

LEERGELD AMSTERDAM

Werkwijze, ervaringen van gezinnen en
meerwaarde

AUTEURS

Lisette Desain en Nicole Cuijpers

AFDELING

Lectoraat Armoede Interventies
Amsterdamse Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie (AKMI)

DATUM

Juli 2019

Voorwoord

Leergeld Amsterdam heeft van de gemeente Amsterdam de kans gekregen om in een pilot haar bestaansrecht voor de stad Amsterdam te laten zien. De pilot is afgesloten met dit evaluatieonderzoek van de Hogeschool Amsterdam (digitale versie ook op www.leergeldamsterdam.nl).

De pilot vond plaats van 25-9-2017 t/m 30-6-2019 in vier stadsdelen (Nieuw-West, Zuidoost, Noord en Oost). In de pilotperiode, die langer is geweest dan de onderzoeksperiode in dit rapport, heeft Leergeld Amsterdam 2279 kinderen kunnen helpen. 1149 kinderen werden geholpen met een verwijzing, 1130 kregen een verstrekking in natura (Leergeld geeft geen geld, maar betaalt de bijdrage aan school, leveranciers, etc.).

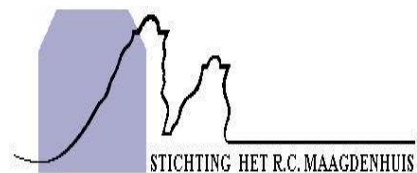
Het is heel mooi om in dit evaluatierapport te lezen hoe positief de geïnterviewde gezinnen zijn, die verstrekkingen hebben gekregen. Dat waren er 48 met een huisbezoek en 18 op grond van telefonisch contact. Zij zeggen vooral dat er goed naar hen geluisterd is, hoe welkom de steun van Leergeld voor hen was en dat het hen rust heeft gegeven in de hectiek van hun armoedeproblematiek. In combinatie met het grote aantal aanmeldingen laat dat zien dat er veel behoefte aan steun van Leergeld Amsterdam is.

Dat is echter ook de valkuil van Leergeld Amsterdam: er ontstond een wachtlijst, waardoor voor sommige kinderen de steun erg lang op zich liet wachten of soms zelfs achterhaald was. Alle reden dus om bij het einde van de pilot de aanpak van Leergeld Amsterdam nog eens goed onder de loep te nemen. Daarbij geeft dit rapport en de erin opgenomen aanbevelingen heel goede ondersteuning.

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

Dankwoord

Een groot deel van de dataverzameling is tot stand gekomen door de inzet van zes studenten die binnen dit project hun afstudeeropdracht hebben geformuleerd. We willen hen op deze plek hartelijk danken voor hun werk en inzet: Anna van der Meij (Universiteit van Leiden), Marjam Akthar, Ghofran Oualkadi, Taijomi de Rooij, Pien Schiermeier (Sociaal Juridische Dienstverlening, HvA) en Erik Zijp (Toegepaste Psychologie, HvA).

Ook willen we de vertegenwoordigers van partnerorganisaties bedanken die ten behoeve van dit onderzoek door ons zijn geïnterviewd.

Daarnaast gaat onze dank uiteraard uit naar de 48 gezinnen die hun ervaringen over Leergeld met ons gedeeld hebben.

Drs. Lisette Desain
Senior onderzoeker
Lectoraat Armoede Interventies

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.

Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	4
2.	Doelstelling en werkwijze.....	5
2.1	Ontstaansgeschiedenis	5
2.2	Doelstelling	5
2.3	Doelgroep	5
2.4	Medewerkers	6
2.5	Partners	7
2.6	Werkwijze	7
2.7	Aandachtspunten	9
2.8	Positieve punten.....	10
3.	Bereik van Leergeld Amsterdam	11
3.1	Gezinnen die bereikt worden	11
3.2	Producten en diensten die worden toegekend.....	12
3.3	Verwijzingen naar andere organisaties	13
3.4	Gezinnen die nog niet bereikt worden.....	13
3.5	Aandachtspunten	14
3.6	Ontwikkelingsmogelijkheden	14
4.	Ervaringen van de gezinnen	15
4.1	Gezinnen waar een huisbezoek heeft plaatsgevonden	15
4.1.1	Aanmelding en aanleiding voor hulpvraag	16
4.1.2	Aanvraag en hulp die is ontvangen.....	17
4.1.3	Huisbezoek.....	17
4.1.4	Betekenis van de ondersteuning door Leergeld Amsterdam	18
4.2	Aandachtspunten	20
4.3	Gezinnen waar alleen telefonisch contact mee is geweest	21
5.	Positie van Leergeld Amsterdam	22
5.1	Positie ten opzichte van gemeentelijke voorzieningen	22
5.2	Positie ten opzichte van JFS en JCFA.....	23
6.	Meerwaarde, werkzame bestanddelen en aandachtspunten.....	25
6.1	Meerwaarde	25
6.2	Werkzame bestanddelen	26
6.3	Aandachtspunten	26
	Bijlage I	28
	Bijlage II	31

1. Inleiding

In opdracht van Stichting Leergeld Amsterdam heeft het lectoraat Armoede Interventies van de Hogeschool van Amsterdam (HvA) begin 2019 een onderzoek uitgevoerd. De oorspronkelijke opdracht was het opstellen van een methodiekbeschrijving van de aanpak van Leergeld om moeilijk bereikbare gezinnen (met andere woorden: gezinnen die niet in beeld zijn bij de gemeente) te bereiken.

Om die doelstelling te realiseren waren de volgende onderzoeksvragen geformuleerd:

1. Hoe ziet de werkwijze(n) van Leergeld Amsterdam eruit?
2. Welke (type) gezinnen en kinderen worden door Leergeld Amsterdam bereikt?
3. Wat is de ervaren meerwaarde/opbrengst van Leergeld Amsterdam voor deze gezinnen en welke werkzame bestanddelen zijn hierin te onderscheiden?
4. In welke mate slaagt Leergeld Amsterdam erin om moeilijk bereikbare gezinnen te bereiken?
5. Welke werkzame bestanddelen zijn er te vinden in de werkwijze(n) van Leergeld Amsterdam om in contact te komen met moeilijk bereikbare minimagezinnen?
6. Op welke wijze kan Leergeld Amsterdam haar werkwijze aanpassen of intensiveren om meer moeilijk bereikbare gezinnen te bereiken?

Tijdens de uitvoering van het onderzoek bleek echter dat er geen sprake is van een aparte methodiek die Leergeld hanteert om moeilijk bereikbare gezinnen te bereiken. Daarom hebben we ons meer gericht op het evaluatieve gedeelte dat ook onderdeel uitmaakte van ons onderzoek en is vooral gekeken naar werkzame bestanddelen in de werkwijze van Leergeld Amsterdam en de meerwaarde van de stichting. We zullen niet ingaan op onderzoeksvraag 5 en 6 omdat deze bij nader inzien niet relevant bleken te zijn.

Het onderzoek omvatte de volgende activiteiten:

- a. Bestandsanalyse
- b. Documentanalyse en interview met bestuursvoorzitter en algemeen coördinator
- c. Interviews met gezinnen waar gezinsbezoekers op huisbezoek zijn geweest (n=48)
- d. Groepsinterviews met gezinsbezoekers en kantoormedewerkers (n=4)
- e. Interviews met regiocoördinatoren van Leergeld Amsterdam en stakeholders (n=14)

In dit rapport geven we de voornaamste onderzoeksresultaten weer¹. In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de doelstelling van de stichting, de doelgroep en de wijze waarop Leergeld Amsterdam is georganiseerd. Vervolgens wordt de werkwijze van Leergeld Amsterdam uiteengezet, van het moment dat een aanvraag bij hen binnenkomt tot de afhandeling ervan. Hoofdstuk 3 maakt inzichtelijk welke gezinnen bereikt worden, wat voor producten en diensten er worden toegekend en wordt ingezoomd op de groep moeilijk bereikbare gezinnen. In hoofdstuk 4 staan de ervaringen van de gezinnen centraal en hoofdstuk 5 behandelt de positie van Leergeld Amsterdam ten opzichte van de gemeentelijke en andere kindvoorzieningen in Amsterdam. Hoofdstuk 6, tenslotte, gaat in op de meerwaarde, de werkzame bestanddelen in de werkwijze en de bedreigingen.

