westerbeek
COD | Schuldhulpverlening

Evaluatie Project School en Schuld

westerbeek
COD | Schuldhulpverlening

Inhoudsopgave

Voorwoord 3

1. Inleiding 4

2. Aanmeldingen 6

2.1 Instroom 6

2.2 Uitstroom 8

2.3 No show 9

3. Doelgroep 10

4. Hulpvraag 13

4.1 Verzoek om informatie 13

4.2 Ondersteuning niet-complex 13

4.3 Schuldhulp 14

4.4 Financieel Zorgtraject 14

4.5 No Show 15

4.6 Tijdelijke voorziening leermiddelen 18+ en 18- 15

5. Resultaat 16

5.1 Verzoek om informatie 16

5.2 Ondersteuning niet-complex 17

5.3 Schuldhulp 18

5.4 Financieel Zorgtraject 18

6. Schulden 20

6.1 DUO 20

6.2 Zorgverzekeraars 20

6.3 Boetes 20

6.4 Belastingdienst 21

6.5 Telefoonmaatschappijen 21

7. Opvallende zaken 22

7.1 Leermiddelen 22

7.2 Gevolgen invoering AVG mei 2018 22

7.3 Aanmeldingen buiten directe doelgroep 22

7.4 Resultaten Budgetcoaching op langere termijn 23

8. Het project School & Schuld 2018 **24**

8.1 Deskundigheidsbevordering 24

8.3 Mijn.westerbeekbv.nl 24

8.4 Digi-bieb School & Schuld 24

8.5 Voorstellen & voorlichting 25

9. Het project School & Schuld 2019 **26**

9.1 Cent&Zo 26

9.2 Social Media 26

9.3. Verdere Ontwikkelingen 26

Bijlage 1: Locaties & Dagdelen **27**

Bijlage 2: Instroom 2018 per locatie **28**

Voorwoord

Voor u ligt de evaluatie van het project School en Schuld van Westerbeek COD over 2018. School en Schuld verzorgt in opdracht van de gemeente Amsterdam budgetcoaching en schuldhulpverlening op het ROC TOP, ROC van Amsterdam en het MediaCollege (hierna: de ROC's). De uitvoering van School en Schuld ligt in de handen van de budgetcoaches van Westerbeek COD. Westerbeek COD is onderdeel van Calder Holding die zich beweegt binnen de domeinen Onderwijs, Zorg en Werk.

In deze evaluatie geven wij u graag een beeld van al onze activiteiten, de ontwikkelingen en de resultaten van 2018.

Een belangrijke stap in het afgelopen jaar was de doorontwikkeling van ons registratiesysteem zodat het voor ons mogelijk is om naast kwalitatieve gegevens ook meer kwantitatieve resultaten te genereren. Daarnaast zijn we sinds het nieuwe schooljaar 2018-2019 gaan werken met een systeem waarbij minimaal twee budgetcoaches per locatie zijn ingedeeld om zo eventueel ziekte of verzuim van de budgetcoach sneller te kunnen opvangen.

Begin schooljaar 2018-2019 is ook de transitie van ROCTOP naar 4 verschillende campussen een feit geworden. Locatie De Donge van ROCTOP is opgeheven en opleidingen zijn herverdeeld over de verschillende locaties. Hierdoor zijn de cijfers met betrekking tot ROCTOP niet een op een te vertalen.

Tenslotte is eind 2018 er een nieuwe aanbesteding geweest met betrekking tot School en Schuld. Westerbeek COD bv heeft deze aanbesteding gegund gekregen waardoor het team van de Budgetcoaches ook komende jaren op de scholen te vinden is

Wij zijn blij dat wij met onze kennis en ervaring in 2019 en jaren daarna opnieuw een bijdrage kunnen leveren aan de aanpak van de financiële problematiek onder jongeren.

1. Inleiding

Westerbeek COD verzorgt het project School en Schuld op alle locaties van het ROC van Amsterdam, op de campussen ROC TOP (inclusief de Amsterdamse +) en op het Media College. (zie bijlage 1). In totaal zijn dit 23 locaties. De dienstverlening van School en Schuld bestaat uit:

- Verzorgen van een budgetspreekuur
- Budgetcoaching
- Voorlichting en ondersteuning budgetlessen
- Opstarten schuldhulpverlening en eventueel doorverwijzing
- Preventie van financiële problemen
- Het verzorgen van voorlichting via de productie en distributie van het voorlichtingsboekje "Cent en Zo" aan de leerlingen, de website checkjecenten.nl, de facebook pagina en het instagram account. .

In 2018 is er een lichte stijging in het aantal aanmeldingen te zien ten opzichte van 2017. Op ROCTOP is het aantal aanmeldingen nagenoeg gelijk gebleven, op ROCVA is een lichte stijging te zien. Dit was het eerste volledige kalenderjaar dat het MediaCollege gebruik maakte van onze diensten dus daar is een grote stijging van het aantal aanmeldingen zichtbaar. Hiervoor zijn verschillende redenen te noemen; de meest belangrijke reden is dat iedereen goed op de hoogte is van het bestaan van de budgetcoach op de scholen. Medewerkers van de ROC's en studenten weten de budgetcoach sneller te vinden en ook de schroom om naar een budgetcoach te gaan lijkt te zijn verminderd. Dit verklaart eveneens de stijging van het aantal informatie- en adviesgesprekken. Deze gesprekken hebben een voorlichtend karakter en dienen tegelijkertijd als preventie-instrument. We kunnen financiële problemen en schulden hiermee eerder in het proces aanpakken en zelfs voorkomen.

Studenten kunnen op verschillende manieren worden aangemeld bij de budgetcoaches. De studenten worden vooral aangemeld via het LEC (ROCVA) en de zorgcoördinatoren (ROCVA en ROC TOP). Ze kunnen daarnaast worden verwezen via de jeugdadviseurs, mentoren, docenten, leerlingbegeleiders, etc. Studenten die zonder doorverwijzing bij ons komen, zijn meestal op ons geattendeerd door flyers, posters over actualiteiten rond financiën, de Cent&Zo en medestudenten.

De budgetcoaches komen bij de eerstejaars studenten in de klassen om zich voor te stellen. We vertellen wie we zijn, waar de studenten ons kunnen vinden en wat we kunnen betekenen als budgetcoach. De budgetcoaches lopen tegelijkertijd regelmatig tijdens pauzes de kantine in om hun zichtbaarheid te vergroten. Het budgetspreekuur heeft dan ook een zeer laagdrempelig karakter en de budgetcoaches zijn voor de studenten gemakkelijk aan te spreken.

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. Dit kenbaar maken bij de collega's gebeurd bijvoorbeeld door even een introductie praatje te houden bij een mentoren overleg of door aanwezig te zijn bij een ZAT.

2. Aanmeldingen

2.1 Instroom

Gezamenlijk hebben de ROC's 25.095 studenten (peildatum 1 oktober 2017). ROCVA had 18.004 studenten, ROC TOP 4.416 studenten en het Media College 2675.

Van januari tot en met december 2018 zijn er in totaal 1244 aanmeldingen geweest verdeeld over alle budgetcoaches van Westerbeek.
De tabel met betrekking tot ROCTOP geeft een vertekend beeld. Met ingang van schooljaar 2018-2019 is ROCTOP overgegaan op 4 campussen waardoor de vestiging aan de Dongestraat is gesloten en opleidingen van locatie zijn veranderd. Hierdoor zijn de cijfers van 2018 met betrekking tot ROCTOP niet goed te vergelijken met de cijfers van 2017. Inmiddels is het registratiesysteem van de budgetcoaches aangepast naar de vier verschillende campussen waardoor sinds januari 2019 de leerlingen op de juiste campus geregistreerd kunnen worden.

Tabel 1: aantal aanmeldingen

Organisatie	Aantal aanmeldingen in 2018
ROC TOP	313
ROC van Amsterdam	884
Mediacollege	47
Totale instroom School & Schuld Westerbeek	**1244**

Tabel 2: Aantal aanmeldingen per locatie

ROC van Amsterdam	Aanmeldingen in 2018	Aanmeldingen in 2017	Aantal dagdelen per week
College Zuid Oost, Fraijlemaborg 135	165	186	10
College Westpoort, Tempelhofstraat 80	131	113	4
College West, Laan van Spartaan 2 en Naaldwijkstraat 45 en ROC op Maat	210	225	10
College Zuid, Europaboulevard 13 en Ruysdaelstraat 67	184	189	9
College Centrum, Da Costastraat 36/64 en Elandstraat 175	67	55	2 *
College Noord, Gare du Nord 13, meeuwenlaan en Diemen	127	86	4
Totaal	**884**	**854**	**39**

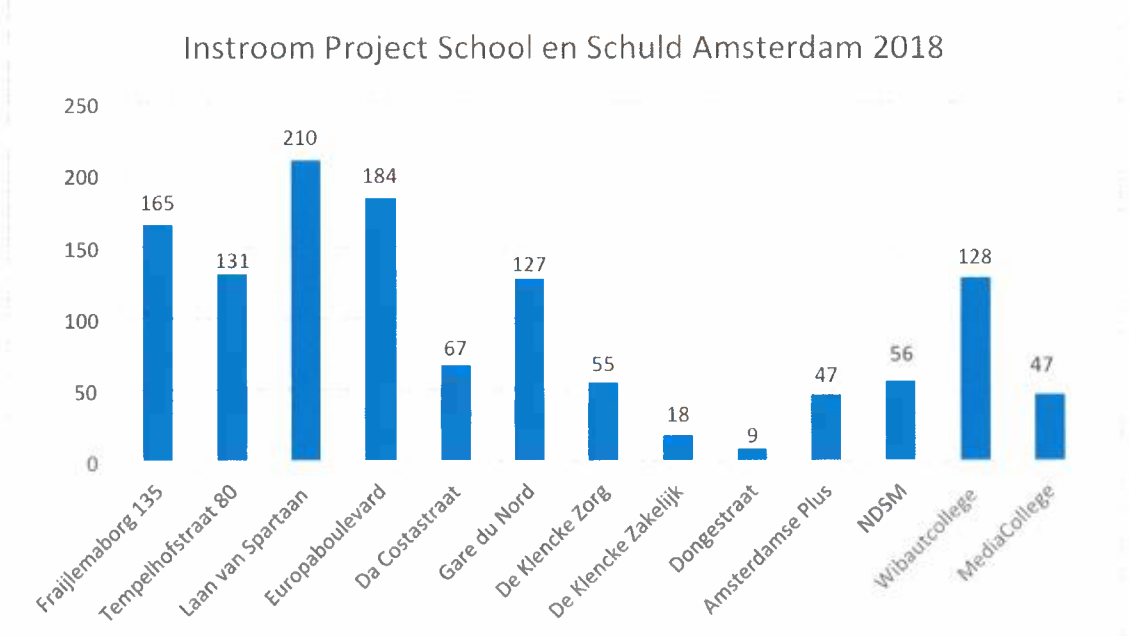
* vanaf schooljaar 2018-2019 zijn dit 3 dagdelen per week geworden

ROC Top	Aanmeldingen in 2018	Aanmeldingen in 2017	Aantal dagdelen per week
De Klencke Zorg	55	14	2
De Klencke Zakelijk	18	39	2
Dongestraat 8	9	41	3 *
Amsterdamse Plus (4 locaties)	47	104	5 *
NDSM	56	43	3
Wibautstraat 135-139 / Vlaardingenlaan	128	72	5
Totaal	**313**	**313**	**21**

* Tot start schooljaar 2018-2019

	Aanmeldingen in 2018	Aanmeldingen in 2017	Aantal dagdelen per week
Media College	47	12	2

Grafiek 1: Totale instroom in 2018 per locatie



De studenten worden voornamelijk doorverwezen door LEC medewerkers of zorgcoördinatoren. Voorheen maakten we bij de registratie van de verwijzer alleen het onderscheid tussen de student, LEC medewerker of zorgcoördinator. In mijn.westerbeek.nl wordt er specifieker gevraagd naar wie de verwijzer is.

Van de studenten heeft 21,5% zichzelf aangemeld. Dit is een duidelijke stijging ten opzichte van voorgaande jaren waarbij het percentage rond de 17% lag. Weer anderen zijn door medestudenten op de budgetcoach geattendeerd, dit aantal is ook groeiende. De studenten

weten steeds beter zelfstandig te weg te vinden naar de budgetcoach zonder een doorverwijzing. Dit kan komen door het postermateriaal, de voorstelrondjes in de klassen en de activiteit op Social Media van de budgetcoaches.

