westerbeek
COD | Schuldhulpverlening

Evaluatie Project School en Schuld & Klanttevredenheidsonderzoek

April 2019



Westerbeek COD
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

westerbeek
COD | Schuldhulpverlening

Inhoudsopgave

Voorwoord 3

1. Inleiding 4

2. Aanmeldingen 5

2.1 Instroom 5

2.3 No show 8

3 . Doelgroep 9

4. Hulpvraag 11

4.1 Verzoek om informatie 11

4.2 Ondersteuning niet-complex 12

4.3 Schuldhulp 12

4.4 Financieel Zorgtraject 13

4.5 No Show 13

4.6 Tijdelijke voorziening leermiddelen 18+ en 18- 13

5.Primaire en Secundaire opdracht School & Schuld 14

6. Schulden 17

6.1 DUO 17

6.2 Zorgverzekeraars 17

6.3 Boetes 18

6.4 Belastingdienst 18

6.5 Telefoonmaatschappijen 18

7. Leermiddelen 19

7.1 Leermiddelen 19

8. Het project School & Schuld 2019 19

8.1 Deskundigheidsbevordering 19

8.2 Urenspecificatie 20

8.3 Mijn.westerbeekbv.nl 20

8.4 Digi-bieb School & Schuld 20

8.5 Voorstellen & voorlichting 20

8.6 Ervaringen van de budgetcoach op het HMC 21

8.7 Ervaringen van de budgetcoach op het ROCvA MBO College Airport 21

9. Het project School & Schuld 2019 **22**

9.1 Cent&Zo 22

9.2 Social Media 22

9.3 Pilot 18+ en nu? 22

9.4 Spreekuur aangifte Belastingdienst 23

Bijlage 1: Locaties & Dagdelen **24**

Voorwoord

Voor u ligt de evaluatie van het project School en Schuld van Westerbeek COD over 2019. School en Schuld verzorgt, in opdracht van de gemeente Amsterdam, budgetcoaching en schuldhulpverlening op het ROC TOP (inclusief De Amsterdamse Plus), ROC van Amsterdam, Hout- en Meubileringscollege (HMC) en het MediaCollege (hierna: de ROC's). De uitvoering van School en Schuld lag in 2019 in de handen van de budgetcoaches van Westerbeek COD. Met ingang van 2020 zijn de werkzaamheden van Westerbeek overgenomen door PLANgroep. De cijfers uit dit verslag komen uit de systemen van Westerbeek.

In deze evaluatie geven wij u graag een beeld van onze activiteiten, ontwikkelingen en resultaten over 2019.
Wij zijn blij dat wij met onze kennis en ervaring de aanbesteding voor het project School en Schuld gegund hebben gekregen per januari 2019.
Nieuw in deze aanbesteding, in vergelijking met de periode 2014-2018, is onder andere dat 15% van de dagdelen ingezet kunnen worden als secundaire activiteiten. Verderop in het verslag wordt ingegaan wat dit betekent voor het project School en Schuld.

Per januari 2019 is ' an de nieuwe directeur van Westerbeek COD.
volgde , die afscheid heeft genomen van Westerbeek COD in verband met net bereiken van de pensioen gerechtigde leeftijd, op.

In april en mei 2019 heeft MBO College ROCvA Airport en het Hout- en Meubileringscollege zich aangesloten bij het project School en Schuld.

Een belangrijke stap in het afgelopen jaar is dat, middels Power BI, iedere school op elk gewenst moment de aanmeldingen en resultaten kan bekijken van de school waarvoor de rechten zijn verleend.

Verder wordt in deze evaluatie ingegaan op de stijgende aantallen aanvragen voor leermiddelen voor studenten onder de 18 jaar en boven de 18 jaar.

Gedurende het jaar hebben heeft School en Schuld te maken gehad met personele wisselingen. Door ziekte, nieuwe uitdagingen en uitbreiding van het aantal dagdelen is het aantal budgetcoaches uitgebreid.
Er staat weer een kundig team met enthousiaste budgetcoaches, die een bijdrage leveren aan 'aanval op de uitval' door de financiële problematiek onder jongeren (preventief) aan te pakken.

