

Evaluatie project School en Schuld 2016



Evaluatie project School en Schuld 2016



Westerbeek COD bv

Velperweg 27
6824 BC Arnhem
Postbus 2088
6802 CB Arnhem

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

www.westerbeekbv.nl
info@westerbeekbv.nl

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1. Inleiding	4
2. Aanmeldingen	5
2.1 Instroom	5
2.2 Uitstroom	7
2.3 No show & uitval	8
3. Doelgroep	9
4. Hulpvraag	12
4.1 Ondersteuning complex	12
4.2 Ondersteuning niet-complex	13
4.3 Schuldhulp	13
4.4 Verzoek om informatie	13
4.5 Resultaten	14
5. Schulden	16
5.1 DUO	16
5.2 Zorgverzekeraars	16
5.3 Boetes	16
5.4 Huur- en Energieachterstand	16
5.5 Belastingdienst	17
5.6 Telefoonmaatschappijen	17
6. Opvallende zaken	18
6.1 Woonruimte mbo-studenten en alleenstaande moeders	18
6.2 Tijdelijke voorziening leermiddelen 18 –	18
6.3 Vrij reizen voor mbo-studenten onder de 18 jaar	18
6.4 Nazorg	19

7. Het project School & Schuld 2016	20
7.1 Evaluatie op aanbevelingen 2015	20
7.2 Deskundigheidsbevordering	20
7.3 Urenspecificatie	21
7.4 Mijn.westerbeekbv.nl	21
7.5 Digi-bieb School & Schuld	22
7.6 Voorstellen & voorlichting	23
8. Het project School & Schuld 2017	24
8.1 Netwerk	24
8.2 Cent&Zo	24
8.3 Trajectvormen	24
8.4 Uniforme werkwijze	24
8.5 Pop	25
Bijlage 1: Locaties & Dagdelen	26
Bijlage 2: Instroom 2016 per locatie	27

Voorwoord

Voor u ligt de evaluatie van het project School en Schuld van Westerbeek COD over 2016. Eigenlijk zou dit de laatste evaluatie zijn, daar School en Schuld op 1 januari 2017 zou aflopen. Het beleidsteam Zorg & Participatie van de gemeente Amsterdam vindt echter dat het project School & Schuld van Westerbeek in een duidelijk aanwezige behoefte voorziet! Vandaar dat de gemeente Amsterdam heeft besloten om het project ook in 2017 en 2018 voort te zetten.

School en Schuld verzorgt in opdracht van de gemeente Amsterdam budgetcoaching en schuldhulpverlening op het ROC TOP en ROC van Amsterdam (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 onze activiteiten, de ontwikkelingen en de resultaten van 2016. Een jaar waarin we opnieuw met veel plezier en energie klassen hebben bezocht en voorlichting en individuele adviezen hebben gegeven. Met ons nieuwe online systeem mijn.westerbeekbv.nl, waarin alles wordt vastgelegd door de budgetcoaches, zijn we in staat veel gegevens te genereren en analyseren. De belangrijkste bevindingen treft u aan in dit verslag.

Een belangrijke stap in het afgelopen jaar intern is de transitie van het budgetcoachteam naar een Zelf Organiserend Kernteam (ZOK). In het ZOK zijn de budgetcoaches samen verantwoordelijk voor de kwaliteit van het project. Zij krijgen hierbij ondersteuning vanuit het team 4K (Kennis, Kwaliteit, Kunde en Kunst) en de directie.

Een moeilijkheidsfactor daarbij binnen School en Schuld is dat de budgetcoaches allemaal op verschillende scholen werken en niet direct samenwerken. Nieuwe overleg- en communicatievormen waren noodzakelijk. Het team heeft een nieuwe taakverdeling en een planmatige werkwijze ontwikkeld dat vervolgens heeft geleid tot een beter resultaat en vooral ook tot een hogere onderlinge betrokkenheid.

Alle budgetcoaches krijgen vanaf begin 2016 daarnaast individuele coaching van een orthopedagoog. Samen met de budgetcoach onderzoekt hij wat de student in de begeleiding nodig heeft. Een absolute meerwaarde!

2016 is ook het jaar dat Ron Veldkamp als manager en Shera Abdoelkariem als budgetcoach zijn gestopt bij Westerbeek COD. Wij willen hen hier nogmaals bedanken voor de samenwerking en inzet in dit bijzondere project.

Wij zijn blij dat wij met onze kennis en ervaring in 2017 en 2018 opnieuw een bijdrage mogen en kunnen leveren aan de aanpak van de financiële problematiek onder jongeren in Amsterdam.

Arnhem, 10 april 2017

Directeur

1. Inleiding

Westerbeek COD verzorgt het project School en Schuld op 21 locaties van het ROC van Amsterdam en ROC TOP (zie bijlage 1). De dienstverlening van School en Schuld bestaat uit:

- Verzorgen van een budgetspreekuur
- Budgetcoaching
- Voorlichting en ondersteuning budgetlessen
- Opstarten schuldhulpverlening en eventueel doorverwijzing
- Preventie (Uitgifte voorlichtingsboekje "Cent en Zo" aan de studenten en de website checkjacenten.nl)

Op zowel het ROCVA als ROC TOP is in 2016 een enorme stijging in het aantal aanmeldingen te zien. 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, studentenbegeleiders, 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.

Vanaf januari 2016 gebruiken we het in eigen beheer ontwikkelde online registratiesysteem en leerplatform mijn.westerbeekbv.nl. Met mijn.westerbeekbv.nl kunnen we data verzamelen om te onderzoeken 'wat werkt' om daar vervolgens meer mee te doen, bijvoorbeeld over de populatie en de grootste aandachtsgebieden.

Dankzij mijn.westerbeekbv.nl kunnen we ook de studenten meer betrekken bij en verantwoordelijk maken voor het traject. De student kan zelf inloggen, zijn afspraken zien staan en zijn financieel overzicht bekijken. De student vindt hier bronnen, trainingsmodules en contactmogelijkheden. Het is een systeem waar de student zelf in meewerkt, meekijkt en actief aan de slag gaat met de afgesproken activiteiten.

2. Aanmeldingen

2.1 Instroom

Gezamenlijk hebben de ROC's 22.992 studenten (peildatum begin schooljaar 2016-2017). ROCVA had 18.368 studenten en ROC TOP 4.624 studenten.

