

LEERGELD AMSTERDAM

Werkwijze, ervaringen van gezinnen en meerwaarde

Capita selecta door Leergeld Amsterdam i.o.m. de auteurs
Zie voor het volledige rapport www.leergeldamsterdam.nl

AUTEURS

Lisette Desain en Nicole Cuijpers

AFDELING

Lectoraat Armoede Interventies
Amsterdamse Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie (AKMI)

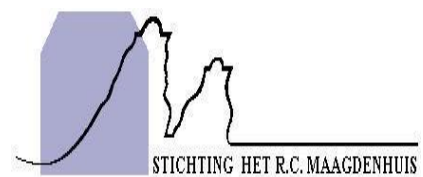
DATUM

Juli 2019

Om dit rapport tot stand te brengen is veel werk verzet. Daarvoor zijn wij een aantal mensen onze bijzondere dank verschuldigd:

- Allereerst de onderzoekers Lisette Desain en Nicole Cuijpers van de Hogeschool van Amsterdam,
- Daarnaast de studenten die de interviews hebben gedaan,
- En natuurlijk de gezinnen die bereid waren om aan het onderzoek mee te doen,
- Verder de gemeente Amsterdam, haar politici en medewerkers, die de pilot en het onderzoek mogelijk hebben gemaakt,
- En de donateurs, die het onderzoek met een financiële bijdrage hebben gesteund: stichting Janivo en het Maagdenhuisfonds.

Wij hopen dat het onderzoek de basis kan zijn voor een meer duurzame steun aan kinderen in armoede door Leergeld Amsterdam.



Coen Dresen
Voorzitter Leergeld Amsterdam

1. Samenvatting

In opdracht van Stichting Leergeld Amsterdam heeft het lectoraat Armoede Interventies van de Hogeschool van Amsterdam (HvA) begin 2019 een evaluatieonderzoek uitgevoerd waarbij vooral is gekeken naar werkzame bestanddelen in de werkwijze van Leergeld Amsterdam en de meerwaarde van de stichting.

Doelstelling en werkwijze

Leergeld Amsterdam is opgericht in 2016 en officieel van start gegaan in september 2017. Onder het motto 'alle kinderen mogen meedoen' stelt de stichting zich ten doel sociaal isolement of sociale uitsluiting van kinderen te voorkomen. Om dit te bewerkstelligen helpt de stichting minimagezinnen door het bekostigen van schoolgerelateerde artikelen en activiteiten in natura. Tevens wijst Leergeld Amsterdam mensen de weg naar andere (kind)voorzieningen.

Aanvragen voor diensten (bijv. financiële ondersteuning voor bijles, ouderbijdrage, enz.) worden over het algemeen telefonisch afgehandeld. Als de aanvrager echter niet in het bezit is van een stadspas wordt er een huisbezoek ingepland voor het afnemen van een inkomenstoets. Ook als de aanvraag geen diensten maar (ook) producten betreft vindt er een huisbezoek plaats.

De huisbezoeken hebben vooral tot doel om in kaart te brengen wat de gezinnen precies nodig hebben en te inventariseren wat er eventueel verder nog speelt. Als er producten zijn aangevraagd wordt tijdens het huisbezoek gecheckt of de aangevraagde producten daadwerkelijk nodig zijn. Daarnaast gaat de gezinsbezoeker na of er wellicht méér nodig is dan het gezin heeft aangevraagd door in gesprek te gaan met de ouder(s) en indien mogelijk het kind/de kinderen.

Bereik

In 2018 zijn in totaal 1394 kinderen uit 746 gezinnen geholpen door Leergeld Amsterdam. Van die gezinnen zijn er 441 (59,1%) in het bezit van een stadspas en 305 (40,9%) niet. De meeste aanvragen worden ingediend door gezinnen uit Amsterdam Nieuw-West (32,0%), gevolgd door Zuidoost (24,5%), Oost (18,1%) en Noord (17,0%).

De producten en diensten die in 2018 door Leergeld Amsterdam aan gezinnen zijn toegekend kunnen worden verdeeld over verschillende categorieën. Iets meer dan de helft van de aanvragen betrof producten en diensten in de categorie 'welzijn'. Ongeveer 25% had betrekking op zaken in de categorie 'onderwijs' en ook ongeveer 25% op de categorie 'sport'. Aanvragen voor cultuurgerelateerde zaken kwamen het minst voor.

Werkzame bestanddelen

Uit het onderzoek van de HvA blijkt dat de volgende werkzame bestanddelen kunnen worden onderscheiden in de werkwijze van de stichting:

➤ Huisbezoek

Tijdens het huisbezoek krijgt de gezinsbezoeker zicht op de actuele situatie van het gezin en kan het gezin de aanvraag toelichten. Het feit dat er een huisbezoek wordt afgelegd zorgt voor een aantal afgeleide werkzame bestanddelen:

Persoonlijke benadering gezinsbezoekers

Gezinnen waarderen de persoonlijke aandacht die ze krijgen van de gezinsbezoekers. Het zorgt ervoor dat men openheid wil geven van zaken waardoor de gezinsbezoeker in staat wordt gesteld om aanvullende hulpvragen te achterhalen.

Proactief meedenken en meekijken met de gezinnen

Veel gezinnen hebben meer gekregen van Leergeld dan zij in eerste instantie hadden aangevraagd. Het huisbezoek en het gesprek wordt door de gezinsbezoekers aangegrepen om te achterhalen met welke ondersteuning de kinderen uit het gezin ook/verder geholpen zijn.

Doorverwijzing

Tijdens het huisbezoek en het inventariseren van de hulpvragen is er ook gelegenheid om gezinnen te wijzen op ander bestaand aanbod waarvoor zij niet terecht kunnen bij Leergeld.

