traject ook welk resultaat is behaald. In de loop der jaren zijn de soorten resultaten verder verfijnd om zo een steeds completer beeld te krijgen van de werkzaamheden van de budgetcoach. Tevens kunnen de budgetcoaches voor meerdere resultaten kiezen als de hulpvraag daarom vraagt. Er zijn dus meerdere resultaten mogelijk bij de hulpvraag van één aanmelding. Tabel 11 geeft weer welke resultaten de budgetcoaches in 2017 hebben behaald.

In het registratiesysteem mijn.westerbeekbv.nl wordt er door de budgetcoach aangevinkt welk(e) resultaat/resultaten er zijn behaald. In de tweede helft van 2017 zijn aan deze lijst diverse resultaten toegevoegd. Doordat we hier pas halverwege het jaar mee zijn begonnen, geeft tabel 11 niet het volledige beeld van de behaalde resultaten weer. Tegelijkertijd is hier wel uit af te lezen weer welke resultaten er in 2017 vaak zijn behaald.

Tabel 11: aantal behaalde resultaten in 2017

Resultaten	Aantal
Enkelvoudige betalingsregeling getroffen met schuldeisers	89
Meervoudige betalingsregelingen getroffen	64
Schuldenregeling geslaagd schone lei / schuldenvrij	5
Jongerensaneringskrediet via GKA	3
Budgetbeer gestart	3
Succesvol begeleid naar aanvraag studiefinanciering / aanvullende beurs / lening	197
Inkomensreparatie gerealiseerd voorliggende voorzieningen en toeslagen aangevraagd / beslagvrije voet toegepast	44
Financiële situatie gestabiliseerd / gedragsverandering cliënt gerealiseerd, inzicht gekregen in eigen gedrag / handelingen	68
Crisis verholpen / huisuitzetting / afsluiting energie	4
Administratie geordend	40
Stabilisatieovereenkomst i.v.m. zorgverzekering	2
Succesvol verwezen naar passende hulp / ondersteuning	102
Budgetcheck woonproject aangeleverd	9
Aanvraag voorziening leermiddelen 18-	194

Financiële situatie inzichtelijk gemaakt / budgetcoaching / budgetteren	67
Begeleiding en mogelijkheden onderzoeken tot aanschaffen van leermiddelen 18+	51
Cliënt wordt 18, financiële educatie over de veranderingen	38
Ondersteunen in het doen van belastingaangifte / zelfstandigheid bevorderen	8
Fonds aangeschreven/verwezen naar fonds / voedselbank	3
Informatie en/of voorlichting gegeven	169
Gebeld met instanties, organisatie(s) / Cliënt ondersteund in het bellen naar organisaties	67
Overig	471

Zolang het dossier nog niet is afgesloten laten de budgetcoaches het resultaat meestal open in het registratiesysteem. Tabel 11 geeft dan ook meer een indicatie van de behaalde resultaten in 2017 en is er geen sprake van een volledig overzicht. Er is bovendien nog een groot aantal resultaten dat onder de categorie 'overig' valt. Dit zijn de resultaten die onder geen van de andere categorieën vallen. Het gaat vaak om materiële hulpverlening zoals het ondersteunen bij het opzeggen of afsluiten van abonnementen, het opnieuw aanvragen van een vrijwaringbewijs, het ondersteunen bij het maken van afspraken met een bank, juridisch loket, gemeentehuis of woningbouwvereniging. De duur van de begeleiding is afhankelijk van de behoefte van de student en of de begeleiding wordt beëindigd of overgedragen aan een andere organisatie als de student zijn studie heeft afgerond of wordt uitgeschreven. Als de student uit beeld verdwijnt, kunnen we alleen het resultaat invullen dat bij het beëindigen van de begeleiding is behaald. Voor 2018 willen de budgetcoaches deze resultaten toch meer gaan specificeren. Het is uiteindelijk de bedoeling dat in de toekomst onder het kopje 'overig', slechts een uitzonderlijke situatie komt te vallen.