Van januari tot en met december 2016 zijn er in totaal 1260 aanmeldingen geweest verdeeld over alle budgetcoaches van Westerbeek. Dit is een veel groter aantal dan in 2015 toen er 920 aanmeldingen waren. Een dergelijke stijging hebben we nog niet eerder gezien. Deze stijging is enerzijds te danken aan de verhoogde zichtbaarheid van de budgetcoaches en anderzijds te wijten aan de stijgende problematiek onder studenten om de verplicht gestelde leermiddelen aan te schaffen. Vanuit de ROC's worden studenten verplicht om leermiddelen aan te schaffen om hun opleiding te volgen. Het gaat bijvoorbeeld om leermiddelen als boeken, kappersspullen, sportkleding, een laptop, gereedschap of koksmateriaal. De student geeft aan moeite te hebben om de verplichte leermiddelen aan te schaffen en wordt doorverwezen naar de budgetcoach om de betaalbaarheid te onderzoeken, zodat de student de lessen kan (blijven) volgen.

De verdeling van de dagdelen per locatie is in 2016 hetzelfde gebleven als in 2015.

Tabel 1: aantal aanmeldingen

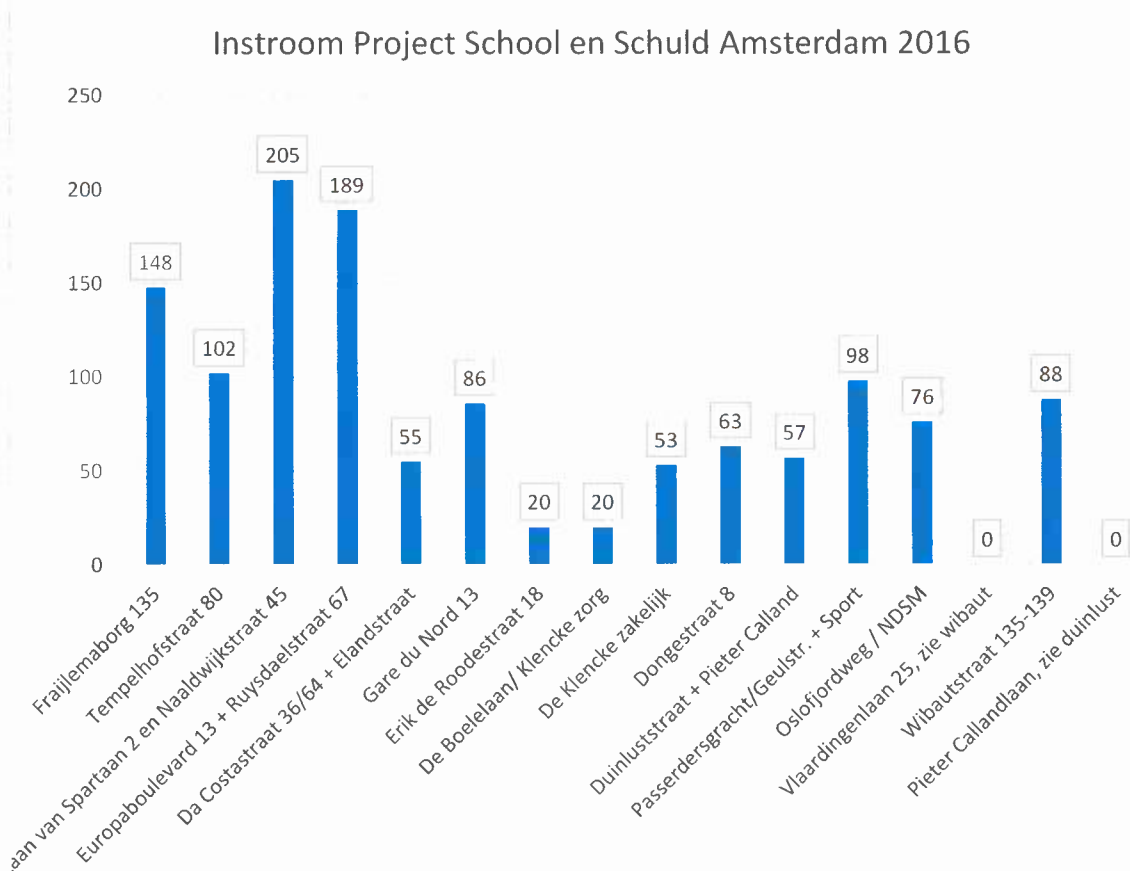
Organisatie	Aantal aanmeldingen in 2016
ROC TOP	455
ROC van Amsterdam	805
Totale instroom School & Schuld Westerbeek	1260

Tabel 2a en 2b: Aantal aanmeldingen per locatie

ROC van Amsterdam	Aanmeldingen in 2016	Aanmeldingen in 2015	Aantal dagdelen per week
College Zuid Oost, Fraijlemaborg 135	148	105	10
College Westpoort, Tempelhofstraat 80	102	59	4
College West, Laan van Spartaan 2 en Naaldwijkstraat 45	205	147	9
College Zuid, Europaboulevard 13 en Ruysdaelstraat 67	189	140	9
College Centrum, Da Costastraat 36/64 en Elandstraat 175	55	41	2
College Noord, Gare du Nord 13, meeuwenlaan en Diemen	86	36	4
ROC op Maat, Erik de Roodestraat. 18	20	35	1
Totaal	805	590	39

ROC Top	Aanmeldingen in 2016	Aanmeldingen in 2015	Aantal dagdelen per week
De Boelelaan 1109 / De Klencke Zorg	20	17	1
De Klencke Zakelijk	53	46	3
Dongestraat 8	63	57	3
Duinluststraat 20 + Pieter Calandlaan	57	31	4
Sport + Passeerdersgracht / Geulstraat	98	49	3
Oslofjordweg / NDSM	76	61	2
Wibautstraat 135-139 / Vlaardingelaan	88	69	6
Totaal	455	330	22

Grafiek 1: Totale instroom in 2016 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.westerbeekbv.nl wordt er specifiek gevraagd naar wie de verwijzer is.

Van de studenten heeft 16,6% zichzelf aangemeld. Van deze studenten is een aantal eerder bij de budgetcoach geweest, waardoor ze zelf de weg gemakkelijk weer hebben kunnen vinden. Weer anderen zijn door medestudenten op de budgetcoach geattendeerd, hebben postermateriaal gezien of de Cent&Zo gelezen. Dan is er nog 13,2% op een andere manier verwezen. Daarbij valt te denken aan leerplichtambtenaar, jeugdarts of studentenbegeleiders van ROCTOP. Van het totaal aanmeldingen zijn 47 studenten meerdere keren in het jaar aangemeld. De student kan met een nieuwe vraag zijn aangemeld of het zijn studenten die eerder niet op zijn komen dagen (no show).