➤ **Makkelijk – laagdrempelig**

Gezinnen ervaren Leergeld over het algemeen als makkelijk en flexibel, onder andere omdat er geen bonnetjes hoeven te worden bewaard om achteraf de kosten te verantwoorden.

Meerwaarde

Op basis van onze bevindingen, zien wij een drietal zaken als meerwaarde:

➤ **Type aanbod**

Het ondersteuningsaanbod dat Leergeld biedt, is anders en aanvullend op de voorliggende voorzieningen. Voor veel zaken kunnen minimagezinnen met een stadspas weliswaar hun scholierenvergoeding inzetten maar die is daarvoor vaak te gering. Kinderen zonder stadspas kunnen alleen bij Leergeld terecht. Deze ondersteuning blijkt nodig te zijn en veel te betekenen voor de gezinnen.

➤ **Extra ondersteuning**

Uit zowel de interviews met de gezinnen als met de gezinsbezoekers blijkt dat de scholierenvergoeding voor veel gezinnen niet toereikend is en zij alsnog geconfronteerd worden met kosten die ze niet kunnen betalen. De ondersteuning van Leergeld voorziet hierin.

➤ **Ruimere toelatingscriteria**

Leergeld neemt ook de gezinnen mee die net boven de inkomensgrens van de gemeente zitten maar wel financiële problemen ervaren. Voor Leergeld is de bestedingsruimte doorslaggevend. Daarnaast kijkt Leergeld naar de actuele bestedingsruimte waardoor ook gezinnen die te maken hebben met een plotselinge inkomensdaling een beroep kunnen doen op de stichting.

Aandachtspunten

Daarnaast kwamen uit het onderzoek enkele zaken naar voren die extra aandacht behoeven:

➤ **WachtlIJst**

Leergeld kampt met een wachtlIJst. Dit komt enerzijds door de vele aanmeldingen en anderzijds doordat het lastig is om meer gezinsbezoekers in te zetten om de wachtlIJst weg te werken. Door de wachttijd zijn hulpvragen soms niet meer relevant en is bij sommige gezinnen onduidelijkheid ontstaan. Leergeld zou hier bij de aanmelding van gezinnen helder over moeten communiceren.

➤ **Veranderingen aanvraagmogelijkheden**

Door de veelheid aan aanvragen heeft Leergeld de aanvraagmogelijkheden aangepast. Hierdoor kan onduidelijkheid en teleurstelling ontstaan. Daarnaast kan dit de meerwaarde van de huisbezoeken gedeeltelijk te niet doen doordat de stichting wellicht niet langer kan voorzien in de extra behoeften die tijdens het persoonlijke contact naar voren komen. Ook hierover adviseren wij Leergeld goed te communiceren.

➤ **Belasting gezinsbezoekers**

Enkele gezinsbezoekers gaven aan dat de administratieve afhandeling van een huisbezoek erg veel tijd vergt. Omdat de gezinsbezoekers allemaal vrijwilligers zijn die het werk voor Leergeld naast hun werk en/of gezinsleven doen en Leergeld momenteel een tekort heeft aan medewerkers, zien wij de belasting van de gezinsbezoekers als een bedreiging.

2. Doelstelling en werkwijze

Om inzicht te krijgen in de werkwijze van Leergeld Amsterdam en na te gaan welke werkzame bestanddelen daarin onderscheiden kunnen worden, is er een documentanalyse uitgevoerd en heeft er een interview plaatsgevonden met de bestuursvoorzitter en de algemeen coördinator van de stichting. Daarnaast is er in elk Amsterdams stadsdeel waar Leergeld actief is (Nieuw-West, Noord, Oost en Zuidoost) een groepsinterview gehouden met kantoormedewerkers en gezinsbezoekers van de betreffende regioteams.

2.1 Doelstelling

Leergeld Amsterdam vindt dat alle kinderen gelijke kansen verdienen om zich te ontwikkelen en ontplooiën tot wie zij willen zijn, ongeacht afkomst. Onder het motto 'alle kinderen mogen meedoen' stelt de stichting zich ten doel sociaal isolement of sociale uitsluiting van kinderen te voorkomen¹. Door ervoor te zorgen dat ook kinderen uit gezinnen met beperkte financiële middelen volledig kunnen participeren binnen het onderwijs en/of het sociaal maatschappelijk leven op en rond school wil ze ervoor zorgen dat alle kinderen hun sociale vaardigheden en kennis zo optimaal mogelijk kunnen ontwikkelen. Om dit te bewerkstelligen helpt de stichting minimagezinnen door het bekostigen van schoolgerelateerde artikelen en activiteiten in natura. Tevens wijst Leergeld Amsterdam mensen de weg naar andere (kind)voorzieningen².

2.2 Doelgroep

Leergeld Amsterdam richt zich op schoolgaande kinderen van 4-18 jaar die in Amsterdam wonen en opgroeien in armoede. Uit het jaarverslag 2018 van Leergeld Amsterdam blijkt dat er volgens de stichting in Amsterdam ongeveer 30.000 kinderen in armoede leven en dat circa 10.000 van hen geen gebruik maken van de voor hen bedoelde voorzieningen³.

De stichting wil vooral gezinnen bereiken die (nog) geen gebruik maken van gemeentelijke of andere kindvoorzieningen in Amsterdam terwijl ze daar wel recht op hebben. Dit betreft:

- Huishoudens die zelf (nog) niet weten dat ze tot de doelgroep behoren en er niet bij stilstaan dat er voorzieningen voor hen zijn.
- Huishoudens die door schaamte of trots niet om voorzieningen vragen.
- Huishoudens die door een beperking niet in staat zijn een aanvraag in te dienen.
- Huishoudens die niet voldoen aan de voorwaarden die de gemeente stelt. Dit geldt bijv. voor werkenden met een inkomen dat (iets) hoger is dan 120% van het Wettelijk Sociaal Minimum of voor vluchtelingen zonder verblijfsvergunning⁴.

