



Interviews
met studenten
en hbo-
medewerkers

STUDEREN ZONDER FINANCIËLE ZORGEN

Problemen signaleren en studenten begeleiden
Onderdeel van het project Studeren zonder financiële zorgen

Deel 2

Studeren zonder financiële zorgen

Problemen signaleren en studenten begeleiden

Deel 2

januari 2019

Annemarieke van der Veer
 Tamara Madern
 Barbera van der Meulen
 Celine Oomen

Inhoudsopgave

| | |
|--|-----------|
| Samenvatting en conclusie | 5 |
| financiële problematiek bij hbo-studenten | 5 |
| De formele begeleidingsstructuur | 5 |
| De begeleiding door de hbo-medewerker | 5 |
| De ervaringen van hbo-studenten | 7 |
| Conclusie & visie | 9 |
| 1 Inleiding | 11 |
| 1.1 Financiële problemen gaan moeizaam samen met zorgenvrij studeren | 11 |
| 1.2 Deze verkenning is onderdeel van het project Studeren zonder financiële zorgen | 12 |
| 1.3 Inhoud van deze rapportage | 12 |
| 1.4 Leeswijzer | 13 |
| 2 De formele begeleidingsstructuur | 15 |
| 2.1 De hbo-begeleidingsstructuur | 15 |
| 2.2 Het beheer van gegevens over studenten | 17 |
| 3 Het traject van hulp bieden: de hbo-medewerker | 21 |
| 3.1 Het signaleren van financiële problemen bij studenten | 21 |
| 3.2 Het begeleiden van studenten met financiële problemen | 24 |
| 3.3 Knelpunten en verbetermogelijkheden | 27 |
| 4 Het traject van hulp zoeken: de hbo-student | 31 |
| 4.1 Hoe ontstaan financiële problemen bij studenten | 31 |
| 4.2 Wat doet de hbo-student met financiële problemen | 33 |
| 4.3 Wat vindt de hbo-student van de begeleiding door de hogeschool | 34 |
| 4.4 Wat wil de hbo-student met financiële vragen of problemen | 36 |
| Bijlage 1 Onderzoeksverantwoording | 39 |
| Bijlage 2: literatuurlijst | 42 |
| Contactinformatie Lectoraat Schulden en Incasso | 43 |



Lectoraat Schulden en Incasso, Hogeschool Utrecht
 Kenniscentrum Sociale Innovatie

Deze verkenning is uitgevoerd door het lectoraat Schulden en Incasso van Hogeschool Utrecht als onderdeel van het project Studeren zonder financiële zorgen. Dit project is mede mogelijk door een subsidie van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Het project loopt van juni 2017 tot juni 2019.

Een financieel onstabiele situatie is volgens hbo-studenten zelf meestal het gevolg van een complexe situatie thuis, van het lastig rond kunnen komen en van een moeizame balans tussen werken, lenen en studeren.

Samenvatting en conclusie

Op welke manier begeleiden hbo-instellingen hun studenten met financiële zorgen of problemen? Deze vraag staat centraal in dit rapport. Er zijn vier aspecten onderzocht: wat binnen hogescholen bekend is over de financiële problematiek, wat intern is geregeld met betrekking tot de begeleiding aan deze groep hbo-studenten, wat er gebeurt in de praktijk en tot slot wat hbo-studenten vinden van de begeleiding die zij ontvangen. Voor het onderzoek zijn groepsgesprekken en interviews gehouden met hbo-medewerkers. Ook zijn er studenten geïnterviewd.

financiële problematiek bij hbo-studenten

Een financieel onstabiele situatie is volgens hbo-studenten zelf meestal het gevolg van een complexe situatie thuis, van het lastig rond kunnen komen en van een moeizame balans tussen werken, lenen en studeren. Soms is één van deze situaties op zichzelf de oorzaak van een financieel probleem, maar vaker gebeurt het dat deze situaties elkaar versterken en de financiële situatie verergeren. In veel gevallen maken studenten die een financieel probleem ervaren zich zorgen over het oplopen van studievertraging of hebben zij deze studievertraging al opgelopen.

Hbo-medewerkers zien regelmatig studenten met psychische problemen of ziekten. Financiële problemen zouden volgens hen tegelijkertijd kunnen voorkomen. Echter in de gesprekken die ze voeren over aspecten in de persoonlijke situatie die een soepele studievoortgang belemmeren, wordt doorgaans geen relatie met de financiële situatie van de student gelegd. Er wordt in deze context zelden naar financiële problematiek gevraagd.

De formele begeleidingsstructuur

Hbo's dienen studenten te begeleiden bij het studeren, zij hebben een zorgplicht.¹ Hogescholen hebben de vrijheid om de begeleiding zelf vorm te geven, maar dat leidt niet tot grote onderlinge verschillen: de begeleiding lijkt in de basis op vergelijkbare wijze georganiseerd. Op elke hogeschool is er sprake van een eerste lijn van medewerkers die studenten dagelijks zien en spreken, en een tweede lijn. De eerste lijn kan doorverwijzen naar de tweede lijn, maar een student kan ook zelf een afspraak maken. Het gaat in de tweede lijn meestal om een studentendecaan, een studentenpsycholoog of een vertrouwenspersoon.

Een andere manier om financiële problemen te signaleren is als betalingen van het collegegeld uitblijven. Het proces verschilt bij de hogescholen. Bij alle hogescholen krijgt de student bericht dat hij een betalingsachterstand heeft en dat dit kan leiden tot blokkade van het studentenaccount en uitschrijving. Bij enkele hogescholen is de vervolgstap dat de financiële administratie daarna de opleiding informeert, zodat de studieloopbaanbegeleider contact met de student kan opnemen.

De begeleiding door de hbo-medewerker

Financiële problemen worden slechts sporadisch gesignaleerd door medewerkers in de eerste lijn (de studieloopbaanbegeleiders en docenten). Wel geven de medewerkers aan dat zij een of enkele studenten kennen die met een financieel lastige situatie te kampen hebben (gehad). Financiële problematiek is in de meeste gevallen geen onderwerp tijdens gesprekken. Medewerkers denken dan ook dat financiële problemen waarschijnlijk veel vaker voorkomen dan zij nu denken.

¹ Memorie van toelichting op de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek. Staten-Generaal, handelingen der Staten-Generaal, 2005-2006, II, 30588, nr. 3

Zij benoemen de volgende mogelijke signalen:

- Veel werken
- Het missen van lessen
- Niet alle studieboeken hebben
- Dalende cijfers
- Zorgen en stress
- Niet meedoen aan sociale activiteiten
- Storno's met onvoldoende saldo als reden
- Niet deelnemen aan studiereizen
- Weinig studiepunten hebben behaald, en toch ingeschreven blijven staan (studiefinanciering nodig als inkomstenbron)

Nadenken over stoppen met de studie

De medewerkers delen de wens en behoefte om het thema financiën binnen de onderwijsinstelling meer bespreekbaar te maken en bekendheid te geven. Medewerkers zouden graag getraind worden zodat ze signalen van studenten kunnen herkennen maar hen ook adequaat kunnen doorverwijzen. Om dit te kunnen is meer contact nodig tussen de verschillende collega's met andere functies.

Knelpunten in de begeleiding

Hbo-medewerkers constateren dat er een aantal belemmeringen zijn waardoor zij nu niet voldoende in staat zijn financiële problemen te signaleren en aan te pakken. Deze belemmeringen zijn opgenomen in onderstaande tabel.

Tabel 1. Belemmeringen in de signalering en begeleiding van hbo-studenten met financiële problemen

| | |
|---|--|
| Tijdgebrek | Studieloopbaanbegeleiders spreken de studenten formeel maximaal vier keer per jaar. Dat is in sommige gevallen te weinig. We constateren dat veel studieloopbaanbegeleiders meestal meer tijd spenderen aan gesprekken, dan ervoor is toegekend. |
| Interne doorverwijzing werkt niet optimaal | Er zijn verschillende mogelijkheden om intern door te verwijzen. In de praktijk wordt dit wel gedaan, maar niet altijd op het juiste moment, of naar de juiste persoon. Ook zijn de gecreëerde verwachtingen niet altijd reëel. Het intern doorverwijzen kan effectiever worden georganiseerd als hbo-medewerkers binnen de onderwijsinstelling beter op de hoogte zijn van elkaars taken en rollen. |

Taakopvatting: financiële problemen vormen volgens medewerkers geen onderdeel van studieloopbaanbegeleiding

Hbo-medewerkers vinden het belangrijk dat financiële problematiek bespreekbaar wordt gemaakt, maar tegelijkertijd heerst de algemene opvatting dat studenten zelf verantwoordelijk zijn voor de eigen financiële huishouding en dat zij zelf financiële problemen moeten aankaarten. De rol van de studieloopbaanbegeleider is de student te begeleiden tijdens de studieloopbaan, gericht op een tijdige en succesvolle afronding van de studie. Sommigen willen de student goed leren kennen en stellen persoonlijke vragen, sommigen niet of doen dat alleen als ze vermoeden dat de studieloopbaan wordt belemmerd. Terwijl psychische en fysieke problemen als mogelijke belemmerende factoren worden gezien, wordt nog niet automatisch aan financiële problemen gedacht in het gesprek met de student.

Vraagverlegenheid rond en onvoldoende kennis over financiële problematiek

De hbo-medewerkers met wie is gesproken zeggen allemaal bereid te zijn het gesprek over financiën te voeren, maar tegelijkertijd wordt aangegeven dat zij zelf, of collega's, niet weten hoe ze een (in hun ogen) privézaak als financiële problemen ter sprake kunnen brengen. Ze willen de student niet in verlegenheid brengen en zeggen onvoldoende kennis te hebben om echt goed te kunnen inschatten of er sprake is van een ernstig probleem. Er is onvoldoende informatie voor hbo-medewerkers zelf, over wat hun taken en hun rol daarin zou moeten zijn.

Hoge verwachtingen over de voorlichting aan de student

Binnen hogescholen is brede voorlichting over financiële zaken rond studeren, zoals de website en de standaard e-mails die studenten ontvangen bij een betalingsachterstand. Hbo-medewerkers geven aan continu te werken aan goede voorlichting, door de communicatie te verbeteren of de processen aan te passen. Zij lijken de verwachting te hebben dat de student op basis van deze voorlichting zelf actie onderneemt als dat nodig is. Het is echter onduidelijk of deze communicatie de student ook echt bereikt en of dit voldoende is om studenten te ondersteunen.

De ervaringen van hbo-studenten

Studenten benoemen deels andere knelpunten dan de hbo-medewerkers. Hbo-studenten hebben behoefte aan een meer persoonlijke benadering. Ze zouden eerder over financiën praten als de betrokkenheid van medewerkers met een begeleidende taak binnen de hogeschool groter is, als het onderwerp meer onder de aandacht komt en het vanaf het begin duidelijk is waar zij terecht kunnen met deze zorgen. Ze zouden het fijn vinden als er over het algemeen meer naar de persoon wordt gekeken als het gaat om financiële en studie gerelateerde omstandigheden en vinden het fijn door de begeleider op hun persoonlijke situatie te zijn aangesproken. Ook is er behoefte aan meer duidelijkheid en het minder onnodig moeilijk maken van financiële zaken. Deze wensen en behoeften kunnen gerealiseerd worden binnen en buiten hun hogeschool. In de onderstaande tabel staan de knelpunten beschreven die de geïnterviewde hbo-studenten benoemen.

Tabel 2. Knelpunten in de begeleiding volgens de geïnterviewde hbo-studenten

| | |
|---|---|
| Eigen oplossingsvermogen te hoog inschatten | Hbo-studenten voelen zich verantwoordelijk voor het eerst zelf oplossen van problemen. Zij zullen niet in een vroeg stadium hulp zoeken. Studenten praten daarnaast niet graag over financiën: er heerst een gevoel van schaamte en een taboe. Studenten vragen pas hulp als de problemen en zorgen al hoger opgelopen zijn. Hier wordt in de begeleiding geen rekening mee gehouden. |
| Onbekendheid met de mogelijkheden | Studenten die behoefte hebben aan financiële ondersteuning binnen de hogeschool weten vaak niet wat de mogelijkheden zijn of waar ze terecht kunnen. |
| Contact met studieloopbaanbegeleider voelt onvoldoende persoonlijk | Het contact met studieloopbaanbegeleiders wordt als weinig persoonlijk ervaren. Studenten zijn vaak pas open als er een klik is en wanneer zij zich vertrouwd voelen bij hun begeleider. Studenten die minder tevreden zijn met de begeleiding vanuit de hogeschool merken dat het ontbreken van contact of het geringe contact met de studieloopbaanbegeleider, hier mede de oorzaak van is. |
| Het ontbreken van continuïteit bij de begeleiders | Er is niet één studieloopbaanbegeleider voor de gehele studieperiode. Soms is er ieder jaar een nieuwe. Het vormen van een band, die voor sommige studenten als noodzakelijk wordt ervaren voor het bespreekbaar durven maken van problemen is daardoor beperkt. Het doorverwijzen en het telkens opnieuw het verhaal moeten doen, weerhoudt de student in het delen van de problematiek. |
| Studieloopbaanbegeleiders zijn te weinig betrokken en kundig | Het is niet gebruikelijk voor studieloopbaanbegeleiders om financiën aan te snijden. Er is daarnaast een gebrek aan kennis en een gebrek aan het zien van het belang van het onderwerp financiën onder begeleiders. |

Conclusie & visie

Formeel zijn er redelijk wat kanalen waar een student met financiële problematiek kan aankloppen. Studenten hebben echter niet altijd het gevoel dat ze dit ook kunnen doen. Ze geven aan eerst een vertrouwensband te willen hebben met een persoon. Opvallend is dat de geboden hulp veelal reactief is, de student moet zelf om hulp vragen. Terwijl juist bij financiële problematiek een proactieve benadering nodig is. Door schaamte en het gevoel het eerst zelf te moeten oplossen wordt vaak pas laat hulp gevraagd. De situatie is dan vaak al uit de hand gelopen en niet meer eenvoudig op te lossen. Schulden in Nederland lopen snel op, hoe eerder deze aangepakt kunnen worden, hoe beter.