Binnen het ROC van Amsterdam worden de doorverwijzingen gedaan en vastgelegd in Eduarte en bij het ROC TOP in Trajectplanner. Veel verwijzingen worden in eerste instantie op papier gedaan met een verwijsformulier. Dit komt omdat zowel medewerkers en studenten makkelijk binnen komen lopen bij de budgetcoach om een vraag te stellen, waarna vaak een aanmelding volgt op papier. De verwijzing wordt later alsnog vastgelegd in de systemen van de ROC's.

Tabel 3: Verwijzers student

Verwijzer van de student	Percentage
Student zelf	16,6%
Docent	3,1%
Andere student	0,3%
Mentor	21,4%
Ouder / familie	0,6%
LEC / zorgcoördinator	44,7%
Anders	13,2%
	100%

Tabel 4: Meerdere aanmeldingen

Meerdere malen aangemeld	Aantallen
Twee keer aangemeld	45
Derde keer aangemeld	2
Vierde keer aangemeld	0

2.2 Uitstroom

Van de 1260 aanmeldingen is tot nu toe 81% van de dossiers afgerond. Het overgrote deel van de hulpvragen is succesvol afgerond c.q. beantwoord.

Het aantal lopende dossiers uit 2016 is hoger dan voorgaande jaren, namelijk 19%. In 2014 was dit 7,5% en in 2015, 13,7%. Een mogelijke reden is dat we meer inzetten op nazorg. Als er na beantwoording van een hulpvraag geen vervolgspraak 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 5: Uitstroom 2016

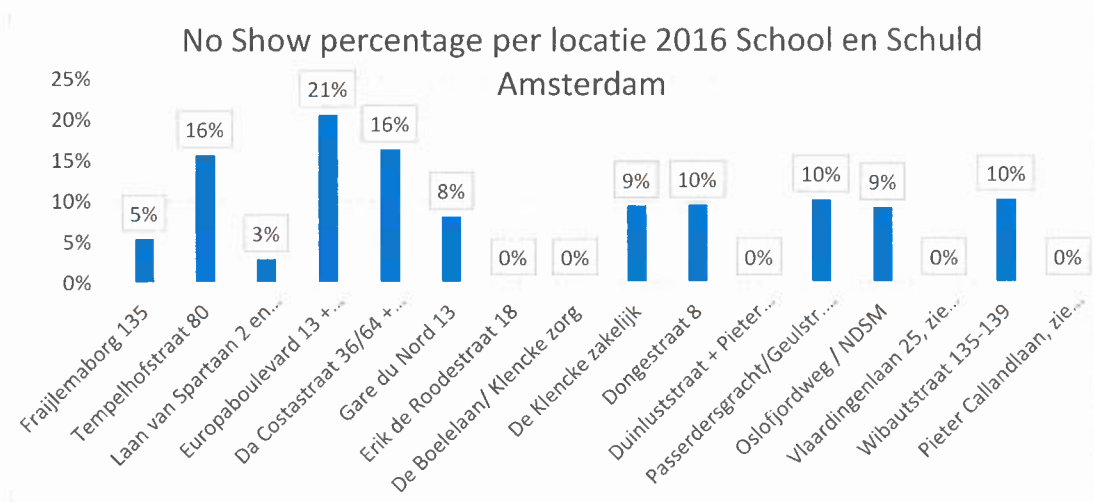
Afgeronde trajecten 2016	Aantal	Percentage
Succesvol	899	71,3%
No show	122	9,7%
Nog lopende dossiers (in januari 2017)	239	19%
	1260	100,00%

2.3 No show & uitval

In 2015 lag het percentage uitval of no show op 13,7%. In 2016 is een onderscheid gemaakt in uitval en no show. No show is wanneer een student zich onttrekt aan de ondersteuning die geboden wordt. Onder uitval verstaan we studenten die het niet zozeer laten afweten, maar van wie de studie eindigt of dat ze zelf een oplossing of antwoord hebben gevonden. In dat geval registreren we ze onder "informatie en adviesgesprek". De student onttrekt zich niet aan hulp, heeft contact gehad met de budgetcoach maar verdere hulp is op dat moment niet nodig of mogelijk.

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.

Grafiek 2: Aantal no show per locatie in 2016



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.

Voorgaande jaren was 2/3 van de studenten vrouwelijk. In 2014 lag de verhouding op 36,5% man en 63,5% vrouw en in 2015 was dit nagenoeg hetzelfde: 36% man en 64% vrouw. In 2016 zie je een kleine verschuiving en is het aantal aangemelde mannen gestegen. Opvallend blijft dat vrouwelijke studenten de weg naar de budgetcoach veel gemakkelijker weten te vinden dan hun mannelijke medestudenten.

Van alle studenten die op het spreekuur komen, volgt 96,2 % een BOL-opleiding, een voltijd opleiding met recht op studiefinanciering. Slechts 3,8% 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. Dit vraagt om een andere manier van begeleiden omdat er wellicht meer inkomen is en daardoor meer mogelijkheden tot het oplossen van schulden.

Tabel 6: Verhouding man/vrouw in 2016

	Percentage man / vrouw verwezen naar budgetcoach	Aantal man / vrouw ROC TOP	Aantal man / vrouw ROCvA
Man	40,9%	42%	49%
Vrouw	59,1%	58%	51%
	100%	100%	100%

Tabel 7: Aantal studenten per leerweg in 2016

Type leerwegen	Percentage BBL/BOL studenten verwezen naar budgetcoach	Aantal studenten op ROCTOP	Aantal studenten op ROCvA
BBL	3,8%	14,3%	19,3%
BOL	96,2%	85,7%	80,7%
	100%	100%	100%

Studenten onder de 18 jaar hebben nog geen financiële rechten en plichten. Toch is 9,5% van de aangemelde studenten jonger dan 18 jaar. Zij hebben voornamelijk problemen met de kosten van de aanschaf van leermiddelen, aanvraag voor jeugdsportfonds, jongeren cultuurfonds of ze willen zich voorbereiden op hun financiële toekomst. Meer dan de helft van de studenten die bij de budgetcoaches komen, is tussen de 20 en 29 jaar oud. Op dat moment hebben ze al twee jaar of langer financiële verantwoordelijkheden. De groep van studenten boven de 30 is klein, te weten 2,2%.