Uit het interview met de bestuursvoorzitter en de algemeen coördinator komt naar voren dat Leergeld Amsterdam zich vooral focust op scholen voor het creëren van bekendheid. Op die manier streeft ze ernaar zoveel mogelijk 'mond-tot-mondreclame' te genereren en de kans te vergroten dat medewerkers op scholen ouders wijzen op Leergeld als dit naar hun idee relevant is.

Momenteel kunnen alleen gezinnen uit Amsterdam Nieuw-West, Noord, Oost en Zuidoost een aanvraag indienen bij Leergeld Amsterdam. De stichting streeft ernaar haar bereik in de (nabije) toekomst uit te breiden naar alle stadsdelen. Hiervoor is echter toestemming nodig vanuit de gemeente, evenals aanvullende subsidie.

¹ Leergeld Amsterdam (2019). *Jaarverslag Leergeld Amsterdam 2018: 'Alle kinderen mogen meedoen'*.

² Leergeld Amsterdam (2017). *Plan Leergeld Amsterdam 2017- 2018*.

³ Leergeld Amsterdam (2019). *Jaarverslag Leergeld Amsterdam 2018: 'Alle kinderen mogen meedoen'*.

⁴ Leergeld Amsterdam (2017). *Plan Leergeld Amsterdam 2017- 2018*.

2.3 Medewerkers

Vrijwilligers vormen de spil van Leergeld Amsterdam. Het grootste deel van hen werkt als gezinsbezoeker (op 31/12/2018 waren dit er in totaal 24)⁵. Elke regio (stadsdeel) heeft een eigen team van gezinsbezoekers.

Uit de groepsinterviews met gezinsmedewerkers en kantoormedewerkers komt naar voren dat nieuwe medewerkers een training krijgen waarin ze informatie ontvangen over de gemeente, armoede(bestrijding) en hoe om te gaan met gezinnen met een lage taalkennis. Ook worden er rollenspellen gedaan die specifiek gericht zijn op de huisbezoeken en wordt aan de hand van filmpjes duidelijk gemaakt hoe belangrijk het is om een neutrale houding te hebben en niet (te snel) te oordelen. Vervolgens kunnen nieuwe gezinsbezoekers meelopen met een collega tot ze zich zeker genoeg voelen om zelfstandig huisbezoeken af te leggen.

Naast de gezinsbezoekers zijn ook de kantoormedewerkers op vrijwillige basis werkzaam bij Leergeld Amsterdam (op 31/12/2018 waren dit er in totaal 10)⁶. Zij bieden administratieve ondersteuning en zorgen voor de telefonische afhandeling van (aan)vragen. Ook de vijf bestuursleden zijn als vrijwilliger betrokken bij de stichting.

Daarnaast heeft Leergeld Amsterdam enkele betaalde krachten in dienst. Dit betreft de algemeen coördinator die zorg draagt voor overkoepelende organisatorische zaken en de vier regiocoördinatoren die elk een eigen regio (stadsdeel) onder hun hoede hebben. De regiocoördinatoren ondersteunen de gezinsbezoekers bij vragen en denken mee in geval van complexe situaties. Ook zorgen zij voor afstemming met collega-kindvoorzieningen en andere stedelijke partners, creëren en onderhouden ze netwerken in het betreffende stadsdeel, onderhouden ze contacten met leveranciers m.b.t. de verstrekkingen aan gezinnen en verrichten ze overige organisatorische werkzaamheden.

2.4 Partners

In Amsterdam werkt Leergeld samen met het Jongerencultuurfonds Amsterdam (JCFA), het Jeugdfonds Sport Amsterdam (JFS) en Stichting Samen is niet alleen (Sina). Dit houdt vooral in dat ze zich gezamenlijk presenteren bij officiële gelegenheden en dat ze gezinnen naar elkaar doorverwijzen als dat relevant is. Als een gezin een aanvraag indient bij Leergeld Amsterdam en ook hulp wil vanuit JFS of JCFA dan treedt Leergeld op als intermediair. Daarnaast heeft de stichting korte lijntjes met Jarige Job⁷ en Kinderhulp⁸.

2.5 Werkwijze

De werkwijze van Leergeld Amsterdam kent twee sporen:

- Wegwijzer: Speciaal in Amsterdam heeft Leergeld een functie als wegwijzer naar andere kindvoorzieningen. Leergeld Amsterdam wijst gezinnen in armoede de weg naar de voor hen bestemde voorzieningen.
- Vangnet: Als er geen andere voorzieningen beschikbaar zijn, kan Leergeld Amsterdam minimagezinnen met kinderen ondersteuning bieden in natura of door financiering van schoolgerelateerde spullen of activiteiten.

Via de website van Leergeld Amsterdam kunnen zowel gezinnen als intermediairs een aanvraag indienen. Omdat Leergeld Amsterdam laagdrempeligheid belangrijk vindt, kunnen gezinnen ook zelf

⁵ Leergeld Amsterdam (2019). *Jaarverslag Leergeld Amsterdam 2018: 'Alle kinderen mogen meedoen'*.

⁶ Leergeld Amsterdam (2019). *Jaarverslag Leergeld Amsterdam 2018: 'Alle kinderen mogen meedoen'*.

⁷ Stichting Jarige Job verstrekt verjaardagsboxen aan kinderen uit minimagezinnen.