1. Inleiding

Westerbeek COD verzorgt het project School en Schuld op alle locaties van het ROC van Amsterdam, op de campussen ROC TOP (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 doorverwijzen
- 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 2019 is er een stijging in het aantal aanmeldingen te zien ten opzichte van 2018.

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 door de jeugdadviseurs, mentoren, docenten, leerlingbegeleiders, etc. Studenten die zonder doorverwijzing bij de budgetcoach komen zijn hier meestal op geattendeerd door flyers, posters over actualiteiten rond financiën, de website Checkjecenten en medestudenten.

De budgetcoaches komen bij de eerstejaarsstudenten in de klassen om zich voor te stellen. Zij vertellen wie zij zijn, waar de studenten hen kunnen vinden en wat zij kunnen betekenen voor de studenten. De budgetcoaches lopen 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 de introductie onder 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 gebeurt bijvoorbeeld door een introductiepraatje te houden bij een mentoren-overleg of door aanwezigheid bij een ZAT.

2. Aanmeldingen

2.1 Instroom

Van januari tot en met december 2019 zijn er in totaal 1517 aanmeldingen geweest, verdeeld over alle budgetcoaches van Westerbeek. In 2018 waren er 1244 aanmeldingen.
Het HMC en het ROCvA MBO College Airport hebben zich in april en mei 2019 aangesloten bij het project School & Schuld.

Tabel 1: aantal aanmeldingen

Organisatie	Aantal aanmeldingen in 2019
ROC TOP	359
ROC van Amsterdam	1097
Mediacollege	37
HMC	24
Totale instroom School & Schuld Westerbeek	**1517**

Tabel 2: Aantal aanmeldingen per locatie

ROC van Amsterdam	Aanmeldingen in 2019	Aanmeldingen in 2018	Aanmeldingen in 2017	Aantal dagdelen per week
College Zuid Oost, Fraijlemaborg 135	225	165	186	10
College Westpoort, Tempelhofstraat 80 Jan van Breemenstraat	149	131	113	6*
College West, Laan van Spartaan 2 en Naaldwijkstraat 45 en ROC op Maat	267	210	225	10
College Zuid, Europaboulevard 13 en Ruysdaelstraat 67	167	184	189	9
College Centrum, Da Costastraat 36/64 en Elandstraat 175	78	67	55	3
College Noord, Gare du Nord 13, Meeuwenlaan en Diemen	142	127	86	4
College Airport (eigen contract)	35			2
College Amstelland (eigen contract)	34			2
Totaal	**1097**	**884**	**854**	**39**

*Vanaf schooljaar 2019-2020 zijn de dagdelen op College Westpoort uitgebreid van 4 naar 8 dagdelen per week, waarvan 2 dagdelen tijdelijk zijn ingezet tot half maart 2020.
* Vanaf schooljaar 2019-2020 heeft College Zuid Oost en West een uitbreiding van 2 dagdelen per college gekregen tot half maart 2020

ROC Top	Aanmeldingen in 2019	Aanmeldingen in 2018	Aanmeldingen in 2017	Aantal dagdelen per week
Top Health & Sport	109	55	14	4
Top Business	78	18	39	4
Dongestraat 8 (locatie opgeheven)	0	9	41	
Amsterdamse Plus (4 locaties)	39	47	104	5
Top Events & Hospitality	21	56	43	2
Top Start	112	128	72	3
Flexibel inzetbaar *				1
Totaal	**359**	**313**	**313**	**19**

*het flexibele dagdeel is voornamelijk ingezet op Top Start

	Aanmeldingen in 2019	Aanmeldingen in 2018	Aanmeldingen in 2017	Aantal dagdelen per week
Media College	37	47	12	2

	Aanmeldingen in 2019			Aantal dagdelen per week
HMC	24			2

De studenten worden voornamelijk doorverwezen door LEC-medewerkers of zorgcoördinatoren. Voorheen maakten de budgetcoaches bij de registratie van de verwijzer alleen het onderscheid tussen de student, LEC-medewerker of zorgcoördinator. In mijnwesterbeek.nl wordt er specifieker gevraagd naar de functie van de verwijzer.