Het merendeel van de verwijzingen komt door het LEC of door de Zorg coördinatoren, aansluitend daarbij de overige (deels externe) leden van het zorgteam zoals de leerlingbegeleiders, jeugdarts, jeugdpsycholoog of jeugdadviseur. Gezamenlijk betreft dit meer dan 50% van de aanmeldingen.

Tabel 3: Verwijzers student

Verwijzer van de student	Percentage
Student zelf	21,5%
Docent	2,1%
Andere student	0,8%
Mentor	15,4%
Ouder / familie	0,7%
LEC / zorgcoördinator	41,4%
Overige leden Zorgteam	12,7%
Anders oa. externe	2,7%
Onbekend	2,7%
	100%

2.2 Uitstroom

Van de 1244 aanmeldingen is tot nu toe 65,3% van de dossiers afgerond. Het overgrote deel van de hulpvragen is succesvol afgerond c.q. beantwoord.

Het aantal dossiers uit 2018 dat in januari 2019 nog doorloopt is 30,4%. En mogelijke reden is dat we meer inzetten op nazorg. Als er na beantwoording van een hulpvraag geen vervolgafspraak is gepland, dan houdt de budgetcoach namelijk de vinger aan de pols in een vorm van nazorg. Dit doen we door de student na een tijdje te mailen, te whatsappen of te bellen. De budgetcoach schat in hoe lang de student nazorg nodig heeft. In de nazorg is er ruimte voor de student om vragen te stellen of kan er een nieuwe afspraak gepland worden. Tot die tijd loopt het traject met de student nog.

Ook zijn er nog lopende trajecten uit voorgaande jaren. Het gaat hier om trajecten waarbij de student nog steeds regelmatig een afspraak heeft met de budgetcoach. De hulpvraag van deze studenten is nog niet beantwoord. Er is bij deze studenten nog niets te zeggen over het al dan niet succesvol afronden van hun dossier.

Tabel 4: Uitstroom 2018

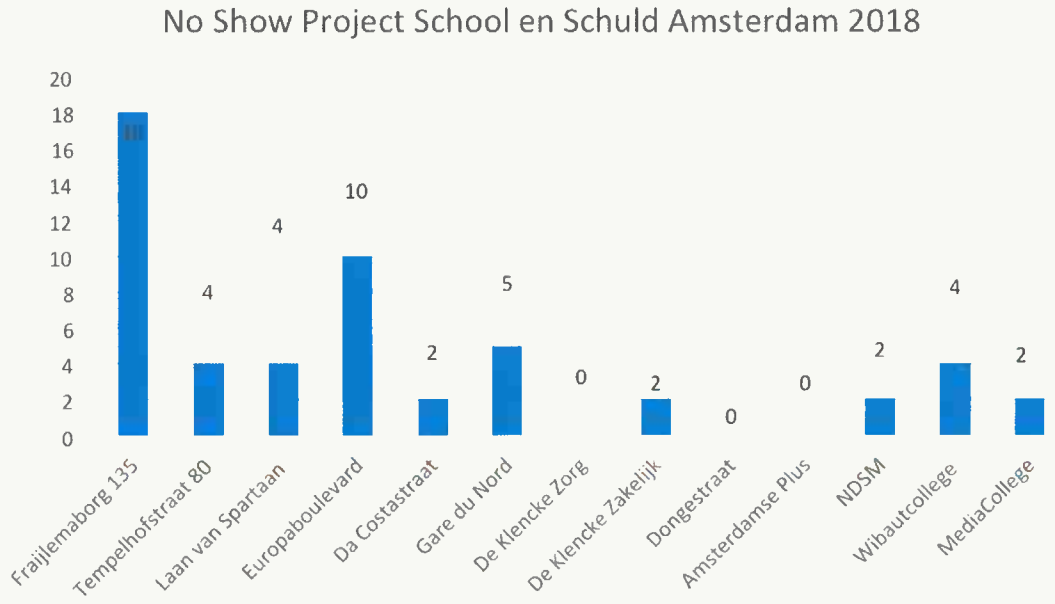
Afgeronde trajecten 2018	Aantal	Percentage
Succesvol	814	65,4%
No show	52	4,2%
Nog lopende dossiers (in januari 2019)	378	30,4%
	1244	**100,00%**

2.3 No show

In 2018 is het percentage 'no-show' vergelijkbaar met dat in 2017, namelijk 4,2% in 2018 vergeleken met 4,6% in 2017.

De redenen van no show zijn uiteenlopend. Meestal is er wel een verklaring te geven. Zo is er een hoog aantal no show op MBO college Zuid, Europaboulevard, voornamelijk in september en oktober. In deze maanden zijn er veel aanmeldingen voor studenten die aangeven niet in staat zijn de leermiddelen aan te schaffen. Zoals op iedere school is de student verplicht de leermiddelen aan te schaffen. Op MBO college Zuid, Europaboulevard zijn de kosten hiervoor hoger door de aanschaf van bijvoorbeeld kappersspullen. De school heeft een inspanningsverplichting naar de studenten en dus worden de studenten aangemeld bij de budgetcoach. De budgetcoach nodigt de student uit en vervolgens reageert de student niet, omdat ze mogelijk al een oplossing gevonden heeft of toch geen hulp wil.
Aangezien het percentage no show voor het tweede jaar op rij het hoogste is op de locatie Fraijlemaborg van ROCvA heeft de budgetcoach daar een onderzoek op gedaan. Het blijkt dat er een aantal maal een verkeerde doorverwijzing is geweest, de student had eigenlijk doorverwezen moeten worden naar de jeugdadviseur of loopbaanadviseur, in een aantal gevallen had de student zelf al een oplossing gevonden. Het bleek ook dat een aantal studenten hadden aangegeven bij de mentor geen geld te hebben voor leermiddelen, maar dat vervolgens tijdens het verzamelen van de benodigde papieren voor de aanvraag helder werd dat er wel voldoende middelen waren. De student kwam dan vervolgens niet meer op gesprek bij de Budgetcoach.

Grafiek 2: Aantal no show per locatie in 2018



3. Doelgroep

Om de doelgroep 'studenten' te definiëren, hebben we gefilterd op:

- de verhouding tussen man en vrouw;
- leeftijd;
- opleidingsniveau;
- type leerweg;
- leerjaar van student op moment van aanmelding.

In voorgaande jaren is het percentage vrouwen dat een beroep deed op de budgetcoach hoger geweest dan het aantal mannen dat een aanvraag indiende. Er is echter een stijging te zien in het aantal aanmeldingen onder mannelijke studenten. In Tabel 5 is dit verschil inzichtelijk gemaakt. Daarnaast is het sinds schooljaar 2018-2019 ook mogelijk voor studenten om deze categorie vrij te laten.

Tabel 5: Verhouding man/vrouw in 2018 in vergelijking met voorgaande jaren

	Percentage aangemeld bij budgetcoach in 2018	Percentage aangemeld bij budgetcoach in 2017	Percentage aangemeld bij budgetcoach in 2016
Man	47,1%	46,0%	40,9%
Vrouw	50,5%	54,0%	59,1%
(nog) Onbekend	2,4%		
	100%	**100%**	**100%**

Van alle studenten die op het spreekuur komen, volgt 94,8 % een BOL-opleiding, een voltijd opleiding met recht op studiefinanciering. Slechts 2,3% van de studenten die op het spreekuur komen volgen een BBL-opleiding. Deze studenten werken en gaan daarnaast één dag in de week naar school. BBL-studenten hebben geen recht op studiefinanciering. Als er sprake is van financiële problemen dan zien deze er anders uit dan bij de studenten die een BOL opleiding volgen. Studenten die een BBL leerweg volgen vinden in geval van schulden vaak de weg naar de reguliere schuldhulpverlening. Dit is een vergelijkbaar beeld als voorgaande jaren.

Tabel 6: Doorverwijzingen per leerweg

Type leerwegen	Percentage 2018	Percentage 2017	Percentage 2016
BBL	2,3%	2,6%	3,8%
BOL	94,8%	97,4%	96,2%
Onbekend	2,9%		

Van 1192 studenten is de leeftijd bekend op moment van aanmelding. Bij de overige is de leeftijd niet ingevuld of per abuis foutief (geboortejaar 2018 bijvoorbeeld). Studenten onder de 18 jaar hebben nog geen financiële rechten en plichten, maar toch is 11,1% van de aangemelde studenten jonger dan 18 jaar. Dit percentage is groeiende. De jongste aanmelder was in 2018 16,1 jaar oud. Deze studenten hebben voornamelijk problemen met de kosten van de aanschaf van leermiddelen of ze willen zich voorbereiden op hun financiële toekomst en de veranderingen zodra ze 18 jaar worden. De Budgetcoach ondersteunt bij het aanvragen van studiefinanciering of het aanvragen van een studentenreisproduct voor jongeren onder de 18.

Tabel 7: Overzicht over de leeftijd van de studenten over heel 2018

Leeftijd studenten aangemeld in 2018	Aantal	Percentage
Jonger dan 18 jaar	132	11,1%
18- 19 jaar	496	41,6%
20 29 jaar	538	45,1%
30 - 39 jaar	25	2%
40 jaar en ouder	1	0,08%
	1192	**100,00%**

Procentueel ligt het opleidingsniveau van de studenten die bij de budgetcoach komen niet ver uit elkaar. Dit is hetzelfde als in voorgaande jaren. Er kan geconcludeerd worden dat studenten op alle niveaus bij de budgetcoach komen. Opvallend is dat ruim 77% van de aangemelde studenten in het eerste jaar zit van de studie. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat deze studenten voor het eerst in aanraking komen met studiefinanciering, lesgeld en de aanschaf van leermiddelen. Daarnaast komen de budgetcoaches bij hen in de klas om zich voor te stellen en worden de meeste budgetlessen gegeven in het eerste studiejaar. Dit kunnen redenen zijn waardoor studenten de weg naar de budgetcoach makkelijker weten te vinden. Enkele studies hebben een duur van maar 3 jaar. Je ziet dat studenten in hun laatste jaar minder bij de budgetcoach komen. Een mogelijke verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat studenten minder op school zijn, omdat ze meer stage lopen, de studiedruk hoog is en ze zich focussen op afstuderen.

Tabel 8: Opleiding Niveau in 2018

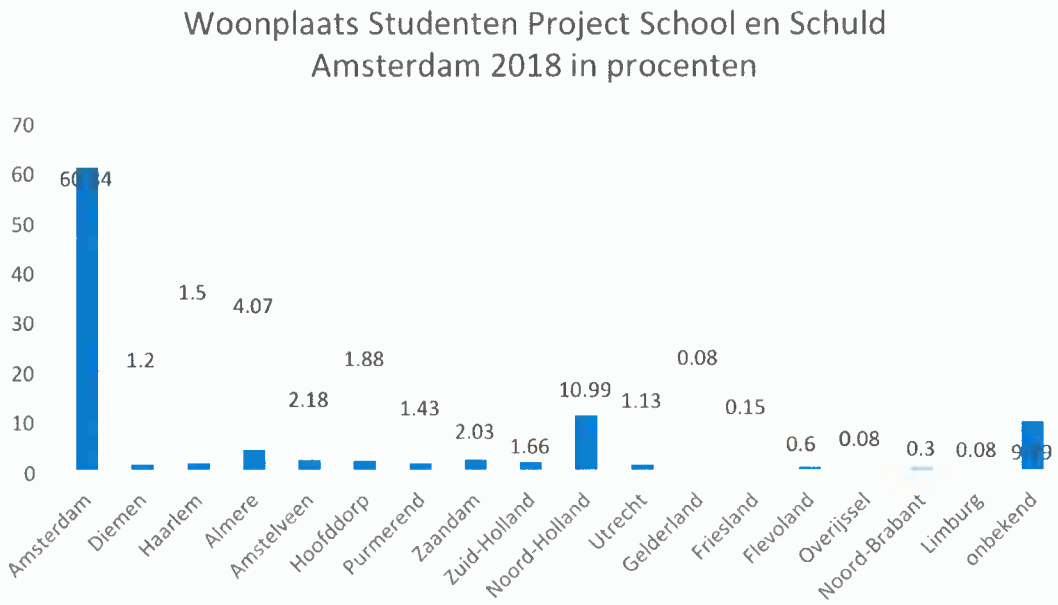
Niveau studenten aangemeld 2018	Percentage
Niveau 1 en entree	25,7%
Niveau 2	28,2%
Niveau 3	16,1%
Niveau 4	24,7%
Onbekend	5,3%
	100,00%

Tabel 9: Leerjaren in 2018

Studiejaar van studenten bij aanmelding Budgetcoach	Percentage
Eerste jaar	77,1%
Tweede jaar	13,0%
Derde jaar	3.7%
Vierde jaar	1,1%
Onbekend	5,1%
	100%

Het merendeel, ruim 60%, van de studenten komt uit Amsterdam. De Gemeente Amsterdam heeft een goed netwerk met betrekking tot Jongeren Schuldhulpverlening waarbinnen de Budgetcoaches hun contacten hebben en tot een juiste doorverwijzing komen mocht dit noodzakelijk zijn. Daarnaast komt een groot gedeelte van de studenten uit de omliggende gemeentes en uit de plaatsen in Noord-Holland. Dit vraagt van de budgetcoaches dat zij zich ook actief laten informeren over de Sociale Kaart in desbetreffende Gemeentes om er voor te zorgen dat de student op de juiste locatie terecht komt.