⁸ Nationaal Fonds Kinderhulp biedt financiële ondersteuning aan kinderen en jongeren in armoede van 0 tot 21 jaar.

een aanvraag indienen zonder tussenkomst van een verwijzer of intermediair. Gezinnen mogen per jaar per kind maximaal 3 aanvragen indienen bij Leergeld Amsterdam, voor een totaalbedrag van maximaal €1.000,-⁹. Qua inkomen is bestedingsruimte het criterium.

Aanvragen die binnenkomen bij Leergeld worden verwerkt door de administratie. Aanvragen voor diensten (bijv. financiële ondersteuning voor bijles, ouderbijdrage, enz.) worden over het algemeen telefonisch afgehandeld door de kantoormedewerkers. Als de aanvrager echter niet in het bezit is van een stadspas wordt er een huisbezoek ingepland voor het afnemen van een inkomenstoets. Ook als de aanvraag geen diensten maar (ook) producten betreft (bijv. bed, fiets, enz.) vindt er een huisbezoek plaats. In dat geval neemt een kantoormedewerker alleen contact op met het gezin als in de aanvraag nog informatie ontbreekt of als er onduidelijkheden zijn.

Voor het inplannen van een huisbezoek wordt de aanvraag toegewezen aan het Leergeldteam dat werkzaam is in het stadsdeel waar het gezin woont. Uit de groepsinterviews blijkt dat de regioteams een vergelijkbare werkwijze hanteren. Doordat er begin 2019 in alle stadsdelen sprake is van een wachtlijst gaan er over het algemeen 3 a 4 maanden overheen tot de aanvraag daadwerkelijk wordt uitgezet bij een gezinsbezoeker. Hij of zij neemt vervolgens telefonisch contact op met het gezin om een afspraak te maken voor een huisbezoek. Soms vindt er ook contact plaats per email, bijv. als de gezinsbezoeker alvast aan het gezin wil laten welke gegevens zij nog moeten aanleveren.

Huisbezoeken duren gemiddeld een half uur tot een uur. Dit is met name afhankelijk van het aantal kinderen en de complexiteit van de hulpvraag. In de groepsinterviews geven gezinsbezoekers aan dat ze tijdens huisbezoeken vooral proberen om aan te sluiten bij de gezinnen, goed te luisteren en empathie te tonen. Stelregel is: 'niet te zakelijk maar wel *to the point*'. Ook passen ze zich zo goed mogelijk aan aan de 'huisregels' die gezinnen hanteren (bijv. met betrekking tot het wel of niet uittrekken van schoenen in huis).

De gezinsbezoekers geven aan dat de huisbezoeken vooral tot doel hebben om in kaart te brengen wat de gezinnen precies nodig hebben (hulpvraag duidelijk krijgen) en te inventariseren wat er eventueel verder nog speelt. Als er producten zijn aangevraagd wordt tijdens het huisbezoek gecheckt of de aangevraagde producten daadwerkelijk nodig zijn. Daarnaast gaat de gezinsbezoeker na of er wellicht méér nodig is dan het gezin heeft aangevraagd. Tijdens de groepsinterviews werd naar voren gebracht dat sommige gezinnen niet op de hoogte zijn van alle mogelijkheden of niet goed in de gaten hebben wat hun kind allemaal nodig heeft voor school. Door in gesprek te gaan met het gezin -de ouder(s) en indien mogelijk het kind/de kinderen- gaat de gezinsbezoeker na waar behoefte aan is.

Gezinsbezoekers wijzen de gezinnen altijd op voorliggende voorzieningen. Hun ervaring is dat de meeste gezinnen er echter al mee bekend zijn en er gebruik van maken. Als een gezin nog geen gebruik maakt van andere voorzieningen wordt uitgelegd hoe ze zich daarvoor kunnen aanmelden. Gezinnen hoeven niet te laten zien dat ze de scholierenvergoeding al helemaal hebben gebruikt maar de gezinsbezoekers vragen er wél naar. Aanvragen bij JCFA, JFS en Jarige Job worden door Leergeld verzorgd. Als blijkt dat er (ook) andere ondersteuning nodig is, bijv. schuldhulp, dan verwijst de gezinsbezoeker zo gericht mogelijk door naar een instantie die daarbij kan helpen.

Tijdens het huisbezoek wordt het intakeformulier doorgenomen en ingevuld, evenals het afspraken-informatieformulier. Dit laatste document laten gezinsbezoekers achter bij het gezin. Op basis van het huisbezoek maken gezinsbezoekers een verslag met hun aanbeveling met betrekking tot de aanvraag. Aan de hand van het advies van de gezinsbezoeker en de informatie uit het intakeformulier besluit de regiocoördinator of een aanvraag al dan niet wordt toegekend.

⁹ Begin 2019 was dit de richtlijn. In verband met de wachtlijst is er halverwege 2019 (tijdelijk) sprake van maximaal één verstrekking per kind, met de daarvoor geldende maxima per verstrekking..

3. Ervaringen van de gezinnen

Binnen het onderzoek zijn we op twee verschillende manieren in gesprek gegaan met gezinnen die door Leergeld Amsterdam zijn ondersteund. Als kern van het onderzoek hebben vier vierdejaarsstudenten van de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening (HvA) interviews gehouden bij gezinnen thuis die in 2018 een huisbezoek en ondersteuning hebben gekregen van Leergeld Amsterdam. Leergeld Amsterdam wilde echter ook graag weten wat de beleving was van de gezinnen die via telefonisch contact ondersteuning hadden gekregen. In overleg met de onderzoekers hebben zij daarom een onafhankelijk deskundige voorgesteld die 18 korte telefonische interviews heeft gehouden met gezinnen waarmee voor de afhandeling van hun aanvraag alleen telefonisch contact is geweest.