Hbo-medewerkers vragen slechts in enkele gevallen naar financiële zorgen van een student. Het vermoeden is dat financiële problematiek vaak pas in beeld komt als de student er zelf over begint. De hogeschool heeft er wel belang bij om passende ondersteuning te bieden, want financiële problemen zijn bij hbo-studenten vrijwel altijd gerelateerd aan stress, het ervaren van studiedruk en zorgen over de studieschuld. Hbo-medewerkers zouden dan ook meer ondersteund moeten worden om financiële problematiek te kunnen signaleren en adequaat te kunnen doorverwijzen. Dat kan bijvoorbeeld door hbo-medewerkers te trainen in het herkennen van financiële problemen, maar ook door handvatten voor het bespreekbaar maken mee te geven. Daarnaast is het van belang de interne zorgstructuur helder te hebben en duidelijk te hebben voor welke probleem er naar wie doorverwezen kan worden. Tot slot zou de financiële administratie een belangrijke signaleringsfunctie moeten hebben. Zij weten welke studenten niet in staat zijn om hun rekeningen te voldoen en kunnen zo een rol spelen bij het vroegtijdig aanpakken van financiële problemen.

Een deel van de mentale bandbreedte van mensen met gebrek aan geld, wordt constant in beslag genomen door wat ze niet hebben: geld. Deze vermindering leidt tot meer onverstandige beslissingen, onzorgvuldigheid, afwezigheid, impulsiviteit, kortzichtig gedrag en het maken van fouten.

Inleiding

1.1 Financiële problemen gaan moeizaam samen met zorgenvrij studeren

De impact van financiële problemen en de stress die ermee gepaard gaat, is groot. Schaarste en stress zorgen ervoor dat mensen niet altijd de beste beslissingen nemen. Ook zijn ze slechter in staat om zichzelf te reguleren en motiveren. Het voorkomen of vroegtijdig signaleren van financiële problemen is van belang omdat ze snel kunnen verergeren. Dat komt meestal door een stapeling van incassokosten en –maatregelen, maar ook doordat mensen in beslag worden genomen door hun schulden.

Schaarste ervaren leidt tot minder doordachte keuzes

Het gebrek aan geld (schaarste) leidt tot minder doordachte keuzes. Door schaarste wordt iemands denken gegijzeld, waardoor er minder ruimte overblijft om goed vooruit te plannen. Deze ruimte die we hebben om na te denken, aandacht op te brengen, goede beslissingen te nemen, vast te houden aan plannen en verleidingen te weerstaan noemen Mullainathan en Shafir (2013) de mentale bandbreedte. Een deel van de mentale bandbreedte van mensen met gebrek aan geld, wordt dus constant in beslag genomen door wat ze niet hebben: geld. Deze vermindering leidt tot meer onverstandige beslissingen, onzorgvuldigheid, afwezigheid, impulsiviteit, kortzichtig gedrag en het maken van fouten. Gedrag dat mensen op de langere termijn niet verder helpt.

Voor studenten geldt dat financiële problemen tot studievertraging kunnen leiden en zelfs studie-uitval tot gevolg kunnen hebben. Uit de Landelijke Studentenmonitor, die het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap jaarlijks uitvoert, blijkt dat 13,6% van alle studenten (hbo en wo) in 2016-2017 serieuze financiële moeilijkheden ervaarde. Niet iedere student is in staat om het collegegeld te betalen. Ieder jaar schrijven hogescholen studenten uit die niet aan hun betalingsverplichting voldoen.² Financiële problemen die al bestaan, kunnen bij het (noodgedwongen) stoppen van de studie verergeren, want dat kan kosten met zich mee brengen als de studielening moet worden terugbetaald. Voor de studenten die met een studievoorschot (het nieuwe stelsel) studeren geldt dit sowieso voor de basisbeurs. Voor studenten die een prestatiebeurs (oude stelsel) hebben ontvangen geldt dit in het algemeen als ze niet binnen een termijn van tien jaar (alsnog) afstuderen. Lang niet alle studenten stoppen als ze financiële problemen hebben, maar zij kunnen last krijgen van stress en zorgen wat gevolgen heeft voor de studievoortgang.³

Studiefinanciering in twee stelsels: vóór en vanaf het opleidingsjaar 2015-2016

Het studievoorschot is ingegaan in september 2015 voor alle nieuwe hbo- en wo-studenten. Zij kunnen geld lenen bij Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO). De lening ten behoeve van de basisbeurs en eventueel het collegegeldkrediet wordt na de studie met rente terugbetaald. De ov-kaart en de aanvullende beurs, mits de student daar recht op heeft, zijn wel een gift, onder de voorwaarde dat de student binnen tien jaar afstudeert. Studenten die eerder zijn begonnen, krijgen nog een basisbeurs als gift, ook onder de voorwaarde dat ze binnen tien jaar afstuderen (ook wel de prestatiebeurs genoemd). Indien een student een vierjarige opleiding volgt aan het hbo, kan hij of zij maximaal zeven jaar gebruikmaken van de studielening.

Hogescholen ondersteunen studenten met klachten of problemen die hun studieprestaties negatief beïnvloeden en daarbij is soms aandacht voor de financiële kant. Uit een eerdere verkenning van het lectoraat blijkt dat de begeleidingsstructuur bij de Hogeschool Utrecht overwegend

² Het is onduidelijk hoeveel hbo-studenten definitief stoppen met studeren. Indien hbo-studenten na uitschrijving de achterstallige betalingen voldoen, kunnen zij zich opnieuw inschrijven.

³ Onderzoek van hogeschool Windesheim toont aan dat angst- en depressieklachten onder studenten gerelateerd zijn aan studievertraging en doorwerken in de overweging van de student te stoppen met de studie. Bron: Project #FIVE, Studentenonderzoek 2012, Feiten en cijfers over uitval, vertraging, gezondheid en veiligheid. Hogeschool Windesheim.

reactief is. De student moet zelf om hulp vragen. Hoe groot de financiële problematiek is onder studenten is onbekend. Ook is er weinig bekend over de invloed van financiële problemen op de studievoortgang. We weten dat een derde van de voltijd bachelorstudenten naar eigen zeggen een studieachterstand heeft.⁴ Maar het is niet bekend of financiële problemen daarvan een oorzaak kunnen zijn. En mogelijk nog belangrijker: hoe kunnen hogescholen deze informatie gebruiken om studenten met beginnende financiële problemen ook echt goed te helpen?

1.2 Deze verkenning is onderdeel van het project Studeren zonder financiële problemen

Studenten in het hoger beroepsonderwijs moeten kunnen studeren zonder financiële zorgen. Daarom is het lectoraat Schulden en Incasso een tweejarig project gestart dat erop is gericht studieovertraging en –uitval als gevolg van financiële problematiek onder hbo-studenten te verminderen. Het doel van het project is het ontwikkelen van nieuwe vormen van dienstverlening die medewerkers helpen financiële problematiek bij studenten te signaleren en ze beter bewust te maken van de risico's van financiële problemen. Anderzijds is de dienstverlening gericht op het aanreiken van handvatten in de begeleiding van hbo-studenten met financiële problemen. Om dit te kunnen doen is het nodig deze problematiek onder hbo-studenten in kaart te brengen en te onderzoeken op welke manier de begeleiding kan worden verbeterd. Op basis van deze actuele inzichten worden passend voorlichtingsmateriaal en een training ontwikkeld.

Het onderzoek naar financiële problemen onder hbo-studenten bestaat uit twee delen

Het onderzoek bestaat uit een verkenning door een enquête onder hbo-studenten en daaropvolgend verdiepende gesprekken met studenten en hbo-medewerkers bedoeld om de uitkomsten van de verkenning beter te kunnen duiden. Dit rapport gaat in op het signaleren en aanbieden van hulp, en het hulpzoekend gedrag en de ondersteuningsbehoefte van hbo-studenten. Over de uitkomsten van de enquête onder hbo-studenten is het rapport Deel 1: Financiële problematiek onder hbo-studenten verschenen.

In het project wordt samengewerkt met andere hogescholen: Avans Hogeschool, Hogeschool van Amsterdam, Hogeschool Saxion, Hanzehogeschool Groningen, Hogeschool Rotterdam en Haagse Hogeschool. Het project vertegenwoordigt daarmee een groot deel van de hbo-studenten en -medewerkers in Nederland.

1.3 Inhoud van deze rapportage

Dit rapport biedt antwoord op de volgende vragen:

1. Hoe is de begeleiding aan hbo-studenten met financiële problemen op dit moment georganiseerd?
2. Welke ervaringen zijn er bij zowel medewerkers als hbo-studenten met de begeleiding en de wijze waarop die tot stand komt, en welke wensen hebben de medewerkers?
3. Welke stappen zetten hbo-studenten met financiële zorgen, welke ervaringen hebben zij met de begeleiding en welke wensen hebben ze over de begeleiding?
4. Waar zien we mogelijkheden om de begeleiding te verbeteren?

De antwoorden zijn gebaseerd op interviews met hbo-studenten en (groeps)gesprekken met docenten, decanen, studieloopbaanbegeleiders⁵ en medewerkers van de debiteurenadministratie van de zes aan het project deelnemende hogescholen.⁶

⁴ Monitor beleidsmaatregelen 2017-2018, p. 205 en p. 123. ResearchNed, juni 2018 in opdracht van het ministerie van OCW.

⁵ Studieloopbaanbegeleiders is de term die Hogeschool Utrecht hanteert voor de docenten die de taak hebben groepjes studenten te begeleiden bij diverse aspecten rond de studievoortgang. Bij sommige andere hogescholen wordt hier een andere term voor gebruikt (zoals studieloopbaancoaches).

⁶ De Haagse Hogeschool is op een later moment aangesloten bij het project.

De onderzoeksverantwoording vindt u in bijlage 1. Voor de leesbaarheid van het rapport is ervoor gekozen bij de beschrijving van de uitkomsten zo veel mogelijk te spreken over 'studenten'.

1.4 Leeswijzer

De uitkomsten van het onderzoek presenteren we in drie thema's die elk een hoofdstuk beslaan:

1. De formele begeleidingsstructuur aan hbo-studenten met financiële problemen.
2. Het traject van hulp bieden: over wat medewerkers doen als ze financiële problemen bij een hbo-student signaleren of daarover te horen krijgen, en welke behoeften zij hebben ten aanzien van de begeleiding.
3. Het traject van hulp zoeken: over hoe problemen ontstaan, wat hbo-studenten doen als ze op zoek gaan naar begeleiding bij financiële vragen of zorgen, wat hun wensen zijn en welke knelpunten zij in dat traject ervaren.

Hbo-instellingen hebben een zorgplicht naar hun studenten, zij mogen rekenen op voldoende begeleiding bij het doorlopen van de studie.

2. De formele begeleidingsstructuur

De begeleiding aan de student met financiële problemen lijkt in de basis bij elke hogeschool op vergelijkbare wijze georganiseerd. Er zijn medewerkers in de eerste lijn die studenten dagelijks zien en spreken, en financiële problematiek kunnen signaleren. Dit zijn meestal de studieloopbaanbegeleiders. In de protocollen voor studieloopbaanbegeleiders is weinig vastgelegd over het handelen bij financiële vragen. In de tweede lijn wordt met de student samen naar een oplossing gekeken. Een rol is daarnaast weggelegd bij de debiteurenadministratie: zij communiceren met de student over de betaling van het collegegeld. Zodra er betalingsachterstanden ontstaan kan dat gevolgen hebben voor herinschrijving. In de volgende paragrafen gaan we hier dieper op in.

2.1 De hbo-begeleidingsstructuur

Hbo-instellingen hebben een zorgplicht naar hun studenten, zij mogen rekenen op voldoende begeleiding bij het doorlopen van de studie.⁷ Hogescholen hebben de vrijheid om de begeleiding zelf vorm te geven, maar die vrijheid leidt niet tot grote onderlinge verschillen: de begeleiding lijkt in de basis op vergelijkbare wijze georganiseerd. In elke hogeschool is er sprake van een eerste lijn van medewerkers die studenten dagelijks zien en spreken, en een tweede lijn.

De zorgplicht in het hoger onderwijs

Hogescholen hebben jegens hbo-studenten een zorgplicht ten aanzien van de kwaliteit van het onderwijs en de begeleiding van de hbo-studenten. Binnen het wettelijke kader hebben de hogescholen beleidsvrijheid om het onderwijs en de begeleiding zelf vorm te geven.

Studieloopbaanbegeleiding

In de eerste lijn is ruimte gecreëerd voor studieloopbaanbegeleiding of -coaching. Dit wordt gezien als de manier om de student te ondersteunen bij het zelf maken van de juiste studiekeuzes tijdens de studie, en bij het zelf leren organiseren van het studeren. De begeleiding is gericht op een tijdige en succesvolle afronding van de studie. Er is een duidelijke scheidslijn tussen begeleiden en zorgen: de begeleiding bestaat uit signaleren, coachen en doorverwijzen en gebeurt door studieloopbaanbegeleiders. De zorgtaak is bij de tweede lijn ondergebracht en gebeurt door studentendecanen, studentpsychologen en vertrouwenspersonen. De inzet van studieloopbaanbegeleiders kunnen - door verminderde uitval en een hoger studierendement - indirect helpen de prestaties van hogescholen te behouden of verbeteren.

In de protocollen voor studieloopbaanbegeleiders is weinig vastgelegd over het handelen bij financiële vragen. Of, en zo ja hoe, deze begeleiders aandacht schenken aan de financiële situatie en vragen van de student hieromtrent is dus grotendeels vrijgelaten. In enkele instructieboekjes of protocollen is vermeld dat studieloopbaanbegeleiders bij financiële problemen kunnen doorverwijzen naar een studentendecaan. Gemiddeld genomen heeft de studieloopbaanbegeleider een uur begeleidingstijd per jaar per student. Het hoeft niet zo te zijn dat de studieloopbaanbegeleider onderwijs geeft aan de student. Hbo-studenten krijgen na het eerste jaar een andere studieloopbaanbegeleider en op sommige hogescholen of opleidingen wisselt de begeleider zelfs jaarlijks.