¹ De onderzoeksactiviteiten vonden plaats tussen januari en april 2019 en hebben dus betrekking op de stand van zaken in het eerste kwartaal van dat jaar. Ontwikkelingen die daarna hebben plaatsgevonden zijn niet opgenomen in dit verslag.

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 Ontstaansgeschiedenis

Leergeld Amsterdam is opgericht in 2016 en officieel van start gegaan in september 2017². De Amsterdamse afdeling valt onder de paraplu van de landelijke stichting Leergeld. Binnen de grenzen van de landelijke 'leergeldformule' zijn de 105³ leergeldstichtingen (in 271 Nederlandse gemeenten) vrij in hun eigen aanpak, afgestemd op de lokale context⁴.

2.2 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 voorkomen⁵. 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)voorzieningen⁶.

2.3 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 voorzieningen⁷.

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 bijilstaan dat er voorzieningen voor hen zijn.
- Huishoudens die door schaamte of trots niet om voorzieningen vragen.

² Leergeld Amsterdam (2018). *Vrijwilligers, spil van Leergeld Amsterdam: Jaarbericht 2017/2018*.

³ Dit betreft het aantal Leergeldstichtingen in mei 2019.

⁴ <https://www.leergeld.nl/dit-is-leergeld/organisatie/>.

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

⁶ Leergeld Amsterdam (2017). *Plan Leergeld Amsterdam 2017- 2018*.

⁷ Leergeld Amsterdam (2019). *Jaarverslag Leergeld Amsterdam 2018: 'Alle kinderen mogen meedoen'*.

- 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 verblijfsvergunning⁸.

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.

2.4 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)⁹. Elke regio (stadsdeel) heeft een eigen team van gezinsbezoekers.

Leergeld Amsterdam vindt het vooral belangrijk dat gezinsbezoekers in staat zijn om op een laagdrempelige manier contact te leggen met gezinnen die een aanvraag hebben ingediend. Verder moeten gezinsbezoekers voldoen aan het volgende profiel¹⁰:

- 4-8 uur p/w beschikbaar zijn
- minimaal een jaar beschikbaar zijn
- affiniteit hebben met de doelgroep
- vertrouwenwekkend zijn
- zorgvuldig weten om te gaan met privacy
- zelfstandig kunnen werken
- over goede communicatieve vaardigheden beschikken
- goed kunnen luisteren
- kunnen werken binnen een organisatorisch kader
- zelfstandig kunnen werken

Taken gezinsbezoeker¹¹:

- contact leggen met gezinnen met een ondersteuningsvraag
- gezinnen thuis bezoeken
- sociale kaart weten in te zetten
- weten wanneer en waarnaartoe door te verwijzen
- helpen bij het aanvragen van fondsen/voorzieningen etc.
- verwerken van gegevens uit huisbezoeken in database
- cases bespreken met collega's
- in overleg met de regiocoördinator een plan van aanpak opstellen en uitvoeren voor het te bezoeken gezin

⁸ Leergeld Amsterdam (2017). *Plan Leergeld Amsterdam 2017- 2018*.

⁹ Leergeld Amsterdam (2019). *Jaarverslag Leergeld Amsterdam 2018: 'Alle kinderen mogen meedoen'*.

¹⁰ Leergeld Amsterdam (z.j.). *Vrijwilligersprofiel Huisbezoeker*.

¹¹ Leergeld Amsterdam (z.j.). *Vrijwilligersprofiel Huisbezoeker*.

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)¹². 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.

2.5 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 Job¹³ en Kinderhulp¹⁴.

2.6 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 een aanvraag indienen zonder tussenkomst van een verwijzer of intermediair. Gezinnen mogen per jaar

¹² Leergeld Amsterdam (2019). *Jaarverslag Leergeld Amsterdam 2018: 'Alle kinderen mogen meedoen'*.

¹³ Stichting Jarige Job verstrekt verjaardagsboxen aan kinderen uit minimagezinnen.

¹⁴ Nationaal Fonds Kinderhulp biedt financiële ondersteuning aan kinderen en jongeren in armoede van 0 tot 21 jaar.

per kind maximaal 3 aanvragen indienen bij Leergeld Amsterdam, voor een totaalbedrag van maximaal €1.000,-¹⁵. 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.

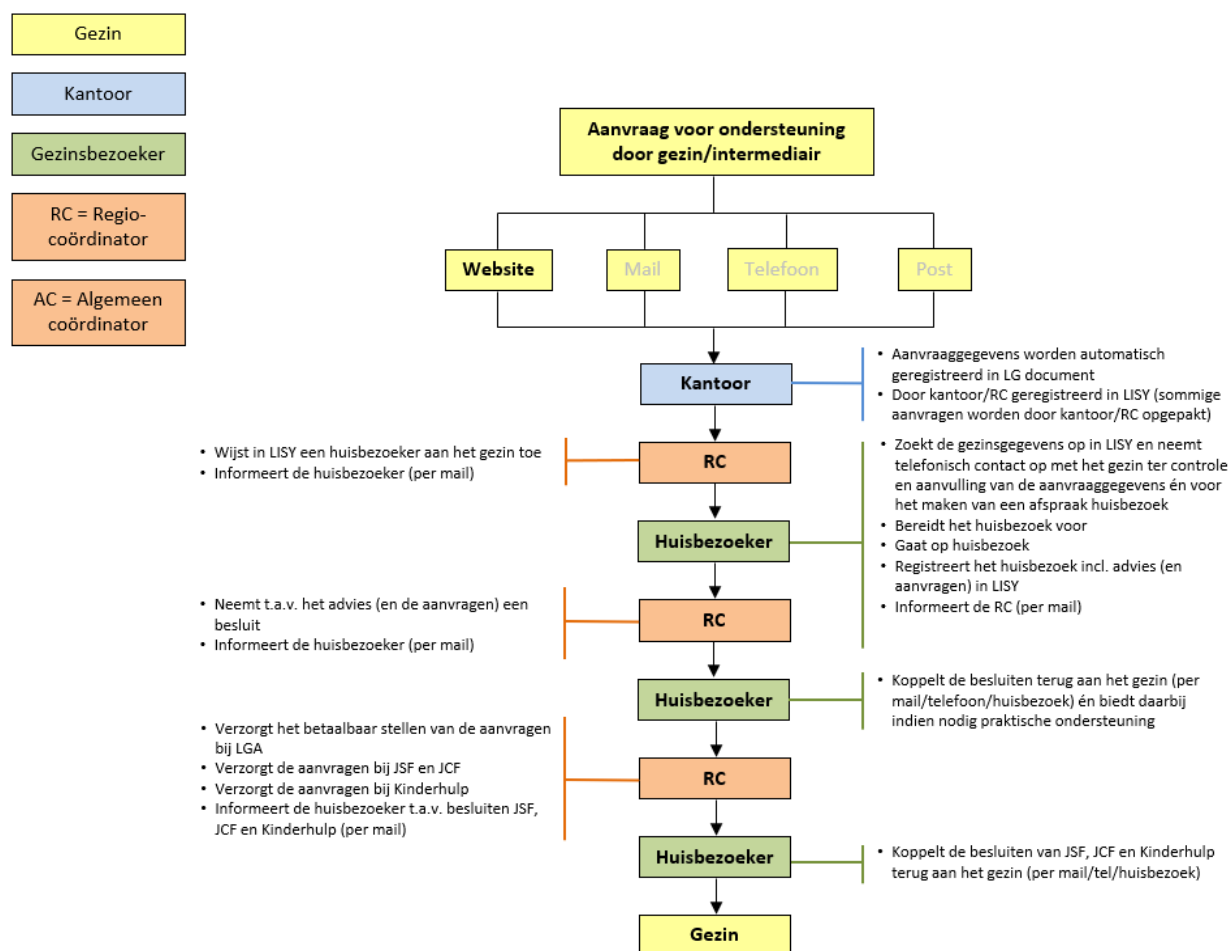
Gezinsbezoekers wijzen de gezinnen altijd op voorliggende voorzieningen. Hun ervaring is dat de meeste gezinnen er echter al mee bekend zijn en er gebruik van maken. Als een gezin nog geen gebruik maakt van andere voorzieningen wordt uitgelegd hoe ze zich daarvoor kunnen aanmelden. Gezinnen hoeven niet 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.

