HOERA

Het (digitale) moeras en geregel van volwassen worden.

Over Hoera! Help!

De 18e verjaardag van iedere inwoner van Nederland is een belangrijk moment. Je bent volwassen – voor jezelf én voor de wet. Je krijgt rechten en plichten. Vrijheden en verantwoordelijkheden. Wat dit voor iemand betekent is voor iedere jongere anders. Het vele geregel – zowel offline als online is simpel, lastig of verwarrend.... Het kan voelen als een moeras. Met dit rapport willen de Alliantie Digitaal Samenleven en het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties initiatieven en interventies helpen om aan te sluiten op de diverse behoeften van jongeren.

Dit rapport is de uitkomst van een inclusief en collectief denkproces van een brede en diverse groep jongeren (14–25 jaar), spelers binnen de overheid, het bedrijfsleven en maatschappelijke organisaties. De Alliantie Digitaal Samenleven heeft dit proces tussen januari en september 2021 vanuit haar onafhankelijke rol begeleid.

We hebben onderzocht welke rechten en plichten jongeren hebben als zij 18 jaar worden en wat ervoor nodig is om dit goed te organiseren in Nederland. En ook waarom nu zoveel jongeren financieel kwetsbaar zijn en in grote (financiële) problemen komen. Wat gebeurt er al en wat mist nog? Wat gaat goed en wat minder? Waar liggen de behoeften van jongeren zelf? Wat is nuttig voor iedereen en wat vraagt om maatwerk? Wat zijn de kansen en uitdagingen van digitalisering?

We hopen dat de vele jongeren en andere spelers hun inbreng herkennen in dit rapport.

Inhoud

Over Hoera! Help! 3

Rapport van en voor iedereen 6

1. **Aanleiding en Urgentie** **18**
   Wat is er aan de hand? 19
   Wat zeggen de cijfers? 20
   Wat vinden jongeren zelf? 25

2. **Een inclusief en collectief proces** **28**
   Connecting for impact methodologie 29
   Geleerde lessen tot nu toe 32
   Activiteiten in getallen 34
   Tijdslijn 36

3. **Inzichten & behoefte** **40**
   Kennis 42
   Vaardigheden 44
   Weerbaarheid 48
   Motivatie 50

4. **Aan de slag** **54**
   Aanbevelingen 55

Bronnen 72

Rapport van en voor iedereen

Via dialoogsessies, huiskamergesprekken, tussentijds individueel contact en analyses, ontrafelden we de rechten en plichten van jongeren als zij 18 jaar worden en wat dit betekent voor hun dagelijks leven, hun positie als burger en hun relatie met diensten van de overheid en bedrijven. Wij zijn alle deelnemers enorm dankbaar voor ieders kennis, creativiteit en positieve energie.

Marleen, Martijn, Ashfaaq, Achraf, Ephonine, Hannah, Sem, Luke, Jelle, Bouschra, Zacharia, Marnix, Willem, Kim, Mimi, Eric, Paola, Nicky, Jaap, Petra, Aart, Remco, Mariken, Laura, Winita, Cora, Anna Frieda, Angeliek, Marith, Sjoerd, Jos, Michiel, Evelien, Yasine, Anneke, Nabil, Bart, Sergio, Lieselotte, Lucien, Richeida, Shikara, Yvonne, Nienke, Daniëlle, Henriëtte, Warner, Hannes, Asha, Mirjam, Nabil, Madelon, Suzanne, Anneke, Annelies, Jolande, Manisha, Olaf.

Young Digitals, Movisie, Kredietbank, Logius, Presikhaaf University, Wijzer in Geldzaken, Netwerk Rotterdammer Centraal, Stichting Everyday People, NJI, Alifa, Codename Future, Belastingdienst Toeslagen, Belastingdienst, Youngworks, Acta Verba, JIP Haaglanden, Menzis, Joncker Instituut, Stichting Humanitas, Nibud, Stagehuis Schilderswijk, DUO, Diversion, Verwey, Zorgverzekeringslijn, Digisterker, Elance Academy, Ministerie van Binnenlandse Zaken, Ministerie van Algemene Zaken, Kennisnet, Zadkine, 18ennu.nl, Netwerk Mediawijzer, Missing Chapter Foundation.