Grafiek 3: Woonplaats studenten in procenten.



4. Hulpvraag

Vanaf 2017 is de hulpvraag van de studenten onderverdeeld in een aantal categorieën. Het blijkt in praktijk dat een student vaak bij het eerste gesprek een bepaalde hulpvraag heeft en dat vervolgens blijkt dat er nog een onderliggende vraag is. Hierdoor komt het voor dat er meerdere categorieën van toepassing zijn bij 1 student waardoor de tabel niet optelt tot 1244 (het aantal aanmeldingen in 2018). Een aantal trajecten moet nog nader worden bepaald, dit zijn veelal leerlingen die zich eind 2018 hebben aangemeld.

Tabel 10: Gekozen trajecten in 2018

Gekozen trajecten in 2018	Aantal	Percentage
Verzoek om informatie (ADV)	472	33,1%
Ondersteuning niet-complex (ADV)	419	29,4%
Schuldhulp (PVA)	17	1,2%
Financieel Zorgtraject	82	5,7%
No show	90	6,3%
Voorziening leermiddelen 18- en 18+	255	17,9%
Nader te bepalen traject	92	6,4%
Totaal	**1427**	**100%**

4.1 Verzoek om informatie

Voor een traject 'verzoek om informatie' bestaat de dienstverlening van de budgetcoach uit een of twee gesprekken. Het gaat hier veelal om wat minder complexe hulpvragen, die in een of twee gesprekken beantwoord c.q. opgelost kunnen worden.
Studenten onder de 18 jaar of als zij net 18 zijn geworden, hebben vaak "Adviesvragen". Zij willen graag voorgelicht worden over hun rechten en plichten op financieel gebied. Daarnaast zijn er de studenten die willen voorkomen dat zij in de schulden komen en die vragen tips aan de budgetcoach over hoe zij kunnen rondkomen zonder schulden te maken. Naast het geven van tips is er ook veel aandacht voor het voorlichten over onder andere de werking van de toeslagen van de belastingdienst, zorgpremie, eigen risico, declareren zorgnota`s, betalen van het lesgeld, zorgvuldig afsluiten van abonnementen, opbouw van studiefinanciering en het lenen van geld bij de Dienst Uitvoerend Onderwijs of de bank. Hiermee wordt de financiële kennis van de student vergroot.
Mocht het om een complexere hulpvraag gaan, die echter wel in een of twee gesprekken beantwoord kan worden, dan blijft het toch ook een 'verzoek om informatie'. Uit tabel 10 blijkt ook dat het merendeel van de hulpvragen beantwoord kunnen worden met een 'verzoek om informatie'.

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. Het percentage "Ondersteuning niet-complex" is bijna 30%. Studenten hebben onder andere hulp nodig bij het aanvragen van studiefinanciering en toeslagen. Ook worden vragen over enkelvoudige schulden beantwoord in

"Ondersteuning niet-complex". De ondersteuning bij de jaarlijkse aangifte inkomstenbelasting bij de Belastingdienst plaatsen we bijvoorbeeld ook onder de noemer "Ondersteuning niet-complex".

4.3 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.

De meeste studenten die op het spreekuur komen, weten zelf niet goed hoe zij hun schuldprobleem moeten aanpakken. Het kan bijvoorbeeld zijn dat ze betaalafspraken gemaakt hebben die met hun budget niet haalbaar zijn, waardoor ze nog verder in de schulden komen. Samen met de budgetcoach wordt een Plan van Aanpak opgesteld voor een minnelijk traject.

4.4 Financieel Zorgtraject

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.

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".

4.5 No Show

Het aantal no-show staat in deze tabel op 90 leerlingen. Het verschil van 38 leerlingen met het oorspronkelijke aantal van 52 leerlingen komt doordat dit oorspronkelijke aantal nooit op gesprek is geweest terwijl deze 38 leerlingen al wel een gesprek hebben gehad, maar dat de leerling is uitgevallen voordat de hulpvraag geheel is afgerond. Dit komt in veel gevallen doordat een deel van de hulpvraag is beantwoord, vaak het gedeelte waar de student het meeste 'last' van had zoals een aanvullende beurs die nog niet berekend is, boeken die niet aangeschaft konden worden of een schuldeiser die veel brieven stuurde. De student laat dan het tweede gedeelte van de hulpvraag waar op dat moment even wat minder druk op zit nog zitten en stopt met het traject.

4.6 Tijdelijke voorziening leermiddelen 18+ en 18-

Sinds 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 schooljaar 2017-2018 en 2018-2019.
Vanwege de vele aanvragen vanuit het ROCvA was voor schooljaar 2017-2018 een beoordelaar/administratief medewerker aangesteld om de aanvragen te beoordelen met betrekking tot studenten beneden de 18 jaar. Dit is voortgezet in schooljaar 2018-2019. Dit neemt niet weg dat een deel van de aanvragen van studenten beneden de 18 jaar alsnog terecht zijn gekomen bij de budgetcoaches op de scholen zelf. Dit betreft veelal aanvragen waarbij de ouders/verzorgers van de student moeite hebben met het verzamelen van de benodigde bewijsstukken dan wel de Nederlandse taal niet goed spreken.

Voor het ROCTOP is de beoordeling van de aanvragen voor het schooljaar 2017-2018 en 2018-2019 hetzelfde gebleven als in schooljaar 2016-2017. De beoordeling van de aanvraag ligt bij de betreffende budgetcoach van de leerling. Voor het ROCTOP is daarnaast ook budget vrijgemaakt om leerlingen van 18 jaar en ouder aanspraak te kunnen laten maken op de voorziening.
Bij een schrijnende situatie kan ook voor studenten van het ROCvA van boven de 18 jaar een beroep op de voorziening leermiddelen worden gedaan. Bij het Mediacollege is dit op dit moment alleen mogelijk voor studenten onder de 18 jaar. De meeste 18- aanvragen op het Mediacollege zijn door de hoeveelheid ook buiten de 2 dagdelen van het project beoordeelt en zijn daardoor niet meegeteld.

In tabel 11 staat een en ander beschreven.

Tabel 11: Tijdelijke Voorziening Leermiddelen 18- en 18+

Tijdelijke Voorziening Leermiddelen 18- en 18+	18-	18+
ROCvA	54	73
ROCTOP	31	94
Media College	2	
Onbekend	1	
Totaal	**88**	**167**

Dit is het totaal aantal aanvragen, het uiteindelijke resultaat (vergoedingen toegekend of niet) is niet in deze tabel opgenomen.

5. Resultaat

Het wordt binnen het registratiesysteem van de Budgetcoaches steeds meer mogelijk om ook de resultaten te registreren. In 2018 zijn er nog wel enkele aanpassingen geweest aan het systeem geweest waardoor deze cijfers nog niet geheel accuraat zijn. Vaak zijn er meerdere resultaten behaald en deze kunnen door de Budgetcoach ook allen worden aangegeven in het registratiesysteem. In dit hoofdstuk worden de trajecten uit Tabel 10 nader uitgewerkt waardoor duidelijk wordt welk resultaat een gekozen traject heeft gehad.

5.1 Verzoek om informatie

In 2018 is 472 keer gekozen voor het traject 'verzoek om informatie'. In 403 aanmeldingen was dit het enige gevolgde traject. Bij 69 aanmeldingen is na het beantwoorden van de hulpvraag ook nog een ander traject gevolgd. In tabel 12 zijn de resultaten van het informatieverzoek weergegeven, er is voor gekozen om dit op basis van de 403 aanmeldingen te doen die enkel 'verzoek om informatie' hadden ingediend aangezien er ook anders resultaten genoemd worden die meer tijd vergen dan in 1 of 2 gesprekken gerealiseerd kan worden. Er kunnen meerdere resultaten gerealiseerd zijn waardoor het totaal niet op telt naar 403. Dit heeft de volgende resultaten opgeleverd.

Tabel 12: Resultaat traject "Verzoek om informatie" in 2018

Resultaat traject "Verzoek om informatie" in 2018	Aantal	Percentage
Aanvraag voorziening leermiddelen 18-	7	0,95%
Administratie geordend	3	0,41%
Begeleiding en mogelijkheden onderzoeken tot aanschaffen van leermiddelen 18+	54	7,30%
Aanvraag voorziening leermiddelen 18+	10	1,35%
Begeleiding van financiën van inwonende naar uitwonende situatie	1	0,14%
Budgetcheck woonproject aangeleverd	4	0,54%
Enkelvoudige betalingsregeling getroffen met schuldeisers	6	0,81%
Financiële situatie gestabiliseerd/gedragsverandering klant gerealiseerd, inzicht gekregen in eigen gedrag/handelingen	5	0,68%
Financiële situatie inzichtelijk gemaakt/budget coaching/budgetteren	75	10,14%
Fonds aangeschreven/verwezen naar fonds/voedselbank	2	0,27%
Gebeld met instanties, organisatie(s)/klant ondersteunt in het bellen naar organisaties	75	10,14%
Informatie en/of voorlichting gegeven	242	32,70%
Inkomens reparatie gerealiseerd, voorliggende voorzieningen en toeslagen aangevraagd, beslagvrijevoet toegepast.	4	0,54%
Klant wordt 18, financiële educatie over de veranderingen	35	4,73%
Meervoudige betalingsregelingen getroffen	4	0,54%
Ondersteunen in het doen van belastingaangifte/zelfstandigheid bevorderen	9	1,22%
Succesvol begeleidt naar aanvraag studiefinanciering/aanvullende beurs/lening	63	15,81%
Succesvol verwezen naar passende hulp/ondersteuning	16	8,51%
Overig	117	2,16%
Nog in te vullen	8	1,08%
Totaal	**740**	**100%**

In praktijk wordt het vaakste informatie en/of voorlichting gegeven. Dit is een breed begrip en is ook vaak samen met een ander concreter resultaat aangekruist. Informatie en/of voorlichting kan van alles omvatten, van het meekijken op de website van DUO tot het geven van informatie over de betaling van het lesgeld of het eigen risico van de zorgverzekering. Een goede tweede is de begeleiding naar een aanvraag voor studiefinanciering/aanvullende beurs/lening met 15,81%.

5.2 Ondersteuning niet-complex

Bij 'ondersteuning niet-complex' bestaat de dienstverlening uit drie of vier gesprekken met de student. In 2018 is 419 keer gekozen voor een dergelijk traject. Bij 341 aanmeldingen was dit het enige gevolgde traject. In tabel 13 zijn de resultaten van de ondersteuning weergegeven, er is voor gekozen om dit op basis van de 341 aanmeldingen te doen die enkel 'ondersteuning niet-complex' hadden ingediend. Er kunnen meerdere resultaten gerealiseerd zijn waardoor het totaal niet op telt naar 341. Dit heeft de volgende resultaten opgeleverd:

Tabel 13: Resultaat traject "Ondersteuning niet-complex" in 2018

Resultaat traject "Ondersteuning niet-complex" in 2018	Aantal	Percentage
Aanvraag voorziening leermiddelen 18-	9	1,56%
Administratie geordend	6	1,04%
Begeleiding en mogelijkheden onderzoeken tot aanschaffen van leermiddelen 18+	10	1,73%
Aanvraag voorziening leermiddelen 18+	1	0,17%
Budgetbeheer gestart	1	0,17%
Budgetcheck woonproject aangeleverd	8	1,39%
Crisis verholpen/huisuitzetting/afsluiting energie	1	0,17%
Enkelvoudige betalingsregeling getroffen met schuldeisers	37	6,41%
Financiële situatie gestabiliseerd/gedragsverandering klant gerealiseerd, inzicht gekregen in eigen gedrag/handelingen	14	2,43%
Financiële situatie inzichtelijk gemaakt/budget coaching/budgetteren	37	6,41%
Gebeld met instanties, organisatie(s)/klant ondersteunt in het bellen naar organisaties	68	11,79%
Informatie en/of voorlichting gegeven	80	13,86%
Inkomens reparatie gerealiseerd, voorliggende voorzieningen en toeslagen aangevraagd, beslagvrijevoet toegepast.	18	3,12%
Klant wordt 18, financiële educatie over de veranderingen	21	3,64%
Meervoudige betalingsregelingen getroffen	7	1,21%
Ondersteunen in het doen van belastingaangifte/zelfstandigheid bevorderen	5	0,87%
Succesvol begeleidt naar aanvraag studiefinanciering/aanvullende beurs/lening	109	18,89%
Succesvol verwezen naar passende hulp/ondersteuning	11	1,91%
Overig	96	16,64%
Nog in te vullen	38	6,59%
Totaal	**577**	**100%**

In vergelijking met tabel 12 is te zien dat er een verschuiving aanwezig is in de resultaat van het traject. Het hoogste percentage leerlingen is succesvol begeleidt naar aanvraag studiefinanciering/aanvullende beurs/lening met 18,89%. Over het algemeen zijn de budgetcoaches enkele gesprekken bezig met een student voordat alles bij DUO goed geregeld is.