Langstudeerbegeleiding

Bij een aantal hogescholen wordt voor de studenten met studievertraging een extra begeleidingstraject ingezet. Deze studenten worden geholpen met het maken van een studieplan en begelei-

⁷ Memorie van toelichting op de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek. Staten-Generaal, handelingen der Staten-Generaal, 2005-2006, II, 30588, nr. 3

ding bij de uitvoering van het plan. Soms ligt het initiatief hierin bij de hogeschool zelf, maar vaker komt het contact tot stand op initiatief van de hbo-student die zijn of haar studie weer wil oppakken na een periode van studiestaking. De langstudeerbegeleiding is er niet bij elke hogeschool: bij de andere hogescholen vervalt de begeleiding als een student niet meer in beeld is en hangt het van de studieloopbaanbegeleiders zelf af, of ze hun eigen tijd willen en kunnen toewenden aan het helpen van de student. Voor deze studenten krijgen zij geen formele contacturen meer, wat betekent dat ze dit in hun vrije tijd moeten doen.

Studentendecanen

Na verwijzing van de studieloopbaanbegeleider of op eigen initiatief kan een student een studentendecaan benaderen. Decanen hebben meestal spreekuren, maar kunnen daarnaast ook via een mail of telefonisch om advies worden gevraagd. De rol van de studentendecaan is primair gericht op het informeren over mogelijkheden om studievertraging te beperken. Uit de inventarisatie blijkt dat decanen vrijwel geen handleidingen of protocollen hebben voor het adviseren bij financiële problemen. Als er wel een handleiding is, is dit meestal niet meer dan een lijstje met schulddienstverlenende instanties of maatschappelijk werk waarnaar kan worden doorverwezen. Een studentendecaan zal in een gesprek met een student met financiële problemen meer inzicht proberen te krijgen in de ernst van de financiële situatie en de mate waarin dit de student tijdens de studie belemmert. De studentendecaan geeft de student advies en zal indien nodig doorverwijzen. Indien er sprake is van (dreigende) studievertraging of andere belemmeringen kan de studentendecaan maatwerk leveren bij examineringen door bijvoorbeeld contact te leggen met een examencommissie met een verzoek de student extra tijd of een extra kans te geven.

Profileringsfonds en Noodfonds

Hogescholen bieden financiële ondersteuningsregelingen zoals het Profileringsfonds, en ze lijken daarnaast ook allemaal een vorm van een Noodfonds aan te bieden. Op deze fondsen kunnen studenten, mits ze voldoen aan de voorwaarden, een beroep doen. Het Profileringsfonds kan worden aangevraagd in het geval van studievertraging. De specifieke voorwaarden verschillen per hogeschool. In veel gevallen moet de student naast het aantonen van gevraagde informatie ook een motivatiebrief schrijven. Een studentendecaan kan wijzen op het bestaan van het Profileringsfonds en Noodfonds en kan de student helpen met een aanvraag. De bekendheid met het Profileringsfonds is onder studenten erg laag, 3% van de studenten weet dat het fonds bestaat.⁸

Aandachtsfunctionarissen

Op elke hogeschool dienen voorzieningen aanwezig te zijn om in de behoeften van studenten met een functiebeperking te voorzien. De hogescholen hebben beleidsvrijheid in de invulling van de begeleiding van deze studenten. Hogescholen hanteren verschillende namen voor deze voorziening. Vaak worden deze studenten bij aanvang van de studie al aan een functionaris gekoppeld omdat bij inschrijving is uitgevraagd naar bestaande problematiek (een fysieke beperking, gediagnosticeerde psychische problemen, maar ook dyslexie, etc.) die het studeren kunnen belemmeren. Soms ontstaat een probleem tijdens de studie en kan een studieloopbaanbegeleider verwijzen naar de aandachtsfunctionaris. Dat gebeurt in een enkel geval ook als een student een probleem heeft dat hij of zij niet direct met zijn of haar studieloopbaanbegeleider wil delen.

Algemene voorlichting rond studiezaken

Elke hogeschool heeft naast de opleidingsinstituten een instellingsbrede voorlichtingsstructuur die is gericht op algemene voorlichting aan studenten. Behalve de website (waarop informatie is te vinden over het betalen van collegegeld of de bereikbaarheid van studentendecanen) is er meestal ook een fysieke balie zoals een studenten service center of het student informatiepunt (STIP). Studenten kunnen hier terecht met vragen. Ten slotte zijn er ondersteunende afdelingen

⁸ Monitor beleidsmaatregelen 2016-2017, p. 143. ResearchNed, juni 2018 in opdracht van het ministerie van OCW.

als beleidsontwikkeling, studentenadministratie en bedrijfsadministratie. Het is belangrijk ook deze afdelingen hier te benoemen, omdat hbo-studenten met medewerkers van deze afdelingen te maken kunnen krijgen, bij vragen over de inschrijving of het betalen van collegegeld.

Andere voorbeelden van studiebegeleiding

De inventarisatie heeft ten slotte wat voorbeelden opgebracht die laten zien hoe hogescholen een eigen inbreng hebben gegeven aan de studiebegeleiding. Zo werkt de Hogeschool Rotterdam met peercoaches. De peercoach is een oudejaarsstudent met een specifieke achtergrond die startende studenten helpt met de overgang naar het hoger onderwijs. Voorbeelden zijn peercoaches met een migrantenachtergrond, peercoaches die (alleenstaande) ouder zijn, of een functiebeperking hebben.

Voorbeelden van onderwijs gerelateerde aandacht voor financiën

Ten slotte is er bij sommige hogescholen in het curriculum aandacht voor financiële zaken. Zo zijn er hogescholen die een keuzevak Omgaan met financiën aanbieden of dat hebben gedaan. Ook zijn er hogescholen die een introductiecollege geven over financiën aan eerstejaars, bijvoorbeeld verzorgd door de gemeentelijke kredietbank.

2.2 Het beheer van gegevens over studenten

Hogescholen hebben een studenten- en een debiteurenadministratie die gegevens over studenten bijhouden. Deze gegevens hebben vooral betrekking op de studievoortgang (in- en uitstroom, en tentamenresultaten, etc.), maar ook op de betalingen van het collegegeld.

Debiteurenprocessen rond de betaling van het collegegeld

Het collegegeld wordt direct aan de instelling betaald. Elke hogeschool hanteert daar eigen betalingstermijnen voor. Dat kunnen er zes zijn, maar bijvoorbeeld ook twaalf. Meestal is een maandelijkse betalingstermijn wel mogelijk. Tegen het eind van het opleidingsjaar vindt soms een dubbele afschrijving plaats, dit gebeurt om het jaarlijkse collegegeld tijdig te innen. Er vindt niet altijd een extra aankondiging van deze dubbele afschrijving plaats. Hogescholen mogen studenten na afronding van het opleidingsjaar niet opnieuw inschrijven als de student het collegegeld van het voorgaande jaar niet volledig heeft betaald.

Collegegeld niet voldaan einde opleidingsjaar? Geen herinschrijving mogelijk!

De uitschrijving van studenten wordt gezien als een maatregel die studenten beschermt tegen oplopende schulden. Studenten mogen geen nieuw studiejaar beginnen met nog een schuld vanuit het oude studiejaar. De student dient dus alle openstaande rekeningen te hebben betaald voordat hij of zij zich opnieuw kan inschrijven. Bij één hogeschool moeten studenten een motivatiebrief schrijven bij het verzoek tot herinschrijving als ze wegens betalingsachterstand zijn uitgeschreven. Bij de andere hogescholen lijkt het voldoende de achterstallige rekeningen te betalen.

De financiële administratie heeft per student in beeld welke bedragen ze innen in welke termijnen, en registreert gegevens omtrent de storningen, waaronder de redenen van storningen en het aantal keren dat een bedrag wordt gestorneerd door een student.

Storno of storning

Een storno is het terugdraaien van een automatische incasso, nadat het geld al op de rekening van de ontvanger is gestort. Dit kan ongeacht of de incasso terecht was of niet. Een storno kan ook het gevolg zijn van onvoldoende saldo.

De hbo-student wordt automatisch op de hoogte gesteld van een betalingsachterstand van het collegegeld. Dit gebeurt via e-mail. In dit proces heeft de studentenadministratie of de stu-

dieloopbaanbegeleider geen rol. De debiteurenadministraties van hogescholen schakelen na het verstrijken van meerdere betalingstermijnen een incassobureau of meteen een deurwaarder in. Dat gebeurt ruwweg tussen de twee à drie maanden na het verstrijken van de eerste herinnering. Indien de student dan nog niet betaalt en moet worden uitgeschreven, wordt de studentenadministratie ingeschakeld. Bij sommige hogescholen wordt dan ook de studieloopbaanbegeleider geïnformeerd over de aanstaande uitschrijving. Eén hogeschool heeft aangegeven het moment van informatie-uitwisseling met de opleiding over een achterstand te vervroegen.

Omdat het proces geautomatiseerd is, is er rond betalingsverplichtingen vrijwel alleen contact op initiatief van de student zelf. Er kan altijd worden gemaïld of gebeld met de front office van de debiteurenadministratie. Als een student contact opneemt bij een betalingsachterstand gaan hogescholen op verschillende manieren om met deze situatie: het verschuiven van de betalingsdeadline komt voor (ook bij aanvang van een nieuw opleidingsjaar), evenals het voorstellen van een (aanvullende) betalingsregeling. Soms is de onderliggende problematiek van dien aard dat betalingsproblemen blijven terugkomen en biedt een betalingsregeling alleen tijdelijk soelaas. Het komt voor dat een front officemedewerker studenten adviseert contact op te nemen met de studieloopbaanbegeleider of het studentendecanaat. Dit gebeurt indien de medewerker het vermoeden heeft van een structureel financieel probleem of wanneer dit door de student zelf bevestigd wordt. Het kan tenslotte gebeuren dat een student contact opneemt als de deurwaarder al is ingeschakeld. Dan kan de financiële administratie een betalingsregeling aanbieden voor andere nog openstaande rekeningen die nog niet aan de deurwaarder zijn overgedragen.

Gegevensbeheer over uitstroom

Debiteurenadministraties beheren gegevens over uitschrijvingen door betalingsachterstanden en kunnen dat per instituut en opleiding in beeld brengen. Daarbij is het soms mogelijk een aantal kenmerken van studenten te vermelden. Het signaleren van trends is lastig op basis van deze gegevens, want uitstroomgegevens gaan vaak niet verder terug dan drie jaar. Het is om twee redenen bovendien op basis van de uitstroomgegevens alleen niet goed mogelijk na te gaan of er een relatie is met de financiële situatie. Er worden geen gegevens geregistreerd over de redenen van de uitschrijving en daarnaast is het na uitstroom onbekend of de student zich na het voldoen van de betalingsachterstand weer inschrijft bij dezelfde hogeschool, of eventueel bij een andere.

Een uitschrijving door de student zelf, na het behalen van het diploma of bij tussentijdse studiestaking vanwege andere redenen dan een betalingsachterstand, vindt plaats via DUO. Hogescholen kunnen de student bij de uitschrijving een enquête voorleggen met vragen over de reden van uitstroom. Daarbij kan worden gevraagd naar 'financiële redenen' voor het beëindigen van de opleiding. Dit gebeurt nu niet structureel en eenduidig.

De hbo-medewerkers vinden dat studenten op een leeftijd zijn waarop ze zelf verantwoordelijk zijn voor hun studie en daarmee ook voor de financiële kant die de studie kent, waaronder het betalen van collegegeld.

3. Het traject van hulp bieden: de hbo-medewerker

Hbo-medewerkers die dagelijks met de studenten contact hebben signaleren financiële problemen over het algemeen zelden. Ze vragen er niet gericht naar en praten ook weinig over financiën met de student. Ze weten zelf weinig van het onderwerp of vinden het niet belangrijk genoeg. Desondanks zeggen alle hbo-medewerkers met wie is gesproken dat ze allemaal wel een keer studenten hebben meegemaakt met grote financiële zorgen. Het onderwerp komt pas aan bod als de problemen al hoog zijn opgelopen. Het is onduidelijk op wiens initiatief de problemen dan ter sprake komen. Over een tijdrovende bijbaan wordt meestal wel gesproken met de student, hbo-medewerkers zien dit als ingang om door te vragen naar de financiën. Ze vermoeden dat veel werken samengaat met studievertraging en studie gerelateerde problematiek. In paragraaf 3.1. wordt dieper op het signaleren van financiële problemen ingegaan.

In paragraaf 3.2 staat de begeleiding van de studenten centraal. In de begeleiding voor studenten met financiële problematiek lijkt de student voornamelijk aangewezen te zijn op decanen. De studieloopbaanbegeleider vormt daarin wel een belangrijke schakel. De hbo-medewerkers vinden dat studenten op een leeftijd zijn waarop ze zelf verantwoordelijk zijn voor hun studie en daarmee ook voor de financiële kant die de studie kent, waaronder het betalen van collegegeld. Anderzijds voelen ze een zorgplicht voor studenten met financiële problematiek. Er wordt doorverwezen naar decanen, maar decanen ervaren dat studenten vaak in een te laat stadium of met verkeerde verwachtingen bij hen terechtkomen, waardoor zij niet de juiste hulp kunnen bieden.

In paragraaf 3.3 worden ten slotte de ervaren knelpunten en verbetermogelijkheden beschreven. Hbo-medewerkers noemen een gebrek aan kennis en vaardigheden, niet weten hoe ze het onderwerp financiën bespreekbaar kunnen maken, tijdsgebrek en een gebrek aan continuïteit in de begeleiding als voornaamste redenen voor het feit dat zij zelden studenten spreken met financiële zorgen of problemen. Hbo-medewerkers willen financiën wel meer bespreekbaar maken zodat het bewustzijn over het onderwerp bij zowel studenten als medewerkers groeit en onderling goed wordt doorverwezen. Daarvoor is scholing en meer onderling contact nodig.