¹⁵ 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..

Figuur 1. Stroomschema mbt aanvraag voor ondersteuning



2.7 Aandachtspunten

Gezinsbezoekers geven aan dat zij steeds meer verantwoordelijkheid moeten afleggen en dat zij naar hun idee best ver moeten gaan voor wat betreft het inzien van de papieren van mensen. Als een gezin geen stadspas heeft, moeten gezinsbezoekers een inkomenstoets afnemen om te bepalen of het gezin in aanmerking komt voor ondersteuning door Leergeld¹⁶. De meeste gezinsbezoekers zijn blij dat ze maar af en toe een inkomenstoets hoeven af te nemen vanwege alle papieren die in dat geval verzameld moeten worden. Daarnaast voelen enkelen zich er ongemakkelijk bij om dergelijke gegevens op te vragen. Volgens sommigen zou het wellicht goed zijn om een kwaliteitstoets in te voeren voor de vrijwilligers van Leergeld.

De gezinsbezoekers zijn van mening dat de administratieve afhandeling over het algemeen best veel tijd kost. Dit komt volgens hen onder andere doordat het soms lastig is om alle papieren bij elkaar te krijgen die de gezinnen moeten aanleveren en doordat aanbevelingen uitgebreid moeten worden onderbouwd.

¹⁶ Tenzij ze in een schuldhulptraject zitten of bij de voedselbank lopen.

2.8 Positieve punten

Gezinsbezoekers merken dat er regelmatig zaken naar boven komen waar de gezinnen ondersteuning bij nodig hebben maar waar ze zelf in eerste instantie niet aan denken. Dit komt volgens hen doordat ze tijdens huisbezoeken met gezinnen in gesprek gaan om te achterhalen waar ze ondersteuning bij nodig hebben. Daarbij proberen gezinsbezoekers zo goed mogelijk mee te denken en verder te kijken dan wat Leergeld biedt.

Ook is Leergeld Amsterdam volgens de gezinsbezoekers laagdrempeliger dan de gemeente. Sommige mensen gaan niet naar instanties omdat de drempel voor hen te hoog is, bijv. omdat ze dat niet durven, zich niet goed kunnen uiten bij een instantie, niet alles durven te zeggen. Bij een huisbezoek is dat anders: thuis voelen de gezinnen zich meer op hun gemak. De gezinsbezoekers merken dat gezinnen het fijn vinden dat men naar hen toekomt. Hierbij speelt naar hun idee ook mee dat Leergeld kleinschalig is en in de buurt zit, dicht bij de mensen.

Verder geven de gezinsbezoekers aan dat Leergeld niet heel strikt is maar echt kijkt naar wat nodig is. Bij de meeste gemeentelijke voorzieningen worden de regels heel strak nageleefd. Bij Leergeld Amsterdam geeft het niet als bij de inkomenstoets bijv. blijkt dat het inkomen van het gezin iets te hoog is omdat de context wordt meegenomen. Uiteindelijk is de bestedingsruimte die overblijft na aftrek van alle vaste lasten doorslaggevend.

Volgens de gezinsbezoekers is Leergeld aanvullend aan andere voorzieningen omdat er soms bijv. meer nodig is dan waar de scholierenvergoeding in voorziet. Tevens biedt Leergeld Amsterdam bijv. €100,- bovenop datgene wat het JFS vergoedt. Daarnaast vergoedt Leergeld andere producten en diensten dan de gemeente of andere kindvoorzieningen, bijv. bedden en fietsen.

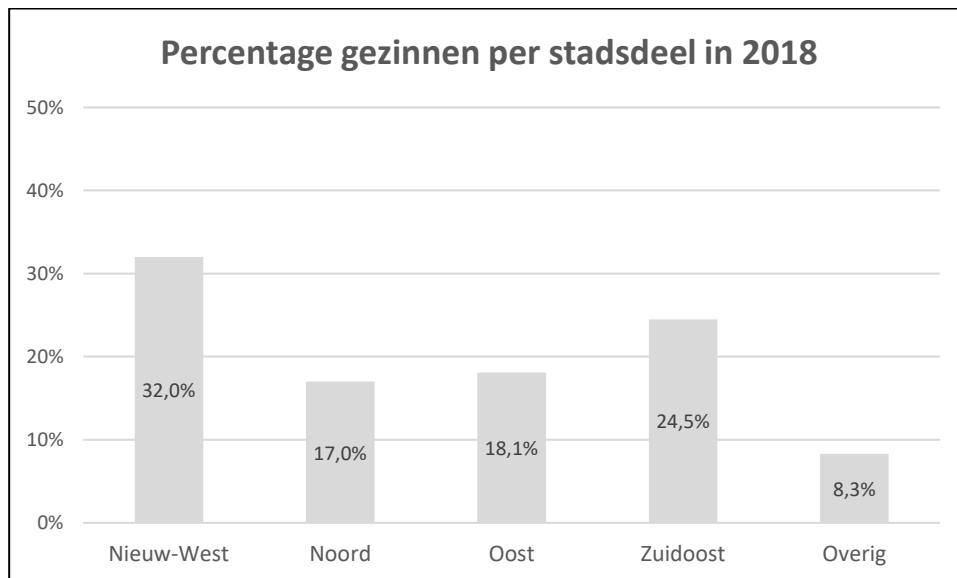
3. Bereik van Leergeld Amsterdam

Begin 2019 heeft de HvA een bestandsanalyse uitgevoerd bij Leergeld Amsterdam. Helaas bleken er op dat moment gegevens te ontbreken in het datasysteem van Leergeld Amsterdam waardoor de informatie niet volledig was. Leergeld heeft het rapportagesysteem bijgewerkt en de gegevens vervolgens opnieuw gegenereerd. De informatie in dit hoofdstuk is daarom gedeeltelijk gebaseerd op de bestandsanalyse van de HvA en gedeeltelijk op de cijfers uit het jaarverslag van leergeld Amsterdam. Daarnaast is er gebruik gemaakt van de interviews met medewerkers van Leergeld en stakeholders.

3.1 Gezinnen die bereikt worden

Leergeld Amsterdam registreert informatie met betrekking tot de aanvragen in een digitaal systeem (Lisy). Uit analyse van de gegevens blijkt dat in 2018 in totaal 1394 kinderen uit 746 gezinnen zijn geholpen¹⁷. 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 (239 = 32,0%), gevolgd door Zuidoost (183 = 24,5%), Oost (135 = 18,1%) en Noord (127 = 17,0%)¹⁸, zie figuur 2.

Figuur 2. Aantal gezinnen per stadsdeel die in 2018 steun hebben ontvangen van Leergeld Amsterdam¹⁹



Tijdens de groepsinterviews gaven medewerkers van Leergeld Amsterdam aan dat de gezinnen die bereikt worden heel divers zijn. In Nieuw-West gaat het vaak om tweeoudergezinnen, veelal Marokkaans, waarbij één van de ouders ziek is. Daarnaast dienen jonge gescheiden vrouwen regelmatig aanvragen in en zijn er enkele Syrische gezinnen die een beroep doen op Leergeld. Ook in Oost zijn het vaak gescheiden vrouwen die een aanvraag indienen. In dat stadsdeel komen gezinsbezoekers veel verschillende nationaliteiten tegen: Turks, Marokkaans maar ook Syrisch, Egyptisch, Eritrees, Nederlands, Antilliaans. In Zuidoost ziet men naast gezinnen die rondkomen van

¹⁷ Bij het bekijken van de resultaten dient in ogenschouw te worden genomen dat Leergeld Amsterdam een relatief jonge organisatie is en dat 2018 in feite beschouwd moet worden als opstartjaar.