5. Schulden

In dit hoofdstuk willen we inzoomen op veel voorkomende schuldeisers. Ten opzichte van voorgaande jaren zien de budgetcoaches nog steeds weinig verschillen in de aard van de schulden. De grootste schuldeisers betreffen zorgverzekeraar, DUO, Belastingdienst, CJIB (boetes) en telefoonmaatschappijen met betrekking tot mobiele abonnementen. Een nieuwe vorm van schulden die de budgetcoaches steeds vaker voorbij zien komen zijn die van internetbestellingen die via Afterpay betaald moeten worden. De mate waarin dergelijke schulden zich voordoen, is nog niet zorgwekkend, maar is wel iets waar de budgetcoaches alert op moeten zijn in de coaching. De risico's en het overzien van de eventuele gevolgen op de lange termijn vormen dan ook een belangrijk thema in de coaching. Daarnaast is het een thema dat in de budgetlessen meer aandacht mag krijgen.

5.1 Zorgverzekeraar

Het gros van de studenten dat zich aanmeldt bij de budgetcoach heeft een zorgwekkende betalingsachterstand bij de zorgverzekeraar. Indien de student 6 maanden de zorgpremie niet heeft betaald, dan wordt de student aangemeld als wanbetaler bij het CAK. Vervolgens wordt de premie door het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB) geïnd via een acceptgiro, waarbij het recht op zorgtoeslag veelal wordt verrekend met de premie. Tegenwoordig kan een student die aangemeld is als wanbetaler weer gemakkelijk afgemeld worden. De student moet dan wel een betalingsregeling treffen voor de achterstand en zich daar aan houden. De zorgpremie wordt dan weer rechtstreeks aan de zorgverzekeraar betaald en de verzekerde wordt weer afgemeld als wanbetaler. Hierbij verloopt de communicatie met de betrokken partijen in de meeste gevallen erg soepel.

5.2 DUO

Het is geen probleem om het lesgeld bij DUO in termijnen te betalen. Deze termijnen zijn echter wel vastgesteld. De enige mogelijkheid is om het lesgeld in 6 termijnen te betalen; dat komt neer op een bedrag van €189,50 per maand. Voor veel studenten is dit een te hoog bedrag, waardoor ze vaak in de moeilijkheden komen met het betalen van andere vaste lasten. Ook weten nog steeds veel studenten niet dat het betalen in termijnen niet automatisch gaat, maar via een aanvraag in mijn.duo. DUO is echter wel flexibel als het gaat om het alsnog opstarten van de regeling.

5.3 Boetes

Studenten met schulden hebben vaak ook boetes, voornamelijk voor verkeersovertredingen. CJIB int deze boetes. Indien deze boetes niet worden betaald, wordt het oorspronkelijke bedrag verhoogd. Hierdoor komen studenten snel dieper in de problemen, ook al is het treffen van een betalingsregeling een stuk gemakkelijker geworden. Studenten zonder bijbaan, houden na aftrek van hun vaste lasten echter veelal geen geld over om deze boetes te kunnen betalen.

5.4 Belastingdienst

De schulden bij de Belastingdienst met betrekking tot de toeslagen hebben vaak vergaande gevolgen. De schulden van de toeslagen lopen snel op, omdat het om grote bedragen gaat, bijvoorbeeld kinderopvangtoeslag of huurtoeslag. Wanneer er een wijziging plaatsvindt in de situatie van de student, dient hij of zij dit zelf te melden bij de belastingdienst. Als er achteraf een correctie plaatsvindt, zijn de schulden al snel opgelopen tot in de honderden en vaak ook duizenden euro's.