3.1 Gezinnen waar een huisbezoek heeft plaatsgevonden

Vanaf begin 2019 zijn vier afstudeerders betrokken geweest bij ons onderzoek. Zij hebben allen de opdracht gekregen om per persoon 15 gezinnen te interviewen die van Leergeld Amsterdam een huisbezoek hebben gekregen in 2018. Leergeld Amsterdam heeft de gezinnen benaderd om hun bereidheid uit te vragen, vervolgens hebben de studenten de namen en adressen gekregen om de interviews in te plannen. Hoewel er een cadeaubon ad €15 als tegemoetkoming werd gegeven, verliep de werving van respondenten moeizaam. Uiteindelijk hebben de studenten ieder 12 respondenten geïnterviewd, het totaal aantal komt daarmee op 48 geïnterviewde gezinnen. De kenmerken van de geïnterviewde gezinnen staan in beschreven in tabel 3.

Aanmelding en aanleiding voor hulpvraag

De meeste gezinnen die zelf een beroep doen op Leergeld hebben er op school over gehoord of zijn er door een andere instantie (bijv. Ouder- en KindTeams), kennissen of buurtgenoten op gewezen. Een enkeling is zelf actief gaan zoeken op internet en is op die manier achter het bestaan van Leergeld Amsterdam gekomen.

Het merendeel van de gezinnen (46 van de 48 = 95,8%) geeft aan dat er geen directe aanleiding is voor het indienen van een aanvraag bij Leergeld en dat het vooral te maken heeft met hun financiële situatie. Zij vragen om hulp omdat zij – al lange tijd - niet veel te besteden hebben. Twee gezinnen geven aan dat de schoolachterstand van hun kind de reden is om contact op te nemen met Leergeld Amsterdam.

Aanvraag en hulp die is ontvangen

De 48 gezinnen die werden geïnterviewd hebben in totaal 90 aanvragen ingediend bij Leergeld Amsterdam, gemiddeld dus ongeveer twee per gezin. Aanvragen voor een fiets kwamen het vaakst voor (aangevraagd door 17 van de 48 gezinnen = 35,4%), gevolgd door aanvragen voor financiële ondersteuning voor ouderbijdrage of schoolreisje (14 = 29,1%), een bed (13 = 27,1%) en sport- en schoolspullen (13 = 27,1%). 15 van de in totaal 90 aanvragen zijn niet toegekend omdat ze niet pasten bij de doelstellingen en het aanbod van Leergeld (bijv. aanvragen voor boodschappen, kledingkast, koelkast of een verzwaringsdeken) of omdat de gezinnen daarvoor terecht konden bij de gemeente Amsterdam.

Opvallend is ook dat 32 van de 48 gezinnen (= 67%) meer hulp kregen van Stichting Leergeld Amsterdam dan ze in eerste instantie hadden gevraagd. De extra toekenningen bestaan voornamelijk uit fietsen (13x), bedden (8x), verjaardagpakketten (7x) en bureaus (5x). Het persoonlijke contact tijdens het huisbezoek speelt hierin een belangrijke rol. Het doorvragen en verder in kaart brengen van de situatie zorgt ervoor dat Stichting Leergeld Amsterdam regelmatig meer hulp biedt dan is aangevraagd:

“Door het huisbezoek zag ze hoe erg onze thuissituatie was. Ze heeft met haar eigen ogen kunnen zien dat mijn kinderen geen goed bed hebben en geen bureau hebben, dat heeft ze toen ook voor mij aangevraagd.” [G10]

Ook wordt duidelijk uit de interviews dat de gezinsbezoekers proactief met aanvullend aanbod komen:

“Nou de jongen had een boekje bij zich waar informatie in stond wat Stichting Leergeld nog meer deed. Ik was er niet van op de hoogte. En uiteindelijk heb ik voor mijn dochter ook een fiets kunnen regelen via Stichting Leergeld. En ik heb ook een verjaardag pakket van hen ontvangen wat ik heel fijn vind. Ik wist niet dat ik meer behoeftes had, want ik ben niet gewend dat ik ondersteunende bronnen heb. Dus dit was beter dan ik had gehoopt. In eerste instantie ging ik ervanuit dat ik alleen vergoeding kreeg voor het schoolkamp.” [M2]

“Ze keek ook of ik andere voorzieningen nodig had. Zo vroeg ze me of mijn dochter sport. Ze kwam echt proactief met het aanbod. Mijn dochter sportte op dat moment niet want ik had het geld helemaal niet en sindsdien ontvang ik ook een vergoeding zodat mijn dochter kan sporten”. [M5]

Als een aanvraag niet door Stichting Leergeld kan worden gehonoreerd, denken gezinsbezoekers proactief mee over passende alternatieven. Als er bijv. geen vergoeding kan worden geboden voor reiskosten kijken ze of het toekennen van een fiets een oplossing biedt. Ook adviseren de gezinsbezoekers de ouders waar zij terecht kunnen voor hulp.