¹⁸ Leergeld Amsterdam (2019) *Jaarverslag Leergeld Amsterdam 2018: 'Alle kinderen mogen meedoen'*.

¹⁹ In 2018 zijn er ook 62 aanvragen geregistreerd uit andere stadsdelen.

een uitkering ook mensen met inkomen uit loondienst die net niet in aanmerking komen voor toeslagen en/of door hoge vaste lasten toch krap bij kas zitten. In Noord is er volgens de gezinsbezoekers een heel diverse groep die aanklopt bij Leergeld.

3.2 Producten en diensten die worden toegekend

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 (zie tabel 1) ²⁰.

Tabel 1. *Geregistreerde aanvragen per categorie in 2018*²¹

Hoofdcategorie	Subcategorie	Frequentie	Percentage
Welzijn	Fiets	273	
	Overige welzijnskosten	114	
	Bureau/stoel	65	
	Computer, etc.	44	
	Kleding/attributen - Welzijn	13	
	Abonnementen/tijdschriften	6	
	Kamp/weekend/vakantie	1	
		516	51,9%
Onderwijs	Ouderbijdrage	55	
	Bijles	35	
	Overige onderwijskosten	33	
	Zwemles	31	
	Overige schoolbenodigdheden	20	
	Schoolreizen	19	
	Schoolkamp	17	
	Overblijfkosten	8	
	Reiskosten	8	
	Schoolboeken	4	
	Excursies	3	
	Cursuskosten	1	
		234	23,5%
Sport	Kleding/attributen - Sport	141	
	Contributie/lesgeld - Sport	70	
	Overige sportkosten	16	
	Sportevenement	2	
		229	23,0%
Cultuur	Contributie/lesgeld - Cultuur	11	
	Kleding/attributen - Cultuur	2	
	Overige cultuurkosten	2	
	Instrumenten huur/koop	1	
		16	1,6%
	Totaal	995	100,0%

²⁰ Zie: Meij, J.C. van der (2019) *Is Leergeld Amsterdam effective in helping children living in poverty? A data analysis of Leergeld Amsterdam*, Leiden University.

²¹ Per kind konden in 2018 maximaal 3 artikelen of diensten worden aangevraagd.

3.3 Verwijzingen naar andere organisaties

Leergeld Amsterdam biedt niet alleen zelf financiële ondersteuning (vangnet) maar wijst gezinnen ook de weg naar andere (kind)voorziening (wegwijzer). Uit het jaarverslag van Leergeld Amsterdam blijkt dat in 2018 vooral verwijzingen hebben plaatsgevonden naar 'Pak je kans' van de gemeente Amsterdam en Jarige Jop²², zie tabel 2.

Tabel 2. Verwijzingen vanuit Leergeld Amsterdam naar andere organisaties in 2018²³

Organisatie	Frequentie
Jarige Job	444
Gemeente Amsterdam, Pak je kans	441
Onbekend (niet geregistreerd)	186
Overig (OKT, MaDi, sociaal loket, Fonds Bijzondere Noden)	97
Jeugdfonds Sport (JFS)	75
SINA	27
Jongerencultuurfonds (JCFA)	15

3.4 Gezinnen die nog niet bereikt worden

Leergeld Amsterdam streeft ernaar om met name 'moeilijk bereikbare gezinnen' te bereiken. Hieronder verstaat de stichting: gezinnen die geen gebruik maken van gemeentelijke of andere kindvoorzieningen terwijl ze daar wel recht op hebben.

Uit het jaarverslag 2018 blijkt dat moeilijk bereikbare gezinnen tot nu toe in mindere mate bereikt worden door Leergeld Amsterdam (ongeveer 40% van de gezinnen heeft geen stadspas)²⁴. Tijdens de interviews gaven medewerkers aan dat de stichting daar (nog) niet specifiek op gericht is. Daarom kunnen de onderzoeksvragen met betrekking tot die specifieke doelgroep (onderzoeksvragen 5 en 6) niet volledig worden beantwoord. Desalniettemin geven we in deze paragraaf weer wat er tijdens de interviews met gezinsbezoekers en stakeholders naar voren is gekomen over dit onderwerp.

Tijdens de groepsinterviews gaven de gezinsbezoekers aan dat gezinnen die nog niet in het systeem van de gemeente zitten naar hun idee nauwelijks bereikt worden door Leergeld Amsterdam. In tegenstelling tot het beeld dat naar voren komt uit de geregistreerde gegevens zeggen zij weinig mensen tegen te komen zonder stadspas, hoewel dit aantal de laatste tijd wel toeneemt.

Gezinsbezoekers hebben de indruk dat 'de meest schrijnende gevallen' niet bij Leergeld terecht komen omdat ze grotendeels onzichtbaar zijn. Vluchtelingen komen ze in alle stadsdelen slechts af en toe tegen. Daarnaast valt er volgens hen nog veel terrein te winnen voor wat betreft het bereiken van gezinnen die onder de radar blijven, bijv. omdat ze zich schamen voor hun armoede.

Volgens de stakeholders speelt niet alleen schaamte bij sommige gezinnen een rol maar zijn er ook gezinnen die geen beroep doen op Leergeld vanwege wantrouwen of angst ten aanzien van instanties. Ook zijn er gezinnen waar taalachterstand een rol speelt en menen sommige ten onrechte dat ze niet in aanmerking komen voor hulp en/of zijn ze niet op de hoogte van het aanbod van Leergeld.

²² Leergeld Amsterdam (2019) *Jaarverslag Leergeld Amsterdam 2018: 'Alle kinderen mogen meedoen'*.

²³ In het systeem van Leergeld Amsterdam (Lisy) kan per gezin maar 1 verwijzing worden geregistreerd en is het niet mogelijk om eventuele overige verwijzingen te noteren. Uitzondering daarop zijn verwijzingen naar Jarige Job die wél geregistreerd kunnen worden naast een andere verwijzing of verstrekking.

²⁴ Leergeld Amsterdam (2019) *Jaarverslag Leergeld Amsterdam 2018: 'Alle kinderen mogen meedoen'*.

3.5 Aandachtspunten

Hoewel Leergeld Amsterdam het bereiken van moeilijk bereikbare gezinnen als doelstelling heeft, lijkt het niet realistisch om daar op dit moment gericht op te focussen. De gezinsbezoekers zijn van mening dat het noodzakelijk is dat Leergeld Amsterdam eerst de wachtlijst wegwerkt en ervoor zorgt dat nieuwe aanvragen snel in behandeling kunnen worden genomen alvorens actief nieuwe gezinnen en/of nieuwe doelgroepen te werven. Ook de stakeholders constateren dat de olopende wachtlijst belemmerend werkt.

3.6 Ontwikkelingsmogelijkheden

Voor het wegwerken van de wachtlijst is volgens gezinsbezoekers capaciteitsuitbreiding nodig en/of moeten er gerichte(re) keuzes worden gemaakt qua doelgroep. Sommige van hen geven aan dat Leergeld zich wellicht op een andere doelgroep zouden moeten richten omdat de groep mét stadspas al geholpen wordt door de gemeente: Om (ook) gezinnen te kunnen bereiken die nu buiten beeld blijven zou de stichting een andere doelgroep moeten definiëren.

Volgens de stakeholders houdt Leergeld Amsterdam tot nu toe weinig rekening met de achtergrondkenmerken van specifieke doelgroepen. Ook wordt er naar hun idee geen specifieke werkwijze per stadsdeel gehanteerd. Dit zou volgens hen kunnen helpen om groepen te bereiken die nu niet in beeld zijn. Ook intensievere samenwerking met organisaties en personen die toegang hebben tot specifieke groepen en het vergroten van bekendheid onder specifieke groepen kan daar naar hun idee aan bijdragen.

