Project School en Schuld

Voorlichting en schuldhulpverlening op het ROC

Evaluatie over de periode november 2009 – mei 2010

westerbeek
consultancy | opleidingen | detachering

Inleiding

Eind 2008 werd door de DWI Amsterdam een pilot afgerond waarin werd gekeken of en zo ja hoe jongeren weerbaarder te maken waren op het gebied van financiën en schulden.
De praktijk van alledag wees uit dat op steeds jongere leeftijd mensen problemen ondervonden met schulden en hun financiële huishouding. Er werd in deze pilot gekeken of het middels het inzetten van budgetlessen en informatiespreekuren op scholen mogelijk was jongeren afdoende handvatten aan te reiken om bestaande problemen te verlichten en nieuwe problemen te voorkomen.

De pilot bleek een succes en op grond van de resultaten en aanbevelingen van deze pilot startte DWI een aanbestedingsprocedure om voortzetting te geven aan de voorlichting aan jongeren, in deze gesterkt door de bevindingen van het 'Vertrouwen in de school' rapport dat dezelfde problematiek signaleerde. Het doel van het project was tweeledig – door het verstrekken van informatie en voorlichting zouden jongeren weerbaarder worden op gebied van geld en schulden. Door die verhoogde weerbaarheid zou dan uitval kunnen worden voorkomen en een hoger percentage leerlingen met de gewenste startkwalificatie uitstromen, daarmee een instrument vormend in de strijd tegen schoolverzuim en -uitval.

Westerbeek C.O.D. BV kreeg deze aanbesteding gegund en samen met DWI werden de eerste werkafspraken met de ROCs in oktober 2009 gemaakt. De eerste schuldhulpverleners begonnen hun werk in november dat jaar.

De bevindingen van het eerste halfjaar van het project 'School en Schuld' treft u in de volgende bladzijden aan. Hoe is het verlopen, wat valt er op, wie maken gebruik van de spreekuren en wat zijn de verwachtingen voor de toekomst?

Op basis van deze bevindingen volgt ten slotte een conclusie over het nut van dit project en aanbevelingen voor het vervolg.

Projectleider 'School en Schuld'
Westerbeek C.O.D. BV

De bezetting

'School en Schuld' (SnS) heeft als doelgroep de MBO leerlingen van het ROC in de gemeente Amsterdam, met de nadruk op de jongeren tussen de 18 en 27 jaar. Vanzelfsprekend kunnen leerlingen jonger dan 18 en ouder dan 27 ook gebruik maken van het budgetspreekuur.
Het ROC in Amsterdam is een grote organisatie die grofweg gelijk verdeeld is over twee schoolorganisaties:

- Het ROC van Amsterdam, kortweg ROCvA
- Het ROC Amarantis Onderwijsgroep, kortweg ROC ASA

Deze twee organisaties hebben totaal ruim 30 locaties binnen de gemeente Amsterdam. De andere locaties zijn of buiten Amsterdam of voor opleidingen anders dan MBO.

Westerbeek verzorgt een informatiespreekuur of budgetspreekuur op 31 locaties met totaal ongeveer 25000 leerlingen, daarmee alle ROC locaties bestrijkend waar MBO opleidingen worden gegeven. Afhankelijk van de locatie en de vraag van het ROC zijn schuldhulpverleners voor variabele tijd ingezet – de grootste locaties hebben fulltime een schuldhulpverlener ingezet gekregen, andere hebben aan een halve dag voldoende. Naarmate de tijd verstreek bleek voor bepaalde locaties dat de initiële vraag onderschat werd en is in samenspraak besloten om meer dagdelen in te zetten. Er liggen op dit moment geen verzoeken bij Westerbeek om extra dagdelen. In samenspraak met de ROCs zullen na de zomervakantie de dagdelen op twee locaties worden uitgebreid – één extra dagdeel per locatie.

Gezien de drukte op diverse locaties is het aannemelijk dat er in de loop van volgend schooljaar verzoeken gaan komen voor extra dagdelen. Hiervoor zijn bij Westerbeek afdoende ervaren krachten in dienst die affiniteit én ervaring hebben met de doelgroep om tot vijf dagdelen per direct in te zetten. De inzet van extra dagdelen gaat in overleg met de DWI naar aanleiding van de vraag van een ROC locatie.