“Ik heb ook een bureau gekregen met een bureaulamp en een bureaustoel. En een verwijzing naar een andere instantie voor een matras voor mezelf.” [G6]

Huisbezoek

De meerderheid van de gezinnen (43 van de 48 = 89,6%) die door studenten van de HvA zijn geïnterviewd kijkt positief terug op het huisbezoek. Zij vinden het prettig dat hun wensen en verwachtingen persoonlijk konden worden besproken en dat de gezinsbezoeker hun situatie met eigen ogen kon zien. Veel gezinnen geven aan dat de gezinsbezoeker goed naar hen luisterde en echt zijn/haar best voor hen deed en dat hij/zij aardig en geïnteresseerd overkwam:

“Ik vond het ook wel prettig dat ze langskwam. Face to face kan je toch echt je verhaal vertellen. Aan de telefoon is het toch anders, dan kan je je boodschap niet helemaal goed overbrengen. Maar als iemand op huisbezoek komt, zien ze ook je situatie. Aan de telefoon zien ze niet hoe erg je het hebt.” [G2]

“Vond het wel fijn dat ze de tijd nam voor mijn verhaal, ook omdat ik veel dingen vertelde die niks met Leergeld te maken hadden. [...]. [...] Ben blij dat er iemand kwam die mij serieus nam en mijn verhaal wilde aanhoren. Niet iedereen doet dat.” [T9]

“Ik vond het fijn dat er één op één contact is. Zo had zij begrip voor mijn situatie en was er voldoende aandacht voor mijn situatie [...]” [M10]

Enkele gezinnen (5 van de 48 = 10,4%) zijn van mening dat het huisbezoek niet nodig was en/of te intiem was. Twee gezinnen gaven aan het lastig te vinden dat de gezinsbezoeker niet goed Nederlands sprak.

“Ik begrijp het wel dat ze dingen moeten weten. Maar het was wel heel intiem. Ik moest alle papieren laten zien zodat er geen fraude is [...]” [P7]

“Kijk als ik heel eerlijk ben, ik heb liever geen mensen over de vloer hier. Ik wil graag mijn privacy hebben. Maar ik begrijp ook dat als je een hulpvraag hebt en het is vanuit een instantie en daar zitten procedures aan verbonden. Dan leg ik mij daarbij neer.” [M2]

Betekenis van de ondersteuning door Leergeld Amsterdam

In de interviews hebben we uiteraard ook gevraagd naar de betekenis van de aangeboden hulp door Stichting Leergeld. Bijna alle respondenten spreken met veel waardering over de geboden hulp. Zij zijn van mening dat de aangeboden hulp goed aansluit bij hun behoeftes en dat de hulp echt nodig was. Men geeft aan dankbaar te zijn en dat de kinderen blij waren. Als we dieper kijken naar wat mensen vertellen over hun ervaringen zien we dat de ondersteuning van Leergeld Amsterdam op verschillende belangrijke niveaus zijn uitwerking heeft.

Financiële ruimte

Een eerste, belangrijk effect is dat de geboden ondersteuning financiële ruimte geeft. Doordat in de ene behoefte wordt voorzien door Stichting Leergeld, wordt tegelijkertijd financieel ruimte gemaakt voor een andere, ook bestaande behoefte:

“Het hielp dat ik hierdoor geld over had waar ik andere dingen voor hem voor kan kopen, zoals nieuwe schoenen.” [P11]

“[Nu] kan ik met het andere geld natuurlijk iets anders doen. Want het is toch of/of en nu kan het beide.” [G3]

“Ik had het geld niet en ik ben gewend om weinig geld te hebben dus ik ben constant aan het goochelen om alles voor elkaar te krijgen. Dit heeft mij wat lucht gegeven: het is een last minder geworden. Als ik het niet had moest ik het ergens anders vandaan halen en dat is ingewikkeld. Het heeft mij ontlast van het zoeken naar geld”. [M2]

In dit laatste citaat komt enerzijds naar voren dat de ondersteuning financiële ruimte heeft gegeven, zodat er (nu even) niet gezocht hoeft te worden naar geld. Anderzijds komt in dit citaat ook een belangrijk ander aspect aan bod, namelijk de uitwerking die de ondersteuning heeft op de gemoedstoestand.

Minder stress, meer rust

Ouders/mensen met financiële problemen ervaren veel stress. Gevraagd naar wat de ondersteuning van Stichting Leergeld heeft betekend, geven respondenten aan dat ze meer ademruimte hebben gekregen en minder stress ervaren:

“Het is voor mij een last minder geworden en het heeft me wel lucht gegeven dat Stichting Leergeld mij de voorzieningen heeft aangeboden.” [M11]

“Opluchting! Ik heb veel medische kosten dus kan een hoop niet zelf betalen. Er viel daarom een last van mijn schouders. Er is minder belasting.” [P10]

“Voor mij was het wel even fijn dat ik op adem kon komen.” [T1]

Beter gevoel ouderschap

Ouders die geen geld hebben om hun kinderen mee te laten gaan op schoolreisje of niet een nieuwe schooltas kunnen aanschaffen voor hun kind, ervaren gevoelens van machteloosheid en falen, blijkt uit interviews die wij hebben gehouden. De ondersteuning vanuit Stichting Leergeld heeft ook hierin voor hen iets betekend:

“Voor mij betekent het echt enorm veel omdat mijn kinderen ermee geholpen zijn. Als mijn kinderen worden geholpen, dan ben ik echt een gelukkig mens. Het doet pijn als je ziet dat je kinderen wat nodig hebben, maar ze het niet hebben. Ik voelde me een beetje machteloos en dat is nu verdwenen”. [G8]

“Het heeft echt heel veel voor mij betekend. Als ouder kan je je soms best wel machteloos voelen, omdat je je kinderen heel graag iets wilt geven, maar het je niet lukt. Dat doet ook wel pijn en soms had

ik dan echt het gevoel dat ik gefaald had, omdat ik mijn kinderen iets ontnam. Dat gevoel is nu wel echt weg. Ik weet en kan met een gerust hart denken aan het feit dat mijn kinderen gewoon op schoolreis kunnen gaan”. [G12]

Sociale participatie

Stichting Leergeld voert het motto: “alle kinderen mogen meedoen” en stelt zich ten doel om sociaal isolement en sociale uitsluiting te voorkomen. Gevraagd aan de ouders wat de hulp van Stichting Leergeld betekend heeft, zagen we veel bewijs dat Leergeld Amsterdam zijn doelstelling waar maakt.