3.1 Het signaleren van financiële problemen bij studenten

In deze paragraaf komen twee perspectieven aan bod. Als eerste de medewerkers die direct bij studenten betrokken zijn, zoals de docenten en de decanen, en als tweede de medewerkers van de debiteurenadministratie. Gevraagd is hoe zij studenten met financiële problemen typeren en hoe en wanneer ze financiële problemen signaleren.

Signaleren van studenten met financiële problemen: de docenten en decanen

Studieloopbaanbegeleiders en decanen vinden hbo-studenten met financiële problemen niet eenduidig te typeren. De achtergrondkenmerken van studenten met financiële zorgen zijn divers en de problematiek is complex en gestapeld. Het gaat volgens hen bijvoorbeeld om studenten met een studieachterstand, met kinderen, een problematische thuissituatie, een functiebeperking, met een mantelzorgtaak, of een migratieachtergrond. Een voorbeeld is: *“Je hebt bijvoorbeeld studenten, vaak met een migratieachtergrond, die al getrouwd zijn en kinderen moeten onderhouden, tegelijkertijd slecht zijn in de taal waardoor de studie extra moeilijk gaat en tegelijkertijd moeten werken met allerlei nachtdiensten omdat vrouw en kinderen onderhouden moeten worden. Die hebben het vaak zwaar en die hebben soms ook hoogoplopende schulden.”* Door hbo-medewerkers van twee hogescholen werd benoemd dat studenten met een moslimachtergrond of Jehovagetuigen vanwege geloofsovertuigingen niet mogen lenen, wat financiële stress kan opleveren.

De studieloopbaanbegeleiders en docenten vertellen bijna allemaal dat ze zelden financiële zorgen of problematiek signaleren. Ze spreken weinig met studenten over hun financiële situatie. *“Dat ontgaat mij volledig dat financiële stukje, daar ben ik helemaal niet mee bezig, ik denk dat*

de meeste daar niet mee bezig zijn.” Ze geven als redenen hiervoor aan dat studenten (op enkele uitzonderingen na) niet met dit onderwerp komen en zelf geen aanleidingen vinden om erover in gesprek te gaan. Of er sprake is van financiële problematiek onder de studenten is daarom ook bij veel medewerkers onbekend. *“Dat kan ook te maken hebben met het feit dat studenten denken dat ze er niet voor bij ons terecht kunnen. We geven het zelf niet aan en anderzijds zou je denken dat studenten denken financiële problemen is niet iets waar je over spreekt, stukje schaamte.”*

De studieloopbaanbegeleidingsgesprekken zijn volgens hen voornamelijk studie gerelateerd. Het verschilt per persoon en per opleiding of de persoonlijke ontwikkeling van de student en de thuissituatie wordt besproken. Signalen die studieloopbaanbegeleiders en decanen noemen zijn het vaak terloops vertellen over het niet kunnen betalen van bepaalde (studie)kosten. Indien studenten zelf hun financiële situatie aankaarten is er vaak al sprake van een vergevoerd financieel probleem. *“Het was zover opgelopen dat de student ook het huis werd uitgezet. ‘De toetsen komen eraan en ik sta op straat, dus dan moet ik het wel vertellen want ik weet niet hoe ik moet handelen.’”*

Signaleren van studenten met financiële problemen: de debiteurenadministratie

Bij de hogescholen in het westen van het land zijn het vooral studenten met een niet-westerse migratieachtergrond met betalingsproblemen. Als voorbeeld geeft een studentendebiteur dat betalingsachterstanden vaak voorkomen bij Antilliaanse alleenstaande moeders. Zij gedragen zich financieel onverantwoord en voelen een verkeerde verantwoordelijkheid; het alleenstaande ouderschap compenseren met het kopen van dingen voor de kinderen.

Studentendebiteuren onderscheiden twee groepen studenten. De eerste is de groep die niet kan voldoen aan maandelijkse betalingsverplichtingen, zich daarvan bewust is en telkens opnieuw financiële zorgen ervaart. Bij deze studenten zijn de stornoredenen ‘onvoldoende saldo’ of ‘geen saldo’. Voor deze studenten zou het volgens de studentendebiteuren beter zijn om tijdelijk te stoppen met hun studie zodat ze het studiejaar erna weer met een schone lei kunnen beginnen. De tweede groep trekt de betalingsopdracht maandelijks zelf in en loopt daardoor uiteindelijk betalingsachterstanden op. Deze studenten lijken het collegegeld niet te willen betalen. In het contact met deze groep studenten komt nonchalance of irritatie regelmatig voor. De debiteuren vinden dat het de verantwoordelijkheid van elke student is om een bewuste keuze te maken voor studeren en daarvan ook de financiële gevolgen te dragen.

‘Niet-willers’ komen nauwelijks voor

In het dagelijkse taalgebruik wordt soms onderscheid gemaakt tussen ‘niet-willers’ en ‘niet-kunners’. De niet-willer wil de rekening niet voldoen en is niet gemotiveerd om de achterstanden op te lossen. Studenten die keer op keer niet betalen worden hier soms onder geschaard. Daartegenover staat de niet-kunner. Hij wil wel betalen maar heeft het geld niet, of is niet vaardig genoeg. Dit onderscheid doet echter geen recht aan de werkelijkheid. De meeste mensen met achterstanden willen wel betalen, het lukt alleen vaak niet. Denk aan een student die ervoor kiest om niet het collegegeld te betalen maar de huur. Dat betekent niet dat de student het collegegeld niet wil betalen. Het zegt alleen maar dat hij dit op dat moment niet kan. Die keuze wordt al snel ten onrechte vertaald naar een ‘niet-willer’, naar iemand die als ongemotiveerd wordt afgeschilderd. Soms is een student al heel lang aan het balanceren met geld en geeft hij uiteindelijk de poging op. Hij wil dan eigenlijk wel, maar ziet geen oplossing meer. Bovendien is motivatie is geen vaststaand gegeven. Motivatie ontwikkelt zich in fasen en varieert in de tijd, onder omstandigheden en in interactie tussen personen (Shah & Gardner 2008). Dat maakt motivatie beïnvloedbaar en dus kan ook een niet-willer gemotiveerd worden om weer actie te ondernemen. Dit vraagt echter wel begrip en kunde van de begeleider en/of schuldeiser.

Bedrijfsmatige gegevens over betalingsachterstanden zeggen op zichzelf weinig over de persoonlijke financiële situatie. De medewerkers van de debiteurenadministratie vermoeden dat achter deze gegevens veel financiële problemen schuilgaan. Uit gesprekken met de individuele hbo-student of bij uitschrijving blijkt soms dat een knellende financiële situatie de oorzaak is. De studentdebiteuren hebben echter meestal geen zicht in de achterliggende problematiek. Het contact dat zij met de studenten onderhouden gaat in bijna alle gevallen telefonisch, daardoor vinden ze het lastig om achterliggende problematiek naar boven te krijgen. Daarnaast geven zij aan dat het vanuit hun rol als studentendebiteur vooral gaat om het oplossen van de betalingsachterstand van de hbo-studenten. Zij vermoeden dat voor de studenten hetzelfde geldt: ze nemen contact op met de debiteurenadministratie om iets te regelen, niet om te praten over de achterliggende problemen. Studentendebiteuren beschouwen het lange tijd niet voldoen aan de betalingsverplichting, of het meer dan eens een stornobericht ontvangen met als reden onvoldoende saldo, als signalen dat er meer aan de hand kan zijn. Het moment dat studenten zelf ondervinden dat ze financiële zorgen hebben en actie ondernemen wordt volgens de studentendebiteuren te lang uitgesteld. In sommige gevallen melden studenten zich pas bij de financiële afdeling van hun hogeschool als de studentvoorzieningen, zoals toegang tot internet, het rooster en het pasje geblokkeerd zijn door de hogeschool, of als ze een brief krijgen van een incassobureau. Het blijkt dat de studenten er dan nog niet altijd bewust van zijn dat ze een financiële verplichting niet zijn nagekomen. *“Studenten weten in veel gevallen niet dat accountblokkering komt door een achterstallige betaling.”*

Mogelijke relatie tussen bijbaan, studie en de financiële situatie

Bijna alle hbo-medewerkers met wie gesprekken zijn gevoerd signaleren dat studenten meer zijn gaan werken in vergelijking met een aantal jaar geleden. Ze relateren dit aan het ontstaan van financiële zorgen. Enerzijds draagt werken volgens hen bij aan de persoonlijke ontwikkeling van de studenten en vinden ze het goed dat studenten zich op deze manier ontplooien. Anderzijds merken zij op dat het werken de studieprestaties in de weg kan staan, door het missen van lessen of dalende studieprestaties. Sommige hbo-medewerkers zien het vragen naar werk als het creëren van een gelegenheid voor de student om over de financiële situatie te beginnen.

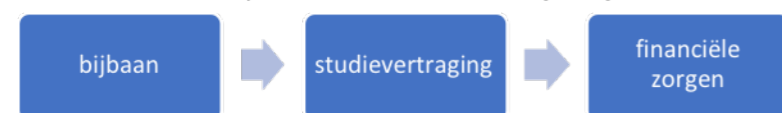
Hbo-medewerkers zien twee patronen bij het ontstaan van financiële zorgen onder hbo-studenten

Uit de verdiepende gesprekken met studieloopbaanbegeleiders en docenten is gebleken dat voor een deel van de studenten (veel) werken gerelateerd is aan financiële zorgen en soms financiële problematiek. Hierin zijn twee patronen zichtbaar.

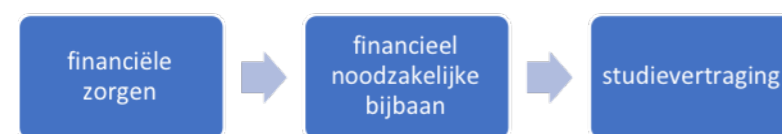
Patroon 1: Studenten werken uit eigen beweging veel naast hun studie. Dit wordt op een gegeven moment te veel, wat ertoe leidt dat te weinig tijd aan de studie wordt besteed. Hierdoor ontstaat na verloop van tijd studievertraging, waardoor studenten zich uiteindelijk zorgen gaan maken over hun financiën (door bijvoorbeeld het niet binnen de termijn halen van het diploma en de oplopende prestatiebeurs als lening die dreigt te moeten worden terugbetaald).

Patroon 2: Anderzijds zijn het studenten die noodgedwongen moeten werken om zich financieel te kunnen bedruipen. Bijvoorbeeld doordat zij hoge lasten hebben of vanuit de thuissituatie minder goed geholpen (kunnen) worden, waardoor er vaak ook sprake is van financiële zorgen. Hierbij werkt stress door in de studie, wat leidt tot vertraging, uitval, en soms tot studiebeëindiging.

Patroon 1: werk- en studiecycclus en ontstaan van financiële zorgen volgens hbo-medewerkers



Patroon 2: financiële zorgencyclus en ontstaan van studievertraging volgens hbo-medewerkers



De hbo-medewerkers vermoeden dat hbo-studenten zich schamen voor hun financiële situatie en ervaren dat ze het zelf moeten kunnen oplossen, waardoor de hulpvraag veelal laat komt.

“De problematiek speelt zich nog altijd af in een taboesfeer, post van de deurwaarder wordt niet geopend, schuldenproblematiek is bij studenten niet anders dan bij andere mensen.”

In sommige gevallen is de problematiek daardoor hoogopgelopen. Hbo-medewerkers signaleren dat deze studenten soms jarenlang ingeschreven staan op de hogeschool zonder dat ze studievoortgang boeken terwijl de betalingsachterstanden telkens terugkeren. Het gaat daarbij om de factoren studievertraging en betalingsachterstand. Deze lijken elkaar volgens de medewerkers te beïnvloeden. De schaamte en faalervaringen weerhouden de studenten om zich uit te schrijven, voeren de hbo-medewerkers aan. Tegelijkertijd zien de hbo-medewerkers ook dat hbo-studenten zich niet uitschrijven met als reden dat ze de studiefinanciering en ov-jaarkaart willen behouden. *“Er zijn studenten die hun studiefinanciering gebruiken als inkomensvoorziening, met geen enkele intentie om punten of vakken te halen.”*

3.2 Het begeleiden van studenten met financiële problemen

Nadat er een financieel probleem is gesignaleerd zijn er verschillende ondersteuningsmogelijkheden.

Studieloopbaanbegeleiding

Als financiële problemen tijdens studieloopbaangesprekken aan het licht komen, dan onderzoeken de begeleiders welke beperkingen dat oplevert voor de student en in welke mate dat de studievoortgang belemmert. Ze zeggen de studenten intern door te verwijzen bij financiële problematiek. Meestal naar de decaan. Minder vaak naar de afdeling studentendebiteuren of de studentenbalie van de hogeschool. Bij één hogeschool worden studenten met financiële problematiek doorverwezen naar het Jongeren Informatie Punt (JIP); studenten krijgen dan begeleiding van studenten die ze kunnen helpen.

De studieloopbaanbegeleiders vinden over het algemeen dat studenten zelf verantwoordelijk zijn voor hun financiële huishouden. Zij vinden dat dit hoort bij de levensfase waarin studenten zich bevinden. Daar hoort volgens sommige begeleiders ook bij dat studenten zelf financiële problemen aanklaarten. Desondanks zijn zij zich er wel van bewust dat ze een signalerende functie hierin hebben, zeker bij de kwetsbare studenten die het om wat voor reden dan ook niet zelf durven te vertellen.

Schaamte voor de situatie en onderschatting van het probleem zijn barrières bij het om hulp vragen

Studieloopbaanbegeleiders praten zelden over financiële zaken met de student. Een mogelijke verklaring hiervoor is hun opvatting dat studenten zelf verantwoordelijk zijn voor hun eigen financiële huishouden en dat studenten zelf financiële zorgen of problemen moeten aangeven.

Schaamte voor de eigen situatie en een onderschatting van de eigen financiële problemen vormen echter een primaire barrière die stappen naar actie belemmeren. Deze barrières spelen al snel na het ontstaan van het financiële probleem een rol. Het weerhoudt mensen ervan om op een vroeg moment actie te ondernemen (Keizer, 2016).