Van de studenten heeft 34,5 % zichzelf aangemeld. Dit is een duidelijke stijging ten opzichte van voorgaande jaren, waarbij het percentage rond de 22% lag. De studenten weten steeds beter zelfstandig de weg te vinden naar de budgetcoach zonder een tussenpersoon. Dit kan komen door het postermateriaal, de voorstelrondjes in de klassen en de activiteit op Social Media van de budgetcoaches.

Het merendeel van de aanmeldingen zijn verwezen door het LEC of door de zorgcoördinatoren, 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		34,5 %
Docent		0,7 %
Andere student		0,1 %
Mentor		11,1 %
Ouder / familie		0,4 %
LEC / zorgcoördinator		47,5 %
Overige leden Zorgteam		4,5 %
Anders		1,2 %
		100%

2.3 No show

In 2019 is het percentage 'no-show' 2,6%. Ten opzichte van 2018 betekent dit een daling van 1,3%.

Een dossier wordt afgesloten als 'no show' wanneer student meerdere malen niet heeft gereageerd op verzoek contact op te nemen of niet komt opdagen. Ofwel wanneer student zich onttrekt aan de hulpverlening.
In 2019 is er een eenduidige werkwijze geïmplementeerd wanneer een student als no show geregistreerd wordt met als doel het aantal no-shows nog verder terug te dringen.

Student wordt uitgenodigd via een e-mail en/of een WhatsApp/Telefonisch voor een afspraak. Wanneer een student bij de eerste en de tweede afspraak zonder afmelding niet komt opdagen, wordt de verwijzer op de hoogte gesteld.
Na drie pogingen tot het komen van een afspraak melden wij de student terug naar de verwijzer.

Locatie - Tijdvak	Aanmeldingen	No-Show
HMC	28	1
Mei 19 - Aug 19	5	
Sep 19 - Dec 19	23	1
ROC TOP	359	4
Jan 19 - Apr 19	97	2
Mei 19 - Aug 19	8	
Sep 19 - Dec 19	254	2
ROCvA	1028	33
Jan 19 - Apr 19	358	22
Mei 19 - Aug 19	96	4
Sep 19 - Dec 19	574	7
MC	36	
Jan 19 - Apr 19	21	
Mei 19 - Aug 19	6	
Sep 19 - Dec 19	9	
Eindtotaal	1451	38

2019 % No-Show: 2,6%

Locatie - Tijdvak	Aanmeldingen	No-Show
ROC TOP	331	8
Jan 18 - Apr 18	97	3
Mei 18 - Aug 18	30	1
Sep 18 - Dec 18	204	4
ROCvA	927	43
Jan 18 - Apr 18	288	12
Mei 18 - Aug 18	183	13
Sep 18 - Dec 18	456	18
MC	47	0
Jan 18 - Apr 18	16	0
Mei 18 - Aug 18	6	0
Sep 18 - Dec 18	25	0
Eindtotaal	1305	51

2018 % No-Show: 3,9%

Locatie - Tijdvak	Aanmeldingen	No-Show
ROC TOP	326	8
Jan 17 - Apr 17	89	2
Mei 17 - Aug 17	52	2
Sep 17 - Dec 17	185	4
ROCvA	917	49
Jan 17 - Apr 17	389	16
Mei 17 - Aug 17	145	7
Sep 17 - Dec 17	383	26
MC	12	0
Sep 17 - Dec 17	12	0
Eindtotaal	1255	57

2017 % No-Show: 4,5%

3 . Doelgroep

Om de doelgroep 'studenten' te definiëren, is er 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 2019 in vergelijking met voorgaande jaren