Dit komt vaak doordat er een verwerkingstijd is bij DUO, de student nog aanvullende informatie moet aanleveren of doordat het inkomen van de ouders nog niet bekend is bij het aanvragen van een aanvullende beurs.
Er is ook 1 crisis geregistreerd. Dit was een situatie waarbij een student in een BBL traject bijna werd afgesloten van energie. Gelukkig had de student net op tijd aan de bel getrokken waardoor dit opgelost kon worden door de student aan te melden bij een nieuwe energieleverancier die geen borg vroeg bij aanmelden. Daarnaast is er een betalingsregeling getroffen bij de oude energie leverancier.

5.3 Schuldhulp

In 2018 is 13 keer voor een schuldhulptraject gekozen. In 3 zaken is daarbij ook gelijktijdig een aanvraag ingediend voor een voorziening leermiddelen. Daarnaast is er in 4 zaken ook nog aanvullende informatie gegeven. Van deze 13 zaken zijn er 5 afgesloten. Het eindresultaat is in al deze gevallen geen aanvraag bij de Gemeentelijke Kredietbank voor een JSK geweest, maar er zijn meervoudige betalingsregelingen getroffen of de financiële situatie van de student is op een andere manier gestabiliseerd.
Bij de 8 nog lopende zaken is nog niets te zeggen over de uitkomst. In twee zaken wordt ook samengewerkt met jongerenschuldhulpverlening in Amsterdam of in naburige Gemeenten dan wel is budgetbeheer ingeschakeld.

5.4 Financieel Zorgtraject

Het financieel zorgtraject bestaat uit méér dan 4 gesprekken met de student. In 2018 is 82 keer gekozen voor een financieel zorgtraject. In 63 zaken is dit het enige gekozen traject, bij de overige zaken zijn bijvoorbeeld ook leermiddelen aangevraagd of is nog aanvullende informatie gegeven over een ander onderwerp. Er zijn geen BBL leerlingen die gebruik maken van een financieel zorgtraject. Dit is te verklaren doordat BBL leerlingen eerder gebruik zullen maken van reguliere hulpverlening in de wijk. 37 zaken zijn nog niet afgesloten in 2018, waardoor de resultaten nog niet geheel helder zijn.

Tijdens een financieel zorgtraject wordt er vaak aan meerdere zaken tegelijkertijd gewerkt dan wel worden er meerdere resultaten behaald. Met een student kan bijvoorbeeld de administratie geordend worden, de aanvullende beurs worden geregeld en daarnaast een betalingsregeling worden getroffen met de tandarts, zorgverzekering en CJIB. Er is geen verschil in opleidingsniveau van de student voor wat betreft het soort aanvraag dat gedaan wordt met een financieel zorgtraject.

In tabel 14 staan de resultaten zoals deze tot nu toe bekend zijn.

Tabel 14: Resultaat traject "Financieel Zorgtraject" in 2018

Resultaat traject "Financieel Zorgtraject" in 2018	Aantal	Percentage
Administratie geordend	10	6,33%
Begeleiding en mogelijkheden onderzoeken tot aanschaffen van leermiddelen 18+	8	5,06%
Budgetbeheer gestart	1	0,63%
Budgetcheck woonproject aangeleverd	1	0,63%
Enkelvoudige betalingsregeling getroffen met schuldeisers	14	8,86%
Financiële situatie gestabiliseerd/gedragsverandering klant gerealiseerd, inzicht gekregen in eigen gedrag/handelingen	4	2,53%
Financiële situatie inzichtelijk gemaakt/budget coaching/budgetteren	18	11,39%
Gebeld met instanties, organisatie(s)/klant ondersteunt in het bellen naar organisaties	22	13,92%
Informatie en/of voorlichting gegeven	20	12,66%
Inkomens reparatie gerealiseerd, voorliggende voorzieningen en toeslagen aangevraagd, beslagvrijevoet toegepast.	5	3,16%
Klant wordt 18, financiële educatie over de veranderingen	4	2,53%
Meervoudige betalingsregelingen getroffen	10	6,33%
Ondersteunen in het doen van belastingaangifte/zelfstandigheid bevorderen	3	1,90%
Succesvol begeleidt naar aanvraag studiefinanciering/aanvullende beurs/lening	10	6,33%
Succesvol verwezen naar passende hulp/ondersteuning	1	0,63%
Overig	12	7,59%
Nog in te vullen	15	9,49%
Totaal	**158**	**100%**

6. Schulden

De aard van de schulden onder studenten die op ons spreekuur komen, verschilt weinig met de aard van de schulden in voorgaande jaren. Van alle aanmeldingen in 2018 is in 185 zaken ook sprake van een of meer schuldeisers. Uitgaande van 1244 aanmeldingen is dit 14,8%. De grootste schuldeisers zijn nog altijd DUO, zorgverzekeraars, belastingdienst en CJIB. Een positieve ontwikkeling is dat de houding van de schuldeisers versoepelt. De schuldenaar krijgt meer ruimte voor een betalingsregeling en een lager, passend maandbedrag, waardoor de student de regeling beter kan volhouden. Wel komt naar voren dat schuldeisers meer vertrouwen hebben in een betalingsregeling als de budgetcoach bemiddelt, waardoor ze vaker akkoord gaan met het gedane voorstel. Vaak zien de budgetcoaches kleine betalingsachterstanden door online shoppen. Het zijn kleinere bedragen waarvan de betaling wordt uitgesteld.

6.1 DUO

Het betalen van het lesgeld aan DUO blijft voor veel studenten een struikelblok. Studenten geven vaak aan dat zij niet op de hoogte zijn van het feit dat zij bij DUO zelf moeten aangeven dat zij in termijnen willen betalen. DUO beweegt hierin wel mee, sinds schooljaar 2018-2019 is het aantal termijnen veranderd naar 9 in plaats van 6 waardoor het maandbedrag beter te behappen is voor de studenten. De budgetcoaches brengen ook door middel van posters op de locaties het betalen van het lesgeld onder de aandacht bij studenten om ze hier op te attenderen. Het is ook gemakkelijker geworden voor studenten om de betalingsregeling te hervatten bij DUO als studenten een termijn gemist hebben. Daarnaast kan ook gedurende een langere periode nog worden aangegeven op mijn.duo dat de student het lesgeld in termijnen wil betalen.

6.2 Zorgverzekeraars

Veel studenten die ons spreekuur bezoeken, hebben een achterstand bij hun zorgverzekeraar. Ook de zorgverzekeraars bewegen meer mee met de schuldenaar en er is makkelijker een regeling te treffen voor betalingsachterstanden en het eigen risico. Op het moment dat er tenminste 6 maanden een achterstand is bij de zorgverzekeraar, dan wordt de schuldenaar aangemeld als wanbetaler bij het CAK. Ze betalen hun zorgverzekering dan aan het CAK, dat wordt geïnd door het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB). Bovenop de normale premie, krijgen zij dan nog een boete. Dit zorgt voor nog meer betaalachterstanden en schulden. Er kan sinds 1 juli 2016 door de schuldenaar zelf een regeling getroffen worden met de zorgverzekeraar of de deurwaarder waar de vordering ligt, waarmee de normale zorgpremie weer wordt geïncasseerd door de eigenlijke zorgverzekeraar en de schuldenaar de zorgtoeslag weer zal gaan ontvangen. Ook wordt het nog openstaande bedrag bij het CAK kwijtgescholden als de student de regeling weet te volbrengen bij de zorgverzekeraar.

6.3 Boetes

Studenten krijgen (relatief) veel boetes voornamelijk voor verkeersovertredingen. Veel van deze worden door het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB) geint. Vervelend is dat boetes die geint worden door het CJIB relatief snel verhoogd worden. Een verhoging betekent al snel bijna een

verdubbeling van het oorspronkelijk verschuldigde bedrag. Voor zowel de schuldenaar zelf als voor de schuldhulpverlener is het CJIB toegankelijker geworden. Het treffen van een haalbare betalingsregeling is makkelijker geworden. Studenten kunnen tegenwoordig met behulp van hun DigiD inloggen op de site van het CJIB om zo te kijken of er nog openstaande boetes zijn.

6.4 Belastingdienst

Op het spreekuur blijven veel studenten komen die niet voldoende op de hoogte zijn van de werking van de toeslagen. Een voorbeeld hiervan is de informatieplicht die de ouder(s) hebben aan de Belastingdienst als het gaat om de Kinderopvangtoeslag. De gevolgen hiervan zijn vergaand. Als het om Kinderopvangtoeslag gaat, gaat het om aanzienlijke bedragen die aan de Belastingdienst moeten worden terugbetaald als na onderzoek blijkt dat de vordering correct is. Ook een correctie op de huurtoeslag kan er voor zorgen dat de Belastingdienst enkele maanden huurtoeslag verrekent, waardoor er (nieuwe) betalingsachterstanden ontstaan, bijvoorbeeld in de huur, zorgpremie of lesgeld.

6.5 Telefoonmaatschappijen

Veel studenten sluiten een telefoonabonnement af zodra zij 18 jaar zijn. Studenten overzien niet altijd dat dit een terugkerende kostenpost is en of zij dit dus gedurende de looptijd van het abonnement wel kunnen betalen. Wel lijkt er een verandering plaats te vinden, studenten lijken anders aan te kijken tegen het afsluiten van een abonnement. We zien steeds meer studenten met een prepaid abonnement of een onbeperkt abonnement, waardoor ze niet over hun bundel gaan. Dit is een bewuste keuze, studenten geven aan dat overal wifi is en whatsappen en whatsapp-bellen is dan gratis. Dure abonnementen zijn niet meer nodig om toch in contact te zijn met je (sociale)netwerk. Ook helpt het dat ze op de app van hun provider kunnen zien hoeveel ze nog kunnen bellen en/of internetten.

7. Opvallende zaken

7.1 Leermiddelen

Rondvraag bij de budgetcoaches levert op dat aan het begin van het schooljaar voornamelijk veel aanvragen komen voor leermiddelen. Dit zorgt voor een piek in het aantal aanvragen in de eerste maanden van het schooljaar. Als de afhandeling van de aanvraag langer duurt dan noodzakelijk dan komt dit vaak doordat de student de benodigde documenten niet aanlevert zoals bankafschriften.
In een aantal zaken blijkt dat 'leermiddelen' de eerste vraag is van de student, maar dat er nog veel financiele problematiek achter verscholen zit. Deze studenten volgen uiteindelijk een ander traject bij de budgetcoach waarbij ook onderliggende financiele problemen aan bod komen.

7.2 Gevolgen invoering AVG mei 2018

Met de invoering van de AVG in mei 2018 is gekeken naar de gegevens die de budgetcoaches registreren. De budgetcoaches registreerden in het verleden ook het BSN van de student aangezien deze nodig was bij correspondentie met DUO en het CJIB. Het BSN wordt niet meer geregistreerd.
In contact met DUO wordt er nu voor gekozen om de student zelf met zijn DigiD in te laten loggen op de site van DUO. De Budgetcoach kan vervolgens telefonisch contact opnemen met het telefoonnummer van DUO voor intermediairs. In overleg met de student wordt dan besloten of de student het gesprek voert of de Budgetcoach. Op de site van DUO is het tegenwoordig mogelijk om veel zaken zelf te regelen en ook documenten te uploaden waardoor correspondentie met DUO niet meer noodzakelijk is.
Eenzelfde situatie gaat op voor het CJIB. Door in te loggen op de site van het CJIB met de DigiD is het mogelijk om met de student veel zaken te regelen. Het wordt voor de student ook veel belangrijker om zijn DigiD bij zich te hebben.