Speciale dank aan alle inbreng en tijd van duizende jongeren

We spraken elkaar via Zoom, op gepaste afstand en via onderzoek. Velen van jullie deelden persoonlijke ervaringen. In eigen heldere woorden maakten jullie duidelijk dat het niet vanzelfsprekend is om je online administratie goed te organiseren. Jullie hebben ons meegenomen in jullie leefwereld en de soms dunnen scheidslijn van leven en overleven. Jullie maakten duidelijk dat het nu vaak toeval is om de juiste informatie en begeleiding te krijgen. Jullie vertelden wat problematische schulden met je doet en hielden een spiegel voor dat het risico op fouten maken groter is dan de kans op het succesvol regelen.

Jullie vertelden ons in al jullie kwetsbaarheid wat er volgens jullie nodig is om de ingewikkelde wegen van wet en regelgeving te kunnen bewandelen. Hoe jullie begeleiding vanuit school hierin misten. En het belang van een sociaal vangnet als je ouders je er niet op (kunnen) wijzen of in begeleiden. Mensen in jullie omgeving zijn dus cruciaal; vrienden, het buurtcentrum, oudere broers of zussen. Jullie kwamen in de problemen, niet uit onwil, maar simpelweg omdat het heel ingewikkeld is. Jullie kwetsbaarheid, eerlijkheid, oprechte interesse en nieuwsgierigheid waren bepalend voor de uitkomsten van de gesprekken. Dank jullie wel!

We zijn immens dankbaar voor de ruim 37.000 (zevenendertigduizend!) jongeren die via Instagram deelnamen aan ons onderzoek, opgezet in samenwerking met Young Digitals.

Dank jullie wel!

Onze gezamenlijke missie:

het bouwen van een brede beweging met jongeren zélf die ervoor zorgt dat in 2030 alle Nederlandse jongeren hun leven op orde hebben wat betreft hun administratief geregel offline en online.

Voorwoord

Dromen over een eigen huis, een auto of een baan. Over profvoetballer, influencer of succesvol ondernemer worden. Maar ook over het krijgen van eerlijke kansen, een leven zonder stress, een veilig thuis of beter worden van een chronische ziekte. Ieder mens is anders en iedereen, jong of oud, heeft het recht op eigen dromen, klein en groot.

Jongeren van 18 jaar hebben het druk. Ze zijn bezig uit te vinden wie ze zijn en wat ze willen doen of worden. Ze zijn bezig met vrienden, ontwikkelen zich en denken aan andere dingen dan al het geregel dat gepaard gaat met volwassen worden. Sommigen hebben al (geld)zorgen. Als ze niet goed geïnformeerd zijn over hun rechten en plichten, laat staan dat ze weten wat ze ermee moeten doen, komen ze al snel in de problemen. Het kan leiden tot problematische schulden, onnodige stress en nare hobbels in het dagelijks leven. Het niet oplossen heeft grote sociale en economische gevolgen voor de gehele samenleving, nu en in de toekomst.

"Het niet oplossen heeft grote sociale en economische gevolgen voor de gehele samenleving, nu en in de toekomst."

Onze gezamenlijke missie: het bouwen van een brede beweging sámen met jongeren die ervoor zorgt dat in 2030 alle Nederlandse jongeren hun leven op orde hebben wat betreft hun administratief geregel offline en online.

Dit is nogal een grote missie. Gelukkig zijn er al vele goede initiatieven die zich hier voor inzetten. Laten we alle inspanningen samen nóg veel groter maken om de gezamenlijke missie te bereiken!

Laurentien van Oranje
Mede-oprichter Alliantie Digitaal Samenleven
Oktober 2021

“Wat jongeren vaak nodig hebben is ondersteuning, iemand die met ze meeloopt.”

INTERVIEW

Als niemand je voorlicht over geldzaken, zit je voor je het weet in de schulden

Hashim
Student

Zelf had hij oudere broers en zussen die hem hielpen bij het regelen van zijn geldzaken, maar om zich heen ziet Hashim (23) dat veel van zijn vrienden dat geluk niet hebben. Zij vinden het lastig om een verzekering af te sluiten of belanden in de schulden omdat ze hun toeslagen terug moeten betalen.