5.5 Telefoonmaatschappijen

Op het moment dat de student 18 jaar wordt, dan sluiten studenten direct een mobiel abonnement af. Die abonnementen hebben vaak een looptijd van 2 jaar. Studenten hebben weinig inzicht in de daadwerkelijke lengte van die periode. Op het moment dat zij met onvoorziene uitgaven te maken krijgen, dan is het mobiele abonnement vaak het eerste dat ze niet betalen. Hierdoor ontstaat een schuld. Sinds 1 mei 2017 wordt een mobiel abonnement met mobiele telefoon geregistreerd bij het BKR. Wij merken dat dit voor de studenten niet veel verschil maakt. Wij hebben de studenten wel op diverse manieren op de hoogte gebracht van de wetswijziging, niet alleen tijdens de coaching maar ook middels de Cent&Zo en op de website. Wij denken echter dat de studenten nog niet inzien wat de gevolgen zijn van een BKR-registratie. Daarom blijft het een aandachtspunt in zowel de coaching als voor de budgetlessen.

5.6 Afterpay

Online winkelen is voor studenten steeds aantrekkelijker geworden nu ze hun aankopen achteraf kunnen betalen via Afterpay. De studenten denken dan vaak: "Mijn studiefinanciering komt bijna" of "Mijn salaris is bijna binnen". Ondertussen verliezen ze hun andere vaste lasten een beetje uit het oog en die moeten toch echt eerst betaald worden. Op deze manier wordt het budget minder overzichtelijk voor de student en loopt hij of zij alsnog een betalingsachterstand op.

6. Opvallende zaken

6.1 Tijdelijke voorziening leermiddelen 18- en 18+

Voor het schooljaar 2016-2017 is er een "Tijdelijke regeling voorziening leermiddelen voor minderjarige studenten uit minimagezinnen" ingesteld. Vanwege de grote vraag naar deze tijdelijke regeling, is deze voortgezet in het schooljaar 2017-2018.

Vanwege de vele aanvragen vanuit het ROCvA hebben wij voor het schooljaar 2017-2018 op deze school voor een net iets andere aanpak gekozen met betrekking tot de beoordeling van de aanvragen. Er is namelijk een budgetcoach / administratief medewerker aangesteld om alle aanvragen te beoordelen. Voor deze beoordeling controleert de medewerker of er aan de voorwaarden is voldaan om in aanmerking te komen voor de voorziening. Het gevolg is dat de aanvragen dus niet meer via de budgetcoach lopen van de locatie van het ROCvA waar de leerling naartoe gaat. De budgetcoaches kunnen zich zo weer met andere zaken bezighouden dan alleen het beoordelen van die grote hoeveelheid aanvragen. Eind 2017 hebben de budgetcoaches de conclusie getrokken dat deze aanpak een stuk efficiënter is dan de manier van werken in 2016.

Voor het ROC TOP is de beoordeling van de aanvragen voor schooljaar 2017-2018 hetzelfde gebleven als in schooljaar 2016-2017. De beoordeling van de aanvragen ligt dus bij de betreffende budgetcoach van de leerling. Voor het ROC TOP is daarnaast ook budget vrijgemaakt om leerlingen van 18 jaar en ouder aanspraak te kunnen laten maken op de voorziening. Het ROC TOP beslaat toch net een andere doelgroep en om die reden heeft de onderwijsinstelling ervoor gekozen de jongeren ouder dan 18 jaar niet van deze regeling uit te sluiten.

6.2 Statuslozen

Het ROC biedt onderwijs aan mensen zonder een verblijfsstatus. Geen verblijfstatus hebben, betekent geen aanspraak kunnen maken op sociale voorzieningen. Voor deze groep studenten is het vanwege het gebrek aan financiële middelen bijna onmogelijk om te studeren. Vanuit de opvang waar zij verblijven, ontvangen ze een klein bedrag aan leefgeld en daar moeten zij alles van bekostigen. Met dit leefgeld kunnen ze net voldoende eten kopen en blijft er niets meer over voor bijvoorbeeld reiskosten van hun verblijfplaats naar school en voor hun leermiddelen. Deze problemen vormen een grote belemmering voor het volgen van een studie. Bij DUO bestaat gelukkig wel de mogelijkheid om voor deze doelgroep vrijstelling te vragen voor het betalen van het verplichte lesgeld.