Een ander gevolg van de invoering van de AVG is dat op ROCTOP de budgetcoaches geen inzage meer hebben in Trajectplanner. In het verleden werd trajectplanner gebruikt door de budgetcoaches om even kort aan te geven of een student in traject zat. Inhoudelijk werd er geen informatie gedeeld, maar echt alleen dat voor mentor en zorg coördinator helder was dat de student ook contact had met de budgetcoach. Op ROCvA kunnen studenten via Eduarte aangemeld bij de Budgetcoach. De Budgetcoach meld vervolgens terug in Eduarte of een student op gesprek is geweest. Op het MediaCollege is de aanmelding in Magister en volgt de terugkoppeling direct naar Mentor. Ook hier wordt niets inhoudelijks genoemd, enkel kort het verloop van het traject.

7.3 Aanmeldingen buiten directe doelgroep

Desgevraagd geven de budgetcoaches aan ook een enkele maal te maken te hebben met aanmeldingen die niet direct bij de doelgroep behoren van de budgetcoaches, maar die toch bij hun aankomen. In veel gevallen gaat dit om voormalig studenten van het MBO, deze zijn reeds uitgeschreven van school. Vaak is de hulpvraag van deze studenten dat zij graag enig inzicht willen in de Sociale Kaart en overige hulpverlening of even willen kijken hoe hun budget er uit

gaat zien als ze geen DUO meer krijgen. In een zaak was er ook sprake van een leerling die nog niet was ingeschreven op de opleiding en alvast informatie wilde over DUO.

Enkele budgetcoaches geven ook aan dat ze enkele aanmeldingen hebben gehad van studenten zonder verblijfsstatus. Deze studenten zijn vaak voordat ze 18 zijn geworden begonnen aan de opleiding, zij waren toen leerplichtig. Zodra zij 18 worden ontstaan er nieuwe problemen aangezien het voor deze groep niet mogelijk is om een DigiD, DUO, Zorgtoeslag en Zorgverzekering te krijgen.

7.4 Resultaten Budgetcoaching op langere termijn

De Budgetcoaches zijn inmiddels al jarenlang bekend op de scholen. Enkele van de budgetcoaches werken ook al meerdere jaren op het project. Dit heeft tot gevolg dat de Budgetcoaches soms (ex)leerlingen tegen komen die eerder zijn geholpen door een Budgetcoach. In veel zaken gaat dit om studenten die in eerste instantie een opleiding deden op nivo 1 of 2 en nu doorstromen naar een niveau 3 of 4 opleiding. Deze studenten zijn al eerder geholpen door een budgetcoach en weten de weg te vinden naar de budgetcoach op een nieuwe opleiding.

Twee budgetcoaches geven aan dat zij studenten op een later moment weer eens spraken. Een budgetcoach had een student begeleid op het gebeid van budgetteren en betalingsafspraken met zijn schuldeisers nakomen. Deze leerling is een BBL vervolgopleiding gaan doen waardoor hij sneller kon aflossen. Toen de budgetcoach hem weer sprak waren inmiddels alle schulden afgelost.

In de andere situatie kwam een budgetcoach een student tegen die drie jaar geleden een traject volgde en waarbij de budgetcoach afspraken had gemaakt met deurwaarders. Deze student was inmiddels ook schuldenvrij en had ook een vervolgopleiding afgerond, hij was nu aan het werk.

8. Het project School & Schuld 2018

8.1 Deskundigheidsbevordering

Intervisie

Om de 6 à 8 weken plannen we een hele dag voor werkoverleg. Op deze dag krijgen de budgetcoaches intervisie van , begeleidingsdeskundige. Bij de intervisie worden diverse casussen anoniem besproken. Binnen het team bespreken we dan waar iemand vastloopt in de werkzaamheden en / of het contact met de student. De intervisie zorgt voor meer betrokkenheid en het verbeteren van de kwaliteit. Deze dagen worden verder ingevuld met voorlichting van externe partijen en het werkoverleg zelf.

Training

Vanuit Westerbeek en Jan Arends wordt er twee maal per jaar een kennisdeeldag georganiseerd waarin scholing centraal staat. Een dag volledig in het teken van het delen van kennis via workshops en trainingen. Door Jan Arends collega's worden er bijvoorbeeld workshop gegeven over het puberbrein, verslavingen en motiverende gespreksvoering. Daarnaast wordt er op de werkoverleg-dagen ook ruimte gegeven voor training of voorlichting van externe partijen.

8.2 Urenspecificatie

De uren die de gemeente Amsterdam financiert worden besteed aan directe contacten met de student, de zogenaamde directe uren. De coachingsgesprekken, +/- 5 uur per budgetcoach per kalenderjaar, vinden plaats op de scholen en vallen onder deze directe uren. Zowel de werkoverleg-dagen als de kennisdeeldagen, +/- 8 dagen per kalenderjaar is een eigen investering vanuit Westerbeek en deze vallen buiten de financiering van de gemeente Amsterdam.

8.3 Mijn.westerbeekbv.nl

Zoals in de inleiding al is gezegd, heeft Westerbeek COD een eigen online leerplatform en registratiesysteem mijn.westerbeek.nl.Mijn.westerbeekbv.nl wordt continu doorontwikkeld. De budgetcoaches kunnen hun wensen voor aanpassingen doorgeven en deze worden in de ontwikkeling van mijn.westerbeekbv.nl meegenomen. Uit mijn.westerbeekbv.nl kunnen we meer informatie halen over trajecten, populatie en de grootste aandachtsgebieden. Op deze manier is het mogelijk om de meer concrete resultaten van onze dienstverlening vast te leggen.

8.4 Digi-bieb School & Schuld

De Digi-Bieb School en Schuld is een online handvat voor docenten om de kwaliteit van de budgetlessen op school te verhogen. Het is een bibliotheek geworden waar alle financiële zaken die voor studenten interessant zijn aan de orde komen. Docenten kunnen er informatie, links, filmpjes en lesmateriaal vinden die zij kunnen gebruiken in hun budgetlessen. Ook staan er organisaties op die graag gastlessen rond financiële thema's geven aan mbo-studenten.
De Digi-Bieb is continue in ontwikkeling. Voor wat betreft inhoud is deze goed up-to-date. De volgende stap is dat de interface van de website meer gebruikersvriendelijk wordt gemaakt.

8.5 Voorstellen & voorlichting

Voor onze zichtbaarheid is het belangrijk dat de budgetcoaches zich voorstellen aan (eerstejaars) klassen aan het begin van het schooljaar of bij de februari-instroom. Budgetcoaches stellen zich voor aan de studenten, zodat zij op de hoogte zijn van de aanwezigheid en mogelijkheden van de budgetcoach op school.

Opvallend is dat door de goede inburgering van de budgetcoach er ook steeds meer vraag komt vanuit docenten, mentoren en zorgcoördinatoren naar voorlichting en budgetlessen. Voorlichting aan bijvoorbeeld docententeams over de nieuwste ontwikkelingen en voorlichting en budgetlessen voor studenten met betrekking tot allerlei (financiële) thema's die de studenten aangaan.

Denk aan thema's als studiefinanciering, lesgeld, studenten ov-kaart en budgetteren. Andere voorbeelden van vragen zijn; voorlichting over de financiële veranderingen bij een overgang van MBO naar HBO en de werking van (kinderopvang)toeslagen aan studenten Pedagogisch Werk.
De vraag hiernaar wordt steeds groter en het past niet binnen het huidige takenpakket, de beschikbare uren van de budgetcoach en niet binnen de opdracht vanuit de gemeente.
De budgetcoach zal deze verzoeken jammer genoeg moeten afwijzen of minimaliseren. De budgetcoach verwijst naar de Digi-Bieb School en Schuld voor informatie voor budgetlessen en aanbieders van gastlessen of naar externe voorlichters, zoals DUO.

9. Het project School & Schuld 2019

9.1 Cent&Zo

De Cent&Zo is als tijdschrift elk jaar uitgegeven. Sinds schooljaar 2018-2019 is besloten voor een andere vormgeving. De Cent&Zo is dunner en heeft een los inlegvel met een budgetplaatje met als doel om de student te activeren zelf aan de slag te gaan, voor te lichten en heeft daarmee een preventieve functie. In 2018 werd de Cent&Zo geprofessionaliseerd in samenwerking met de PR afdeling van Calder Holding, zodat de publicatie beter aansluit bij de leefwereld van de studenten. Daarnaast willen we de Cent&Zo efficiënter verspreiden op de scholen, zodat iedere student daadwerkelijk een Cent&Zo ontvangt. De budgetcoach zal op de locatie gaan onderzoeken welke mogelijkheden hiervoor zijn. Dit kan bijgedragen aan meer zichtbaarheid op de scholen en bekendheid onder de studenten.

9.2 Social Media

In 2018 is meer en meer gebruik gemaakt van Social Media zoals Facebook en Instagram. Aangezien dit ook de kanalen zijn die door studenten gebruikt worden is een communicatieplan opgesteld om er voor te zorgen dat er voldoende content op Social Media komt om de studenten betrokken te houden.

9.3. Verdere Ontwikkelingen

Vanaf 2019 zal er een pilot gedraaid worden met betrekking tot de aangifte inkomstenbelasting voor jongeren. Veel jongeren hebben een bijbaantje en kunnen vaak geld terug krijgen van de belastingdienst. De belastingdienst maakt het steeds gemakkelijker voor jongeren om aangite te doen, het zou jammer zijn als studenten geld laten liggen. Door de mogelijkheid te bieden dat de jongeren langs kunnen komen op een financieel spreekuur in een computerlokaal zodat er direct ingelogd kan worden bij de Belastingdienst is de verwachting dat meer jongeren hier gebruik van zullen maken.
Door de DigiBieb verder te ontwikkelen door ook kant en klare lespakketten op de site te zetten en de interface meer gebruiksvriendelijke te maken wordt het ondersteuningsaanbod voor docenten Burgerschap verder vergroot.

Bijlage 1: Locaties & Dagdelen

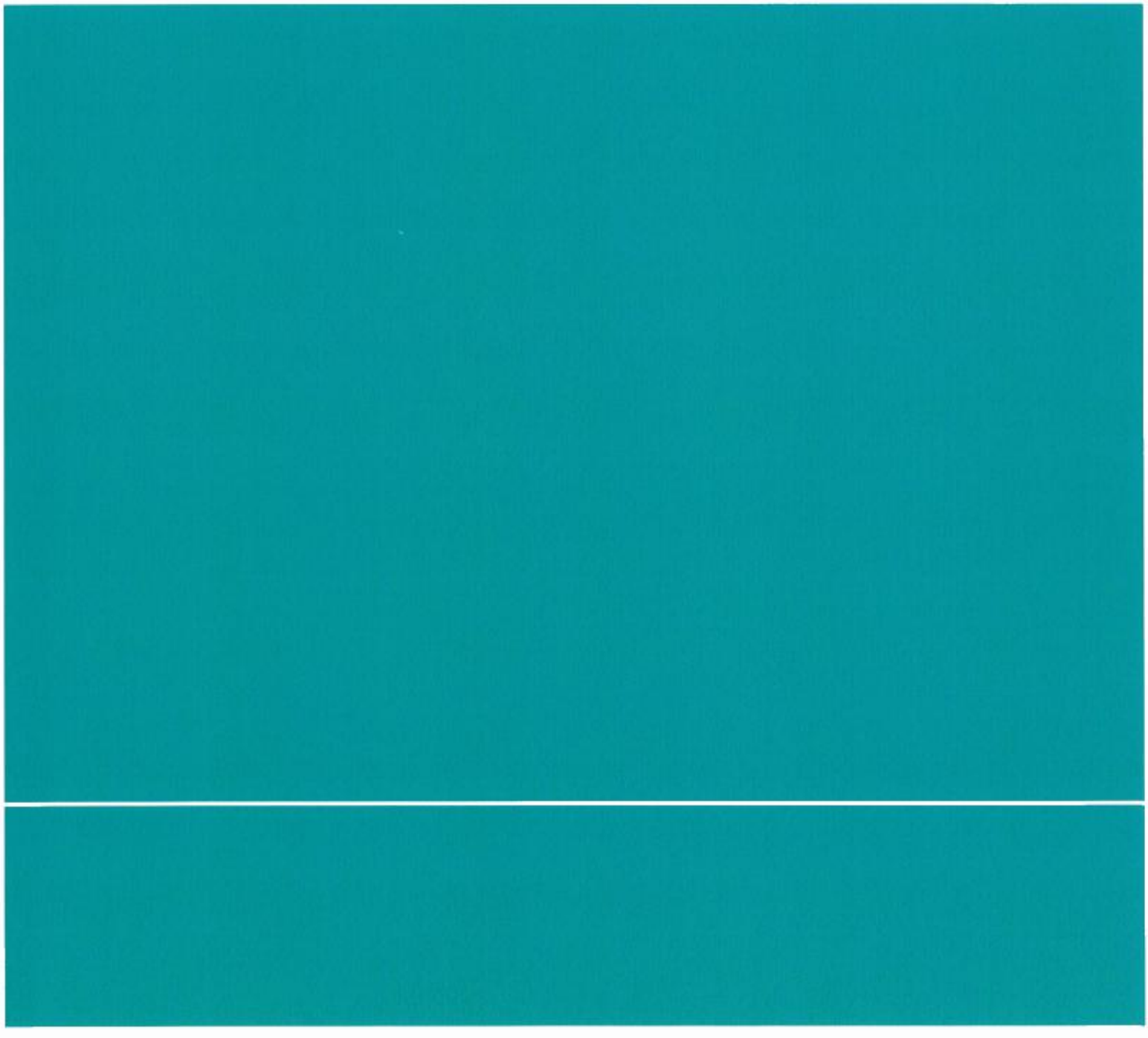
Locaties 2016		Dagdelen 2018
ROC TOP De Klencke Zakelijk	De Klencke 4	2
ROC TOP Dongestraat	Dongestraat 8	3
ROC TOP De klencke Zorg	De Klencke 4	1
ROCTOP Wibautstraat 135-139	Wibautstraat 135-139	2
ROCTOP Vlaardingenlaan	Vlaardingenlaan	3
ROC TOP NDSM	NDSM straat 1	3
ROCTOP/Amsterdamse plus	Bos en Lommer, Javaplantsoen, Sport (de eendracht) Duinluststraat 20	6
ROCvA College Zuid Oost	Fraijemaborg 135	10
ROCvA College West	Naaldwijkstraat 45 Laan van Spartaan 2	9
ROCvA College West	Eric de Roodestraat 19	1
ROCvA College Noord	Gare du Nord 13, Meeuwenlaan en Diemen	4
ROCvA College Westpoort	Tempelhofstraat 80	4
ROCvA College Centrum	Da Costastraat 36-38	2
ROCvA College Zuid	Europaboulevard 13 en Ruysdaelstraat 67	9
Media College	Contactweg 36	2
Totaal		61