"Zelf heb ik ook weleens een betalingsachterstand gehad. De zorgverzekering schrijft pas in de laatste week van de maand af. Daar houd je als jongere geen rekening mee. Gelukkig heb ik altijd een bijbaan gehad, zodat ik het snel af kon betalen. Maar dat geldt niet voor iedereen." Hashim ziet het veel om zich heen gebeuren: jongeren die dure spullen kopen omdat ze erbij willen horen, maar ondertussen steeds verder verstrikt raken in openstaande schulden. Hij vertelt: "Op YouTube en Snapchat zie je rappers met dikke Rolexen en Audi's. Dat wil je ook. Sommige vrienden werken keihard om een bepaalde jas te kopen. Maar ze vergeten dat ze hun schoolgeld en verzekeringen moeten betalen."

Leren over geld

18 worden is een bijzondere mijlpaal, maar het brengt ook verantwoordelijkheden met zich mee. Verantwoordelijkheden waar jongeren volgens Hashim lang niet genoeg op worden voorbereid. Hij vertelt: "Op school leer je een heleboel, maar niet over geldzaken. Terwijl het wel heel belangrijk is. Ik had bijvoorbeeld graag voorlichting gekregen over hoe je omgaat met vaste lasten en wat de consequenties zijn als je een betaalachterstand hebt. Nu moet je het toevallig horen van de mensen om je heen.

Als niemand het je vertelt, zit je voor je het weet in de schulden. En zolang je daar niets aan doet, lopen die alleen maar verder op. De overheid kijkt niet hoe oud je bent of waarom je iets niet betaalt. Iedereen krijgt gewoon dezelfde boete. Voor iemand die al schulden heeft, wordt het zo steeds lastiger om daar nog uit te komen."

Wachttijd

Ook ervaart Hashim dat het lastig is om antwoord te krijgen op vragen over bijvoorbeeld zorgtoeslag of studiefinanciering. Op websites van de overheid staan veel dingen onbegrijpelijk uitgelegd of zijn ze moeilijk te vinden. Bellen geeft geen duidelijkheid. Hashim: "Voor mijn studiefinanciering heb ik een paar keer met DUO moeten bellen. Dat is enorm frustrerend. Het begint ermee dat de wachttijden extreem lang zijn. Als je om negen uur 's ochtends belt, sta je sowieso drie kwartier in de wacht. Daar heb je helemaal geen tijd voor als je naar school moet. In de pauze bellen heeft al helemaal geen zin, want overdag zijn de wachttijden nog veel langer. Lukt het wel om iemand aan de telefoon te krijgen, dan is het enige antwoord dat ze geven dat je op de website moet kijken. Daarvoor bel ik natuurlijk niet op. Ik wil een persoonlijk antwoord, iemand die met me meedenkt. Maar dat gebeurt niet."

Meedenken met jongeren

Momenteel zit Hashim in het laatste jaar van zijn studie sociaal werk. In de toekomst wil hij graag jongeren helpen om geldproblemen te voorkomen. Hij vertelt: "Ik zou graag langs scholen gaan om jonge mensen les te geven over hun financiën. Verder is mijn tip om familie en vrienden te vragen of ze je willen helpen als je ergens niet uitkomt. Er is altijd wel iemand die ouder is dan jij en die dit al eens heeft meegemaakt. Daarnaast hoop ik dat de overheid vaker meedenkt met jongeren. Ik heb zelf best weleens stress gehad over mijn financiën, bijvoorbeeld toen ik erachter kwam dat ik mijn schoolgeld in één keer moest betalen. Daar moeten ze toch juist op tijd over informeren? Goede voorlichting kan een hoop stress en schulden voorkomen."

HOOFDSTUK 1

Aanleiding en urgentie

Wat is er aan de hand?

"Je wordt binnenkort 18 jaar, hoera! Er gaan dan wat zaken veranderen. Zo ben je vanaf je 18e financieel verantwoordelijk. En je moet bijvoorbeeld een zorgverzekering afsluiten."

Met deze woorden begint de website van de Rijksoverheid waar jongeren geïnformeerd worden over hun rechten en plichten als zij 18 jaar worden. In twee zinnen wordt direct duidelijk wat de keerzijde van "hoera" is. Je bent financieel verantwoordelijk... Help!