4. 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.

4.1 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.

Tabel 3. Kenmerken van respondenten (n=48)

Geslacht	Frequentie	Percentage
Vrouw	41	85,4%
Man	7	14,6%
Gezinssamenstelling		
Eenouder	27	56,3%
Tweeouder	21	43,7%
Aantal kinderen		
3 of meer kinderen	24	50,0%
2 kinderen	15	31,2%
1 kind	9	18,8%
Herkomst		
Marokkaans	22	45,8%
Surinaams	12	25,0%
Afrikaans	4	8,3%
Overig	4	8,3%
Nederlands	3	6,3%
Midden Oosten	3	6,3%
Bron van Inkomsten		
Bijstandsuitkering	21	43,7%
Loon uit werk in loondienst	9	18,8%
Overige uitkering aangevuld met een bijstandsuitkering	5	10,4%
Loon uit werk aangevuld met een bijstandsuitkering	5	10,4%
Overige uitkeringen	4	8,3%
Werkloosheidsuitkering	2	4,2%
ZZP	2	4,2%
Wel/geen stadspas		
Maakt gebruik van de stadspas	42	87,5%
Maakt geen gebruik van de stadspas	6	12,5%
Stadsdeel		
Amsterdam Nieuw-West	25	52,1%
Amsterdam Noord	9	18,8%
Amsterdam Zuidoost	8	16,6%
Amsterdam Oost	4	8,3%
Amsterdam Zuid ²⁵	2	4,2%

4.1.1 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.

²⁵ In 2018 zijn ook enkele gezinnen uit andere stadsdelen geholpen door Leergeld Amsterdam. Twee gezinnen uit Amsterdam-Zuid maakten deel uit van de onderzoeksgroep.

4.1.2 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 verzwarringsdeken) 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]

4.1.3 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]

4.1.4 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]

4.2 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.

4.3 Gezinnen waar alleen telefonisch contact mee is geweest

Zoals eerder beschreven heeft een onafhankelijk deskundige²⁶ aanvullend op het onderzoekplan korte telefonische interviews gehouden met gezinnen waarbij voor de afhandeling van hun aanvraag alleen telefonisch contact is geweest (zie bijlage I). 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.

²⁶ 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.

5. Positie van Leergeld Amsterdam

Leergeld Amsterdam heeft aangegeven dat zij aanvullend willen zijn op andere voorzieningen in de stad Amsterdam en heeft voor zichzelf haar meerwaarde gedefinieerd in de afbakening van de doelgroep; namelijk de gezinnen die nog niet in beeld zijn bij de gemeente. In hoofdstuk 3 zagen we echter dat Leergeld deels de doelgroep zonder stadspas bereikt maar dat het grootste deel van de bereikte gezinnen wel bekend is bij de gemeente.

In dit hoofdstuk bespreken we de positie van Leergeld ten opzichte van zowel de gemeentelijke als andere kindvoorzieningen. In welke opzichten is Leergeld aanvullend?

5.1 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 niet voldoende is om in de behoefte te voorzien (bijv. vergoeding voor bijles, schoolreisjes, fietsen, etc.).

“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]

5.2 Positie ten opzichte van JFS en JCFA

Uit de interviews met de coördinator van het Jeugdfonds Sport en de directeur van het Jongerencultuurfonds blijkt dat zij veel belang hechten aan de onderlinge samenwerking en de wegwijsfunctie van Leergeld Amsterdam. Beide fondsen hebben veel waardering voor de aanvragen die vorig jaar via Leergeld bij hen zijn gedaan maar zouden er graag nog veel meer willen ontvangen.

Volgens JFS en JCFA kan Leergeld Amsterdam vooral van meerwaarde zijn vanwege de huisbezoeken. Daarin onderscheidt de stichting zich naar hun idee van de meeste andere voorzieningen. Doordat gezinsbezoekers van Leergeld achter de voordeur komen en echt in gesprek gaan met gezinnen kunnen zij als geen ander in kaart brengen waar behoefte aan is.

Daarnaast hopen ze dat het Leergeld Amsterdam ook zal lukken om mensen te bereiken waar zij niet mee in contact komen (moeilijk bereikbare groepen). Tot nu toe worden de moeilijk bereikbare gezinnen naar hun idee echter nauwelijks bereikt.

Wat in de ogen van JFS en JCFA op dit moment belemmerend werkt is dat Leergeld Amsterdam een wachtlijst heeft. Om goed te kunnen doorverwijzen moet Leergeld naar hun mening eerst het eigen systeem goed op orde hebben. Als er een aantal maanden overheen gaan tot een gezin naar hen wordt doorverwezen prefereren zij andere, snellere routes, bijv. via Ouder- en Kindteams. Dan hoeven gezinnen namelijk niet onnodig lang te wachten op ondersteuning vanuit één van de fondsen.

De fondsen hebben er begrip voor dat Leergeld zich nog in de opstartfase bevindt en zijn van mening dat de stichting zich in eerste instantie moet richten op stroomlijning van de interne processen. Zodra dat goed loopt kan er worden nagedacht over verdere uitbreiding van de activiteiten.

Voor de toekomst streven de kindvoorzieningen ernaar om één gezamenlijke portal te hebben zodat het nog gemakkelijker wordt om een aanvraag in te dienen.

6. Meerwaarde, werkzame bestanddelen en aandachtspunten

In dit hoofdstuk richten we ons op de vraag welke meerwaarde van Leergeld in ons onderzoek aan het licht is gekomen en welke werkzame bestanddelen bijdragen aan deze meerwaarde. Daarnaast kijken we naar mogelijke belemmeringen of bedreigingen.

6.1 Meerwaarde

Leergeld biedt voorzieningen voor schoolgaande kinderen om hen optimaal mee te kunnen laten doen aan het schoolse leven en het sociale leven. Naast Leergeld voorziet ook de gemeente in een aantal kindvoorzieningen, evenals andere organisaties zoals JFS en JCFA. Welke meerwaarde heeft Leergeld in dit Amsterdamse speelveld? Op basis van onze bevindingen, zien wij een drietal zaken als meerwaarde²⁷.

➤ **Type aanbod**

Het ondersteuningsaanbod dat Leergeld biedt, is anders en aanvullend op de voorliggende voorzieningen. Voor veel voorzieningen kunnen minimagezinnen met een stadspas weliswaar hun scholierenvergoeding inzetten maar die is daarvoor vaak te gering. Kinderen zonder stadspas kunnen alleen bij Leergeld terecht. We zien vooral dat fietsen, bedden en bijles veel worden toegekend. Uit de interviews met de gezinnen waarover wij in hoofdstuk 4 rapporteren, blijkt dat de toekenning van deze ondersteuning nodig is en veel betekent voor de gezinnen.

➤ **Extra ondersteuning**

Daarnaast zien we dat Leergeld gezinnen ondersteunt bij schoolkosten, zoals bijdrage aan schoolreisjes, schoolspullen en ouderbijdrage. De gemeentelijke voorzieningen voorzien hier met hun scholierenvergoeding ook in. Uit zowel de interviews met de gezinnen als met de gezinsbezoekers blijkt dat deze scholierenvergoeding voor veel gezinnen niet toereikend is en zij alsnog geconfronteerd worden met kosten die zij niet kunnen betalen. De ondersteuning van Leergeld voorziet hierin.

➤ **Ruimere toelatingscriteria**

Leergeld Amsterdam biedt ondersteuning aan gezinnen die bij de gemeente net buiten de boot vallen omdat ze meer dan 120% van het Wettelijk Sociaal Minimum verdienen. 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. Gezinnen die volgens de criteria van de gemeente 'te veel' verdienen, maar ook schulden moeten aflossen kunnen hierdoor wel bij Leergeld terecht. Ook werd in de groepsgesprekken met de gezinsbezoekers aangegeven dat men naar de actuele bestedingsruimte kijkt, terwijl gemeentelijke voorzieningen het voorgaande jaar als peiljaar nemen. Hierdoor kunnen gezinnen die te maken hebben met een plotselinge inkomensdaling niet terecht bij de gemeente maar wel een beroep doen op Leergeld.