	Percentage aangemeld bij budgetcoach in 2019	Percentage aangemeld bij budgetcoach in 2018	Percentage aangemeld bij budgetcoach in 2017	Percentage aangemeld bij budgetcoach in 2016
Man	47%	47,1%	46,0%	40,9%
Vrouw	52%	50,5%	54,0%	59,1%
Onbekend		0,2%		
Leeg	1 %	2,2%		
	100%	**100%**	**100%**	**100%**

Van alle studenten die op het spreekuur komen, volgt 94 % een BOL-opleiding, een voltijd opleiding met recht op studiefinanciering. Slechts 2 % 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 2019	Percentage 2018	Percentage 2017	Percentage 2016
BBL	2%	2,3%	2,6%	3,8%
BOL	94%	94,8%	97,4%	96,2%
Onbekend	4%	2,9%		

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 76% 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 zij meer stage lopen, de studiedruk hoog is en de focus ligt op afstuderen.

Tabel 8: Opleiding Niveau in 2019

Niveau studenten aangemeld 2019	Percentage
Niveau 1 en entree	26 %
Niveau 2	25 %
Niveau 3	14 %
Niveau 4	31 %
Onbekend	4 %
	100,00%

Tabel 9: Leerjaren in 2019

Studiejaar van studenten bij aanmelding Budgetcoach	Percentage
Eerste jaar	76 %
Tweede jaar	14 %
Derde jaar	4 %
Vierde jaar	1 %
Onbekend	5 %
	100%

Het merendeel van de studenten is woonachtig 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 gemeenten om er voor te zorgen dat de student op de juiste locatie terecht komt.

4. Hulpvraag

Vanaf 2017 is de hulpvraag van de studenten onderverdeeld in een aantal categorieën. Het blijkt in de praktijk dat een student vaak bij het eerste gesprek een bepaalde hulpvraag heeft en dat vervolgens blijkt dat er nog een onderliggende vraag is. Studenten kunnen meerdere trajecten hebben.

Tabel 10: Gekozen trajecten

Gekozen trajecten in 2019	Aantal	Percentage
Verzoek om informatie (ADV)	624	41 %
Ondersteuning niet-complex (ADV)	333	21 %
Schuldhulp (PVA)	16	1 %
Financieel Zorgtraject	53	3 %
No show	56	3 %
Voorziening leermiddelen 18- en 18+	489	31%
Totaal	**1571**	**100%**

4.1 Verzoek om informatie

Voor een traject 'verzoek om informatie' 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.
Studenten onder de 18 jaar, of als zij recentelijk 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. Zij 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 één 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. Daarbij blijkt vaak dat uit de (hoofd)hulpvraag nog meer onderliggende hulpvragen naar voren komen. Het percentage "ondersteuning niet-complex" is 21%. 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 veel energie en tijd vraagt van de student. 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 budgetcoach 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 een schuldhulpverleningstraject niet noodzakelijk is, 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 zij betaalafspraken gemaakt hebben die met hun budget niet haalbaar zijn, waardoor zij 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 budgetcoach legt in een plan van aanpak de doelstellingen vast. De student krijgt intensievere begeleiding bij zijn regelzaken, financiën en schulden. De budgetcoach 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

Een dossier wordt afgesloten als 'no show' wanneer student meerdere malen niet heeft gereageerd op verzoek contact op te nemen of niet komt opdagen. Ofwel wanneer student zich onttrekt aan de hulpverlening.
Student wordt uitgenodigd via een e-mail en/of een WhatsApp/Telefonisch voor een afspraak. Wanneer een student bij de eerste en de tweede afspraak zonder afmelding niet komt opdagen, wordt de verwijzer op de hoogte gesteld.

Na drie pogingen tot het komen van een afspraak melden wij de student terug naar de verwijzer.

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 budgetcoach/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.
Het aantal aanvragen met betrekking tot de 'tijdelijke voorziening leermiddelen', behandeld door de budgetcoaches, zijn in het jaar 2019 bijna verdubbeld t.o.v. 2018. Dit geldt voor zowel 18- als de 18+ voorziening.