Tabel 8: Overzicht over de leeftijd van de studenten over heel 2016

Leeftijd studenten aangemeld in 2016	Percentage
Jonger dan 18 jaar	9,5%
18- 19 jaar	32,2%
20-29 jaar	56,1%
30 - 39 jaar	1,5%
40 jaar en ouder	0,7%
	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. Wel volgt de grootste groep net als voorheen mbo-niveau 2. Opvallend is dat bijna 70% 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.

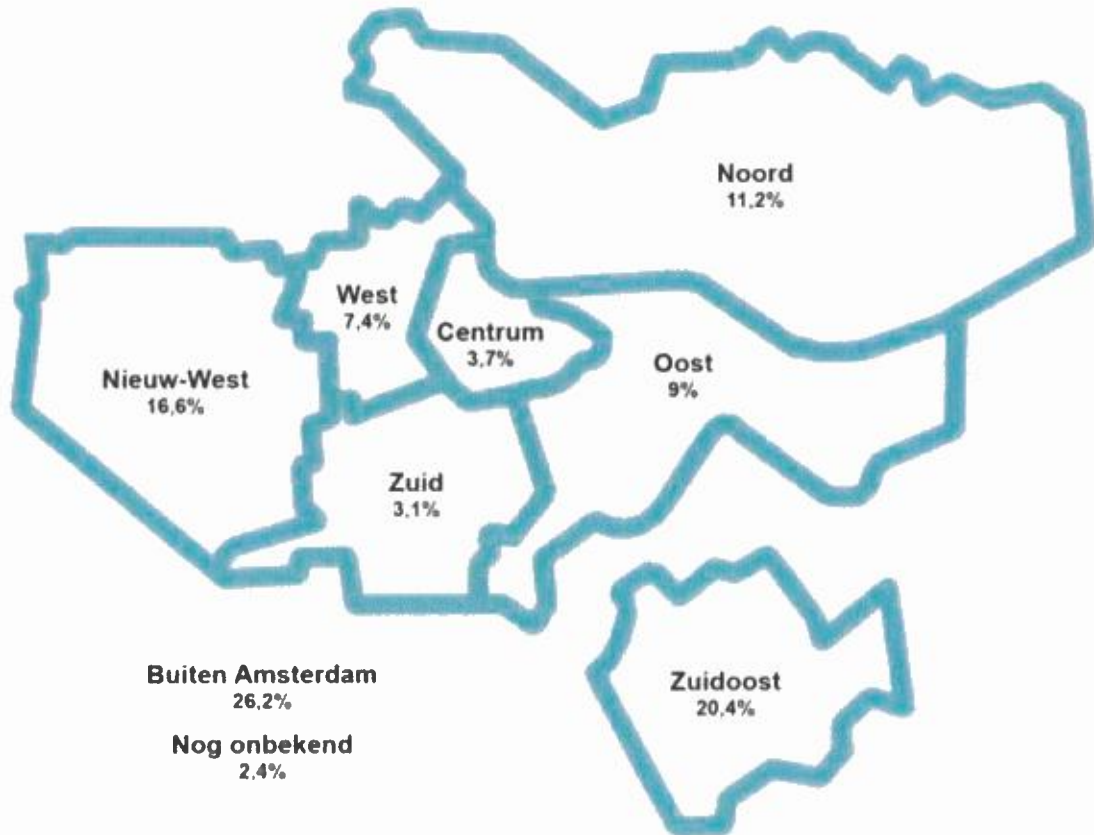
Tabel 9: Niveaus in 2016

Niveau studenten aangemeld 2016	Percentage
Niveau 1 en entree	18,4%
Niveau 2	32,3%
Niveau 3	26,4%
Niveau 4	22,8%
	100,00%

Tabel 10: Leerjaren in 2016

Studiejaar van studenten bij aanmelding	Percentage
Eerste jaar	68,9%
Tweede jaar	23,2%
Derde jaar	5,7%
Vierde jaar	2,2%
	100%

Overzicht over waar de studenten wonen in 2016



4. Hulpvraag

Van de 1260 aanmeldingen zijn er 214 in een eenmalig gesprek uitgemond. Nazorg is bij deze hulpvraag niet van toepassing. Het gaat hier veelal om concrete vragen die in één gesprek te goed en volledig te beantwoorden zijn. De duur van de begeleiding varieert van een eenmalig gesprek (ca. 1 dag) tot aan een traject dat de hele opleidingsduur van de student beslaat. Gemiddeld duurt de begeleiding 38 dagen. In 2017 gaan we de duur van trajecten specifiek meten en registreren. De gemiddelde tijd tussen aanmelding en het eerste gesprek tussen student en budgetcoach is 5 dagen.

Studenten kunnen met allerlei verschillende vragen bij de budgetcoaches terecht. De hulpvragen van de studenten zijn onderverdeeld in vier categorieën:

- ondersteuning complex;
- ondersteuning niet-complex;
- schuldhulp;
- en verzoek om informatie.

Tabel 11: Gekozen trajecten in 2016

Afgeronde trajecten 2016	Aantal	Percentage
Ondersteuning complex (PVA)	40	3,2%
Ondersteuning niet-complex (ADV)	440	34,9%
Schuldhulp (PVA)	53	4,2%
Verzoek om informatie (ADV)	482	38,3%
No show	122	9,7%
Nader te bepalen traject	123	9,7%
Totaal	1260	100%

4.1 Ondersteuning complex

Bij "Ondersteuning complex" dienen diverse zaken te worden uitgezocht. Indien nodig moet het inkomen worden gerepareerd en dienen er nog zaken te worden uitgezocht, voordat er eventueel schuldhulpverlening kan worden ingezet. In tabel 11 is te zien dat 3,2% van de hulpvragen gaat om 'ondersteuning complex'. Ten opzichte van 2015 is dit een daling met 1,7%!

In enkele gevallen lijkt de hulpvraag eerst niet complex van aard, maar gaandeweg het contact en daarmee het groeiende vertrouwen van de student in de budgetcoach, komen er toch meerdere (complexere) hulpvragen boven.