Op niet alle ROC locaties heeft men gekozen voor de titel 'schuldhulpverlener' omdat dit drempelverhogend zou kunnen werken. Er is hier dan sprake van de titel 'budgetconsulent'. Deze term zal verder in dit document gebruikt worden.

Voor de actuele inzet van budgetconsulenten per ROC, zie bijlage 1.

De toeloop

Al snel werd duidelijk dat de verzoeken om ondersteuning van de leerlingen op de diverse locaties zeer variabel was. Dat heeft twee belangrijke redenen:

- Participatie aan de pilot
- Samenstelling van het leerlingbestand

Het is heel merkbaar dat de locaties die deelnamen aan de pilot veel meer leerlingen hebben die het spreekuur komen bezoeken. Ook de doorverwijzingen door de staf van de school zijn merkbaar hoger. Dit is een logisch gevolg van de bekendheid met het spreekuur en de budgetconsulent. Daarnaast is het opvallend dat de twee ROCs met de leerlingen met de meest complexe problematiek – Amsterdamse Plusschool en Wibautcollege – ook een veel hoger aantal

aanmeldingen kent terwijl de locatie met potentieel de leerlingen met het hoogste opleidingsniveau – Kaderlyceum – de minste aanmeldingen kent. Het is wellicht te kort dag om hieraan reeds conclusies te verbinden, maar het is niettegenstaande opvallend.

Het overgrote deel van de leerlingen komen met een relatief eenvoudige, enkelvoudige hulpvraag. Dit past in de verwachtingen, ten eerste omdat leerlingen eerst het water testen voordat ze met hun eigenlijke vraag komen (vertrouwensband kweken, testen budgetconsulent) maar ten tweede omdat het een gevolg is van de gebrekkige kennis op het gebied van financiën dat leerlingen met meer algemene vragen komen over wet- en regelgeving, DUO en belastingen.

Uit deze spreekuurbezoeken komen in verhouding nog weinig formele schuldhulptrajecten voort. De budgetconsulenten hebben wel een voorzichtige schatting gemaakt voor hoeveel leerlingen er meer nodig gaat zijn dan een kort adviesgesprek; in de praktijk blijkt dat er met omzichtigheid te werk moet worden gegaan daar er voor de leerling een merkbare drempelverhoging is zodra er meer gestructureerde stappen genomen gaan moeten worden die meestal samen gaan met een formeler traject. Dit zal, naarmate de tijd verstrijkt en het vertrouwen groeit, vergemakkelijken en dus meer trajecten opleveren.

De verschillende budgetconsulentes geven aan de hand van hun ervaring nog andere oorzaken voor de aanmeldingen en trajecten.

- Anonimiteit aanmelden. Leerlingen zijn terughoudend met hun persoonlijke gegevens. Dit varieert erg van locatie tot locatie. Op één locatie willen de leerlingen bij voorkeur in een soort 'biecht' constructie anoniem hun vragen stellen terwijl op een andere leerlingen luid roepend in gezelschap hun problemen uitmeten en er bijna een wedstrijd van maken.
- Laagdrempeligheid. Leerlingen maken duidelijk meer gebruik van de voorziening als het binnen hun condities past. Hoe meer voorwaarden en formaliteit, hoe minder toeloop. Het is soms onhaalbaar om geen afspraak te maken binnen het lesrooster, maar de leerlingen zijn duidelijk tevreden over de optie om binnen te lopen wanneer het hen past.
- Onbekendheid met de budgetconsulent. Leerlingen hebben door onbekendheid met het onderwerp onjuiste vooroordelen die eerst weggenomen moeten worden door voorlichting voordat men zich ertoe zet met de eigenlijke vraag te komen. Belangrijkste vooroordelen zijn de vrees dat het inkomen beheerd gaat worden en dat er toch niets gedaan kan worden.
- Schaamte. Er zijn relatief veel leerlingen die niet willen openbaar maken dat ze schulden hebben.
- Geslacht. Het is op ten minste twee locaties genoemd dat leerlingen van vrouwelijke kunnen vaker en openhartiger over hun problematiek spreken. Het is niet duidelijk of dit een gevolg is van de studierichtingen op deze locaties of dat het een gevolg is van de soms al te enthousiaste 'machismo'-cultuur onder jonge mannen.