5.Primaire en Secundaire opdracht School & Schuld

De gemeente Amsterdam heeft in het nieuwe contract, ingaande op 1 januari 2019, naast de primaire opdracht een secundaire opdracht toegevoegd. Deze werkzaamheden worden apart benoemt in de facturatie (dagdeeldeclaraties).

Primaire opdracht
(85-90% van de opdracht)

De primaire opdracht van S&S is het houden van spreekuren op MBO colleges, uitgevoerd door een budgetcoach. Het exacte aantal dagdelen is afhankelijk van de omvang van de locatie (het aantal leerlingen), de inschatting van het zorgteam en de vraag onder de studenten. De budgetspreekuren zijn gericht op het leveren van informatie, advies en het bieden van ondersteuning bij financiële vragen. Ook het voorkomen van schulden en schuldhulpverlening aan de studenten van de deelnemende MBO's is hier een onderdeel van. Deze primaire taak bepaalt minimaal 85- 90 % van de opdracht. Het MBO verzorgt zelf budgetlessen in de laagste klassen van het MBO.

Secundaire opdracht, ondersteunend en preventieve activiteiten
(10-15% van de opdracht)

Docenten en zorgprofessionals binnen het MBO zijn in de regel onvoldoende bekend met de wereld van schuldhulpverlening. De secundaire opdracht heeft daarom betrekking op ondersteunende activiteiten ten behoeve van de docenten en zorgprofessionals. Hiermee wordt een bijdrage geleverd aan de integrale zorg voor de student. Westerbeek COD participeert (pro)actief binnen de zorgstructuur van MBO. Dit betekent deelname aan overleg, afstemming zoeken met andere zorgprofessionals binnen het MBO en meedenken in de wijze waarop preventie van schulden beter vorm kan worden gegeven. Ook werkt Westerbeek op verzoek mee aan bijvoorbeeld de voorbereiding van budgetlessen, participeert in docentbijeenkomsten en eventuele georganiseerde preventieve activiteiten binnen het ROC . De inzet van deze ondersteunende, preventieve activiteiten vormen integraal een onderdeel van de opdracht en worden binnen de overeengekomen dagdelen uitgevoerd.

De secundaire werkzaamheden worden per 1 januari apart benoemt in de facturatie (dagdeeldeclaraties).

Registratie secundaire activiteiten
De **dikgedrukte woorden** zijn de naambepalingen voor de secundaire opdracht, zodat de budgetcoaches deze kunnen registreren.

Zichtbaarheid, out-reachend werken
✓ Voorstellen aan (docenten)teams / zoco's / team burgerschapsdocenten
✓ Voorstellen aan (eerstejaars) studenten / alle eerstejaars bezoeken, eventueel in samenwerking met andere zorgteamleden
✓ Op verzoek of op eigen initiatief een korte voorlichting of korte presentatie geven (max. 20 minuten)
✓ In de MBO scholen in kantines en open ruimtes studenten benaderen om in gesprek te gaan over geld en schulden
Preventie en communicatie
✓ Ontwikkelen van de "Cent en Zo" en verspreiden van de "Cent en Zo"
✓ Posters ontwerpen en ophangen in de scholen
✓ Digi-Bieb School & Schuld actualiseren, input geven voor de digi-bieb
✓ Communicatie kanalen up-to-date houden, social media, Cent&Zo, CheckjeCenten, digitale posters
✓ Door ontwikkelen van publiciteit, communicatieplan uitvoeren, filmpjes ontwikkelen
✓ Financieel spreekuur
Participatie Zorgstructuur
✓ LEC, LEC-breed, ZAT, ZOCO-overleg
✓ Casuïstiek- en leerlingbespreking op MBO's
✓ Studiedag / Zorgteamuitje /aanwezig bij open dag
✓ Betrokkenheid bij (nieuwe) ontwikkelingen op school op het gebied van geld en schulden
✓ Deelname werkgroepje op de MBO's (minimaal)
Kwaliteitsontwikkeling
✓ ZRM invoeren in de pva-trajecten. Inzicht in risico's op andere leefgebieden.
✓ Pilot 18+ organiseren van groepsbijeenkomst voor studenten die 18 jaar worden
✓ Financieel spreekuur – belastingaangifte
Ondersteuning bij budgetlessen
✓ Promoten van de digi-bieb S&S, posters ophangen, flyers verspreiden
✓ Aanwezig tijdens overleg van (burgerschaps)docenten om problematiek onder de aandacht te brengen en uitleg te geven over het gebruik van de digi-bieb.
✓ Informatie over externe partijen bv. Kikid, Cash Money Budget verspreiden en onder de aandacht brengen binnen de school. Optreden als tussenpersoon tussen partijen.
✓ Train de trainer programma voor burgerschapsdocenten ontwikkelen en uitvoeren
✓ Thematische bijeenkomsten voor docenten en zorgprofessionals organiseren
Externe activiteiten en samenwerkingen
✓ Samenwerkingsafspraken maken met externe partijen
✓ Aanwezigheid symposium en themabijeenkomsten externe samenwerkingspartners
✓ Netwerkdagen SHV Amsterdam of Kredietbank
✓ Fieldlab/onderzoek HVA Amsterdam