6.3 Studers

Bij Studers lopen de budgetcoaches al langer tegen het probleem aan dat het bedrijf niet bereid is om een betalingsregeling te treffen met de studenten. De studenten ontvangen hun boeken pas van Studers als zij het volledige bedrag hebben betaald. Het gevolg hiervan is dat studenten die hier niet toe in staat zijn, lange tijd zonder studiemateriaal zitten. Voor sommige opleidingen is het noodzakelijk om de student dan uit te sluiten van hun opleiding. De budgetcoaches blijven

proberen om alsnog een betalingsregeling te treffen, maar vanuit Studers is er weinig flexibiliteit te ontdekken. Het draait veelal uit op het aanvragen van een lening bij DUO om het studiemateriaal te kunnen bekostigen; een ander advies kan de budgetcoach de student vaak niet geven.

6.4 BKR-registratie bij mobiele abonnementen

Per 1 mei 2017 wordt een mobiele telefoonabonnement inclusief telefoon op afbetaling BKR geregistreerd. Dit betreft namelijk een krediet, want je betaalt het toestel in maandelijkse termijnen. Deze registratie geldt voor toestellen met een waarde van meer dan €250,00.
Een dergelijke registratie kan gevolgen hebben voor de hoogte van het afsluiten van andere leningen of hypotheek. De meeste van onze studenten hebben hier niet veel mee te maken. Echter is die registratie wel bedoeld als een bescherming voor consumenten om geen leningen af te sluiten die zij eigenlijk niet kunnen betalen. De budgetcoaches hebben door middel van CentenZo de studenten wel gewezen op de BKR-registratie en de gevolgen daarvan bij het afsluiten van een mobiel abonnement. Op korte termijn zullen de studenten van deze BKR-registratie nog niet veel last ondervinden. Wel proberen wij ze te waarschuwen voor de gevolgen op de lange termijn. Op deze manier stimuleren de budgetcoaches de studenten om na te denken voordat zij direct na hun 18e verjaardag een mobiel abonnement afsluiten.

7. Het project School & Schuld 2017

7.1 Evaluatie op aanbevelingen 2016

In de aanbevelingen van 2016 wordt net als voorgaande jaren het belang aangegeven van een nauwe samenwerking met externe partijen.

In 2017 is er contact onderhouden tussen budgetcoach, gemeente en DUO. Er is veel gesproken over de mogelijkheden tot vroegsignalering als het gaat om schulden bij DUO. Een idee was bijvoorbeeld dat de budgetcoach een seintje krijgt als een student het collegegeld niet betaald. De gemeente is dit plan verder aan het onderzoeken.
De wens op dit verder op te pakken is er, alleen heeft DUO met veel wet- en regelgeving en beleid te maken. In samenwerking met de gemeente wordt dit verder opgepakt. Verder heeft DUO op ons verzoek voorlichting gegeven aan de budgetcoaches over de belangrijkste en laatste ontwikkelingen binnen DUO. De budgetcoaches hebben van het momentum gebruikgemaakt om allerhande vragen te stellen over zaken waar zij tegen aan lopen.