Zie voor de aantallen leerlingen die gebruik maken van het spreekuur bijlage 2.

De hulpvraag

Leerlingen komen met een veelheid aan vragen op het spreekuur – al dan niet na doorverwijzing. In het geval van een doorverwijzing is duidelijk merkbaar dat er dan meer of uitgebreidere problemen op het gebied van financiën bestaan – immers, het dient dusdanig te zijn dat het opvalt voor de leraar, zorgcoördinator of maatschappelijk werker.

Het overgrote deel van de leerlingen heeft een enkelvoudige vraag – dat wil zeggen dat ze een relatief eenvoudige vraag hebben die met een vrij eenvoudig, direct antwoord beantwoord kan

worden. Het gaat hier dan voornamelijk om vragen van een meer technische aard, zoals hulp bij het invullen van een (aanvraag) formulier van belastingdienst of DUO, vragen over bankzaken, uitleg van een brief of loonstrook of vragen over rechten en plichten op een veelheid aan gebieden.

Uit deze enkelvoudige vragen blijkt soms bij voorzichtig doorvragen dat er andere zaken spelen. Als de budgetconsulent vermoedt dat er afdoende vertrouwen is opgebouwd, zal deze proberen samen met de leerling te kijken wat er verder speelt en eventueel welke ondersteuning de leerling daarbij nodig heeft. Gebleken is in de praktijk dat hier grote omzichtigheid bij te pas komt – leerlingen worden gemakkelijk afgeschrikt bij al te doortastend doorvragen. Het is mede hierom dat er een significant verschil is te zien in de inschatting van het aantal op te zetten, uitgebreidere trajecten en de daadwerkelijk gestarte trajecten.

De inschatting op basis van de ervaring van de afgelopen maanden is dat naarmate de bekendheid met en het vertrouwen in de budgetconsulent groeit, de openhartigheid van de leerlingen zal toenemen en daarmee ook het aantal meer uitgebreide begeleidingstrajecten.

De budgetconsulenten geven aan dat het in hun optiek verbazingwekkend slecht gesteld is met de basisvaardigheden en –kennis van de leerlingen. Het is nu al helder dat vooral de voorlichting en informatieverstrekking van veel groter belang is (gaat zijn) dan wat wij oorspronkelijk hadden ingeschat. Hiermee is meteen, wat de budgetconsulenten betreft, het belang van goede budgetlessen aangetoond – de leerlingen zijn erg gebaat bij goede informatie. Als een leerling de juiste voorlichting en informatie tot haar beschikking heeft, weten de meesten van hen hiermee prima om te gaan en op de juiste manier in te zetten.

Zie voor een indeling van de types hulpvragen en de geschatte en gestarte trajecten bijlage 3.

De schulden

Zoals eerder gezegd – het overgrote deel van de leerlingen die gebruik maken van de diensten van een budgetconsulent heeft een enkelvoudige hulpvraag en geeft niet (meteen) aan een schuldprobleem te hebben en dan vaak gaat het om één schuld, aldus opgave. Bij leerlingen die doorverwezen werden door een leraar of zorgbegeleider binnen de school is er vrijwel altijd sprake van schulden. Sterker nog, in die gevallen is het een uitzondering als een leerling slechts één schuld heeft.

Van de leerlingen die schuldenproblematiek hebben kan generaliserend gezegd worden dat het beeld van de scholier die onbewust of ongeïnteresseerd teveel geld uitgeeft zonder op de gevolgen te letten juist is. Er zijn daadwerkelijk veel leerlingen die boven hun stand leven of die elke financiële beslissing ad hoc nemen, zonder een moment te schenken aan de gevolgen op lange termijn.

Een veelgehoord argument (vooral waar het de zorgverzekeringspremie betreft) is 'ik wist het niet' – leerlingen zijn opnieuw verrassend slecht op de hoogte van hun rechten en plichten op financieel gebied. Leerlingen wachten vaak erg lang met het vragen om hulp bij schulden – in dat opzicht verschillen ze niet van cliënten in de reguliere schuldhulpverlening.

Leerlingen maken zich vaak zorgen over de maatregelen van de deurwaarder, niet voor zichzelf maar voor hun ouders, als ze nog inwonen thuis. Veel hulpvragen betreffen de angst voor de boedelbeslaglegging en de gevolgen voor de verstandhouding met de ouders.