De begeleiding door de decaan

Bij de meeste hogescholen is er in het eerste studiejaar voorlichting waarin de hulp van de decaan onder de aandacht wordt gebracht. Ook is er op de website van de hogeschool altijd contactinformatie beschikbaar. De bekendheid onder studenten over het bestaan van een decaan en de taken die hij of zij uitvoert, is volgens sommige hbo-medewerkers onvoldoende. Maar ook tussen de organisatieonderdelen is er soms weinig bekendheid van elkaars rol en takenpakket. De meeste hbo-medewerkers hebben aangegeven dat de lijnen tussen hunzelf en de decaan kort zijn maar dat betekent niet automatisch dat men van elkaar weet wat men doet. Een decaan: *“Studenten komen dan hier en verwachten dat wij een pot met geld hebben.”* Studenten worden door docenten, begeleiders en studentendebiteuren doorverwezen naar een decaan bij vermoeden van financiële problematiek.

Volgens de Landelijke organisatie van studentendecanen is de taak van een decaan om te adviseren, begeleiden en hulp te verlenen aan individuele studenten bij studieproblemen en problemen van persoonlijke aard voor zover daardoor de studie wordt beïnvloed.⁹ Een decaan is, volgens de hbo-medewerkers, de aangewezen persoon binnen de hogeschool om samen met de student de problematiek verder te verkennen. Decanen hebben volgens hen voldoende kennis, kunde en interne en externe contacten om studenten met financiële problemen te helpen. Het verschilt per hogeschool hoeveel contact de student met een decaan heeft maar over het algemeen heeft de student (op eigen verzoek of na een doorverwijzing) eenmalig contact met de decaan. *“Als studenten aangeven financiële problematiek te hebben of als dat ter sprake komt in de gesprekken dan geven wij als decanen aan ‘ga met de schuldeisers in gesprek, leg de situatie uit en probeer een regeling te treffen’.* We vinden het belangrijk dat de student zelf aan de bel trekt daar.”

De decaan verwijst studenten soms door naar een externe partij. In het geval van financiële problemen naar de kredietbank of de gemeente. In sommige gevallen, indien de studie niet haalbaar blijkt op dat moment vanwege (financiële) zorgen, adviseert de decaan de student om tijdelijk te stoppen met de studie. *“Ze kunnen dan beter gaan werken en sparen en op adem komen.”*

De decaan is ook degene die kan helpen bij het informeren over de aanvraag van fondsen aan studenten met financiële problemen, onder specifieke omstandigheden. De decanen geven aan dat het belangrijk is dat de studenten in een vroeg stadium naar hen worden doorverwezen. Dit is nodig zodat de studenten daadwerkelijk aanspraak kunnen maken op een fonds. Een hbo-medewerker gaf aan dat veel collega's en studenten geen weet hebben van het Profileringsfonds en op deze manier beschikbare middelen niet benut worden. Ook kan het voorkomen dat docenten studenten op een verkeerde manier voorlichten over het Profileringsfonds waardoor de verwachtingen van de student te hoog zijn. Hbo-medewerkers vinden dat ze goed geïnformeerd moeten worden over de mogelijkheden van begeleiding door een decaan zodat de student niet voor een anticlimax komt te staan. Bij een aantal hogescholen is het contact intern daarom ook verbeterd en schuiven decanen soms aan bij studieloopbaangesprekken. Tevens wordt gesteld dat decanen meer kunnen leren van uitwisseling van informatie over de wijze van incasseren door de hogeschool en de gevolgen die een betalingsachterstand kan hebben.

⁹ Landelijke organisatie studenten decanen, <begeleiding door studentendecaan/ studentenpsycholoog>

Voorlichting over de betalingsverplichting

Een studentendebiteur geeft aan dat ze intern altijd kijken naar wie kan helpen om studenten met wie het niet goed gaat toch nog te bereiken. *“We kijken heel erg naar het sociale aspect, wij kunnen dat niet met de student aan de telefoon, wij hebben niet dat gereedschap zelf. Dus we gaan op zoek naar de middelen die we binnen de school hebben om de student toch nog behulpzaam te zijn.”* Dit kan bijvoorbeeld door de opleiding erbij te betrekken zodra de student een tweede herinnering heeft gekregen. De debiteurenadministratie brengt de studieloopbaanbegeleiders of decanen van de situatie op de hoogte en zorgt ervoor dat de student zo via meerdere kanalen wordt bereikt. Of dit effect heeft is echter niet bekend. Debiteurenmedewerkers vinden het lastig om studenten goed te bereiken. Het wordt opvallend gevonden dat studenten pas zelf contact opnemen op het moment dat er een zichtbare en voelbare sanctie wordt opgelegd. Studentendebiteuren zijn actief bezig met de vraag hoe zij studenten over de betalingsverplichting kunnen voorlichten en daarover op maat kunnen communiceren.

Andere voorbeelden van studiebegeleiding

Elke hogeschool kent nog verschillende andere typen aandachtfunctionarissen of ondersteunende partijen die studenten kunnen helpen.

Langstudeerbegeleiding

De groep studenten met een grote studievertraging zijn moeilijk te bereiken. Medewerkers hebben aangegeven in zulke gevallen meerdere malen contact te zoeken, door te mailen en soms te bellen, zonder het gewenste resultaat. Er wordt geconstateerd dat zodra de student niet zelf (terug)komt, het vrijwel altijd zo is dat het contact met de student verwatert en de problemen groeien. Uiteindelijk houden de pogingen op, want men vindt het weer oppakken van contact dan de verantwoordelijkheid van de student. Daarom is bij een hogeschool ingezet op binding tussen de student en de hogeschool. Dit om te voorkomen dat de student geheel van de radar verdwijnt. Tot slot geldt ook voor deze groep dat er weinig over financiën wordt gesproken, niet door de studenten en niet door de hbo-medewerker. Indien het echter in een gesprek ter sprake komt dat de student financiële problemen ondervindt, wordt hij of zij door de langstudeerbegeleider naar de decaan doorverwezen.

Examencommissies

De examencommissie werd door een medewerker aangestipt als een partij die invloed kan hebben op studenten met een studievertraging die financiële zorgen ondervinden. Een student kan namelijk na zeven jaar niet meer lenen bij DUO en na tien jaar studeren moeten studenten met de prestatiebeurs de gehele lening terugbetalen, wat bij de studenten veel stress veroorzaakt. De hbo-medewerker kaart dit derhalve aan bij een examencommissie: *“Via de examencommissie probeer ik de studietermijn van een langstudeerder in te korten, die tegen de tienjaargrens aanloopt.”* De medewerker zegt dat het succes hiervan kan afhangen van de samenstelling van de examencommissie en de mate waarin zij discretionaire ruimte benutten.

Studenten met een functiebeperking

Op een hogeschool zijn voor studenten met een functiebeperking, aandachtfunctionarissen aangesteld. Op een andere hogeschool is hier een taakgroep voor opgericht. *“Ik zie mijn rol als aandachtfunctionaris als een brug tussen het decanaat en de studieloopbaanbegeleiders om studenten met een functiebeperking zo goed mogelijk te kunnen helpen.”*

Indien een student een functiebeperking heeft en aanvullende begeleiding nodig heeft, stuurt de studieloopbaanbegeleider de student hiernaartoe. De hbo-medewerkers die zich bezighouden met functiebeperkingen verwijzen de studenten intern door naar de decaan, in sommige gevallen werkt de decaan samen met deze hbo-medewerkers en verwijst deze extern naar een huisarts of psycholoog. Eenmaal werd het Wmo-loket benoemd, voor het aanvragen van voorzieningen in

verband met de beperkingen. Kanttekening bij de doorverwijzingen is dat het niet altijd louter te maken heeft met financiële zaken.

Docenten

Docenten brengen het onderwerp financiën over het algemeen niet ter sprake in de lessen die zij geven. Dit komt omdat het ofwel niet past bij hun lesstof of omdat zij er nooit aan hebben gedacht om dit mee te nemen in de lessen. Twee geïnterviewde docenten van de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening brengen het onderwerp echter wel ter sprake aangezien het veel raakvlakken heeft met de lesstof. Een van deze docenten geeft aan dat de studenten na de les de gelegenheid krijgen om erover door te spreken indien ze er persoonlijke vragen over hebben. Bij het signaleren van ernstige financiële problematiek worden ze daarna doorverwezen naar de decaan, zodat die uitgebreid de situatie met de student kan verkennen. Een andere docent ziet het juist als zijn taak om het onderwerp veel ter sprake te brengen in de lessen: *“Ik haal het onderwerp schulden aan waar het dan ook maar te pas komt. Op deze manier maak ik studenten bewust van lenen en de consequenties daarvan.”*

3.3 Knelpunten en verbetermogelijkheden

In deze paragraaf zijn de ervaren knelpunten beschreven. Het betreft het taboe rond financiën, de kennis en kunde omtrent dit onderwerp, de tijdsdruk bij de begeleiding van hbo-studenten en de beperkingen die studentendebiteuren ervaren. Er wordt ook ingegaan op de verbetermogelijkheden die hbo-medewerkers zien.

Financiën bespreekbaar maken

De medewerkers hebben het idee dat er een taboe rust op financiën. Er is een vorm van schaamte om te praten over financiën. Zowel om het als student bespreekbaar te maken, maar er is ook sprake van vraagverlegenheid onder medewerkers. De medewerkers delen daarom de wens en behoefte om het thema financiën meer bespreekbaar te maken en bekendheid te geven. Zij vinden dit een belangrijk thema dat de aandacht verdient van medewerkers maar ook van studenten. Het onderwerp zou meer in de klas ter sprake gebracht moeten en kunnen worden door docenten, zij vinden financiële vaardigheden namelijk een vaardigheid die hbo-studenten zouden moeten beheersen. Op deze manier wordt er een beter bewustzijn gecreëerd omtrent het belang van financiën en zijn zowel medewerkers als studenten in staat om het onderwerp te bespreken, zodat in een vroeg stadium financiële zorgen en problematiek herkend kunnen worden.

Kennis en kunde vergroten en continuïteit in begeleiding vergroten

Studieloopbaanbegeleiders ervaren beperkingen bij de signalering. Ze vertellen dat niet elke studieloopbaanbegeleider voldoende kennis en kunde heeft om financiële problematiek te kunnen signaleren. Een aantal medewerkers heeft daarom behoefte aan één plek of medewerkers waarnaar de studenten doorverwezen kunnen worden en waar de expertise gebundeld is.

Begeleiders vertellen dat ze veel studenten dienen te begeleiden maar dat daar weinig uren tegenover staan. Ze hebben meestal een uur begeleidingstijd per jaar per student. Dat is volgens sommigen voldoende om even te vragen hoe het gaat. Anderen vinden het heel weinig. *“Nu heb ik een uur per student per jaar, dan kun je niet uitgebreid op allerlei thema's ingaan, daar heb je gewoon geen tijd voor.”* Begeleiders hebben geen tijd om de gehele situatie van de student uit te vragen. Daarom verwijzen zij studenten door naar het decanaat. Dit wordt als kwalijk gezien omdat de student dan telkens opnieuw zijn verhaal moet delen. Bij het decanaat kan bovendien dezelfde tijdsdruk heersen: *“De studenten benoemen dat de decanen heel weinig tijd hebben, dit maakt dat de studenten vaak niet naar een decaan gaan. Ze zeggen: ‘Nou dan hoef ik geen afspraak te maken want ze kunnen toch geen tijd voor mij vrijmaken.’”*

Medewerkers achten het nodig dat zij worden geschoold in het herkennen van signalen van studenten maar ook in het adequaat doorverwijzen. Hiervoor moet ook meer contact zijn tussen de verschillende collega's met andere functies. Op dit moment ervaren zij dat niet iedereen voldoende op de hoogte is van de verschillende rollen en functies binnen een hogeschool omtrent financiën. *“Maar men ervaart wel dat het soms wenselijk en noodzakelijk is om met elkaar af te stemmen, om een besluit te kunnen nemen.”* Studenten worden bijvoorbeeld volgens hen te makkelijk en te snel naar de decaan of studentendebiteur verwezen, zonder dat de medewerker weet wat zij precies voor de studenten kunnen betekenen. Daarnaast vindt men het belangrijk dat er continuïteit ontstaat in het begeleidingsproces. *“Nu ben je docent, studieloopbaanbegeleider of leerteamcoach voor een jaar en als het jaar op afgelopen is, zijn de studenten uit je beeld. Daar verdwijnen de studenten”. Momenteel worden studenten vaak overgedragen. Dit zorgt ervoor dat begeleiders studenten onvoldoende kennen en daardoor lastiger problemen kunnen signaleren.*

Bevoegdheden en zichtbaarheid van de debiteurenadministratie

Bij de financiële afdelingen geeft men aan dat er bij formele procedures te weinig ruimte is om van de regels af te kunnen wijken. Denk hierbij aan bezwaarschriften bij het gedwongen uitschrijven. *“Persoonlijke omstandigheden kunnen wel worden meegewogen, maar dat komt niet veel voor.”* Ook benoemen zij hun onzichtbaarheid. Studenten weten hen niet altijd te vinden. Het vergroten van de zichtbaarheid is niet eenvoudig. In het verleden zijn er financiële loketten geweest maar de privacy van de student werd daarbij niet gewaarborgd omdat het in een openbare setting was. Weinig studenten bleken daarop af te komen. Dit soort activiteiten kosten te veel mankracht, tijd en geld. Zij zouden graag zien dat hun discretionaire ruimte vergroot wordt zodat ze voornamelijk aan de groep studenten die niet aan de betalingsverplichting kunnen voldoen maatwerk kunnen bieden.

Trainingen aan studenten

Bij een aantal hogescholen werden in het verleden trainingen vanuit het decanaat of anderzijds aangeboden aan studenten om financiële problemen te voorkomen. Daar bleek vanuit de studenten weinig animo voor te zijn terwijl het veel tijd en organisatie vergde van de hbo-medewerkers. Als idee is meegegeven dat studenten met ervaringskennis als deskundigen zouden kunnen worden ingezet in studieloopbaanuren om lessen te geven aan docenten en studenten.