²⁷ De bevindingen uit het onderzoek van de HvA komen in grote mate overeen met de conclusies uit het onderzoek dat het Instituut voor Publieke Waarden (IPW) heeft uitgevoerd bij Leergeld Nederland, zie: Schlette, N. en Eindhoven, B. (2018). *Leergeld doet ertoe: Eindrapportage onderzoek naar waardering van de Leergeld aanpak*.

6.2 Werkzame bestanddelen

Leergeld heeft zijn eigen werkwijze. In hoofdstuk 2 hebben we deze werkwijze beschreven. In deze paragraaf kijken we naar de werkzame bestanddelen in de werkwijze die bijdragen aan de meerwaarde van Leergeld.

➤ **Huisbezoek**

Het afleggen van een huisbezoek is wellicht het belangrijkste werkzame bestanddeel in de werkwijze van Stichting Leergeld. 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

In de interviews wordt vaak melding gemaakt dat de gezinsbezoeker vriendelijk is en aandachtig luistert. Ook wordt er in sommige interviews verteld dat men zich niet veroordeeld voelt door de gezinsbezoeker maar dat er begrip is voor de situatie. Naast het aanbod dat men krijgt, wordt de aandacht en het luisterende oor gewaardeerd door de gezinnen. Het zorgt er in ieder geval voor 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

We hebben gezien dat veel gezinnen meer hebben gekregen 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. Het aanbod wordt met andere woorden actief aan de man gebracht. Respondenten gaven vaak aan dat zij niet wisten dat het extra aanbod ook tot de mogelijkheden behoorde.

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**

In de interviews met de gezinnen kwam een aantal keer naar voren dat gezinnen Leergeld als makkelijk en flexibel wordt ervaren. Door het huisbezoek en de inschatting van de gezinsbezoeker wordt de aanvraag al dan niet toegekend. De gezinnen hoeven geen bonnetjes te bewaren om achteraf de kosten te verantwoorden.

6.3 Aandachtspunten

➤ **Wachtlijst**

Leergeld kampt met een wachtlijst. Deze wachtlijst zorgt ervoor dat het soms 3 à 4 maanden duurt tot gezinnen iets horen na hun aanmelding. Ten tijde van ons onderzoek is de wachtlijst verder opgelopen. 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. Uit de interviews met gezinnen kwam naar voren dat de hulpvraag door de lange wachttijd soms al niet meer actueel was. Ook kwam naar voren dat er bij de gezinnen onduidelijkheid ontstond door de lange wachttijd. Leergeld zou hier bij de aanmelding van gezinnen helder over moeten communiceren.

➤ **Veranderingen aanvraagmogelijkheden**

Door de veelheid aan aanvragen heeft Leergeld ten tijde van ons onderzoek de aanvraagmogelijkheden aangepast. Per kind is het momenteel niet langer mogelijk om drie aanvragen te doen. Dit is teruggebracht naar één. Aangezien gezinnen vaak aangeven dat zij door hun eigen netwerk worden gewezen op Leergeld kan hierdoor onduidelijkheid ontstaan en ook teleurstelling. 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. Vaak veel meer dan het huisbezoek zelf. Ook gaven gezinsbezoekers aan dat zij het afleggen van een huisbezoek leuk werk vinden maar opzien tegen de administratieve afhandeling. De gezinsbezoekers zijn allemaal vrijwilligers, die het werk voor Leergeld naast hun werk en/of gezinsleven doen. Gezien het feit dat het moeite kost om genoeg gezinsbezoekers te vinden, zien wij de belasting die de huidige gezinsbezoekers aangeven als een bedreiging.

Bijlage I

Telefonische interviews door Leergeld Amsterdam

Aanleiding

In het onderzoek dat in opdracht van Leergeld Amsterdam (LGA) is uitgevoerd door het armoedelectoraat van de Hogeschool van Amsterdam zijn onder meer klanten van Leergeld geïnterviewd waarbij een huisbezoek heeft plaatsgevonden. Bij veel gezinnen waar Leergeld contact mee heeft vindt het contact echter uitsluitend telefonisch of per e-mail plaats.

Dit heeft enerzijds te maken met het aantal gezinnen dat zich tot Leergeld wendt -er zijn geen huisbezoekers genoeg om iedere aanvrager te bezoeken-, maar ook vanuit de aanname dat het niet bij iedere aanvraag nodig is om een huisbezoek te doen. Wat kort door de bocht kan worden gesteld dat een huisbezoek van belang is wanneer de inkomensgegevens moeten worden nagegaan, wanneer uit het eerste contact naar voren komt dat er sprake is van een complexere problematiek, of wanneer voor het beoordelen van de aanvraag een beeld van de woonsituatie wenselijk of nodig is.

Om ook een beeld te krijgen van hoe de gezinnen waarbij geen huisbezoek heeft plaatsgevonden het contact hebben ervaren is bij een aantal van hen een telefonisch onderzoek uitgevoerd. Bij deze telefonische interviews ging het om drie centrale vragen: hoe betrokkenen Leergeld hebben gevonden, hoe zij het contact met de organisatie hebben ervaren en of zij tevreden waren over de wijze waarop Leergeld met de aanvraag is omgegaan.

Vorbereiding en werkwijze telefonische interviews

De bron voor het selecteren van de gezinnen die in aanmerking zouden komen voor een telefonisch interviews was het Lisy registratiesysteem van Leergeld. Uitgangspunt was dat op basis van een aantal selectiecriteria de betrokken klanten in beeld zouden kunnen komen. Daarbij ging het concreet om aanvragers waarbij geen huisbezoek is afgelegd maar het contact telefonisch of per e-mail plaatsvond. Een tweede criterium was dat het gezin een bredere aanvraag had ingediend dan uitsluitend de specifieke acties die Leergeld uitvoert, waaraan alle bij Leergeld Amsterdam bekende kinderen zijn betrokken, ook die via de 'wegwijzer-functie' naar andere kindvoorzieningen zijn verwezen.

Er zijn 50 gezinnen geselecteerd die benaderd konden worden. Conform de aanpak die bij de interviews door de HVA is gehanteerd hebben zij een e-mail ontvangen met de vraag of zij wilden deelnemen aan het onderzoek.

Resultaten

Aantal gezinnen opgenomen in de rapportage:

- 18
- 1. Hoe in contact gekomen met Leergeld
 - Via kennissen, burens, etc. 12
 - Zelf gevonden op internet 2
 - Via hulpverlener 1
 - Niet bekend 3²⁸

²⁸ Hierbij gaat het om contacten waarbij het geregistreerde telefoonnummer gekoppeld aan iemand die a) zelf geen contact heeft gehad met Leergeld, b) belde namens haar moeder om te zeggen dat deze niet wilde meewerken, c) waar het contact geheel via de intermediair was verlopen.

- | | | |
|----|-------------------------------------|-----------------|
| 2. | Tevreden over contact | |
| - | Tevreden tot zeer tevreden | 11 |
| - | Overwegend tevreden | 2 |
| - | Niet tevreden | 2 |
| - | Niet bekend | 3 ²⁹ |
| 3. | Tevreden over verstrekking Leergeld | |
| - | Tevreden | 13 |
| - | Niet tevreden | 1 |
| - | Niet bekend | 4 ³⁰ |

Wat is het beeld dat naar voren komt

Tevredenheid over het contact

Het beeld dat naar voren komt uit de gevoerde telefoongesprekken is dat klanten goed te spreken zijn over de bejegening vanuit Leergeld. Wanneer er sprake is van een vast contactpersoon heeft dat duidelijk een toegevoegde waarde. Het wordt gewaardeerd dat de contacten telefonisch en per mail konden plaatsvinden. In één situatie heeft na een telefonisch contact alsnog een huisbezoek plaatsgevonden en dat voegde volgens betrokkene wel wat toe. Twee mensen gaven aan wel een huisbezoek te hebben gewild als dat zou zijn aangeboden.