Gezien de relatief kleine hoeveelheid leerlingen die daadwerkelijk met een wat meer uitgebreid traject zijn gestart is er nog niet veel goede onderbouwing om gedegen statistische gegevens te kunnen presenteren. Op basis van de input van de budgetconsulenten valt er echter wel iets te zeggen over de meest voorkomende schulden.

De volgende schulden maken vrijwel altijd deel uit van het schuldenpakket van een leerling:

- DUO (en dan met name lesgeld)
- Zorgverzekeraar
- ROC (schoolgeld)
- Telefoonproviders

De volgende schulden worden ook zeer frequent aangegeven door een leerling:

- CJIB
- Boekengeld

Boekengeld is een afnemend fenomeen, omdat het minder en minder voorkomt dat een leerling zijn boeken op afbetaling kan aanschaffen. De meeste boekenaanbieders werken tegenwoordig op een 'boter bij de vis' basis. Dat levert dan wel weer een ander probleem op voor sommige ROC locaties. Een leerling mag daar dan niet deelnemen aan het curriculum zonder de juiste boeken. De ROCs erkennen dit probleem en gaan hier flexibeler mee om.

Het aantal leerlingen dat opgave heeft gedaan van de totale schulden is wederom klein. De gemiddelde schuldenlast is € 4.200,- maar bezien over een 20-tal leerlingen is dit niet echt statistisch verantwoord om er conclusies aan te verbinden. De schuldenlast varieert tussen de € 300,- en meer dan € 25.000,-

Doordat de leerlingen logischerwijs nog gebruik maken van de diensten van DUO (ze zitten nog op school) is de verwachting dat voor de leerlingen die op enig moment gaan uitvallen de schuldenlast exponentieel zal toenemen. Alle niveau 3 en 4 leerlingen in het MBO hebben te maken met de prestatiebeurs – indien zij niet hun diploma behalen dan zal DUO de gehele beurs terugvorderen. Potentieel bouwen zij een schuld op **per maand** van minimaal € 75,- (alleen basisbeurs) en maximaal € 730,- (basis, maximaal aanvullend en maximale lening). Ongeacht het behalen van een diploma zijn alle gelden ontvangen van DUO na het vierde jaar een lening die terugbetaald moet gaan worden.
Uit de gesprekken met leerlingen blijkt dat leerlingen vrijwel allemaal gebruik maken van de aanvullende beurs en een groot deel ook de extra lening inzet om de studie door te kunnen komen. Hiermee is een ander, dringend argument benoemd waarom het voorkomen van uitval zeer belangrijk is – er schuilt een groot verborgen schuldprobleem onder de oppervlakte. En, ook hier, de leerlingen zijn hiervan niet of niet in detail op de hoogte.

Zie voor de gegevens van de schuldenlast bijlage 4.

De toekomst

Binnen de ROCs zijn er bepaalde opvallende zaken die de budgetconsulenten opmerken en waarvan zij verwachten dat ze in de nabije toekomst een belangrijke rol gaan spelen in de hulpverlening aan jongeren.

- Fraude met bankpassen. Er zijn toenemende signalen dat jongeren geen bankrekening kunnen openen als gevolg van bankpasfraude. Dat betekent dat een groeiend aantal jongeren geen eigen bankrekening kan openen en dat voor hen daarmee deelname aan het reguliere bancaire systeem ernstig wordt belemmerd.
- Angst voor de belastingdienst. Jongeren geven in veel gevallen aan bij voorkeur niets te maken te willen hebben met de (rijks) belastingen. In hun optiek is de belastingdienst een ondoorzichtig orgaan dat met onduidelijke regels op gezette tijden uit de schaduw springt om een aanslag neer te leggen. In een behoorlijk aantal gevallen is dit ingegeven door de thuissituatie waar ouders aanslagen krijgen voor de diverse toeslagen et cetera.
- Afkeer van internetbankieren. Ingegeven door het verzoek van DWI werd gekeken of jongeren zich wilden verdiepen in het Yunoo systeem waarbij ze via internet hun bankzaken snel en eenvoudig konden regelen met als extra toegevoegde waarde het verbeterde overzicht dat Yunoo kan verschaffen middels de budgetplaatjes en overzichten. Vrijwel zonder uitzondering geven de jongeren desgevraagd aan geen enkel vertrouwen te hebben in het regelen van geldzaken via internet.
- (Financiële) Loverboys. Er lijk een verschuiving te zijn van de meer 'klassieke' loverboys naar 'financiële' loverboys. Bij deze laatsten worden de meisjes niet gedwongen om geld te verdienen voor hun 'vriend' via de prostitutie, maar worden ze via chantage gedwongen om leningen en telefoonabonnementen af te sluiten voor hun loverboy. Omdat het afsluiten van met name telefoon abonnementen onder dwang al een probleem was, is het nog niet zeker of het hier om een nieuwe ontwikkeling gaat of om een nieuwe methode in een oude strategie.