Duidelijk intern beleid en informatieproducten

Een aantal hbo-medewerkers heeft behoefte aan een heldere visie en duidelijke afspraken omtrent financiële problematiek, vastgelegd in beleid. Het gaat dan bijvoorbeeld om protocollen waarin duidelijk is weergegeven op welke manier studenten geholpen moeten worden, ongeacht de problemen die er spelen. Dit zorgt voor eenduidigheid binnen een hogeschool met zoveel verschillende studenten.

Ook werd genoemd dat men behoefte heeft aan informatieproducten die de medewerker mee kan geven aan studenten als over het thema gesproken wordt. Tot slot wordt de informatie die studenten nu online kunnen opzoeken omtrent financiën door veel medewerkers als te onduidelijk beschouwd en als niet te vinden op een duidelijke plek.

Studenten stellen zich vaak pas open op als ze zich vertrouwd voelen bij hun studieloopbaanbegeleider en dat gebeurt als ze ervaren een klik te hebben.

4. Het traject van hulp zoeken: de hbo-student

In dit hoofdstuk staat de student en zijn ervaring centraal.¹⁰ Soms is er al sprake van een financieel onstabiele situatie bij de start van de studie. Deze situatie is meestal het gevolg van een complexe situatie thuis. Bij studenten bij wie de financiële zorgen tijdens de studie ontstaan heeft dit vaak te maken met een combinatie van lastig rond kunnen komen en een moeizame balans tussen werken, lenen en studeren. Studenten die een financieel probleem ervaren, maken zich zorgen over het oplopen van studievertraging of hebben deze al opgelopen. Het missen van lessen, stoppen met de studie, kelderende cijfers, het niet mee kunnen doen met vrienden en zorgen en stress kunnen een uiting zijn van financiële problemen. In paragraaf 4.1 wordt verder ingegaan op het ontstaan van schulden.

In paragraaf 4.2 staat de wijze van hulp zoeken centraal. Hbo-studenten voelen zich verantwoordelijk voor het eerst zelf oplossen van problemen. Zij zullen niet in een vroeg stadium hulp zoeken. Studenten praten daarnaast niet graag over financiën: er heerst een gevoel van schaamte en een taboe. Hierdoor gaan studenten pas hulp vragen als de problemen en zorgen al hoger opgelopen zijn. Studenten die behoefte hebben aan financiële ondersteuning binnen de hogeschool weten vaak niet wat de mogelijkheden zijn of waar ze terecht kunnen.

Wat de ervaringen zijn als er hulp binnen de hogeschool wordt gezocht, komt in paragraaf 4.3 aan bod. Studenten stellen zich vaak pas open op als ze zich vertrouwd voelen bij hun studieloopbaanbegeleider en dat gebeurt als ze ervaren een klik te hebben. In die gevallen ervaren ze de mogelijkheid een probleem op tafel te leggen. De studenten die minder tevreden zijn met de ondersteuning die zij kregen bij hun financiële probleem merken dat de beperkte tijd of het geringe persoonlijke contact, met name met de studieloopbaanbegeleider, hiervan mede de oorzaak is. Daarnaast zeggen studenten dat er over het onderwerp doorgaans niet wordt gesproken, dat er een gebrek aan kennis is en dat begeleiders het belang er niet van inzien.

Tot slot worden in paragraaf 4.4 de aanbevelingen van studenten beschreven. Studenten met financiële vragen of financiële problemen hebben verschillende behoeften als het gaat om het oplossen van de vragen en het aanpakken van deze problemen. De geïnterviewde studenten hebben de meeste behoefte aan een meer persoonlijke benadering als het gaat om financiële zorgen of problemen. Studenten zouden eerder over financiën praten als de betrokkenheid binnen de hogeschool groter is, als het onderwerp meer onder de aandacht komt en het vanaf het begin duidelijk is waar zij terecht kunnen met deze zorgen. Ook is er behoefte aan meer duidelijkheid en het minder onnodig moeilijk maken van financiële zaken. Deze wensen en behoeften kunnen gerealiseerd worden binnen en buiten hun hogeschool.

4.1 Hoe ontstaan financiële problemen bij studenten

In deze paragraaf wordt ingegaan op wat hbo-studenten vertellen over hun financiële situatie, wat ze doen om rond te komen, of ze financiële stress ervaren en hoe dat volgens hen zelf doorwerkt op de studie.

Hbo-studenten ervaren moeite met rondkomen

De studenten die zijn geïnterviewd vertellen bijna allemaal dat zij het lastig vinden om rond te kunnen komen. Het gaat volgens hen 'net aan'. Ze komen soms te kort aan het einde van de maand. Sommigen vertellen dat ze dan bij hun ouders aankloppen. Andere studenten merken dat ze erg zuinig aan moeten doen, waardoor er weinig geld is om in hun vrije tijd leuke dingen te ondernemen. De meeste geïnterviewden vertellen dat ze ofwel veel zijn gaan werken, ofwel veel zijn gaan lenen bij DUO om rond te kunnen komen. Soms wordt er naast de lening nog veel

1

gewerkt, omdat ze bang zijn voor de gevolgen van de studielening in de toekomst. Een student vertelt: *“Nog steeds het idee van € 35.000 schuld en dat wordt alleen maar meer. Als je daarmee moet beginnen is het wel lastig met hypotheek enz. Hierdoor werk ik nu een hoop. Ik ben op dit moment wel bijna zeven dagen in de week bezig met school en werk.”* Studenten proberen een balans te vinden om hun hoofd boven water te houden. *“Ik hoop wel als ik een bijbaantje heb dat de lening ook naar beneden kan. Dat ik het dan een beetje kan compenseren.”* Anderen zien het lenen van veel geld bij DUO juist als enige optie. Dit komt doordat ze een bijbaan en studie moeilijk kunnen combineren. Zo zegt een student: *“Je kan ook niet lenen en dan gaan werken, want dan wordt de kans op studievertraging weer vergroot.”*

Het moeilijk rond kunnen komen levert vaak zorgen op. *“Het is wel de bedoeling dat ik uiteindelijk mijzelf kan onderhouden en ik geen geld aan mijn moeder hoef te vragen... dit geeft ook stress. Het niet kunnen meedoen met je vrienden, dat ik mijn ouders om geld moet vragen. Terwijl die met een pensioengat zitten... Mijn ouders lopen bij de voedselbank. Het is echt een sneeuw-baleffect.”*

Over de studieschuld wordt wisselend gedacht. De ene student geeft aan beter om te kunnen gaan met de hoogte van de studielening dan de andere student. Toch blijkt uit de gesprekken dat de studieschuld bij vrijwel iedereen een stressfactor is. Eén student verwoordt het als volgt: *“Het is net dat als je weg van huis bent en je weet dat je een raam hebt open laten staan. Je weet dat het niet echt een probleem is, maar het is wel irritant want je weet dat het een probleem zou kunnen zijn.”* Tot slot hebben enkele studenten verteld dat ze, vanwege de financiële situatie thuis, voorafgaand aan het starten van de opleiding al twijfels hadden. Ze vertelden het een lastige keuze te hebben gevonden een studielening aan te moeten gaan, terwijl ze in de gezinssituatie al te maken hebben gehad met schulden en de financiële zorgen die hiermee gepaard gaan.

Hbo-studenten ervaren financiële stress

De meeste hbo-studenten die zijn geïnterviewd hebben weleens stress over de financiën ervaren. Studenten die uit een onstabiele (financiële) thuissituatie komen, geven bijvoorbeeld aan dat zij geen financiële ondersteuning van het ouderlijk huis krijgen en zij hun studie zelf moeten bekostigen. Daarvoor helemaal zelf verantwoordelijk zijn, zonder vangnet, levert stress op. Twee studenten ervaren een dubbele belasting: enerzijds ervaren ze prestatiedruk als gevolg van de hoge verwachtingen van hun ouders en anderzijds moeten ze tegelijkertijd soms ook financieel bijdragen aan het gezinsinkomen. Thuiswonende studenten uiten enkele zorgen, bijvoorbeeld over het niet op tijd kunnen afronden van de studie en daardoor het verlies van het recht op een studenten-ov, terwijl de reisafstand naar school groot is en het zonder studenten-ov niet te betalen is. Studenten die eigenlijk op kamers willen, kiezen ervoor om thuis te blijven wonen omdat zij bang zijn dat zij op kamers niet rondkomen en een groot bedrag moeten lenen. Studenten die wel op kamers wonen merken vaak dat als ze niet maximaal lenen ze niet rondkomen en ervaren de lening als een druk op hun schouders. De geïnterviewde hbo-studenten met een bijbaan vertellen dat deze vaak veel tijd in beslag neemt waardoor zij zich zorgen maken over de voortgang van de studie. De studenten zeggen goed te moeten plannen om naast hun bijbaan ook nog tijd aan schoolwerk te kunnen besteden.

De dubbele belasting kan resulteren in een neerwaartse spiraal

Het is de dubbele belasting van het studeren én de financiële situatie die ervoor zorgt dat een hbo-student vindt dat hij een financieel probleem heeft.

Studenten vertellen dat ze het financieel probleem of de financiële zorgen oplossen door veel te gaan werken, veel geld te lenen bij DUO of een balans tussen deze twee te vinden. Ze ervaren dit balanceren als lastig, en het lijkt erop dat een situatie waarin de balans naar het ene of het andere uiterste doorslaat eraan kan bijdragen dat een financieel probleem ontstaat. Bij enkele studenten

die een complexe thuissituatie hebben is dit ook gebeurd. De studenten die veel lenen ervaren dit als een last op hun schouders. Een aantal van hen geeft aan hierdoor extra druk te voelen om hun studie te halen. Des te langer studenten over hun studie doen, des te hoger de lening wordt. De studenten die zijn geïnterviewd geven aan dat zij het over het algemeen moeilijk vinden om eigenhandig de druk van de dubbele belasting te verminderen. Bij enkele studenten is deze balans doorgeslagen en is studievertraging ontstaan.

De signalen die kunnen duiden op financiële problematiek

Financiële stress of problemen bij hbo-studenten zijn niet helemaal onzichtbaar. Hbo-studenten die financiële zorgen ervaren, hebben enkele dingen gemeen. Een concreet signaal is afwezigheid: het regelmatig missen van lessen, tijdelijk niet op school komen of gedurende langere tijd de studie moeten staken. Dat is volgens sommige studenten het gevolg van het moeten werken naast de studie om rond te komen. Een student legt het uit: *“Ik dacht als ik niet ga werken mis ik wel weer 90 euro bij wijze van spreken. Nou, dan is de keuze als je geen geld hebt makkelijk gemaakt dus dan ga je voor de 90 euro. Vervolgens kom je weinig op school en als je thuiskomt van werk ben je moe. Op een gegeven moment ga je achterlopen, ga je het niet meer inhalen en haal je een vak niet. Dan heb je alweer een kans verpest. Vervolgens ga je het de volgende periode weer even rustiger doen en dan haal je een vak net wel maar dan haal je een ander vak weer niet... Dan ben je op een gegeven moment zoveel aan het jongleren met allemaal balletjes in de lucht en als je er dan op een gegeven moment 10 in de lucht hebt dan vallen er geheid een stuk op 3 of 4. Dus op een gegeven moment ging het allemaal mis.”*

Een tweede signaal is de verslechtering van de studieresultaten. Uit de gesprekken met hbo-studenten blijkt dat dit een gevolg kan zijn van afwezigheid, maar dat het ook al kan voortkomen uit de zorgen en stress die voorkomen bij financiële problemen, en die eraan bijdragen dat het lastig is om voldoende concentratie op te brengen voor het studeren.

Hbo-student Jan

Jan heeft een hoge studieschuld. Hij ervaart dat hij wel moet lenen om rond te komen. Jan maakt zich veel zorgen omdat hij langer over zijn studie doet. Toch uit hij zijn zorgen niet graag. “Ik praat er pas over als er naar wordt gevraagd. Maar mijn ouders hield ik wel een beetje een mooi verhaal voor.”

Een derde signaal is het niet mee kunnen doen aan sociale activiteiten. Studenten moeten vaker nee zeggen tegen vrienden. Studenten die moeilijk rond kunnen komen merken dat ze vaak niet mee kunnen doen met vrijetijdsbestedingen die vrienden ondernemen. Zo zegt een student: *“Er wordt sociaal gezien van je verwacht dat je ook iets leuks gaat doen.”* Veel werken en het missen van lessen kan stress met zich meebrengen. Door het weinig leuke dingen kunnen doen raken sommige studenten in een neerwaartse spiraal. Al deze situaties kunnen leiden tot neerslachtigheid, zorgen en langdurige stress.

4.2 Wat doet de hbo-student met financiële problemen

In deze paragraaf wordt eerst ingegaan op de redenen waarom studenten pas laat hulp vragen en vervolgens welke rol de hogeschool volgens de studenten heeft in het signaleren van problematiek.

Wanneer vertellen hbo-studenten over hun financiële situatie

Studenten met (beginnende) financiële problemen vinden dat ze eerst zelf hun problemen moeten oplossen. De geïnterviewde studenten stellen hoge eisen aan zichzelf, zijn perfectionistisch en willen niet falen. Zo vertelt een student: *“Ik ben al heel lang gewend om alles zelf op te lossen... dus ik vraag niet snel om hulp... Je zit in die molen van jezelf en stapt daar niet zo snel buiten.”* Een andere student zegt: *“Het beeld is dat je eerst dingen zelf moet proberen op te lossen en*

daarna pas verder kan gaan kijken. In heel veel gevallen is het dan al te laat en zijn de problemen al hoogopgelopen." Naast de hoge eisen die studenten aan zichzelf stellen voelen studenten deze druk ook van buitenaf. "Je wilt je ouders tevredenstellen, je wilt zelf ook gelukkig zijn met wat je doet... maar de situatie laat dit dan niet toe."