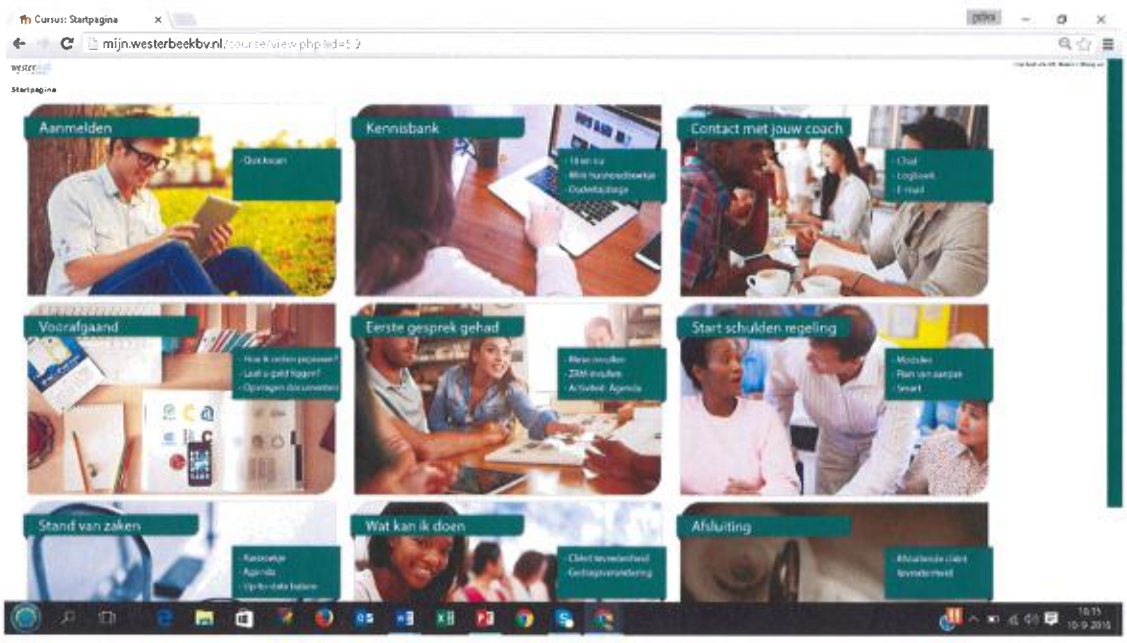
Verder is in 2016 de afspraak gemaakt dat er een meer uniforme werkwijze moest ontstaan voor alle budgetcoaches. Dit hebben wij gedaan door verschillende hulptrajecten uit te werken en te specificeren wat er precies onder een bepaald hulptraject valt. Deze hulptrajecten hebben wij vervolgens in een overzichtelijk schema geregistreerd. Dit schema hebben we ook toegevoegd aan het startdocument waarmee nieuwe budgetcoaches worden ingewerkt. Dit is hoe wij onder andere hebben bereikt dat er een meer uniforme werkwijze onder de budgetcoaches is ingesteld.

Iedere budgetcoach heeft altijd de beschikking over publiciteits- en preventiemateriaal, zoals posters, flyers en de CentenZo. De afspraak is dat op iedere ROC gebruik wordt gemaakt van hetzelfde materiaal. Wanneer een bepaald thema extra aandacht behoeft, dan wordt dit zichtbaar gemaakt op alle ROC-locaties. Zo hebben wij bijvoorbeeld tegen het eind van het jaar een postercampagne met betrekking tot het overstappen naar een andere zorgverzekering en tegen het eind van het schooljaar gaat het over het tijdig stopzetten van de studiefinanciering, terwijl we rond februari en maart posters ophangen op elke locatie met als onderwerp belastingaangifte.

Tot slot nog even iets over de communicatie met het CJIB. Deze is in 2017 sterk verbeterd. Eind 2016 hebben de budgetcoaches een voorlichting bijgewoond van het CJIB, waarin aandacht werd besteed aan de versoepeling voor het treffen van betalingsregelingen. In 2017 hebben de budgetcoaches hier alleen maar positieve ervaringen mee gehad. Het CJIB is flexibel, goed bereikbaar en bereid om te luisteren naar wat de betrokkene kan betalen. Kortom: er zijn meer mogelijkheden tot het treffen van een betalingsregeling, zolang er maar gecommuniceerd wordt.

7.2 Deskundigheidsbevordering

De wijze van deskundigheidsbevordering waar we in 2016 mee zijn begonnen, hebben we in 2017 voortgezet. Individuele coaching, intervisie en training zijn structureel ingezet ten behoeve van de ontwikkeling van de budgetcoaches. Én in 2017 is het POP (Persoonlijk



7.5 Digi-Bieb School & Schuld

In 2015 heeft de gemeente een eenmalige subsidie gegeven aan ROC TOP, het ROC van Amsterdam, Westerbeek COD en DACT voor het opzetten van een online database met handvatten voor docenten voor de invulling van hun budgetlessen. Westerbeek heeft in samenwerking met de ROC's hiermee de Digi-bieb School & Schuld ontwikkeld.