Bijlage 2: Instroom 2018 per locatie

Instroom School en Schuld 2018 LOCATIE	JAN	FEB	MRT	APR	MEI	JUN	JUL	AUG	SEP	OKT	NOV	DEC	TOTAAL	NO SHOW
Fraijlemaborg 135	12	19	11	9	9	8	1	0	33	29	22	13	**166**	**18**
Tempelhofstraat 80	7	11	8	5	8	16	6	9	25	11	15	6	**127**	**3**
Laan van Spartaan 2 en Naaldwijkstraat 45 + ROM	16	24	23	8	18	13	4	3	34	24	18	17	**202**	**4**
Europaboulevard 13 + Ruysdaelstraat 67	15	15	23	14	7	10	6	3	38	17	18	17	**183**	**8**
Da Costastraat 36/64 + Elandstraat	6	9	7	4	6	8	0	1	6	4	7	8	**66**	**2**
Gare du Nord 13	10	11	7	2	10	18	5	3	21	10	24	7	**128**	**5**
Klencke zorg / top Health	0	0	0	2	0	2	0	0	9	19	15	6	**53**	**0**
De Klencke zakelijk	3	3	5	3	2	2	0	0	0	0	0	0	**18**	**1**
Dongestraat	1	1	2	3	1	1	0	0	0	0	0	0	**9**	**0**
Amsterdamse plus locaties	8	6	7	4	2	2	0	0	3	14	9	3	**58**	**0**
NDSM / Top Horeca	3	13	14	3	3	2	1	0	3	10	5	1	**58**	**5**
Wibautcollege Oost / Top Start	2	2	1	2	4	2	0	0	5	12	4	4	**38**	**0**
Wibautstraat west / Top Business	3	4	2	2	3	2	0	0	33	20	19	3	**91**	**6**
Sporthallen Zuid (zie top Health)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**
Mediacollege	7	2	5	2	3	2	1	0	3	6	13	3	**47**	**2**
Totalen	**93**	**120**	**115**	**63**	**76**	**88**	**24**	**19**	**213**	**176**	**169**	**88**	**1244**	**54**

westerbeek
COD | Schuldhulpverlening

Klanttevredenheidsonderzoek



Inhoudsopgave

Inleiding 3

Over het project 4

De enquête 5

Hoe komen de studenten bij de budgetcoach terecht? 5

Hoe vaak heb je contact gehad met de budgetcoach? 6

Welk cijfer geef je de bereikbaarheid van de budgetcoach? 6

Welk cijfer geef je de hulp van de budgetcoach? 7

Weet je met welke vragen je bij de budgetcoach terecht kan? 7

Vind je dat de budgetcoach vaak genoeg spreekuur houdt op school? 8

Ben je bekend met de website Check je Centen? 9

Ben je bekend met Cent en Zo, de gids over geld en schulden? 10

Zou je de budgetcoach aanraden bij andere studenten? 10

Heeft de begeleiding van de budgetcoach erbij geholpen dat jij je weer beter op school kunt richten? 11

Tips 11

Eindconclusie en algemeen oordeel 11

Inleiding

Westerbeek heeft voor het project 'School en Schuld' een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Hierbij is onderzocht hoe de leerlingen de hulp van de budgetcoach bij hen op school ervaren. Er is een enquête afgenomen bij leerlingen waarvan het dossier is afgesloten. Deze leerlingen zijn bij de budgetcoach geweest met diverse hulpvragen. Doormiddel van dit onderzoek proberen wij een beeld te schetsen over de mate van tevredenheid over de dienstverlening van de budgetcoach. Daarnaast wordt er door dit onderzoek ook duidelijk hoe de begeleiding van de budgetcoach nog beter kan worden.

In dit onderzoek zijn verschillende vragen gesteld aan de studenten. Zo is er bijvoorbeeld onderzocht hoe de studenten bij de budgetcoach terecht zijn gekomen en hoe vaak zij contact met elkaar hebben gehad. Ook is er naar de bereikbaarheid van de budgetcoach gevraagd, zijn de studenten hier tevreden over? Daarnaast wordt er gevraagd om de hulp van de budgetcoach een cijfer te geven. Weten de studenten met welke vragen zij bij de budgetcoach terecht kunnen? En vinden zij dat er vaak genoeg een spreekuur is op school? Ook is er onderzocht of de studenten bekend zijn met onze website Checkjecenten.nl en onze Cent en Zo gids. Tot slot is er onderzocht of de studenten de budgetcoach zouden aanraden bij andere studenten en of de begeleiding hen heeft geholpen zich weer beter op school te kunnen richten.

Van de 205 afgesloten dossiers hebben 96 deze enquête ingevuld.

Over het project

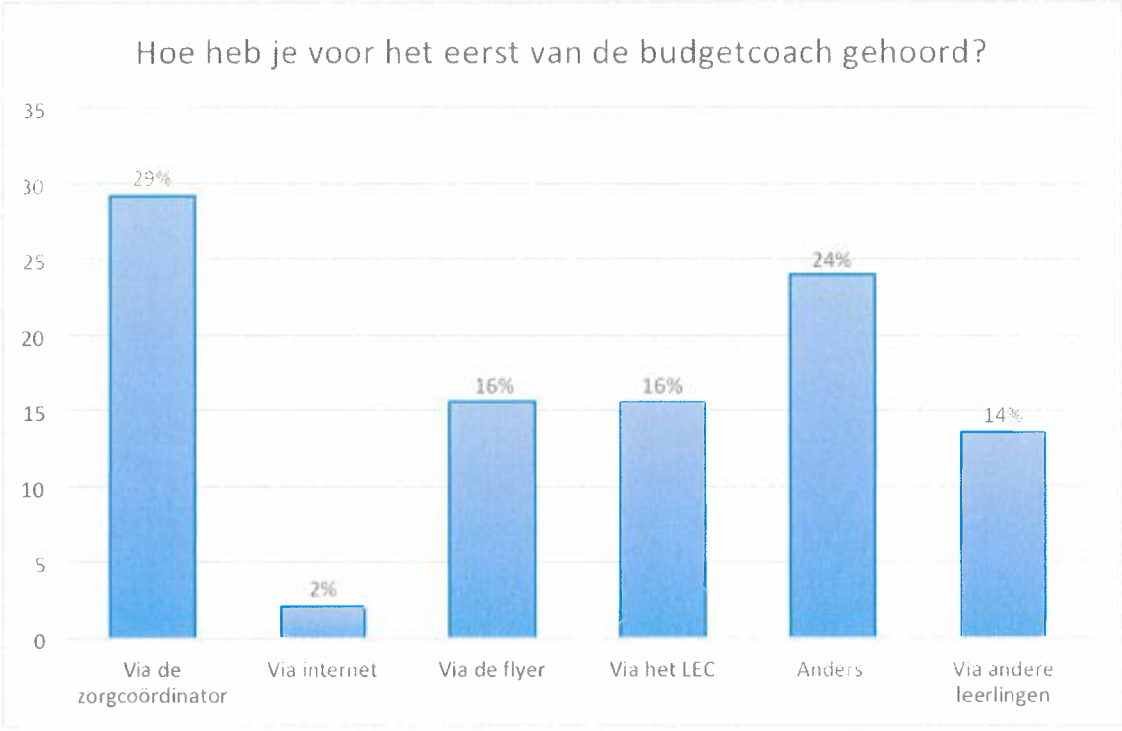
In opdracht van de gemeente Amsterdam verzorgt Westerbeek al meerdere jaren het project 'School en Schuld'. Voor dit project is er op elke ROC locatie in Amsterdam een budgetcoach van Westerbeek aanwezig. De budgetcoach houdt spreekuren waarbij de studenten langs kunnen komen met vragen over hun financiën. Het doel van dit project is om schooluitval onder de jongeren te voorkomen. De studenten kunnen bij de budgetcoach terecht voor bijvoorbeeld hulp bij schulden, budgetteren of andere vragen die met hun financiën te maken hebben.

Studenten die te maken hebben met schulden hebben veel moeite met zich te concentreren op hun opleiding. Het hebben van schulden bezorgd namelijk erg veel stress. Veel studenten kiezen ervoor om te gaan werken zodat zij hun schulden kunnen afbetalen, hierdoor verzuimen zij op school. De studenten vinden het lastig om uit deze financiële problemen te komen. Met begeleiding van de budgetcoach worden deze problemen aangepakt en krijgt de leerling rust en overzicht.

De enquête

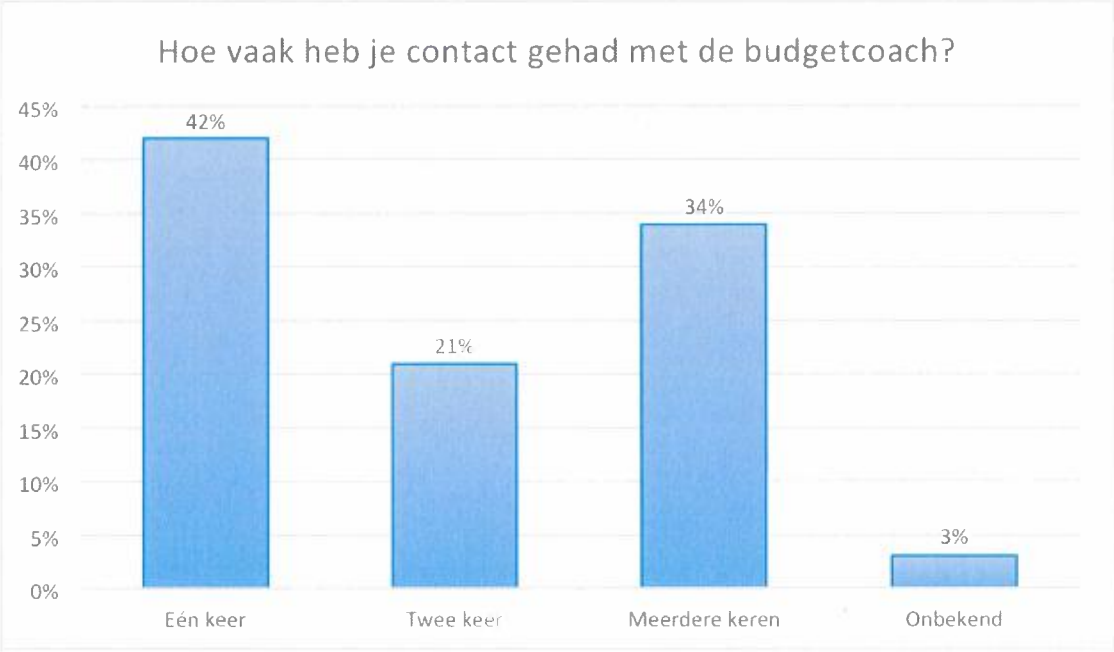
Hoe komen de studenten bij de budgetcoach terecht?