Veel studenten hebben verteld het gevoel te hebben dat ze er alleen voor staan, waardoor het normaal wordt gevonden om rond te lopen met financiële stress en daar niks mee te doen. Doordat studenten deze problemen voor zichzelf houden, worden de zorgen groter. Sommige studenten vertellen zelfs hierdoor neerslachtig te zijn of te zijn geweest "En als je minder te besteden hebt en geen leuke dingen kan doen, dan raak je helemaal in een neerwaartse spiraal."

Hbo-student Emma

"Mijn ouders willen graag dat problemen binnenshuis blijven, maar soms gaat dat niet. Dan loop ik vast en heb ik ondersteuning nodig."

Het niet praten over problemen heeft vaak ook met schaamte te maken. Zo zegt een student: "Het is wel een stukje schaamte of het is lastig om dit punt aan te snijden. Ik schaam me er niet voor, maar ik kan me wel indenken dat anderen het lastig vinden omdat ze dan een stempel krijgen van: jij kan niet omgaan met geld of dat zou wel weer zo'n type zijn... Je stapt ook niet heel makkelijk naar de decaan." Daarnaast heerst er onder studenten vaak een taboe om met anderen over geldzaken te praten. "Nooit zal iemand precies zeggen wat hij op zijn rekening heeft staan, nooit zal iemand precies zeggen hoeveel hij verdient... dat er ervaar ik wel zo."

De rol van de hogeschool in het signaleren van financiële problematiek

Aan de hbo-studenten is gevraagd of ze van de hogeschool verwachten dat begeleiding wordt geboden bij financiële problemen. Ze hebben daar verschillende meningen over. Sommige studenten zoeken liever hulp ergens anders, zoals bij vrienden, familie, of een hulpinstantie buiten de hogeschool om. Zo zegt een student: "Ik heb ook niet echt de behoefte om met mijn studieloopbaanbegeleider te praten over problemen of andere dingen. Ik heb ook geen les van haar. Als ik hulp nodig heb praat ik met mijn ouders of vrienden." Anderen hebben wel behoefte aan ondersteuning binnen de hogeschool en willen meer contact: "Als je bijvoorbeeld niet lekker in je vel zit is het denk ik wel fijn als je daarover kan praten met een vertrouwenspersoon."

Een aantal geïnterviewde studenten vertelt niet te hebben geweten dat de hogeschool studenten bij financiële problemen kan helpen. "Ik vind zelf persoonlijk dat er door docenten, studieloopbaanbegeleider, etc. best wel weinig aandacht aan wordt besteed en daardoor mis ik een soort uitnodiging om er met mensen over in gesprek te gaan en te kijken wat de mogelijkheden zijn. Ook binnen deze school en organisatie überhaupt." Enkele studenten zeggen dat ze het prettig hadden gevonden als de hogeschool meer had laten blijken dat ze met financiële vragen ook bij de hogeschool terecht kunnen. Een student vertelt: "Niemand weet er iets over". Wanneer er meer bekendheid hierover zou komen, is de veronderstelling dat studenten eerder geholpen worden. Zo zegt een student die niet wist dat hij bij zijn hogeschool voor financiële zaken terecht kon: "Ik denk dat dat de afgelopen jaren voor mij wel heel veel stress had gebeurd. Als ik in ieder geval had geweten dat ik daarvoor er terecht kon."

4.3 Wat vindt de hbo-student van de begeleiding door de hogeschool

In deze paragraaf is beschreven wat hbo-studenten die zelf hulp zoeken of hulp aangeboden krijgen binnen de hogeschool van deze hulp vinden. Er wordt ingegaan op de knelpunten die in de begeleiding worden geconstateerd ten aanzien van de kwaliteit en de toegankelijkheid van de hulp en op de mate waarin studenten zich echt op weg geholpen voelen.

De toegankelijkheid van de ondersteuning

De hbo-studenten ervaren het contact met de studieloopbaanbegeleider binnen de opleiding vaak als schaars. In het contact komt het onderwerp financiën niet vaak aan de orde. Hierdoor hebben studenten het gevoel dat zij hier niet over kunnen praten; en dat ze hiervoor niet bij een studieloopbaanbegeleider terecht kunnen, met als gevolg dat zij niet zelf het initiatief nemen erover te beginnen. Zo vertelt een student: "De gesprekken met docenten gingen eigenlijk alleen over inhoudelijke dingen, niet over de vraag: waarom werk je zoveel?" Een student vertelt: "De ene studieloopbaanbegeleider is heel makkelijk te benaderen, anderen hebben al drie jaar lang geen contact gehad met hun studieloopbaanbegeleider. Dit contact hebben ze wel gezocht maar niet gekregen." Contact komt volgens hen tot stand als zij zelf kenbaar maken dat zij behoefte aan ondersteuning hebben: "Het moet wel van de student zelf komen om naar de studieloopbaanbegeleider toe te gaan," vertelt een student. Ten slotte geven studenten aan dat er vaak gewisseld wordt van studieloopbaanbegeleider. Dit draagt volgens hen niet bij aan een goede connectie tussen hen. "Met m'n coach wil ik toch minder delen omdat ik volgend jaar weer een nieuwe krijg."

Goed contact en een vertrouwensband met de studieloopbaanbegeleider kan hbo-studenten de drempel over helpen om persoonlijke zaken te delen. Veel studenten zeggen dat dit vertrouwen ontbreekt omdat het contact als weinig persoonlijk wordt ervaren. "Je kan het ijs ook breken door een keer goedemorgen te zeggen in de lift." Studenten zeggen in een vroeger stadium met hun studieloopbaanbegeleider te praten wanneer zij zich vertrouwd en op hun gemak voelen. Zij komen dan ook eerder terecht bij een decaan. De studieloopbaanbegeleider verwijst hen dan door.

Hbo-studente Elif: "De student zien en horen."

Elif had een tijdje moeite met het betalen van haar collegegeld. Ze maakte zich zorgen of ze wel op de opleiding mocht blijven. Elif vond het lastig om hier met een contactpersoon binnen de Hogeschool over te praten. "Voor mij is het heel lastig om over mijn gevoelens te praten." Elif denkt dat als docenten studenten meer zien en horen dat dit gemakkelijker wordt voor studenten.

Voor de studenten die we spraken waarbij het contact met de studieloopbaanbegeleider ontbreekt is het een grote stap om naar een decaan te gaan. Het is ze daarnaast onbekend dat ze ook met dit soort vragen bij een decaan terecht kunnen en dat hiervoor een doorverwijzing niet per se nodig is. Een student vertelt: "Ik denk als mensen zouden zien dat de decaan zich niet alleen bezighoudt met studentzaken, maar ook met thuis en financiële problemen dan denk ik dat mensen toch eerder daarnaartoe durven gaan."

De kwaliteit van de ondersteuning

Een aantal geïnterviewde studenten heeft wel hulp gehad, maar vond dat die niet aan de verwachting voldeed. De begeleiding was ontoereikend en ze voelden zich niet op weg geholpen. Er is volgens hen bij de begeleiders onvoldoende kennis over geldzaken en de begeleiders zien het belang van geldzaken niet in. Studenten geven bijvoorbeeld aan dat hun begeleiders niet weten waar ze naar door moeten verwijzen. "De decaan wist wel iets meer maar wist ook niet breed te benoemen van: dit kan er ondernomen worden," vertelt een student. Deze student denkt dat decanen over het algemeen beter ingelicht moeten worden. Een andere student zegt: "Ik denk dat ze gewoon echt niet weten wat ze ermee aan moeten." Twee andere studenten vertellen over het geringe belang dat aan geldzaken wordt gehecht. Zo zegt een student: "Ik denk niet dat er voldoende aandacht aan wordt besteed. Dat ze weten hoe ze een student ermee op pad kunnen helpen of kunnen instrueren van: Goh, ga eens naar de decaan of praat er eens over met die en die..." Een andere student vertelt: "Je merkte wel dat ze erover wilde beginnen maar dit niet meteen deed."

Anderen ervaren de hulp van de studieloopbaanbegeleider of decaan over het algemeen als erg prettig. Ze voelen zich op weg geholpen. Daarbij helpt het als studieloopbaanbegeleiders expliciet vragen wat er speelt, enkele studenten zeggen het fijn te hebben gevonden dat zij aan hun jasje werden getrokken, waardoor hun situatie bespreekbaar werd. Begeleiding wordt als goed ervaren als er een gevoel van vertrouwelijkheid is, waardoor een probleem door de student wordt aangesneden. *“Het ligt ook heel erg aan de klik die je met de studieloopbaanbegeleider hebt. Bij de ene persoon zou ik wel heel open zijn en bij de andere niet.”* Een andere student, die regelmatig gesprekken heeft met haar studieloopbaanbegeleider over haar financiële situatie vertelt: *“We hebben een hele goede connectie met elkaar omdat het niet ‘hiërarchisch’ gaat. Ze staat niet boven mij maar we staan gelijk aan elkaar. Zij leert van mij en ik leer van haar.”* De geboden adviezen of ondersteuning helpen volgens de studenten omdat ze ervaren dat er met ze mee wordt gedacht en er adviezen worden gegeven over welke acties ze in het vervolg kunnen ondernemen. Een student die regelmatig gesprekken aanvraagt met haar studieloopbaanbegeleider zegt het volgende: *“Je kan je hart luchten, je krijgt tips en dan... doorgaan.”*

4.4 Wat wil de hbo-student met financiële vragen of problemen

In deze paragraaf staan de behoeften en de oplossingen van studenten centraal. Het gaat dan zowel om meer betrokkenheid en meer aandacht voor het onderwerp als concrete ideeën om de begeleiding te verbeteren.

Meer betrokkenheid

De geïnterviewde hbo-studenten zeggen vooral behoefte te hebben aan een persoonlijke benadering in de ondersteuning binnen de hogeschool. De hoofdboodschap die studenten uitdragen is dat er meer betrokkenheid moet komen, met name van studieloopbaanbegeleiders. *“Ik weet niet maar ze staan gewoon heel ver van je af,”* vertelt een student. Enkele studenten vertelden dat zij persoonlijk contact hebben gemist in de tijd dat zij alsmaar dieper in de financiële zorgen of problemen raakten. Ze zouden het fijn hebben gevonden als de stap naar begeleiding binnen de hogeschool kleiner was geweest of als de docenten wat alerter waren geweest.

Meer informatie over waar je terecht kunt

Naast meer betrokkenheid, is meer bekendheid over waar je naartoe kunt met financiële problemen een behoefte onder de geïnterviewde studenten. Studenten vertellen dat als ze hadden geweten dat de hogeschool een plek is waar je je financiële zorgen kunt uiten, ze dit eerder hadden gedaan. De studenten geven aan meer duidelijkheid te willen waar zij terecht kunnen als zij financiële zorgen hebben. *“Ik zou willen dat ik hier meer informatie over had gehad in het eerste jaar,”* vertelt een student. Een andere student geeft specifiek aan dat ze tijdens het startcollege meer had willen weten over algemene zaken met betrekking tot financiën. De student vindt dat er tijdens het startcollege aandacht besteed moet worden aan wat studenten kunnen doen als ze het collegegeld niet kunnen betalen. *“Ik was tijdens het college alleen maar aan het denken: Hoe ga ik mijn collegegeld betalen, wat voor mogelijkheden zijn er? Ik hoorde de rest niet.”* Sommige studenten benoemen dat als je aan het begin van de studie al ergens aan kunt geven dat je financiële zorgen of problemen hebt, dit veel kan uitmaken. *“Als er een puntje ‘financiële zorgen’ was geweest had ik hem zeker aangekruist.”*

Een open sfeer rond het thema financiën

Naast meer duidelijkheid vanaf het eerste collegejaar, zouden de meeste studenten die we spraken het prettig vinden als er überhaupt meer aandacht wordt besteed aan het onderwerp financiën. Studenten voelen zich niet uitgenodigd om over het onderwerp te praten omdat het niet vaak aan de orde komt. *“Het had geholpen als mensen er zelf mee kwamen,”* vertelt een student.

De betaling van het collegegeld en de aanvraag van regelingen

In de interviews zijn ten slotte twee specifieke behoeften ter sprake gekomen. De eerste is tijdige

informatie over de afschrijving van het collegegeld van de dubbele termijn in de maanden mei en juni. Studenten geven aan dat zij de informatie over de dubbele afschrijving pas laat krijgen. Hierdoor kunnen ze moeilijk rekening houden met de gevolgen van de dubbele afschrijving. *“Hier kregen we drie dagen voor de afschrijving van de dubbele termijn pas een mail over. Waarom komen ze hier niet eerder mee!? Als ik het een paar maanden eerder had geweten had ik ervoor kunnen zorgen dat het op de rekening stond.”* Daarnaast geven sommige studenten aan dat ze het prettig zouden vinden als er wat soepeler kon worden omgegaan met het betalen van het collegegeld.

Ook geven studenten aan dat er meer op de persoon afgestemde mogelijkheden moeten komen voor studenten die hun collegegeld niet makkelijk kunnen betalen. Ondersteuningsmogelijkheden zijn er wel, maar de regelingen zijn ingewikkeld. *“Dan ben je daar eigenlijk alleen mee bezig terwijl je focus op de studie moet liggen.”* Een alleenstaande ouder die moeilijk rond kan komen en aanspraak op een toeslag wilde maken vertelt bijvoorbeeld: *“De voorwaarden zijn zo gedetailleerd. Ik voldoe niet aan die voorwaarden om voor die sponsering in aanmerking te komen.”*

Wat andere instellingen kunnen doen

Naast de behoeften van studenten binnen de hogeschool, zien de studenten die we spraken ook verbeterpunten buiten de hogeschool. Financiële zaken zijn volgens sommigen onnodig ingewikkeld geworden. Deze studenten vinden de brieven van DUO vaak moeilijk geformuleerd en ervaren onduidelijkheid over zaken omtrent de studieschuld. Ze hebben moeite met het vinden van informatie die klopt en passend is voor hun situatie. Een vertraagde student die op internet informatie zocht over het terugbetalen van zijn prestatiebeurs vertelt: *“De informatie was helder, maar sloot niet aan bij wat ik nodig had.”* Toen de student zijn hogeschool en DUO belde kreeg hij van beide partijen een ander verhaal te horen. De student vertelt dat hij behoefte zou hebben gehad aan eenduidige informatie en aan duidelijkere richtlijnen. De student merkt ook dat het een obstakel voor hem is om informatie in te winnen.