Bestede tijd aan secundaire activiteiten

In 2019 zijn er in totaal 216 dagdelen geïnvesteerd in secundaire activiteiten. In diezelfde periode zijn 2432 dagdelen in totaal gerealiseerd. De tijd besteed aan secundaire activiteiten bedroeg **9%.**

Tijdvak - Hoofdactiviteit	Bestede Dagdelen
Jan 19 - Apr 19	**80**
Externe activiteiten en samenwerkingen	8
Kwaliteitsontwikkeling	6
Ondersteuning bij budgetlessen	2
Participatie Zorgstructuur	34
Preventie en communicatie	24
Zichtbaarheid, outreachend werken	7
Mei 19 - Aug 19	**33**
Externe activiteiten en samenwerkingen	3
Kwaliteitsontwikkeling	3
Ondersteuning bij budgetlessen	2
Participatie Zorgstructuur	11
Preventie en communicatie	9
Zichtbaarheid, outreachend werken	5
Sep 19 - Dec 19	**103**
Externe activiteiten en samenwerkingen	2
Kwaliteitsontwikkeling	2
Ondersteuning bij budgetlessen	6
Participatie Zorgstructuur	30
Preventie en communicatie	6
Zichtbaarheid, outreachend werken	58
Eindtotaal	**216**

6. Schulden

De aard van de schulden onder studenten die op het spreekuur komen, verschilt weinig met de aard van de schulden in voorgaande jaren. 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.

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 hen hier op te attenderen. Het is ook gemakkelijker geworden voor studenten om de betalingsregeling te hervatten bij DUO, wanneer studenten een termijn gemist hebben. Daarnaast kan ook gedurende een langere periode nog worden aangegeven op www.mijnduo.nl dat de student het lesgeld in termijnen wil betalen.

6.2 Zorgverzekeraars

Veel studenten die het 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 gemaakte zorgkosten. 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 gezien, veel boetes. Met name verkeersovertredingen komen veelvuldig voor. Veel van deze boetes worden door het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB) geïnd. Vervelend is dat boetes die geïnd 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. Het gaat 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. Dit kan ervoor zorgen dat er (nieuwe) betalingsachterstanden ontstaan in andere vaste lasten.

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. Steeds meer studenten sluiten een prepaid abonnement of een onbeperkt abonnement af, 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 blijven met het (sociale)netwerk. Ook geeft de applicatie van hun provider meer inzicht in hun verbruik.

7. Leermiddelen

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.

In 2018 hebben de budgetcoaches 255 aanvragen, gerelateerd aan leermiddelen, in behandeling genomen. In 2019 waren dit 489 aanvragen.

Om de toestroom van het aantal aanmeldingen, voor o.a aanvragen leermiddelen voor boven de 18 jaar, effectief te kunnen behandelen is er gekozen om 8 extra dagdelen per week in te zetten in de periode van oktober 2019 tot januari 2020.
In de maanden mei, juni en juli zijn er minder dagdelen ingezet. Dit zijn de maanden met, over het algemeen, minder aanmeldingen.