De voortzetting

Op de meeste ROC locaties lijkt het duidelijk dat de leerlingen voornamelijk gebaat zijn bij informatie. Alhoewel het aantal meer formele schuldhulp trajecten vooralsnog veel lager dan verwacht is, is het aannemelijk dat dit gaat stijgen naarmate de budgetconsulent een betere vertrouwensband en bekendheid opbouwt op 'haar' ROC. Maar, gezien de ervaring van de afgelopen zes maanden is het mogelijk om voorzichtig te voorspellen dat de grootste winst te behalen valt in voorlichting en informatie.
De leerlingen zijn globaal gezien slecht op de hoogte van wet- en regelgeving, zijn onvoldoende geschoold in basisvaardigheden die de kern vormen van een gezonde financiële huishouding en worden gehinderd in de omgang met instanties en schuldeisers door ongegronde vooroordelen.

De budgetconsulenten geven aan dat de inzet van de budgetlessen door de ROCs zelf een grote invloed kunnen gaan hebben en zien hierin voor zichzelf een grotere rol weggelegd, op het gebied van overleg en signalering.

Op de meeste locaties is er ook nog een taak weggelegd op het gebied van bekendheid. Zeker op scholen waar men niet deelnam aan de pilot is de bekendheid met de budgetcoach en wat van haar te verwachten te laag waardoor er onvoldoende signalering vanuit de staf van het ROC is en daarmee onvoldoende doorverwijzingen.
Het dient te worden opgemerkt dat die onbekendheid voornamelijk ligt bij de staf die niet betrokken zijn bij de Zorg Advies Teams of Loopbaan Expertise Centra. De samenwerking met die twee organen verloopt zonder uitzondering op alle locaties voortreffelijk.

De budgetconsulenten hebben zelf een aantal acties ingezet om de bekendheid van hun functie te verbeteren. Hierbij gaat het om:

- Introductie in de klassen
- Interview voor de schoolkrant
- Flyers en posters – indien beschikbaar informatie via het interne TV circuit
- Organiseren van 'thema-middagen' waarin een specifiek financieel onderwerp uitgelicht wordt

De budgetconsulenten zijn collectief van mening dat zij pas een zeer klein deel van de vragen die de leerlingen hebben, hebben kunnen beantwoorden. Zij zijn optimistisch over het doel van het project – in hun ervaring is de preventie en informatie verstrekking uitermate zinvol gezien de gretigheid waarmee leerlingen deze informatie opnemen en inzetten om hun eigen situatie onder controle te krijgen.

In hun optiek is de tweeledige aanpak van meer generieke budgetlessen en doelgerichte persoonlijke budgetcoaching een winnende combinatie die op de langere termijn een zeer wezenlijke bijdrage zal leveren aan de voorkoming van ernstige financiële problemen bij de doelgroep.

Bijlage 1.