Ook als de vraag voor de student complex is, maar inhoudelijk voor de budgetcoach niet, dan scharen we de vraag van de student onder "Ondersteuning niet-complex". Het is immers de inhoud van de vraag die telt. Zo komt het regelmatig voor dat een student vragen heeft over de aanvullende beurs van de studiefinanciering die (nog) niet is berekend. In eerste instantie een makkelijke vraag, waarbij de budgetcoach achterhaalt waarom dit nog niet gebeurd is en welke actie ondernomen moet worden. Na enkele gesprekken blijkt echter dat de student het lesgeld niet heeft kunnen betalen doordat hij nog geen aanvullende beurs ontvangt. Zo zijn er betalingsachterstanden ontstaan bij bijvoorbeeld de zorgverzekering. Er wordt in dergelijke

gevallen vaak geen plan van aanpak meer gemaakt, omdat de student al midden in de begeleiding zit en het niet zoveel zin heeft om dit met terugwerkende kracht op te stellen.

4.2 Ondersteuning niet-complex

Het percentage "Ondersteuning niet-complex" is bijna 35%. Studenten hebben onder andere hulp nodig bij het aanvragen van studiefinanciering en toeslagen. Ook worden vragen over enkelvoudige schulden beantwoord in "Ondersteuning niet-complex". Er kan bijvoorbeeld gekozen worden om geen minnelijk traject te starten, maar de student te begeleiden bij het maken van een budgetplan en realistische betaalafspraken met de schuldeisers. Ook de ondersteuning bij de jaarlijkse aangifte inkomstenbelasting bij de Belastingdienst plaatsen we onder de noemer "Ondersteuning niet-complex".

4.3 Schuldhulp

Ten opzichte van 2016 is de schuldhulp gedaald met 3,8%! Er is iets minder vaak gekozen voor een schuldhulpverleningstraject en de budgetcoaches hebben juist vaker informatie en advies aan studenten gegeven. Het percentage studenten dat echt gebruikmaakt van de dienst "Schuldhulp" ligt op 4,2%. Het gaat hier om een minnelijk traject en de aanvraag van een jongerensaneringskrediet bij de Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam (GKA).

Indien een student meervoudige schulden heeft, is een aanvraag voor een jongerensaneringskrediet bij de GKA een optie. Het moeilijkste punt waar de student hierbij aan moet voldoen, is het opstellen van een gedegen budgetplan. Uit dit plan moet blijken dat de student de komende drie jaar in staat is om zich aan de maandelijkse verplichtingen te houden – waaronder de aflossing aan de GKA.

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.

De schuldhulp blijft dalen in aantallen in vergelijking met voorgaande jaren. Een verklaring hiervoor die ook bij "Ondersteuning niet-complex" genoemd is, is dat budgetcoach en student besluiten tot begeleiding van de student bij het maken van realistische betaalafspraken met enkele schuldeisers. De budgetcoach gaat onderzoeken of dit haalbaar is. Het is afhankelijk van de totale hoogte van de schulden, het aantal schuldeisers en de afloscapaciteit van de student. Dit doet de budgetcoach dan in plaats van het opstarten van een minnelijk traject of het aanvragen van een jongerensaneringskrediet bij de GKA. Als er sprake is van enkele schuldeisers, dan wordt er gekozen voor de "Ondersteuning niet-complex". Het is dus niet zo dat er minder studenten met schulden op het spreekuur komen.

4.4 Verzoek om informatie

Uit de gegevens van de verschillende budgetcoaches blijkt dat bijna 40% van de studenten op het budgetspreekuur komt met als hulpvraag "een verzoek om informatie". Met informatie wordt

bijvoorbeeld bedoeld, het aanvragen van onder andere een digid, studiefinanciering, toeslagen, kwijtscheldingen en het activeren van de studenten ov-chipkaart.

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.

Wanneer er sprake is van "Verzoek om informatie", wordt geen Plan Van Aanpak (PVA) gemaakt. De ervaring is dat in een aantal gevallen de student op een later tijdstip terugkomt met een andere hulpvraag die wel tot een uitgebreider traject leidt.

4.5 Resultaten

In het registratiesysteem mijn.westerbeekbv.nl vinkt de budgetcoach aan welke resultaten er zijn behaald. In de eerste helft van 2016 was het nog alleen mogelijk om één resultaat aan te vinken. In die periode koos de budgetcoach dan voor het meest passende resultaat. Maar feitelijk is het zo dat de begeleiding van de student vaak uit meerdere acties bestaat, waarmee dan ook meerdere resultaten behaald worden. Het systeem is daarom halverwege het jaar aangepast, zodat de budgetcoach nu meerdere resultaten aan kan vinken.

Door dit gebrek aan registratiemogelijkheden in de eerste helft van 2016 is beeld van het aantal behaalde resultaten over 2016 niet helemaal volledig. Toch is er wel enigszins een beeld te krijgen van de resultaten die in 2016 zijn geboekt. In de evaluatie over 2017 zal de weergave van de behaalde resultaten een stuk representatiever zijn.

Tabel 12; aantal behaalde resultaten in 2016

Resultaten	Aantal keer behaald
Enkelvoudige betalingsregeling getroffen met schuldeisers	64
Meervoudige betalingsregelingen getroffen	37
Schuldregeling geslaagd schone lei/schuldenvrij	1
Jongeren Saneringskrediet via GKA	0
Budgetbeer gestart	1
Succesvol begeleidt naar aanvraag studiefinanciering/aanvullende beurs/lening	192
Inkomens reparatie gerealiseerd voorliggende voorzieningen en toeslagen aangevraagd/ beslagvrije voet toegepast.	0
Financiële situatie gestabiliseerd /gedragsverandering klant gerealiseerd inzicht gekregen in eigen gedrag/handelingen	47
Crisis verholpen/huisuitzetting/afsluiting energie	1
Administratie geordend	38
Stabilisatieovereenkomst i.v.m. zorgverzekering	0
overige	414
Onbekend	383

Er is 414 keer gekozen voor "overige", omdat het behaalde resultaat niet tussen de opgegeven mogelijkheden zat. Als er gekozen is voor "overige" valt te denken aan de volgende resultaten:

- Begeleiding bij het indienen van aanvragen bij DUO om het inkomen van ouders buiten beschouwing te laten.
- Verlenging van diplomatermijn.
- Omzetten van de prestatiebeurs in een gift zonder het behalen van een diploma.
- Belastingaangifte 2015.
- Aanvragen voorziening Pak je Kans gemeente Amsterdam.
- Aanschrijven van een stichting of fonds voor financiële ondersteuning.
- Budgetcheck voor het WLW project.
- Meegeven van informatie.
- Informeren en voorlichting geven aan studenten over hun financiële rechten en plichten als zij 18 jaar worden, ook genoemd "18 en nu?".