Bijlage 1 Onderzoeksverantwoording

In de onderzoeksverantwoording geven we weer hoe de verkenning tot stand is gekomen, hoe deze is uitgevoerd en hoe de verzamelde gegevens zijn geanalyseerd.

Inventarisatie van de begeleidingsstructuur

De contactpersonen bij de hogescholen die deelnemen aan het project zijn eind 2017 benaderd met het verzoek om te helpen bij het verzamelen van gegevens over enerzijds de begeleidingsstructuur en anderzijds de uitstroom van hbo-studenten als gevolg van betalingsachterstanden. Deze uitvraag is via de contactpersoon bij de debiteurenadministratie en de decanen neergelegd. Om de uitvraag richting te geven is gebruikgemaakt van een checklist.

Inventarisatie interne begeleidingsstructuur

Bij elke hogeschool is gevraagd informatie en/of bestaande documentatie (bijvoorbeeld protocollen) te verzamelen en aan te leveren over de wijze waarop de hogeschool studenten met financiële problemen begeleidt. Het ging om de volgende gegevens:

- De ingangen die hbo-studenten hebben (zoals informatiepunten, studieloopbaanbegeleiders en andere betrokkenen).
- Afspraken en instructies met betrekking tot het signaleren van financiële problemen bij studenten.
- Afspraken en instructies met betrekking tot het begeleiden van deze studenten.
- De informatie die studenten kunnen raadplegen als ze vragen hebben over financiën (brochures, informatie op de website van de hogeschool, nieuwsbrieven etc.).

Daarnaast heeft deskresearch plaatsgevonden op documenten over het profileringsfonds en het noodfonds zoals deze bij verschillende hoger onderwijsinstellingen beschikbaar zijn.

Uitstroomgegevens na betalingsachterstanden

Bij elke hogeschool hebben we de uitstroomgegevens van de afgelopen vijf jaar als gevolg van financiële problemen opgevraagd. Het ging om de volgende gegevens:

- Een overzicht van de aantallen en eventuele kenmerken van studenten (faculteit, opleiding) die over de afgelopen vijf jaar zijn uitgeschreven vanwege betalingsachterstand van het collegegeld.
- Een overzicht van aantallen en eventuele kenmerken van studenten die over de afgelopen vijf jaar zichzelf hebben uitgeschreven vanwege hun financiële situatie.
- Gegevens over aantallen en eventuele kenmerken van studenten met betalingsachterstanden van het collegegeld.

Analyse van de verzamelde gegevens

De aangeleverde informatie is samengevat tot een overall beeld van de wijze waarop hogescholen studenten met financiële zorgen of problemen helpen, de beschikbare informatie voor hbo-studenten, de wijze waarop zij gegevens registreren, en de aantallen hbo-studenten die jaarlijks uitvallen wegens financiële problematiek. Wij publiceren geen gegevens over de individuele hogescholen.

Interviews met hbo-studenten

In de periode van mei tot juli 2018 hebben er dertien interviews plaatsgevonden met hbo-studenten afkomstig van de Hanzehogeschool Groningen, Hogeschool Utrecht, Hogeschool Rotterdam en Saxion Hogescholen Deventer en Enschede. Deze hogescholen² hebben de online enquête³ over financiële problematiek bij hbo-studenten binnen de eigen onderwijsinstelling verspreid in de periode eind maart tot eind april 2018.

Selectie hbo-studenten

In de vragenlijst is gevraagd of studenten benaderd zouden willen worden voor een vervolg. Zij konden hiertoe hun e-mailadres invullen. Degenen die zich hiervoor hebben aangemeld, zijn onderverdeeld in drie groepen op basis van de variabele 'studievertraging' in combinatie met de eigen inschatting van de financiële situatie:

- Groep 1: nog geen probleem, wel aandacht nodig
- Groep 2: lichte problematiek, met begeleiding goed aan te pakken
- Groep 3: zwaardere problemen, directe ondersteuning nodig

Uit alle aanmeldingen, verdeeld over deze drie groepen, is een willekeurige selectie gemaakt van hbo-studenten. Deze studenten kregen een e-mail met daarin uitleg over het vervolg van het onderzoek en daarbij een uitnodiging voor een interview met een datum en locatie op de eigen hogeschool. Om voldoende aanmeldingen voor de interviews te krijgen en daarbij voldoende spreiding over de drie groepen en de vier hogescholen te bewerkstelligen, zijn soms meer dan vijftig studenten per hogeschool benaderd.

Uitvoering interviews en systematische analyse gespreksverslagen

In totaal zijn elf studenten van verschillende hogescholen bereid gevonden voor een interview. Daarnaast hebben we met twee studenten gesproken door middel van interne werving. Het waren jongens en meisjes van verschillende leeftijden in diverse stadia van de studie: eerstejaars maar ook langstudeerders. Het waren studenten met westerse maar ook niet-westerse achtergronden, studenten met en zonder kinderen, met een stabiele of onstabiele financiële achtergrond, en zowel thuiswonende als uitwonende studenten.

- Hieronder een overzicht van de geïnterviewde studenten:
- Student Hogeschool Rotterdam, opleiding Technische Informatica
- Student Hogeschool Rotterdam, opleiding Ergotherapie
- Student Hogeschool Rotterdam, opleiding Trade management with Asia
- Student Hanzehogeschool, opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening
- Student Saxion Deventer, opleiding Sportmarketing
- Student Saxion Deventer, opleiding Human Resource Management
- Student Saxion Enschede, opleiding Sociaal Pedagogische Hulpverlening
- Student Hogeschool Utrecht, opleiding Medische Hulpverlening
- Student Hogeschool Utrecht, opleiding Social Work
- Student Hogeschool Utrecht, opleiding Chemie
- Student Hogeschool Utrecht, opleiding Human Resource Management
- Student Hogeschool Utrecht, opleiding System Network Engineering
- Student Hogeschool Utrecht, opleiding Tolk Nederlands gebarentaal en Schrijftolk

² De Haagse Hogeschool is tijdens deze fase aangesloten bij het project Studeren zonder financiële zorgen en heeft de enquête in de periode nadat deze is uitgezet onder de vier genoemde hogescholen nog verspreid onder eigen hbo-studenten.

³ De uitkomsten van dit onderzoek zijn gerapporteerd in: *Studeren zonder financiële zorgen. Deel 1: Financiële problematiek onder hbo-studenten*.

Het doel van de gesprekken was verdieping op de uitkomsten van de verkenning om meer inzicht te krijgen op het ontstaan van problematiek, de zoektocht naar ondersteuning binnen de hogeschool en de wensen en behoeften van hbo-studenten met financiële problemen. De informatie uit deze dertien gesprekken is daarmee niet representatief voor de gehele hbo-studentenpopulatie. Desalniettemin is met dit aantal studenten saturatie bereikt op de uitgevraagde onderwerpen.

De interviews zijn semigestructureerd afgenomen. Aan de hand van een checklist is ervoor gezorgd dat relevante onderwerpen aan bod zijn gekomen maar ook verdiepende vragen gesteld konden worden op onderwerpen die bij de persoonlijke situatie van de hbo-student aansloten. De interviews zijn afgenomen op de hogeschool van de student. Daarbij waren altijd twee onderzoekers vanuit de projectgroep aanwezig, zodat er vragen gesteld konden worden vanuit verschillende invalshoeken. Een uitzondering hierop vormt een interview dat telefonisch heeft plaatsgevonden met een onderzoeker. Gemiddeld duurde een interview een uur. De gesprekken zijn met toestemming van de hbo-studenten opgenomen. De gespreksaantekeningen en audio-opnames zijn verwerkt tot gespreksverslagen. De verslagen zijn met het kwalitatieve data-analyseprogramma ATLAS. Ti (versie 8) op een systematische wijze thematisch gecategoriseerd en geanalyseerd. Op basis van deze analyses zijn de uitkomsten en conclusies in dit rapport uitgewerkt.

Interviews met hbo-medewerkers

In de periode van mei tot juli 2018 hebben er focusgroepen en interviews plaatsgevonden om informatie van hbo-medewerkers op te halen rondom de begeleidingsstructuur en signalering van hbo-studenten met financiële problematiek. De hbo-medewerkers zijn intern door onze contactpersonen benaderd om deel te nemen aan een focusgroep. Hierbij is gestreefd naar een gemêleerd gezelschap om zo het onderwerp vanuit verschillende invalshoeken te belichten en een discussie te laten ontstaan. Een focusgroep bestond uit minimaal twee hbo-medewerkers en maximaal zeven hbo-medewerkers. In totaal hebben er vijf focusgroepen plaatsgevonden, bij de Hogeschool van Amsterdam, Hogeschool Rotterdam, Saxion Enschede, Saxion Deventer en de Hanzehogeschool. Hieronder is opgesomd welke hbo-medewerkers daarbij aanwezig waren:

- Focusgroep Hogeschool van Amsterdam: financiële medewerkers (2)
- Hogeschool Rotterdam: decanen (2), financiële medewerkers (2), coördinatoren (3)
- Focusgroep Saxion Enschede: studieloopbaanbegeleiders (2)
- Focusgroep Saxion Deventer: studieloopbaanbegeleiders (3), contactpersoon functiebeperking (1) en docent (1)
- Focusgroep Hanzehogeschool: studieloopbaanbegeleiders (2), decanen (2) en financiële medewerker (1)

Daarnaast hebben er vijf interviews plaatsgevonden met hbo-medewerkers. Deze hbo-medewerkers zijn ofwel geïnterviewd om verdiepende informatie te verkrijgen ofwel doordat zij niet aanwezig konden zijn bij een focusgroep. Hieronder ziet u een overzicht van de geïnterviewden:

- Interview Avans Hogeschool Breda: financiële medewerker
- Interview Hanzehogeschool: studieloopbaanbegeleiders/contactpersoon functiebeperking
- Interviews Hogeschool Utrecht: studieloopbaanbegeleiders (3)

Bij elk gesprek was de projectleider aanwezig en een notulist. Bij zowel de focusgroepen als de interviews is er gebruikgemaakt van een checklist, dit zorgde ervoor dat alle belangrijke onderwerpen aan bod zijn gekomen. Een focusgroep duurde gemiddeld anderhalf tot twee uur en een interview had de gemiddelde duur van een uur. De gesprekken werden opgenomen en genoteerd. Achteraf werden de gesprekken omgevormd tot gespreksverslagen. Deze verslagen zijn geanalyseerd en hieruit zijn verschillende conclusies getrokken die in dit verslag zijn vermeld.

Bijlage 2 Literatuurlijst

Broek, A. van den, F. Wartenbergh, J. Bendig-Jacobs, R. Tholen, S. Duysak en J. Nooij (2017). *Monitor Beleidsmaatregelen. Studiekeuze, studiegedrag en leengedrag in relatie tot beleidsmaatregelen in het hoger onderwijs*. Den Haag: ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

Inspectie van het Onderwijs (2010). *Onbelemmerd Studeren: Beleid en Voorzieningen voor Studenten met een Functiebeperking in het Hoger Onderwijs*. Den Haag: ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

Keizer, M. (2016). *Afgelost = opgelost. Hoe verlagen we de drempel tot het zoeken van contact?* Onderzoeksproject van de Rijksuniversiteit Groningen, Syncasso en Kredietbank Nederland.

Mullainathan, S. & E. Shafir (2013). *Schaarste. Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen*. Amsterdam: Maven Publishing.

LOS HBO. (z.d.) Digitaal decanen handboek [Digitaal handboek]. Geraadpleegd op 22 oktober 2018, van <https://www.loshbo.nl/digitaal-decanen-handboek/studieloopbaan-en-persoonlijke-omstandigheden/functiebeperkingen-en-psychosociale-problematiek/functiebeperkingen/rechten-van-de-student/rechten-op-grond-van-de-wet-op-het-hoger-onderwijs/extra-begeleiding>

Shah, J.Y. & W.L. Gardner (red.) (2008). *Handbook of motivation science*. New York: Guilford Press.

Staten-Generaal, handelingen der Staten-Generaal, 2005-2006, II, 30588, nr. 3 Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek

Contactinformatie Lectoraat Schulden en Incasso

Onderzoeksteam

Annemarieke van der Veer – *Projectleider en senior onderzoeker*
 Tamara Madern – *lector*
 Marc Anderson – *docent-onderzoeker (tot 1 februari 2018)*
 Eline Maussen – *junior onderzoeker*
 Barbera van der Meulen – *junior onderzoeker*
 Celine Oomen – *student-assistent*
 Danielle Lako – *senior onderzoeker*

Contactpersoon

Annemarieke van der Veer:
Annemarieke.vanderveer@hu.nl
www.schuldenenincasso.nl

Over het project

Het tweejarige HU-project Studeren zonder financiële zorgen is gestart in juni 2017 en loopt tot juni 2019. Dit project is mede mogelijk door een subsidie van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Het HU-lectoraat Schulden en Incasso voert het project uit. In het project worden de interventies onder meer via de landelijke kenniskring Schulden en de ambassadeurs binnen hoger onderwijsinstellingen in Nederland verspreid en geborgd. Het lectoraat is de trekker van de landelijke kenniskring, waarbij onder meer de Hogeschool van Amsterdam, Hanzehogeschool, Avans en Saxion betrokken zijn. Als ambassadeur en meewerkend partners zijn de volgende hogescholen aangesloten:

- Hogeschool Avans
- Hanzehogeschool Groningen
- Saxion Hogeschool
- Hogeschool van Amsterdam
- Hogeschool Rotterdam
- Haagse Hogeschool

Een klankbordgroep van deskundigen is ingesteld om de projectgroep te adviseren.

Leden zijn:

- Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
- Gemeente Apeldoorn
- Gemeente Utrecht
- Nibud
- LSVb