Een groot deel van de studenten komt via de zorgcoördinator bij de budgetcoach terecht. Ook hebben veel studenten voor 'anders' gekozen, namelijk 20%. Hierop volgde een vraag wie zij met anders bedoelde. Dit waren vaak medewerkers vanuit school zoals mentoren of docenten. 16% is via de flyer bij de budgetcoach terecht gekomen. Aan het begin van het schooljaar worden er grote flyers opgehangen met de informatie over de budgetcoach en wie er waar en wanneer zit. Ook 16% van de studenten is via het LEC bij de budgetcoach terecht gekomen. Er zijn ook wat studenten bij de budgetcoach terecht gekomen via andere leerlingen, namelijk 14%. Opvallend is dat maar 2% de budgetcoach via het internet kent.



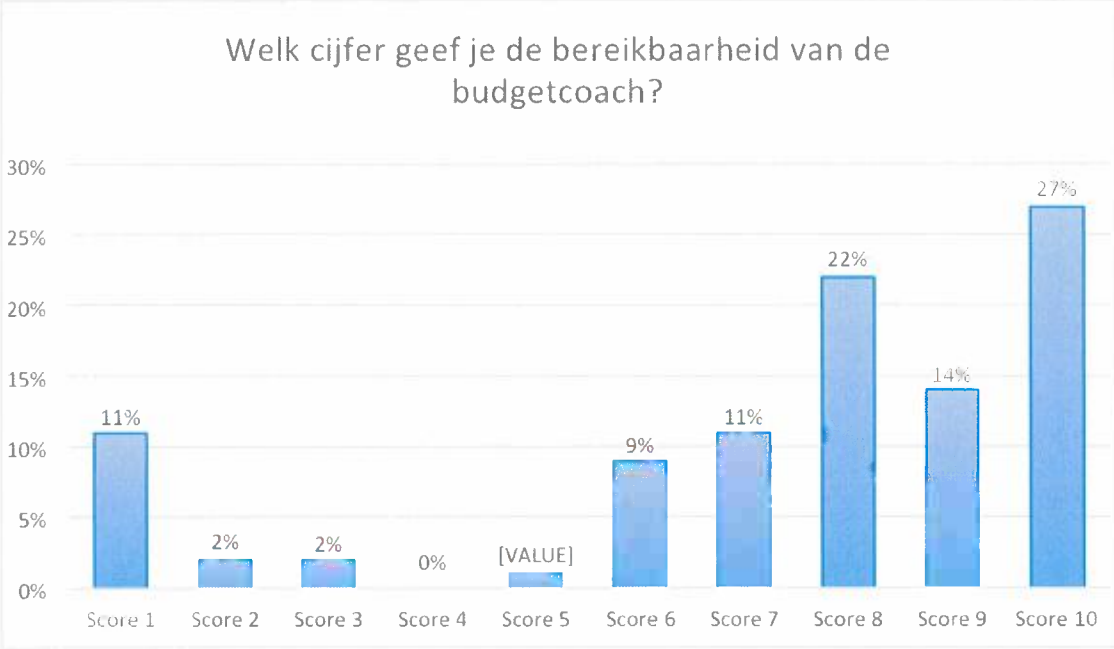
Hoe vaak heb je contact gehad met de budgetcoach?

Bijna de helft van de studenten heeft aangegeven maar een keer contact te hebben gehad met de budgetcoach, namelijk 42%. De overige studenten hebben twee of meerdere keren contact gehad met de budgetcoach. 3% heeft de vraag niet beantwoord.



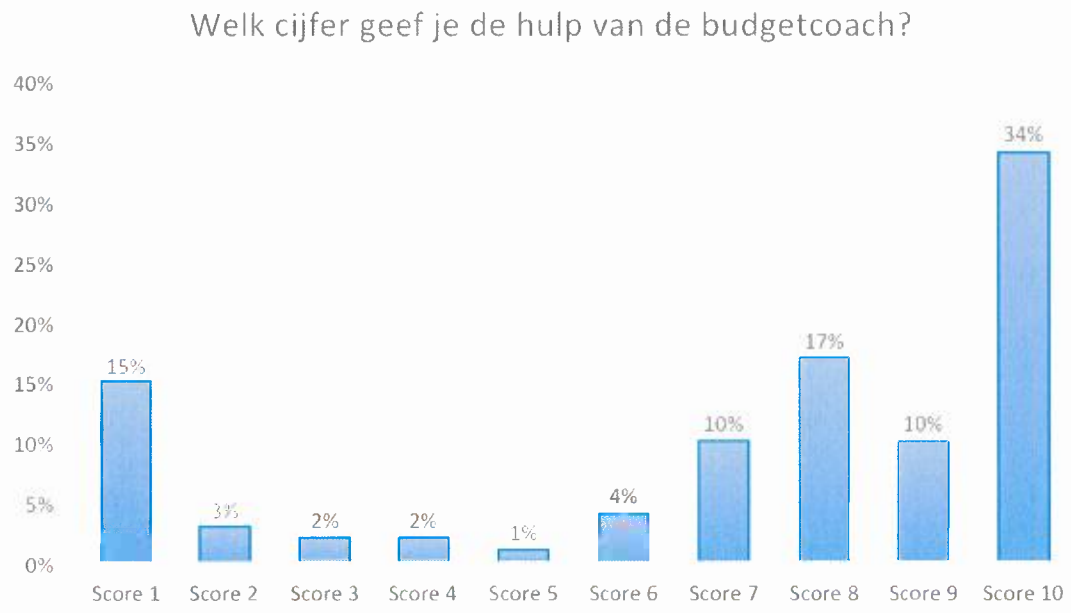
Welk cijfer geef je de bereikbaarheid van de budgetcoach?

De meeste studenten vinden dat de budgetcoach bij hen op school goed bereikbaar is. Het merendeel van de studenten geeft hiervoor een (ruime) voldoende, namelijk 83%. Zelfs 27% van de studenten geeft een 10! 16% van de studenten geeft voor de bereikbaarheid een onvoldoende.



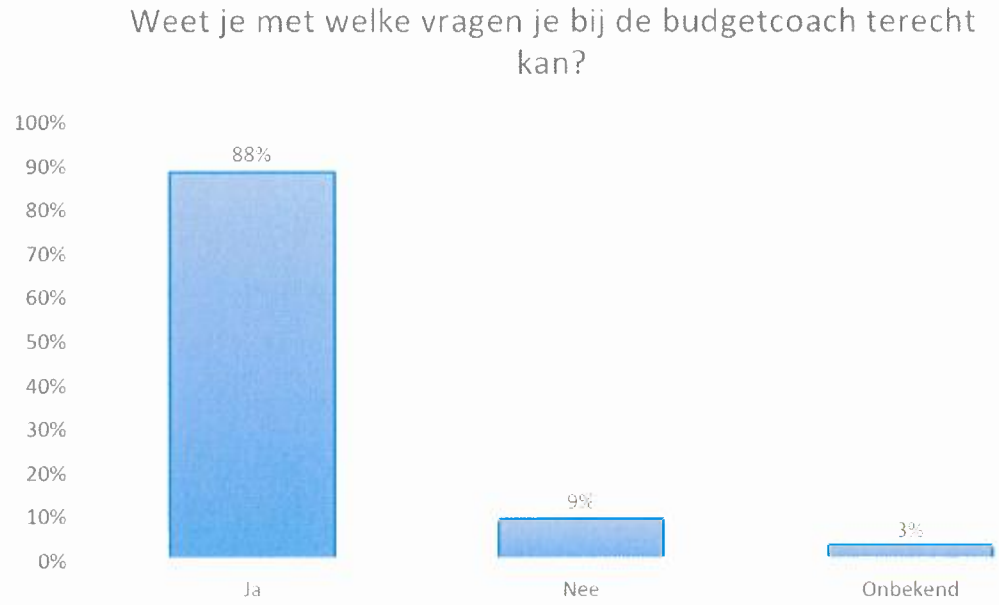
Welk cijfer geef je de hulp van de budgetcoach?

Drie kwart van de studenten geeft de hulp van de budgetcoach een voldoende. 34% geeft zelfs een 10 als cijfer. 23% van de studenten geeft de hulp een onvoldoende.



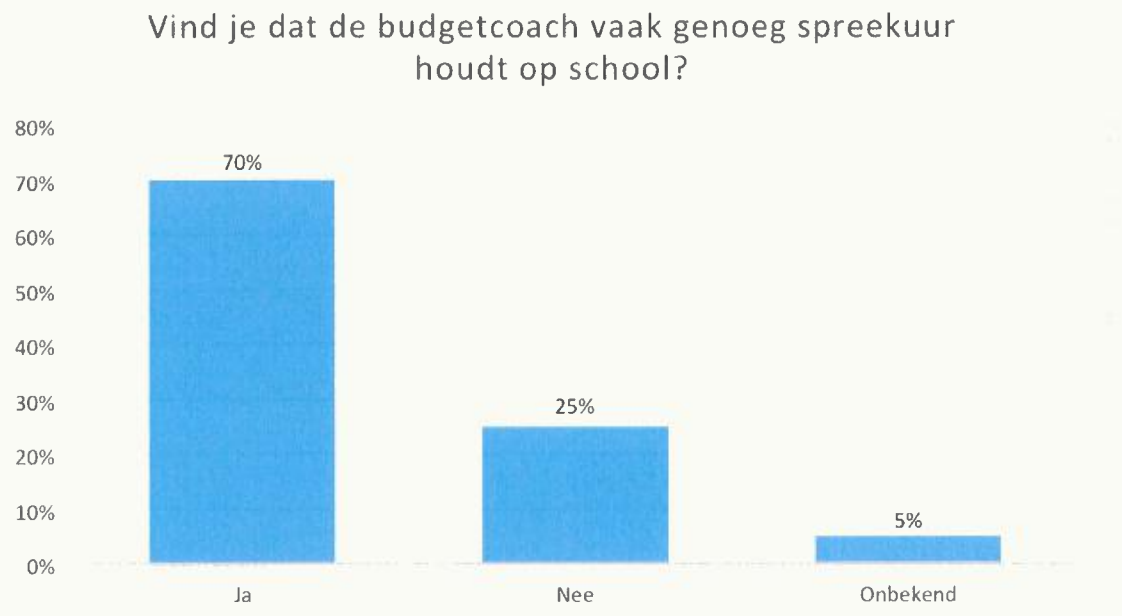
Weet je met welke vragen je bij de budgetcoach terecht kan?

Bijna alle studenten weten met welke vragen zij bij de budgetcoach terecht kunnen, namelijk 88%. Voor een aantal studenten is dit nog niet helemaal duidelijk en 3% heeft de vraag niet beantwoord.



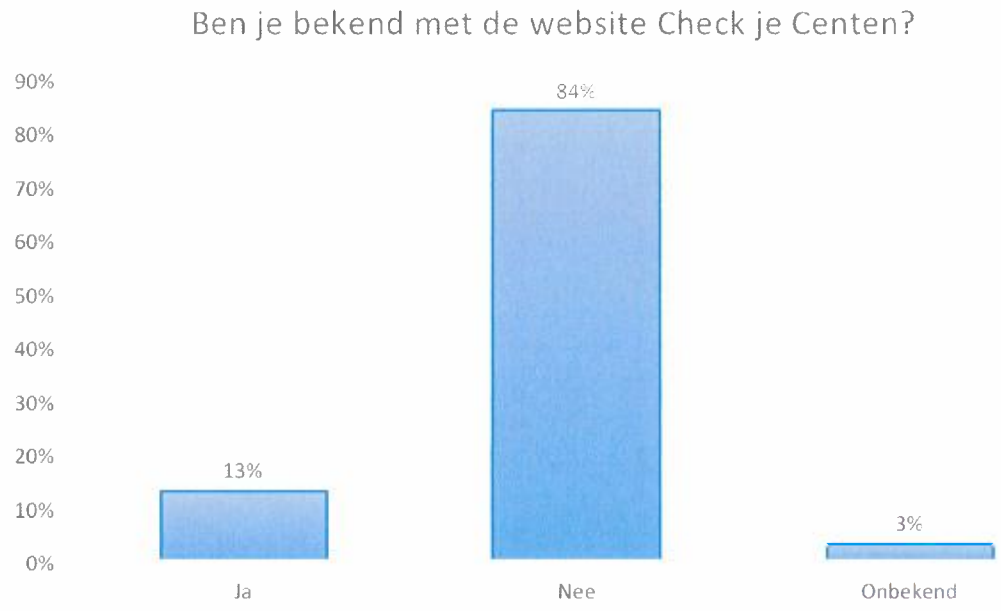
Vind je dat de budgetcoach vaak genoeg spreekuur houdt op school?