Organisatie	WerkMij	Adres hoofd	Locaties	SHVer	DagDelen
ROCvA	ZO	Fraijlemaborg 135	1		10
ROCvA	W	Tempelhofstraat 80	8		8
ROCvA	RAI	Naaldwijkstraat 45	5		10
		Gaasterlandstraat 5			
ROCvA	C	Da Costastraat 36	1		1
		Da Costastraat 64	1		1
		Da Costastraat 91	1		1
		Elandstraat 175	1		1
		Zeeburgerdijk 112	1		1
		Ruysdaelstraat 67	1		1
		Vrm Stadstimmertuin 1	1		2
ROC ASA	N	Passeerdersgracht 32	1		1
		Klaprozenweg 69	1		1
ROC ASA	N	Rode Kruisstraat 14	1		2
ROC ASA	N	Oslofjordweg 701	1		1
ROC ASA	W	Van de Sande Bakhuijzenstraat 4	3		4
		Vlaardingenlaan 25	1		2
ROC ASA	Z	De Boelelaan 1109	1		1
		Dongestraat 8	1		1
ROC ASA	O	Wibautstraat 131	1		1
		Wibautstraat 135-139	1		1

Bijlage 2.

Organisatie	WerkMij	Adres hoofd	Locaties	DagDelen	Klanten gezien
ROCvA	ZO	Fraijlemaborg 135	1	10	379
ROCvA	W	Tempelhofstraat 80	8	10	86
ROCvA	RAI	Naaldwijkstraat 45	5	10	53
ROCvA	C	Da Costastraat 36	3	3	26
		Elandstraat 175	1	1	14
		Zeeburgerdijk 112	1	1	5
		Ruysdaelstraat 67	1	1	5
		Vrm Stadstimmertuin 1	1	2	8
ROC ASA	N	Passerdersgracht 32	1	1	40
		Klaprozenweg 69	1	1	10
ROC ASA	N	Rode Kruisstraat 14	1	2	20
ROC ASA	N	Oslofjordweg 701	1	1	7
ROC ASA	W	Van de Sande Bakhuijzenstraat 4	3	4	44
		Vlaardingenlaan 25	1	2	15
ROC ASA	Z	De Boelelaan 1109	1	1	31
		Dongestraat 8	1	1	45
ROC ASA	O	Wibautstraat 131	1	1	17
		Wibautstraat 135-139	1	1	12

Bijlage 3.

Hulpvraag	Aantal	Percentage
Informatie	277	33,9%
Hulp bij formulier/aanvraag	214	26,2%
Hulp bij enkelvoudige betalingsafspraak	96	11,8%
Hulp bij meervoudige schulden (geen SK)	86	10,5%
Hulp bij meervoudige schulden (wel SK)	35	4,3%
Uitval na bezoek/afspraak	81	9,9%
Uitval voor afspraak (No show)	28	3,4%
Totaal bezoekers	**817**	**100,0%**

- Informatie – leerling komt met alleen een vraag over financiële zaken.
- Hulp bij formulier/aanvraag – leerling heeft hulp nodig bij een voorziening aan te vragen (Belastingdienst, DUO, SVB, et cetera)
- Hulp bij enkelvoudige betalingsafspraak – leerling heeft ondersteuning nodig bij het maken van één betalingsafspraak met een schuldeiser, of wenst een bestaande afspraak aan te passen binnen budget.
- Hulp bij meervoudige schulden (geen SK) – leerling heeft meervoudige schulden en zoekt een oplossing. Budgetconsulent schat in dat dit niet tot een Saneringskrediet zal leiden.
- Hulp bij meervoudige schulden (wel SK) – leerling heeft meervoudige schulden en zoekt een oplossing. Budgetconsulent schat in dat dit tot een Saneringskrediet kan leiden.
- Uitval na bezoek/afspraak – leerling is ten minste één keer op spreekuur/afspraak geweest en er waren vervolgactiviteiten gepland. Leerling heeft daarna niets laten horen of aangegeven af te zien van verdere ondersteuning.
- Uitval voor bezoek/afspraak (No show) – leerling is doorverwezen en heeft een afspraak gepland gehad, maar is niet gekomen. Leerling is nooit geweest.

Bijlage 4.

Schuldbedrag	Aantal leerlingen
€ 0 - 500	2
€ 501-1000	7
€ 1000-2500	5
€ 2501-5000	1
€ 5001-7500	2
€ 7501-10000	
€ 10001-15000	1
€ 15001-20000	1
€ 20001-25000	1
€ 25001-30000	
€ 30001 +	
Gemiddelde	€ 4.162,50

De gegevens over de totale schuldenlast per leerling is gebaseerd op de gegevens van leerlingen waar er een meervoudige schuldenproblematiek is én waar de budgetconsulent met de leerling daadwerkelijk de schuldpositie in kaart heeft kunnen brengen.