5. Schulden

De aard van de schulden onder studenten die op ons 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.

5.1 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 en wordt soepeler om alsnog de betalingsregeling te hervatten en studenten hebben langere tijd de mogelijkheid om het lesgeld in termijnen aan te vragen.

5.2 Zorgverzekeraars

Bijna alle 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, voorheen het Zorginstituut Nederland (ZIN). 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 zorgaanbieder en de schuldenaar de zorgtoeslag weer zal gaan ontvangen.

5.3 Boetes

Studenten krijgen (relatief) veel boetes voornamelijk voor verkeersovertredingen. Veel van deze 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.

5.4 Huur- en Energieachterstand

Studenten met een huurachterstand en/of een achterstand bij de energieleverancier komen regelmatig op het spreekuur. Schulden in deze belangrijke vaste lasten kunnen leiden tot crisissituaties. Er is sprake van een crisissituatie op het moment dat er een vonnis is voor

woningontuiming of dreiging tot afsluiting van energie. Een crisissituatie heeft voorrang op andere afspraken met studenten die niet in een crisissituatie verkeren.

De NVVK (branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren) heeft onder andere met energieleveranciers afspraken vastgelegd in een convenant waardoor schuldhulpverleners de schuldenaar beter kunnen ondersteunen bij het voorkomen van afsluiting van de energie.

5.5 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.

5.6 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.

6. Opvallende zaken

6.1 Woonruimte mbo-studenten en alleenstaande moeders

Het is voor studenten moeilijk om een studentenwoning te vinden en dit geldt vooral voor jonge moeders. Dit is geen nieuw probleem, maar iets dat al meerdere jaren speelt. Voor jonge moeders zijn sinds halverwege 2016 een beperkt aantal woningen beschikbaar gesteld door het 'woon-leer-werkproject'. In 2015 zijn er samenwerkingsafspraken gemaakt tussen de plaatsingstafel van het WLW project en de budgetcoaches. Hierna volgden een stijging in de aanvragen voor de zogenaamde 'woon-leer-werkprojecten', waarvoor de budgetcoach de financiële check doet. Zowel jeugdadviseur en budgetcoach werken in het LEC of ZAT-team en hebben hierdoor een nauwe samenwerking. In de samenwerking vullen de twee disciplines elkaar om verschillende leefgebieden van de student in kaart te krijgen. Deze stijging heeft zich voorgezet tot het najaar van 2016. Hierna is de procedure om in aanmerking te komen veranderd en een budgetcheck is niet altijd meer noodzakelijk, de GGD doet de volledige screening. Mogelijk zullen de aanvragen hierdoor gaan dalen.

6.2 Tijdelijke voorziening leermiddelen 18 –

Sinds het schooljaar 2016-2017 is er een "Tijdelijke regeling voorziening leermiddelen voor minderjarige studenten uit minimagezinnen". Met deze regelingen kunnen ouders in minimagezinnen met minderjarige studenten op het mbo een aanvraag doen om de verplichte leermiddelen voor hun kind te bekostigen. Dit kan gaan om het boekenpakket, maar ook om leermiddelen als kappersspullen, gereedschap of sportkleding. Deze regeling wordt een structurele regeling en dus doorgezet in het volgende schooljaar. In de tijdelijke regeling wordt het aan de onderwijsinstellingen gelaten om het beleid omtrent deze regeling in te voeren. De ROC's hebben de budgetcoaches benaderd voor een samenwerking. De budgetcoach vraagt de inkomensgegevens op bij de ouder(s)/verzorger(s) van de student en controleert of ze aan de voorwaarden voldoen en in aanmerking te komen voor de voorziening. Betrokkenen vanuit de ROC's en enkele budgetcoaches hebben een procedure ontwikkeld om de aanvragen te verwerken.

6.3 Vrij reizen voor mbo-studenten onder de 18 jaar

Sinds 1 januari 2017 mogen studenten onder de 18 jaar ook vrij reizen, doordeweeks of in het weekend. Dit zorgt ervoor dat ouders en studenten onder de 18 jaar geen reiskosten meer hebben, waardoor financiële problemen in een gezin het reizen naar school niet in de weg staat. Studenten kunnen via DUO het studentenreisproduct aanvragen, dat normaliter onderdeel is van de studiefinanciering. Eind 2016 is er postermateriaal opgehangen in de scholen en het onderwerp opgenomen in de Cent&Zo. We zagen eind 2016 verwijzingen binnenkomen van studenten die graag hulp willen bij het aanvragen en koppelen van het studenten-ov. Een waardevolle bijvangst is dat de student op spreekuur komt bij de budgetcoach met deze vraag. Zo is er direct ruimte om andere financiële vragen te stellen en de budgetcoach heeft de kans om de bijna 18-jarige voor te lichten over zijn "toekomstige" financiële rechten en plichten.

6.4 Nazorg

Dankzij ons nieuwe registratiesysteem weten we dat een gemiddeld traject 38 dagen duurt. De dienstverlening loopt uiteen van een eenmalig gesprek tot een langdurig schuldentraject. In de loop van 2016 is het thema nazorg uitvoerig binnen het budgetcoachteam besproken met als conclusie dat in de begeleiding meer op nazorg ingezet gaat worden. Als na beantwoording van een hulpvraag geen vervolgspraak is ingepland, neemt de budgetcoach na enkele weken contact op met de student via een mailtje, whatsapp of telefoontje. De budgetcoach vraagt naar de stand van zaken op financieel vlak en komt concreet nog even terug op wat er eerder besproken of gedaan is. In de praktijk lijkt dit zijn vruchten af te werpen, omdat de student hierdoor de ruimte heeft om opnieuw vragen te stellen en er eventueel alsnog een vervolgspraak gepland kan worden. Mogelijk zorgt dit ervoor dat studenten net dat zetje in de rug krijgen om terugval te voorkomen.

7. Het project School & Schuld 2016

7.1 Evaluatie op aanbevelingen 2015

In de aanbeveling van 2015 staat dat het goed zou zijn om de samenwerking met verschillende partijen op te zetten of te versterken, zodat gemakkelijker kan worden doorverwezen naar externe partijen. In 2016 is er contact geweest met verschillende externe partijen voor een samenwerking. Waaronder Stichting Geen Punt, voor ondersteuning bij juridische vraagstukken van de student. De Gemeentelijke Kredietbank heeft op ons verzoek een voorlichting gegeven over het JSK en voor kortere lijntjes bij een eventuele aanvraag. Daarnaast hebben het CJIB en de Zorgverzekeringslijn op ons verzoek een voorlichting gegeven over de actualiteiten binnen het werkveld en om de nieuwste samenwerkingsafspraken met de schuldhulpverlening te bespreken.