Slechts in 4 gevallen waren er op het punt van de bejegening wat kanttekeningen of was men niet tevreden over het contact: in het eerste geval werd aangegeven dat de gesprekken wat stroefjes verliepen, zonder dat dat nader werd omschreven. In het tweede geval werd het als storend ervaren dat bij een nieuwe aanvraag de gegevens opnieuw verstrekt moest worden. In het derde geval voelde mevrouw zich van het kastje naar de muur gestuurd en kreeg zij geen terugkoppeling over 'hoe het er voor stond'. In het vierde geval gaf iemand aan zeer tevreden te zijn over haar vaste contactpersoon, maar bij een andere medewerker (die zij een keer aan de lijn kreeg) het gevoel kreeg niet serieus genomen te worden ('kunt dat nu echt zelf niet regelen ' werd er gezegd, terwijl bekend was dat zij van alles had geprobeerd.)

Aansluiting bij verwachtingen

Op 1 situatie na sluit datgene wat Leergeld voor de klant heeft kunnen betekenen aan bij de wensen en verwachtingen. Uit de gesprekken kwam wel als beeld naar voren dat bij een aanvraag voor het Jeugdfonds Sport of het Jongerencultuurfonds dit niet altijd wordt ervaren als een actie van Leergeld. Op 1 situatie na zou iedereen als de situatie dat nodig maakt zeker weer een beroep op Leergeld doen.

Verwijzingen en wachttijden

Vrijwel alle klanten zeggen 'via via' op het spoor van Leergeld te zijn gezet. Vaak via kennissen, burens of vriendinnen. Scholen zijn niet als verwijzer genoemd. Daarna nam men dan zelf via de website of telefonisch contact op. In 1 situatie verliep de eerste aanmelding via een organisatie voor maatschappelijk werk waar al contact mee was. Daarna werd er in de ogen van betrokkenen door Leergeld snel contact opgenomen. In 1 situatie is na de eerste melding door cliënt zelf een Ouder- en kindadviseur ingeschakeld omdat het lang duurde. In 1 geval duurde het twee maanden voordat er contact opgenomen werd. In 2 situaties werd vastgesteld dat 'alles niet meer zo snel ging als de eerste keer'. Waarschijnlijk is dat het effect van de oplopende wachtlijsten.

²⁹ Hierbij gaat het om contacten waarbij het geregistreerde telefoonnummer gekoppeld aan iemand die a) zelf geen contact heeft gehad met Leergeld, b) belde namens haar moeder om te zeggen dat deze niet wilde meewerken, c) waar het contact geheel via de intermediair was verlopen.

³⁰ Hierbij gaat het om contacten waarbij het geregistreerde telefoonnummer gekoppeld aan iemand die a) zelf geen contact heeft gehad met Leergeld, b) belde namens haar moeder om te zeggen dat deze niet wilde meewerken, c) waar het contact geheel via de intermediair was verlopen d) waarbij nog geen verstrekking had plaatsgevonden.

Welke conclusies kunnen worden getrokken

- De telefonische contacten en afhandeling telefoon en /of mail worden door de gezinnen positief ervaren.
- Door de bank genomen waardeert men de snelle afhandeling, maar de oplopende wachttijden (na de melding of het eerste contact) zijn een aandachtspunt.
- Het aanbod sluit vrijwel altijd aan bij de verwachtingen.
- Wanneer er sprake is van een bijdrage van het Jeugdfonds Sport of Jongerencultuurfonds wordt dat vaak niet herkend als een actie waarbij Leergeld een rol heeft gespeeld.
- Mensen worden doorgaans door bekenden uit de omgeving op het spoor gezet van Leergeld en slagen er dan in om zelf het contact te leggen.
- Nagenoeg iedereen kent (of heeft) een Stadspas en de scholierenvergoeding.

Bijlage II

Vragenlijst voor interviews met gezinnen

Persoonskenmerken

1. Afkomst
2. Samenstelling gezin
3. Aantal kinderen
4. Leeftijd kinderen
5. Soort inkomen
6. Type uitkering (indien relevant)
7. Hoogst genoten opleiding

Bereikbaarheid/bekendheid

8. Hoe bent u bij Stichting Leergeld terecht gekomen? (Via wie?)
9. Wanneer heeft u voor de eerste keer van Stichting Leergeld gehoord?
10. Heeft u eerder hulp van Stichting Leergeld gekregen?
11. Hoe heeft u zich aangemeld bij Leergeld? (Telefonisch/mail)
12. Met welke hulpvraag bent u terechtgekomen bij Stichting Leergeld?
13. Wat was voor uw de meest directe aanleiding om op dat moment hulp te vragen bij Leergeld?
14. In hoeverre maakt u gebruik van andere voorzieningen van de gemeente Amsterdam?
 - Stadspas → waarom wel/niet?
 - Scholierenvergoeding → waarom wel/niet?
 - PC voorziening → waarom wel/niet?
 - Kindbonnen → waarom wel/niet?
 - Jongerencultuurfonds → wat of waarom niet?
 - Sportvergoeding jeugd → wat of waarom niet?
 - Reiskostenvergoeding naar school

Ervaring met Leergeld Amsterdam

15. Hoe heeft u het eerste contactmoment ervaren?
16. Hoelang moest u vervolgens wachten voordat u geholpen werd?
17. Hoe is er besloten tot een huisbezoek?
18. Wat was volgens u het doel van het huisbezoek?
19. Wat is er besproken tijdens het huisbezoek? Wat vond u daarvan?
20. Hoe verliep het contact met de gezinsbezoeker?
21. Wat vond u positief aan het huisbezoek?
22. Waren er dingen die u minder leuk vond aan het huisbezoek of graag anders had gewild?
23. Welke hulp heeft u aangeboden gekregen?
24. Hoe sluit de aangeboden hulp aan bij uw behoeftes?

Meerwaarde

25. Wat heeft de hulp van Leergeld voor u betekend?
26. Wat heeft de hulp van Leergeld voor u kind(eren) betekend?
27. Stel dat Leergeld Amsterdam niet had bestaan, wat zou u dan kunnen doen of wat had u dan gedaan om uw situatie te verbeteren?
28. Denkt u dat u Stichting Leergeld in de toekomst weer zal benaderen? Waarom? Met welke vraag?
29. Zou u St Leergeld aanraden aan vrienden/familie/buren? Waarom wel/niet?
30. Denkt u dat u in de toekomst meer (of ook weer) gebruik gaat maken van de voorzieningen van de gemeente? Waarom wel/niet?

Vragenlijst voor groepsinterviews met gezinsbezoekers

1. Hoe komen gezinnen in contact met Leergeld Amsterdam?
2. Hoe krijgen jullie gezinnen toebedeeld?
3. Hoe komt een afspraak voor een huisbezoek tot stand?
4. Staat er een bepaalde termijn voor het maken van een afspraak?
5. Hoe verloopt zo'n eerste contact?
6. Willen mensen altijd een huisbezoek?
7. Wat is het doel van de huisbezoeken?
8. Hoe verloopt een huisbezoek meestal?
9. Hoe lang duurt een huisbezoek gemiddeld?

10. Hoe komen jullie erachter waar gezinnen behoefte aan hebben?
11. Welke ondersteuningsvragen hebben de gezinnen?
12. Hoe achterhalen jullie van welke voorzieningen ze wel/geen gebruik maken?
13. Wat krijgen jullie terug van gezinnen op de vraag waarom ze (nog) geen gebruik maken van (kind)voorzieningen?
14. Hoe zit dat vwb de scholierenvergoeding? Waarom wel/niet? Moeten gezinnen voor schoolzaken eerst de scholierenvergoeding gebruiken voordat ze een beroep kunnen doen op Leergeld?
15. Hoe zit dat vwb de stadpas? Waarom wel/niet?
16. Werken jullie samen met JFS en JCFA? Hoe?