8. Het project School & Schuld 2019

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. Tijdens de intervisie worden diverse casussen anoniem besproken. Binnen het team wordt besproken of en waar een collega vastloopt binnen de werkzaamheden en / of in het contact met een student. Intervisie zorgt voor meer betrokkenheid onderling en draagt bij aan de kwaliteit van de coaching. Verder worden deze dagen ingevuld met voorlichting door externe partijen. Daarnaast blijft er tijd over voor een werkoverleg.

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 workshop gegeven over uiteenlopende thema's, zoals het puberbrein, verslavingen en motiverende gespreksvoering.

8.2 Urenspecificatie

De uren die de gemeente Amsterdam financiert worden besteed aan directe contacten met de student, de zogenaamde directe uren. De coaching gesprekken, +/- 6 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 benoemd, werkt Westerbeek COD met een eigen online leerplatform en registratiesysteem; mijn.westerbeek.nl. Mijn.westerbeekbv.nl is continu in ontwikkeling. De budgetcoaches kunnen hun wensen voor aanpassingen doorgeven en deze worden in de ontwikkeling van mijn.westerbeekbv.nl meegenomen. Uit mijn.westerbeekbv.nl kan er informatie gehaald met betrekking tot afgenomen trajecten, populatie en de grootste aandachtsgebieden. Op deze manier is het mogelijk om de meer concrete resultaten van de geboden dienstverlening vast te leggen.

8.4 Digi-bieb School & Schuld

De Digi-Bieb School en Schuld is een online handvat voor docenten, met als doel kwaliteit van de budgetlessen op school te verhogen. Het is een online-bibliotheek 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 worden er organisaties vermeld, welke graag gastlessen rond financiële thema's geven aan mbo-studenten.
De Digi-Bieb is continue in ontwikkeling. De inhoud wordt door de budgetcoaches up-to-date gehouden. De volgende stap is dat de interface van de website meer gebruikersvriendelijk wordt gemaakt.

8.5 Voorstellen & voorlichting

Voor de 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. De budgetcoaches hebben in 2019 door de invoering van de secundaire uren hier meer op in kunnen spelen dan voorgaande jaren.
De budgetcoach verwijst ook door naar de Digi-Bieb School en Schuld voor informatie voor budgetlessen en aanbieders van gastlessen of naar externe voorlichters, zoals DUO.

8.6 Ervaringen van de budgetcoach op het HMC

Vanaf mei 2019 is het HMC als laatste MBO school toegevoegd aan het project School en Schuld. Het HMC is een creatieve en sociale school.

De studenten die worden aangemeld bij de budgetcoach zijn vaak niet op de hoogte over de tegemoetkomingen vanuit de Overheid. Het gaat dan met name om zorgtoeslag, belastingteruggave en het aanvragen van studiefinanciering en/of het studentenreisproduct koppelen.

Een enkele student heeft meerdere schulden en hiervoor zijn betalingsafspraken met schuldeisers gemaakt. Daarnaast hebben studenten vragen omtrent huisvesting, tegemoetkomingen, budgetteren, administratie en wat er op financieel gebied verandert vanaf je 18e levensjaar.

8.7 Ervaringen van de budgetcoach op het ROCvA MBO College Airport

Vanaf april 2019 is de budgetcoach gestart op MBO college Airport. MBO college Airport biedt veel verschillende opleidingen verspreidt over meerdere locaties. De opleidingen zijn gericht op toerisme, vliegtuigtechniek en facalitaire funcites.Het leerlingaantal ligt rond de 3000. Over het algemeen worden er strenge eisen aan de student gesteld, zoals in het bezit zijn van een VOG.

Veel jonge studenten komen uit Curaçao om hier een opleiding te starten. Deze studenten hebben met name ondersteuning nodig met de tegemoetkomingen vanuit de Overheid, ofwel het aanvragen van zorgtoeslag/ huurtoeslag, helpen bij het uitzoeken van een geschikte zorgverzekering en zorgen dat ze onbezorgd in hun eigen woning kunnen wonen. Meerdere disciplines uit het zorgteam zijn hier bij betrokken, wat vraagt om een nauwe samenwerking.