In 2015 is er begonnen met het outreachend werken. In 2016 is er ingezet op het contact met docenten en andere disciplines in de school. Dit blijkt bijvoorbeeld uit het voorstellen van de budgetcoaches in de klassen en het (docenten)team, maar ook uit de terugkoppeling naar de verwijzer of mentor. Met deze terugkoppeling wordt de verwijzer of mentor op de hoogte gebracht van het contact met de student. Onder "No Show" meer hierover.

Daarnaast behoort outreachend werken op praktische wijze onder de aanbevelingen voor 2016. In 2016 zijn er meer posters met actualiteiten opgehangen in de scholen, zichtbaar voor zowel studenten als medewerkers. Het flyereren voor de Digi-bieb School & Schuld heeft gezorgd voor nieuw contact tussen de budgetcoach en docenten. Budgetcoaches hebben in 2016 allen visitekaartjes gekregen die zij kunnen uitdelen bij een kennismaking. Daarnaast zijn de website en de Cent&Zo onder de loep genomen om deze beter te laten aansluiten bij de studenten. Dit alles heeft bijgedragen aan meer zichtbaarheid binnen de scholen.

Vermindering van no show is de derde en laatste aanbeveling uit het evaluatieverslag van 2015. No show gaan we tegen door de student bijvoorbeeld te Whatsappen met een herinneringsbericht. Ook door het contact met de verwijzer of mentor proberen we no show tegen te gaan. De terugkoppeling van de budgetcoach aan de verwijzer uit welke discipline ook, maakt dat de verwijzer het no show-gedrag bespreekt met de student. Het komt voor dat de student dan zelf contact opneemt voor een afspraak of dat wij terug krijgen wat er speelt bij de student. Hierdoor kan de budgetcoach begeleiding uitstellen of aanpassen. Ook is no show tegen te gaan door bijvoorbeeld een eerste gesprek samen met de mentor te laten plaatsvinden of dat de student wordt opgehaald uit de klas voor zijn afspraak. Dit zorgt niet alleen voor vermindering van de no show, maar ook voor een nauwere samenwerking tussen budgetcoach en verwijzer.

7.2 Deskundigheidsbevordering

Individuele coaching

Sinds januari 2016 is Ger Schippers, orthopedagoog, gestart als teamcoach bij het budgetcoachteam. Eén keer in de zes weken voert hij individuele coachingsgesprekken van ongeveer één uur met de budgetcoaches. De budgetcoach brengt casussen in waarin er wordt

gekeken wat de budgetcoach nodig heeft om passende ondersteuning te bieden aan de student of wat de student nodig heeft in de begeleiding van de budgetcoach.

Intervisie

Om de 6 à 8 weken plannen we een hele dag voor werkoverleg. Op deze dag krijgen de budgetcoaches intervisie van , begeleidingsdeskundige. Ook dan brengen de budgetcoaches casussen in. 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

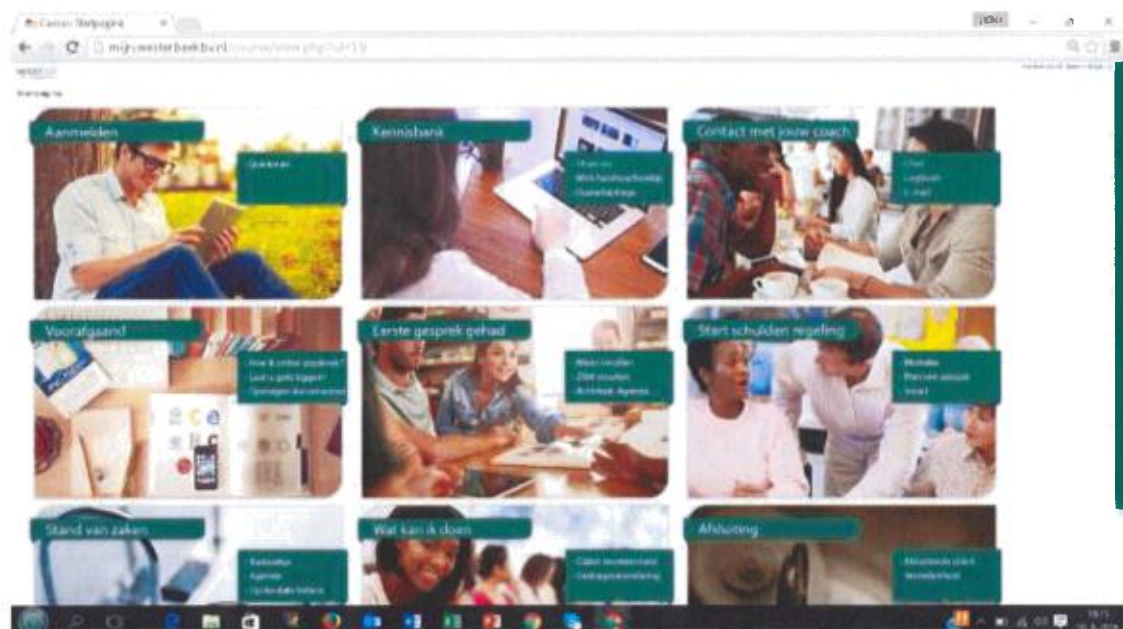
Vanuit Westerbeek en Jan Arends wordt er twee maal per jaar een kennisdeeldag georganiseerd waarin scholing centraal staat. Een dag volledig in het teken van het delen van kennis via workshops en trainingen. Door onze Jan Arends collega's worden er bijvoorbeeld workshops gegeven over het puberbrein, verslavingen, motiverende gespreksvoering en "muziek in de hulpverlening".

7.3 Urenspecificatie

De uren die de gemeente Amsterdam financiert worden besteed aan directe contacten met de student, de zogenaamde directe uren. De coachingsgesprekken, +/- 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.

7.4 Mijn.westerbeekbv.nl

Zoals in de inleiding al is gezegd, heeft Westerbeek COD sinds januari 2016 een eigen online leerplatform en registratiesysteem mijn.westerbeekbv.nl.