17. Wat laten jullie gezinnen zelf doen, wat doen jullie samen en wat nemen jullie over?
18. Als mensen aangeven dat er ook andere problemen spelen (ze bijv. ook behoefte hebben aan andere ondersteuning) wat doen jullie daar dan mee? Wat doen jullie wél, wat doen jullie niet?
19. Wanneer vind je het huisbezoek een succes?
20. Wanneer ben je niet tevreden over een huisbezoek? Hoe vaak komt dat voor?

21. Wat is met name belangrijk in jullie contact met de gezinnen?
22. Wat heeft een gezinsbezoeker nodig qua eigenschappen/kennis/vaardigheden?
23. Hoe worden jullie hierin ondersteund vanuit Leergeld? Trainingen?

24. Verschilt jullie werkwijze van die in andere stadsdelen?
25. Wat voor soort klanten hebben jullie? Voornaamste kenmerken?
26. Welke groep is het grootst? Wat voor klanten komen jullie minder vaak tegen?

27. Ondernemen jullie als gezinsbezoekers acties om gezinnen te bereiken die nog niet in beeld zijn vwb kindvoorzieningen?
28. Zo ja: Wat werkt goed om hen te bereiken? Wat is belangrijk?
29. Zo ja: Wat zorgt ervoor dat sommige gezinnen (nog) niet bereikt worden?
30. Wat is er volgens jullie voor nodig om nog meer gezinnen gebruik te laten maken van de kindvoorzieningen waar ze recht op hebben?

Vragenlijst voor interviews met regiocoördinatoren van Leergeld Amsterdam

1. Persoonsgegevens

- Naam
- Organisatie
- Functie
- Tijd werkzaam bij organisatie

2. Organisatie en doelgroep

- Wat zijn uw werkzaamheden bij stichting Leergeld Amsterdam?
- Hoe ziet de doelgroep eruit die de organisatie bedient?
- Is er een duidelijke selectie gemaakt wie binnen de doelgroep valt?

3. Aanmelding bij de organisatie

- Hoe komen mensen bij uw organisatie terecht?
- Wat gebeurt er vervolgens?
- Is er een wachtlijst? Zo ja, hoe lang is die?
- Welke manieren van aanmelden worden het meest gebruikt? En welke minder?
- Weten verwijzende partijen af van het bestaan en de functie van de organisatie?

4. Werkwijze

- Hoe gaat de organisatie te werk in deze regio? Welke werkzaamheden horen daar allemaal bij?
- Wat vindt u de kracht van de werkwijze van de organisatie wanneer het gaat over het bereiken van de beoogde doelgroep?
- En wat zijn de valkuilen?

5. Bereiken moeilijk bereikbare minimagezinnen

- Wie behoren er volgens u tot de groep moeilijk bereikbare minimagezinnen in deze regio?
- Wat doet u in de werkwijze om deze groep mensen te bereiken?
- Welk deel van deze groep mensen wordt volgens u op dit moment bereikt?
- Wat is hierin belangrijk?
- Welk deel van deze groep mensen wordt volgens u op dit moment nog niet bereikt?
- Waarom worden deze mensen nog niet bereikt?
- Welke reden geeft de doelgroep zelf aan? (indien een deel wel wordt bereikt)

6. Aanbevelingen

- Op welke manier denkt u dat de organisatie de moeilijk bereikbare groep minima gezinnen beter kan bereiken?
- Als u zou mogen beslissen, wat zou u dan veranderen binnen de organisatie met het oog op het bereiken van deze groep?
- En wat zou u niet veranderen?

Vragenlijst voor interviews met coördinatoren van andere Leergeld stichtingen

1. Persoonsgegevens

- Naam
- Organisatie
- Functie
- Tijd werkzaam bij organisatie

2. Organisatie

- Wat doet de organisatie?
- Wat zijn uw werkzaamheden bij de organisatie?

3. Aanmelding bij de organisatie

- Hoe vinden mensen uw organisatie?
- Welke middelen worden hier allemaal voor ingezet?
- Weten verwijzende partijen voldoende af van het bestaan en de functie van de organisatie?

4. Werkwijze

- Hoe gaat de organisatie te werk?
- Welke werkzaamheden horen hier allemaal bij?
- Wat vindt u de kracht van de werkwijze van de organisatie wanneer het gaat over het bereiken van de beoogde doelgroep?
- En wat zijn de valkuilen?

5. Doelgroep en moeilijk bereikbare groep

- Hoe ziet de doelgroep eruit die de organisatie op dit moment bereikt?
- Verschilt dit van de doelgroep die de organisatie wil bereiken?
- Is er een duidelijke selectie gemaakt wie binnen de beoogde doelgroep valt?
- Heeft de organisatie ook het streven om een moeilijk bereikbare groep minimagezinnen te bereiken?
- Zo ja: wie behoren er volgens u tot deze groep mensen, in deze stad?
- Wat doet u in de werkwijze om deze groep mensen te bereiken, in deze stad?
- Welk deel van deze groep mensen wordt volgens u op dit moment bereikt?
- Wat is hierin belangrijk?
- Welk deel van deze groep mensen wordt volgens u op dit moment nog niet bereikt?
- Waarom maakt dit deel van de groep nog geen gebruik van uw voorzieningen?
- Welke reden geeft de doelgroep zelf aan?

6. Aanbevelingen

- Op welke manier denkt u dat Leergeld Amsterdam de moeilijk bereikbare groep beter kan bereiken?

Vragenlijst voor interviews met samenwerkingspartners van Leergeld Amsterdam

1. Persoonsgegevens

- Naam
- Organisatie
- Functie
- Tijd werkzaam bij organisatie

2. Organisatie en doelgroep

- Wat doet de organisatie?
- Hoe ziet de doelgroep eruit die de organisatie bedient?
- Is er een duidelijke selectie gemaakt wie binnen de doelgroep valt?

3. Werkwijze + samenwerking met Leergeld Amsterdam

- Hoe gaat de organisatie te werk?
- Welke werkzaamheden horen hier allemaal bij?
- Op welke wijze wordt er met Leergeld Amsterdam samengewerkt?
- Hoe verloopt deze samenwerking?
- Is er voor uw organisatie een meerwaarde in het bestaan van Leergeld Amsterdam en de samenwerking met hen?
- Zo ja, welke?
- Hoe is Leergeld Amsterdam aanvullend?

4. Bereiken moeilijk bereikbare groep minima gezinnen

- In welke mate bereikt uw organisatie de groep moeilijk bereikbare minimagezinnen?
- Wat doet u in de werkwijze om deze groep mensen te bereiken?
- Welke rol ziet u voor stichting Leergeld weggelegd in het bereiken van deze groep?
- Zouden zij hierin iets anders moeten vormgeven?

5. Aanbevelingen

- Op welke manier denkt u dat Leergeld Amsterdam de moeilijk bereikbare groep beter kan bereiken?

Vragenlijst voor interviews met andere Amsterdamse voorzieningen

1. Persoonsgegevens

- Naam
- Organisatie
- Functie
- Tijd werkzaam bij organisatie

2. Organisatie en doelgroep

- Wat doet de organisatie?
- Hoe ziet de doelgroep eruit die de organisatie bedient?
- Is er een duidelijke selectie gemaakt wie binnen de doelgroep valt?

3. Werkwijze en samenwerking met Leergeld Amsterdam

- Hoe gaat de organisatie te werk?
- Welke werkzaamheden horen hier allemaal bij?
- Kent u stichting Leergeld Amsterdam?
- Wordt er met Leergeld Amsterdam samengewerkt?
- Hoe verloopt deze samenwerking?
- Is er voor uw organisatie een meerwaarde in het bestaan van Leergeld Amsterdam en de samenwerking met hen?
- Hoe is Leergeld Amsterdam aanvullend?

4. Doelgroep en moeilijk bereikbare groep

- In welke mate bereikt uw organisatie de groep moeilijk bereikbare minimagezinnen?
- Wat doet u in de werkwijze om deze groep mensen te bereiken?

5. Aanbevelingen

- Op welke manier denkt u dat Leergeld Amsterdam een moeilijk bereikbare groep minimagezinnen beter kan bereiken?