“Mijn dochter is uiteindelijk op kamp gegaan en heeft het daar heel leuk gehad. Ik ben blij dat ze niets heeft gemerkt van alle moeilijkheden om dat reisje te realiseren.” [T3]

“Ik heb het best zwaar doordat mijn kind ADHD heeft. Nu ben ik echt blij dat zij naar de sportschool kan.” [P3]

“Toen ze thuiskwamen van school, zagen ze opeens een nieuw bed in hun kamer. Ze hadden allebei een lach op hun gezicht en voorheen durfden ze ook niet vrienden in hun kamer te laten, omdat ze zich schaamden voor hun bed. En nu komen er wel vriendjes over de vloer, dankzij Stichting Leergeld.” [M12]

“Dankzij Stichting Leergeld hebben mijn zoontjes de mogelijkheid gekregen om te kunnen voetballen. Ik wilde ze namelijk afmelden, omdat ik geen geld had om de sportkleding te betalen. Ik voelde me heel rot, dat ik niet de sportkleding van mijn kinderen kon bekostigen [...] Ze gaan één keer per week samen met hun vriendjes naar voetbal en zij hebben er heel veel plezier in.” [M9]

Meekomen op school

Bijles is één van de diensten waarvoor ouders kunnen aankloppen bij Stichting Leergeld. Ouders maken in de interviews melding van meer plezier in school door de bijles en ook beter kunnen meekomen en meedoen op school door deze ondersteuning.

“Ze is veel vrolijker! Haar rekenen is stukken verbeterd. Ze is veel zelfverzekerder. Het geeft haar een goed gevoel dat het nu beter gaat.” [T1]

“Mijn zoon is blij met de hulp die hij krijgt bij zijn huiswerk. Hij doet het beter op school en heeft ook minder concentratieproblemen merk ik. Hij gaat als hij thuis komt direct aan zijn huiswerk, dat vind ik mooi om te zien.” [T8]

“De bijlessen helpen heel erg voor mijn zoontje. Hij vindt de begeleider heel erg leuk en is helemaal fan van haar. Dat vind ik heel mooi om te zien. Ben heel blij voor hem dat hij nu meer plezier heeft in de vakken die hij moeilijk vond.” [T6]

Meedoen en meetellen

Stichting Leergeld geeft ook “extraatjes” weg zoals een verjaardagpakket, Sint- of Kerstpakket of een rugzak met schoolspullen. Een moeder vertelt dat haar zoon naar de middelbare school ging en dat er geen geld was om een rugzak voor hem te kopen. Naast hun andere aanvraag, kreeg haar zoon een rugzak met schoolspullen:

“Je wordt gepest als je ouders geen spullen voor je kunnen kopen. Zelfs kinderen van 13 jaar weten dit. Ik ben blij dat hij nu gewoon een tas heeft” [T4]

Ook het verjaardagpakket zorgt voor blijdschap:

“Die verjaardagsbox vond zij geweldig. Zij had echt iets van ‘wow er zijn mensen die aan mij denken, die ik niet eens ken.” [G3]

3.2 Positie ten opzichte van gemeentelijke voorzieningen

Ruimere criteria

Van de 48 gezinnen die in het kader van dit onderzoek zijn gesproken door studenten van de HvA werken er 9 in loondienst en 2 als ZZP'er. Enkele gezinnen (6 van de 48 = 12,5%) hebben geen recht op de gemeentelijke voorzieningen omdat hun inkomen iets hoger is dan bijstandsniveau. Deze gezinnen kunnen op basis van hun inkomen (net) geen beroep doen op de (kind)voorzieningen van de gemeente Amsterdam. Doordat bij Leergeld Amsterdam niet het inkomensniveau maar de bestedingsruimte van een gezin doorslaggevend is komen zij bij hen wél in aanmerking voor ondersteuning.

“Ik ben een werkende moeder en ik verdien helaas net teveel. Het scheelt maar een paar euro's, maar dat maakt de gemeente echt niks uit. Ik heb het meerdere malen geprobeerd. Soms denk ik echt dat ik beter de uitkering in kan gaan, omdat ik dan nog word geholpen met bepaalde dingen. Misschien komt dat uiteindelijk wel beter uit”. [G11]

Voor de werkende gezinnen die wij spraken, betekent de ondersteuning vanuit Leergeld veel:

“Ik ben echt heel blij dat Stichting Leergeld bestaat, want ik val net buiten de boot. Waardoor ik dus eigenlijk als werkende meer financiële problemen heb dan niet-werkende.” [G7]

“Hoop. Dat ik, ondanks dat ik net buiten de boot val voor de gemeentelijke voorzieningen, toch ergens terecht kan. Mensen denken dat ik genoeg geld heb omdat ik werk, maar dat is helemaal niet zo.” [G11]

Een alleenstaande moeder heeft geen recht op gemeentelijke voorzieningen omdat ze te veel verdient. Daarnaast heeft zij echter (hoge) schulden dus geen bestedingsruimte:

“Ik zou zonder Stichting Leergeld niet verder komen. Ik was blij dat ik mijn dochter alsnog blij kon maken. Ik raakte wel in de knoop door mijn financiële situatie en ik ben heel erg dankbaar dat Stichting Leergeld iets voor mij heeft kunnen betekenen.” [M5]

Leergeld als aanvulling

Het merendeel van de geïnterviewde gezinnen komt rond van een uitkering (hoofdzakelijk bijstand), soms in combinatie met inkomen uit werk. De meeste gezinnen (42 van de 48 = 87,5%) maken (ook) gebruik van de gemeentelijke (kind)voorzieningen. De hulp van Leergeld Amsterdam is een aanvulling op datgene wat ze van de gemeente krijgen (zoals de scholierenvergoeding) omdat die ondersteuning ontbreekt of te gering is (bijv. vergoeding voor bijles, schoolreisjes, fietsen, etc.) of niet voldoende is om in de behoefte te voorzien (doordat de kosten voor schoolzaken bijv. hoger zijn dan wat vergoed wordt door de scholierenvergoeding).