9. Het project School & Schuld 2019

9.1 Cent&Zo

De Cent&Zo is als tijdschrift elk jaar uitgegeven. Het doel is om de student voor te lichten en heeft daarmee een preventieve functie. Sinds schooljaar 2018-2019 is besloten voor een andere vormgeving. De Cent&Zo is dunner en heeft een los inlegvel. In 2017 wordt 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 zal de Cent&Zo efficiënter worden verspreid op de scholen, zodat iedere student daadwerkelijk een Cent&Zo ontvangt. De budgetcoach heeft op locatie onderzocht welke mogelijkheden hiervoor zijn en hiermee de verspreiding onder de studenten verbeterd.

9.2 Social Media

In 2019 is 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 en van informatie te kunnen voorzien.

9.3 Pilot 18+ en nu?

Om studenten te informeren omtrent de veranderingen op financieel gebied vanaf hun 18e levensjaar, hebben de budgetcoaches klassikaal voorlichting gegeven.
Door middel van een power-point met bijbehorende uitleg zijn, onder andere, onderwerpen als DUO/zorgverzekering/eigen risico/belastingdienst aan bod gekomen.
Studenten hebben deze voorlichting als interessant en informatief ervaren. Naar aanleiding van de voorlichting vloeide verschillende (hulp)vragen voort, ofwel nieuwe aanmeldingen. Bijkomend voordeel is het ad-hoc kunnen inplannen van afspraken.

9.4 Spreekuur aangifte Belastingdienst

Onder jongeren heerst veel onwetendheid omtrent het fenomeen 'belastingaangifte'. Het gros van de studenten is niet op de hoogte van het feit dat zij (in sommige gevallen) geld laten liggen. Ook de te verrichten handelingen zijn veelal onbekend.
Om deze redenen hebben enkele budgetcoaches, in de maanden mei en april, het spreekuur 'pilot aangifte' op diverse scholen verzorgd. De budgetcoaches op MBO college Zuid-Oost en MBO college Amstelland zijn hiermee van start gegaan. Deze spreekuren vonden 3 dagen per week plaats. Door middel van posters en flyers zijn studenten en zorgcoördinatoren hiervan op de hoogte gesteld.
Tijdens dit spreekuur kunnen studenten, onder begeleiding van de budgetcoach, belastingaangifte indienen. Met name studenten met een bijbaan, maar ook met een betaalde stage, halen hier hun voordeel uit. Tevens hebben studenten aangifte kunnen doen met terugwerkende kracht, ofwel over afgelopen jaren.
De opkomst varieerde per school en per dag. De pilot is geslaagd en het spreekuur wordt in 2020 breed ingezet op alle MBO scholen binnen het project.

Bijlage 1: Locaties & Dagdelen

Locaties 2019		Dagdelen 2019
ROC TOP Health	De Klencke 4	2
ROCTOP Start	Wibautstraat 135-139	3
ROCTOP Business	Vlaardingenlaan	4
ROC TOP Hospitality	NDSM straat 1	2
ROCTOP/Amsterdamse plus	Bos en Lommer, Javaplantsoen, Sport (de eendracht) Duinluststraat 20	5
ROCvA College Zuid Oost	Fraijemaborg 135	10/12
ROCvA College West	Naaldwijkstraat 45 Laan van Spartaan 2	9/11
ROCvA College West	Eric de Roodestraat 19	1
ROCvA College Noord	Gare du Nord 13, Meeuwenlaan en Diemen	4
ROCvA College Westpoort	Tempelhofstraat 80	4/6
ROCvA College Centrum	Da Costastraat 36-38	3
ROCvA College Zuid	Europaboulevard 13 en Ruysdaelstraat 67	9
Amstelland	Maalderij 37	2
Airport	Opaallaan 25	2
HMC	Arlandaweg 173	2
Media College	Contactweg 36	2