DACT heeft vervolgens 5 maal de training Money Issues gegeven aan docenten en zorgcoördinatoren. De training is gegeven door Rosanne van Nimwegen met als thema jongeren en schulden.

De Digi-Bieb School & Schuld is een online handvat voor docenten om de kwaliteit van de budgetlessen op school te verhogen. Het is een bibliotheek waar alle financiële zaken die voor studenten interessant zijn aan de orde komen. Docenten kunnen er informatie, links, filmpjes en lesmateriaal vinden om in hun budgetlessen te gebruiken. Ook staan er organisaties in de Digi-Bieb die graag gastlessen rond financiële thema's geven aan mbo-studenten.

In september 2017 is de Digi-bieb School & Schuld één jaar in de lucht. In mei 2017 heeft een evaluatie plaatsgevonden. Er kwam helaas weinig respons op de evaluatie. Wel hebben we uit de evaluatie kunnen maken waar de meeste interesse van de gebruikers naar uit gaat, namelijk hele lessenreeksen. Hier willen wij graag mee aan de slag en we gaan onderzoeken welke organisaties ons hierbij kunnen ondersteunen. Daarnaast is het van belang het lesmateriaal up-to-date te houden en op zoek te gaan naar nieuwe gastdocenten.

8. Het project School & Schuld in 2018

8.1 Communicatieplan

In samenwerking met de Hogeschool van Amsterdam (HvA) is er een grootschalig onderzoek geweest naar de aanpak van schulden specifiek gericht op jongeren. Uit dit onderzoek zijn een aantal aanbevelingen naar voren gekomen waarmee we het project School & Schuld nog beter kunnen maken. Westerbeek heeft op basis hiervan een volledig nieuw communicatieplan gemaakt.

Een van de aanbevelingen ging bijvoorbeeld over de communicatie naar de jongeren toe. Uit een enquête is gebleken dat het promotie- en voorlichtingsmateriaal dat vanuit het project School & Schuld is ontwikkeld, vaak te talig is voor de studenten. Te veel tekst en te weinig afbeeldingen, schema's, infographics, enzovoorts. De budgetcoaches hebben dit teruggekoppeld naar de afdeling PR en naar de afdeling Webdevelopment. Dit is direct opgepakt en er wordt een volledig nieuw logo gemaakt, de CentenZo wordt in een nieuw jasje gegoten en er komt een nieuwe vormgeving van de website checkjecenten.nl. Daarnaast willen we aansluiten bij de bestaande communicatiemiddelen van de scholen. Bijvoorbeeld bij het intranet op de scholen waar de studenten gebruik van maken. Een manier om studenten sneller te bereiken en dus sneller te informeren. Dit kan leiden tot preventief werken, grotere bekendheid van de budgetcoach op school en daarmee een snellere gang naar de budgetcoach.
Een andere aanbeveling uit het onderzoek is om meer outreachend te gaan werken. Dus ook meer 'out of the box' denken om de studenten makkelijker te bereiken, waarbij je kunt denken aan inzet van middelen die meer bij de belevingswereld van de jongeren aansluiten. De budgetcoaches gaan o.a. onderzoeken hoe zij social media kunnen inzetten om dit doel vorm te geven.



8.2 Externe partijen

Ook in 2018 wordt er contact gelegd en onderhouden met externe partijen om samenwerking te bewerkstelligen en versterken. Vorig jaar hebben we de samenwerkingsbanden met de volgende organisaties aangehaald; Zorgverzekeringslijn, CJIB, gemeente Amsterdam afdeling voorzieningen en statushouders. Uiteindelijk zijn de studenten en daarmee ook de budgetcoaches afhankelijk van veel andere partijen. De budgetcoaches onderzoeken hierbij actief welke partijen onze dienstverlening kunnen aanvullen en versterken.