70% van de studenten is van mening dat de budgetcoach vaak genoeg spreekuur houdt bij hun op school. Een minderheid van 25% vindt dat de budgetcoach te weinig spreekuur houdt op school. 5% heeft deze vraag niet beantwoord.



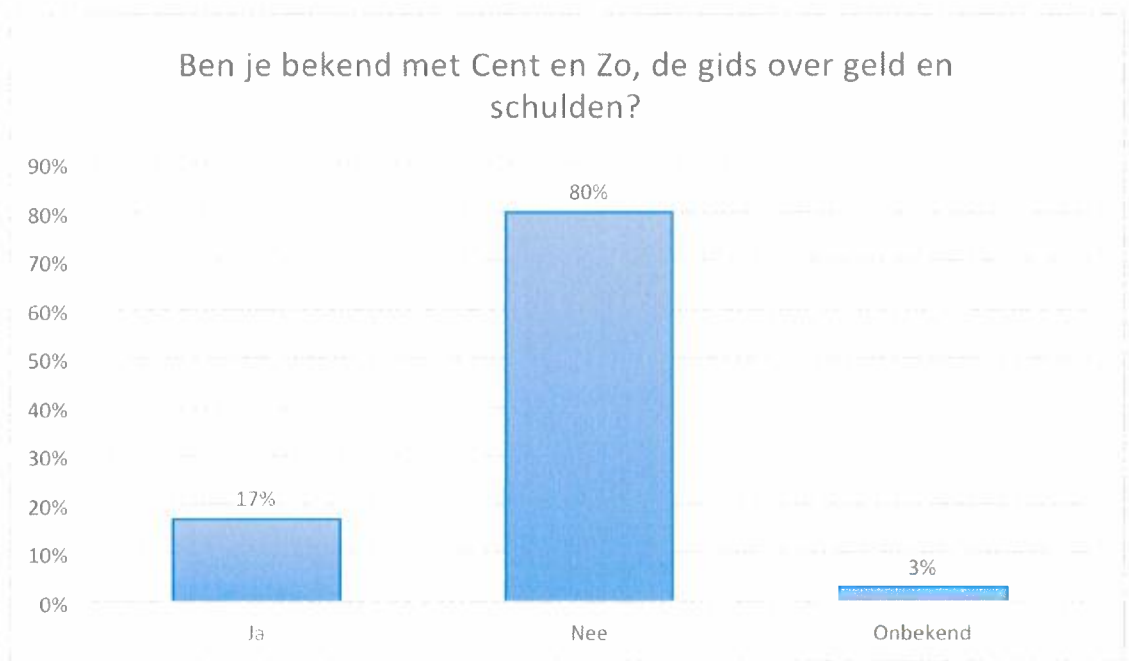
Ben je bekend met de website Check je Centen?

Wat betreft de bekendheid van Check je centen zit een duidelijk verbeterpunt voor Westerbeek. Maar 13% van de studenten is bekend met de website. De meerderheid van 84% kent de website niet, 3% heeft de vraag niet beantwoord. De uitkomst is erg opvallend omdat Westerbeek het afgelopen jaar veel aandacht heeft besteed aan de website en social media kanalen. Zo worden er flyers uitgedeeld en wordt er bij het voorstellen aan de eerstejaars klassen ook verteld over de website en social media kanalen.



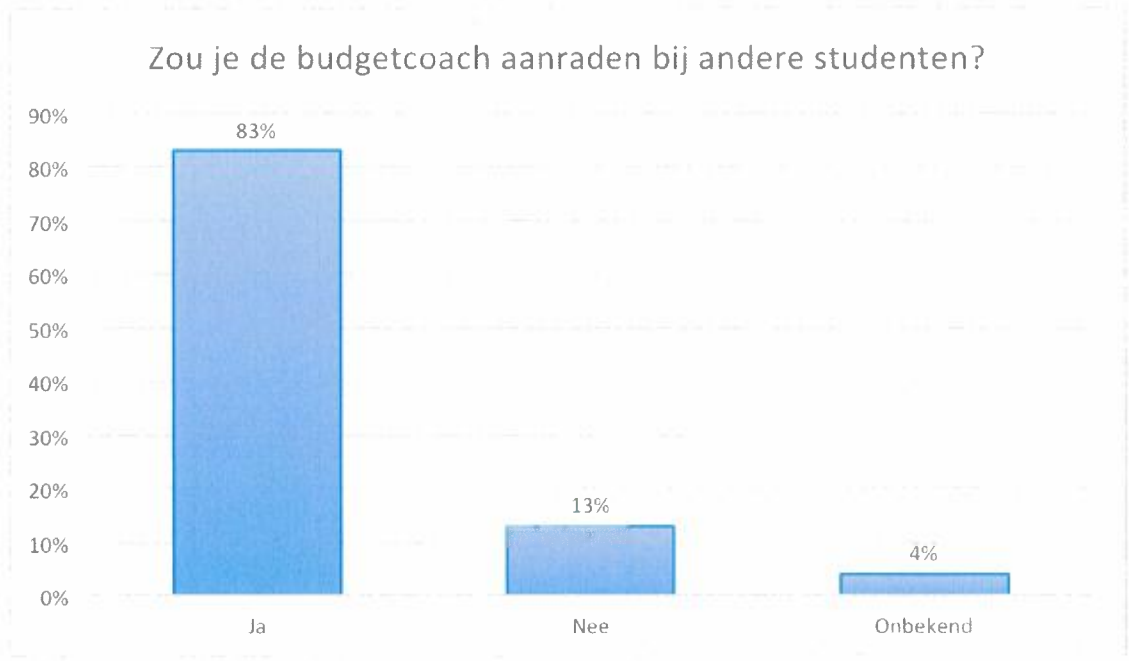
Ben je bekend met Cent en Zo, de gids over geld en schulden?

Ook hier zit een belangrijk verbeterpunt voor Westerbeek. Het merendeel van de studenten, namelijk 80%, kent de Cent en Zo gids niet. Slechts 17% van de studenten kent de gids wel. Ook hier heeft 3% de vraag niet beantwoord. De Cent en Zo gids wordt ongeveer elk kwartaal uitgedeeld aan de studenten. Hier staan vaak actuele nieuwtjes in zoals over bijvoorbeeld de belastingaangifte of het studentenreisproduct. Ook wordt er een budgetplaatje bijgevoegd die de student kan invullen om zo zijn inkomsten en uitgaven inzichtelijk te maken.



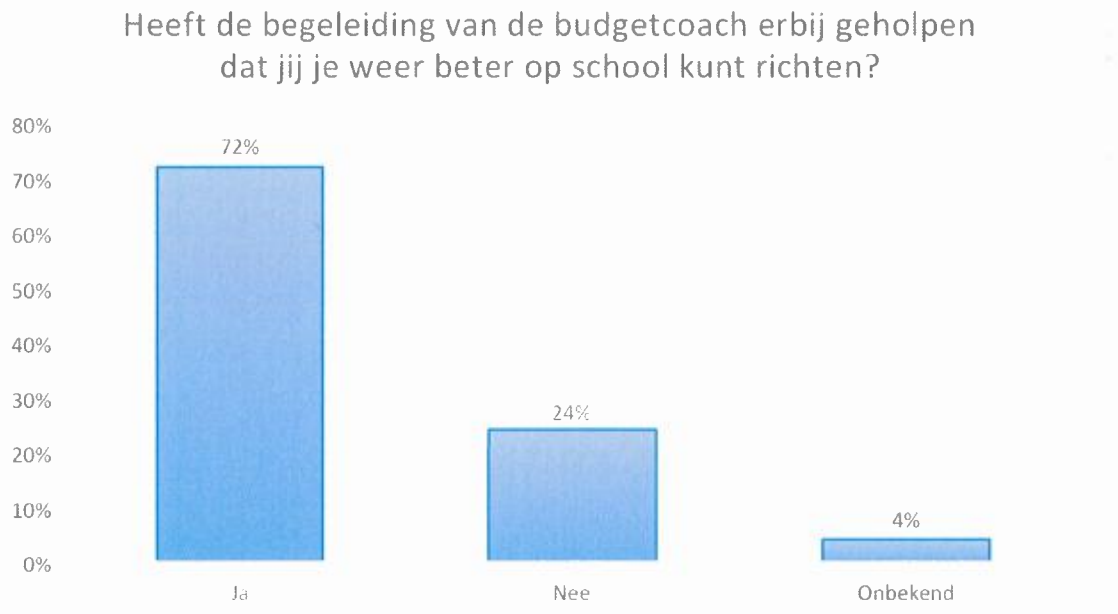
Zou je de budgetcoach aanraden bij andere studenten?

Ruim drie kwart van de studenten, namelijk 83%, zou de budgetcoach aanraden bij andere studenten. 13% zou dit niet doen. Door 4% van de studenten is de vraag niet beantwoord.



Heeft de begeleiding van de budgetcoach erbij geholpen dat jij je weer beter op school kunt richten?

Bijna driekwart van de studenten geeft aan dat hij of zij zich weer beter op school kan richten naar aanleiding van de begeleiding van de budgetcoach.



Tips

Enkele studenten hebben tot slot nog een tip achtergelaten voor de budgetcoach, zoals bijvoorbeeld:
''Meer verdiepen in de verschillende problemen van leerlingen en niet de basic antwoorden geven '' en ''Meer contact met de leerlingen. Betere manier van aanpak.''

Eindconclusie en algemeen oordeel

- 75% van de studenten is tevreden tot zeer tevreden over het spreekuur van de budgetcoach
- 83% van de studenten is tevreden tot zeer tevreden over de bereikbaarheid van de budgetcoach
- Voor 88 % van de studenten is duidelijk met welke vragen zij terecht kunnen bij de budgetcoach
- De bekendheid van de website en de Check je Centen gids is het belangrijkste verbeterpunt
- 83% van de studenten zou de budgetcoach aanraden bij andere studenten

Naam organisatie

ROC van Amsterdam

Driemaandelijkse rapportage t.b.v. Schuldhulpverlening

Aantal aanmeldingen/verwijzingen

2015					
periode	**jan t/m mrt 2015**				
locatie	**januari**	**februari**	**maart**	**Totaal**	**no show**
Fraijlemaborg 135	3	9	14	26	2
Tempelhofstraat 80	6	8	9	23	2
Laan van Spartaan 2 en Naaldwijkstraat 45	11	14	12	37	5
Europaboulevard 13 en Ruysdaelstraat 67	16	11	16	43	4
Da Costastraat 36/64 en Elandstraat	9	1	2	12	3
Gare du nord 13	6	5	8	19	3
Erik de Roodestraat 18	7	4	1	12	0
totaal aantal aanmeldingen	58	52	62	**172**	19

periode	**apr t/m juni 2015**				
locatie	**april**	**mei**	**juni**	**Totaal**	**no show**
Fraijlemaborg 135	6	3	2	11	0
Tempelhofstraat 80	7	1	4	12	3
Laan van Spartaan 2 en Naaldwijkstraat 45	12	7	11	30	7
Europaboulevard 13 en Ruysdaelstraat 67	9	4	15	28	1
Da Costastraat 36/64 en Elandstraat	2	0	4	6	0
Gare du nord 13	5	4	7	16	4
Erik de Roodestraat 18	1	0	3	4	0
totaal aantal aanmeldingen	42	19	46	**107**	15

periode	**juli t/m sept 2015**				
locatie	juli	augustus	sept	**Totaal**	**no show**
Fraijlemaborg 135	0	7	23	30	4
Tempelhofstraat 80	0	0	9	9	
Laan van Spartaan 2 en Naaldwijkstraat 45	2	0	20	22	0
Europaboulevard 13 en Ruysdaelstraat 67	0	14	17	31	1
Da Costastraat 36/64 en Elandstraat	0	1	11	12	2
Gare du nord 13	7	0	6	13	0
Erik de Roodestraat 18	0	1	12	13	0
totaal aantal aanmeldingen	9	23	98	**130**	8

periode	**okt t/m dec 2015**				
locatie	**okt**	**nov**	**dec**	**Totaal**	0
Fraijlemaborg 135	14	16	8	38	0
Tempelhofstraat 80	3	6	6	15	0
Laan van Spartaan 2 en Naaldwijkstraat 45	23	19	16	58	0
Europaboulevard 13 en Ruysdaelstraat 67	22	14	2	38	0
Da Costastraat 36/64 en Elandstraat	3	5	3	11	0
Gare du nord 13	6	6	3	15	0
Erik de Roodestraat 18	2	4	0	6	0
totaal aantal aanmeldingen	73	70	38	**181**	0

totaal 2015 ROCvA	**590**