“De bijdrage van de gemeente voor school is niet genoeg. Ik moet voor veel activiteiten betalen. Zij vertelde dat wij bij de gemeente moesten zijn voor een bijdrage voor school. Omdat deze niet genoeg is zijn wij op zoek naar meer hulp.”

Ook in de groepsgesprekken met gezinsbezoekers kwam naar voren dat voor gezinnen die bij Leergeld aankloppen, geldt dat de vergoeding vanuit de gemeente niet toereikend is, dat het potje al op is. Ook gaven zij aan dat er soms meer nodig is dan waar de scholierenvergoeding in voorziet.

Laagdrempeligheid Leergeld

Door een aantal gezinnen die wij spraken wordt Leergeld vergeleken met gemeentelijke voorzieningen en daaruit komt naar voren dat men Leergeld als makkelijker en laagdrempeliger ervaart:

“Ze deden niet moeilijk met allerlei papieren en bewijsstukken, dus daar ben ik blij om.” [T6]

“Ik ben blij dat het allemaal zo vlot ging. [...] Vaak kom je niet in aanmerking of is een aanvraag heel moeilijk. Dit was nu niet het geval. Daar ben ik blij om.” [T7]

“De gemeente is heel erg streng. Als iets niet kan dan kan het niet. De stichting is meer flexibel dus dat is fijner.” [P1]

3.3 Aandachtspunten

In bovenstaand stuk komt duidelijk naar voren dat bijna alle geïnterviewde gezinnen positief terugkijken op het huisbezoek en de geboden ondersteuning vanuit Stichting Leergeld. We hebben echter ook aan de gezinnen gevraagd of er negatieve ervaringen waren en/of zij verbeterpunten zagen.

Lange wachttijd

Diverse gezinnen (19 van de 48 = 39,6%) geven aan dat het lang duurt tot er een huisbezoek plaatsvindt en/of er hulp wordt toegekend. Hierbij speelt mee dat sommige zaken (bijv. bijdrage voor schoolkamp) vóór een bepaalde datum betaald moeten worden zodat er meer druk op zit dan op andere. Overigens geven de meeste van deze gezinnen aan er wel begrip voor te hebben dat e.e.a. niet sneller geregeld kon worden en dat ze blij zijn dat ze überhaupt hulp kregen van Leergeld.

“Ik vond dat het best lang duurde. Ik kan me wel voorstellen dat de situatie voor sommige mensen echt dringend is, dan zouden zij misschien niet zo lang kunnen wachten”. [G8]

Onduidelijkheid over aanvraag en/of onduidelijke communicatie

Een drietal gezinnen geeft aan dat er onduidelijkheden waren over de aanvraag of in de communicatie. Het duurde naar hun idee bijv. lang tot duidelijk was of iets wel of niet kon worden aangevraagd. Ook gaf iemand aan dat iets was toegezegd wat vervolgens toch niet werd toegekend. Hierdoor werd onduidelijkheid ervaren. Een tweetal gezinnen geeft aan dat het onhandig was dat de gezinsbezoeker slecht Nederlands sprak.

3.4 Gezinnen waar alleen telefonisch contact mee is geweest

Zoals eerder beschreven heeft een onafhankelijk deskundige¹⁰ aanvullend op het onderzoekplan korte telefonische interviews gehouden met gezinnen waarbij voor de afhandeling van hun aanvraag alleen telefonisch contact is geweest. In totaal ging het om 18 telefonische interviews. De meeste gezinnen die op deze manier een aantal vragen voorgelegd kregen, hebben via bekenden over Leergeld gehoord en nagenoeg allemaal zijn ze in bezit van een stadspas en maken ze gebruik van de scholierenvergoeding. Bijna allemaal zijn ze (zeer) tevreden over het contact met Leergeld en in de meeste gevallen sluit de hulp van Leergeld aan bij de verwachtingen. Wanneer er sprake is van een bijdrage vanuit het Jeugdfonds Sport (JFS) of Jongerencultuurfonds (JCFA) blijken de gezinnen zich over het algemeen niet te realiseren dat Leergeld daar een rol in heeft gespeeld. Verder hecht men veel waarde aan een snelle afhandeling van de aanvraag en geven sommigen aan dat het naar hun idee lang heeft geduurd.

¹⁰ Deze deskundige is niet werkzaam voor Leergeld Amsterdam maar alleen ingeschakeld voor de telefonische interviews. Hoewel er overeenkomsten zijn qua opzet en inhoud is de HvA niet verantwoordelijk voor dat deel van het onderzoek.

Stichting Leergeld Amsterdam, Krelis Louwenstraat 1-D03, 1055 KA Amsterdam, 020-7749025
E: info@leergeldamsterdam.nl W: www.leergeldamsterdam.nl/ (tevens aanmeldadres)
Kamer van Koophandel: 67210783, RSIN: 856877463, IBAN: NL36RABO0315142804.



Comité van Aanbeveling: Paul van Oosten, Arjan Vliegthart, Wanda de Kanter, Richard Korver, Ariëlle de Ruijter, Jelle Jolles, Jelle Houtsma
Stichting Leergeld Amsterdam is erkend als Algemeen Nut Beogende Instelling.