8.3 Pitchen en ambassadeursschap

Regelmatig worden er in de gemeente Amsterdam bijeenkomsten georganiseerd, waarbij verschillende sociaal-maatschappelijke organisaties zich kunnen promoten / voorstellen. Neem bijvoorbeeld de netwerkdag van de Gemeentelijk Kredietbank, seminars van collega-organisaties en de netwerkdag met de samenwerkingspartners van het mbo-jeugdteam. Dergelijke bijeenkomsten zijn goed te gebruiken om de samenwerking te zoeken en te versterken met externe partijen, het belang van het project School & Schuld uit te dragen en School & Schuld bekend te maken bij organisaties op de sociale kaart. Vandaar dat de budgetcoaches van School & Schuld bij het management hebben gevraagd om een training waarmee ze het project School & Schuld effectief voor het voetlicht kunnen brengen. Zo gezegd, zo gedaan en in die training hebben de budgetcoaches alles geleerd wat ze nodig hebben voor het geven van een sterke pitch.

Bijlagen

Bijlage 1: Locaties & Dagdelen

Locaties 2016		Dagdelen 2017
ROC TOP De Klencke Zakelijk	De Klencke 4	3
ROC TOP Dongestraat	Dongestraat 8	2
ROC TOP De Klencke Zorg	De Klencke 4	1
ROCTOP Wibautstraat 135-139	Wibautstraat 135-139	2
ROCTOP Vlaardingenlaan/ Lumen	Vlaardingenlaan	3
ROC TOP NDSM	Oslofjordweg 701	3
ROC TOP Sporthallen Zuid	Burgerweeshuispad 54	1
ROCTOP/Amsterdamse plus	Geulstraat/Javaplantsoen Bos en Lommerplein 154 Sport (de eendracht) Duinluststraat 20	7
ROCvA College Zuid Oost	Fraijemaborg 135	10
ROCvA College West	Naaldwijkstraat 45 Laan van Spartaan 2 Eric de Roodestraat 19	10
ROCvA College Noord	Gare du Nord 13, Meeuwenlaan en Diemen	4
ROCvA College Westpoort	Tempelhofstraat 80 Dr. J van Breemenstraat 1a	4
ROCvA College Centrum	Da Costastraat 36-38	2
ROCvA College Zuid	Europaboulevard 13 en Ruysdaelstraat 67	9
Mediacollege	Contactweg 36 Dintelstraat 15	1

Bijlage 2: Instroom 2017 per locatie

Locatie	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	totaal	no show
Fraijlemaborg 135	24	24	18	6	5	9	3	3	50	20	12	12	186	24
Tempelhofstraat 80	4	24	11	4	13	5	2	2	3	14	22	9	113	6
Laan van Spartaan 2 en Naaldwijkstraat 45	14	30	27	13	13	20	11	1	31	26	14	7	207	8
Europaboulevard 13 + Ruysdaelstraat 67	44	40	15	3	16	15	0	0	29	15	6	9	192	9
Da Costastraat 36/64 + Elandstraat	3	2	10	8	3	4	1	1	18	9	7	3	69	3
Gare du Nord 13	10	6	12	5	2	2	1	1	5	9	14	7	74	2
Erik de Roodestraat 18	7	1	3	2	4	2	0	0	4	1	2	2	28	0
Klencke zorg	1	0	1	1	0	4	0	0	0	4	2	1	14	1
De Klencke zakelijk	1	3	1	1	5	2	1	1	16	3	4	1	39	0
Dongestraat 8	3	1	7	4	1	1	0	0	13	8	2	1	41	1
Amsterdamse plus locaties	9	8	8	1	10	11	4	4	13	19	10	7	104	1
NDSM	4	2	2	5	3	1	0	0	8	7	10	1	43	3
Wibautcollege Oost Lumen	1	3	10	3	0	0	1	1	2	6	6	1	34	0
Wibautstraat west	0	1	4	1	0	3	0	0	7	12	5	5	38	0
Mediacollege	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	6	2	12	0
Totalen	**125**	**145**	**129**	**57**	**75**	**79**	**24**	**14**	**199**	**157**	**122**	**68**	**1194**	**58**
														4,9%