De overgang naar het nieuwe systeem is soepel verlopen. 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. Daarnaast kunnen we met het systeem studenten meer betrekken bij en verantwoordelijk maken voor hun traject. Dit wordt in 2017 verder opgepakt.

7.5 Digi-bieb School & Schuld

In 2015 heeft de gemeente in het kader van Armoedebestrijding een eenmalige subsidie gegeven aan ROC TOP, ROC van Amsterdam, Westerbeek en DACT voor het opzetten van een online database met handvaten voor docenten voor de invulling van hun budgetlessen. Westerbeek heeft in samenwerking met de ROC's hiermee de Digi-bieb School en Schuld ontwikkeld. DACT heeft hiermee 5 maal de training Money Issues gegeven aan docenten en zorgcoördinatoren. De training is gegeven door Rosanne van Nimwegen met als thema jongeren en schulden.

De Digi-Bieb School 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.

Op 19 september 2016 is de Digi-bieb School & Schuld gelanceerd door Westerbeek in van kickoff mail voor de docenten burgerschap van de ROC's. Daarnaast hebben de budgetcoaches de Digi-bieb School en Schuld op de scholen met flyers onder de aandacht gebracht bij docenten en medewerkers van het ROC.



7.6 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.

8. Het project School & Schuld 2017

8.1 Netwerk

Schuldenproblematiek staat zelden op zichzelf en voor een bredere aanpak hebben we andere (hulpverlenende) partijen nodig. In 2016 hebben we externe partijen benaderd om informatie en voorlichting te en indien mogelijk voor samenwerking. Hierop willen we voortborduren in 2017 door zowel binnen het interne netwerk van de school als extern actief om ons heen te blijven kijken welke partijen onze dienstverlening kunnen aanvullen. Zo is er eerder met het ROCvA en MADI Zuid Oost een afstemming geweest over de inhoud van de budgetlessen, Cash Money Budget die gegeven worden op de ROC's.

8.2 Cent&Zo

De Cent&Zo heeft als doel om de student voor te lichten en daarmee een preventieve functie. 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 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.

8.3 Trajectvormen

Door het gebruik van mijn.westerbeekbv.nl te verbeteren en te specificeren krijgen we in de toekomst meer zicht op de intensiteit en de duur van trajecten.

De trajectvormen worden voor 2017 aangepast waardoor de hulpvraag "Ondersteuning complex" wordt vervangen door het "Financieel zorgtraject". Het financieel zorgtraject is een traject waarin de budgetcoach de student begeleidt in het omgaan met zijn financiën en/of schulden. Een schuldhulptraject volgens de NVVK is dan niet passend of nog niet mogelijk.

8.4 Uniforme werkwijze

Voor het verbeteren van onze dienstverlening willen we in 2017 verder gaan waar we in 2016 mee zijn begonnen. Een meer uniforme werkwijze binnen het team zal de budgetcoach ondersteunen in het handelen en hulpverlening en daarmee de student duidelijkheid geven. De onderwerpen nazorg en no show zijn in 2016 aan bod gekomen. Voor 2017 willen we ook de volgende onderwerpen oppakken

- Taken en verantwoordelijkheden van de budgetcoach
- Wanneer verwijzen we door?
- In eerste contact de student voorlichten over onze mogelijkheden.

8.5 Pop

Sinds 2016 is het budgetcoachteam een Zelf Organiserend Kernteam geworden. Hiermee gaan we ook starten met het POP, het Persoonlijk OntwikkelingsPlan. Werken met een POP helpt de budgetcoach om zijn of haar ambities waar te maken. En om te onderzoeken wat je wil leren en wat je moet leren om je werk goed te doen. Het is een vorm van leren waarmee de budgetcoach aan de slag kan in het kader van het werk. Een POP is een ontwikkelingscontract tussen werknemer en werkgever.

Bijlage 1: Locaties & Dagdelen

Locaties 2016		Dagdelen 2016
ROC TOP De Klencke Zakelijk	De Klencke 4	3
ROC TOP Dongestraat	Dongestraat 8	3
ROC TOP De Boelelaan / De klencke Zorg	De Boelelaan 1109	1
ROCTOP Wibautstraat 135-139	Wibautstraat 135-139	3
ROCTOP Vlaardingenlaan/ Lumen	Vlaardingenlaan	3
ROC TOP MS Oslofjordweg / NDSM	Oslofjordweg 701	2
ROCTOP/Amsterdamse plus	Passeerdersgracht 32/ Geulstraat Pieter Callandstraat 7 Sport (de eendracht) Duinluststraat 20	7
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

Bijlage 2: Instroom 2016 per locatie

Instroom School en Schuld 2016														NO
LOCATIE	JAN	FEB	MRT	APR	MEI	JUN	JUL	AUG	SEP	OKT	NOV	DEC	TOTAAL	SHOW
Fraijlemaborg 135	7	10	14	13	4	10	3	3	27	23	22	12	148	8
Tempelhofstraat 80	7	15	9	5	5	5	1	0	15	21	12	7	102	16
Laan van Spartaan 2 en Naaldwijkstraat 45	15	29	15	15	14	18	6	1	37	20	19	16	205	6
Europaboulevard 13 + Ruysdaelstraat 67	17	20	10	11	7	21	3	1	49	19	20	11	189	39
Da Costastraat 36/64 + Elandstraat	2	3	5	9	2	3	1	1	7	13	4	5	55	9
Gare du Nord 13	3	7	6	6	5	8	4	0	20	12	9	6	86	7
Erik de Roodestraat 18	3	4	1	0	4	0	0	0	0	0	6	2	20	0
De Boelelaan/ Klencke zorg	0	3	1	0	0	0	0	0	5	1	5	5	20	0
De Klencke zakelijk	6	6	7	4	1	2	2	0	10	5	8	2	53	5
Dongestraat 8	5	8	4	2	3	4	1	0	17	6	8	5	63	6
Duinluststraat + Pieter Calland	6	4	5	3	1	2	0	0	10	8	10	8	57	0
Passerdersgr./Geulstr. + Sport	0	27	10	9	6	13	1	0	11	5	11	5	98	10
Oslofjordweg / NDSM	2	3	15	3	0	5	1	0	32	5	7	3	76	7
Vlaardingenlaan 25, zie wibaut	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Wibautstraat 135-139	4	17	6	3	2	4	0	0	21	22	3	6	88	9
Pieter Callandlaan, zie duinlust	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totalen	77	156	108	83	54	95	23	6	261	160	144	93	1260	122
														9,7%