De nieuwe verantwoordelijkheden zijn wettelijk vastgesteld. Zo'n verantwoordelijkheid op zak en 18 jaar worden betekent helaas niet dat het ook allemaal lukt voor jongeren. En "de jongere" bestaat niet. De grote diversiteit – zoals leefstijl, sociale omgeving, opleidingsniveau, culturele achtergrond en economische situatie - maakt dat de achterliggende oorzaken van belemmeringen en behoeften uiteenlopen en dus verschillen in aanpak nog zijn. In dit rapport vatten we de belemmeringen en behoeften van jongeren als volgt samen (zie ook hoofdstuk 3 – Inzichten & behoefte):

1. Kennis
   Om te weten wat je te wachten staat moet je eerst weten welke verantwoordelijkheden je erbij krijgt vanaf je 18e en welke mogelijkheden en kansen je daarbinnen al hebt.

2. Vaardigheden
   Weten welke rechten en plichten er op je afkomen als je 18 jaar wordt, betekent niet dat je ook in staat bent hier naar te handelen.

3. Weerbaarheid
   De snelle opmars van massamedia en digitalisering leidt tot een overvloed aan informatie. Het is ingewikkeld om door de bomen het bos nog te zien.

4. Motivatie
   Uiteenlopende oorzaken leiden ertoe dat de jongeren de urgentie niet inzien – van lastige persoonlijke omstandigheden tot onwetendheid en drukte met het leven op de rit te krijgen.

Wat zeggen de cijfers?

Ondersteuning of hulp

Gemiddeld heeft zo'n **15%** van alle jongeren tussen de 16 en 27 jaar enige vorm van ondersteuning of hulp nodig.[1]

Betalingsproblemen

Uit de Schulden Monitor van het BKR blijkt dat betalingsproblemen onder jongeren tot 24 jaar de afgelopen vijf jaar met bijna **70%** zijn gestegen.[3]

Schuld of betalingsachterstand

Volgens het NIBUD mbo-onderzoek blijkt dat **23%** van de mbo-studenten een betalingsachterstand heeft. Dat is bijna **1 op de 4**.[2]

Wanbetalers van zorgverzekeringen

Jongeren zijn de **grootste groep** wanbetalers van zorgverzekeringen.[4]

28% van de Nederlandse bevolking was in 2021 25 jaar of jonger.

0-25 jaar: 4.850.952 10-18 jaar: 1.553.769 12-15 jaar: 572.157 15-18 jaar: 599.491

Recht op zorgtoeslag

Slechts **1 op de 3** mbo-studenten vraagt zorgtoeslag aan en laat daardoor meer dan 1.000 euro per jaar liggen [5]

200.000 jarigen

In 2021 worden volgens het CBS **200.000** jongeren 18 jaar.[7]

Problemen met OV-chipkaart

Veel jongeren onder de 30 jaar komen bij de NS met een probleem met hun ov-chipkaart waarvan ze dachten dat niet zelf op te kunnen lossen'.[6]

Ingewikkelde teksten en procedures

55% ontvangt informatie van de overheid het liefst per post. Jongeren weten overheidsinformatie niet te vinden en vinden teksten en procedures ingewikkeld.[8]

Toeliching van de cijfers

Naast de deelname van uiteenlopende jongeren in de dialogen en individuele gesprekken hebben we met Young Digitals een online onderzoek ontwikkeld en uitgevoerd. Young Digitals leidt jongeren op tot digital marketeers. Jongeren tussen 18-27 jaar die een opstap kunnen gebruiken. Veel van hen hebben geen afgeronde opleiding, geen baan, soms een uitkering en vaak ervaring met de nodig tegenslag in hun leven. Het co-creëren van het Instagram-onderzoek leverde direct heel veel persoonlijke inzichten op. De jongeren hadden stuk voor stuk affiniteit en helaas ook ervaring met het onderwerp en waren daardoor goed in staat zich in te leven in de doelgroep van het onderzoek.

Onderzoeksmethode

- Instagram onderzoek
- Drie rondes "insta-stories"
- 903.453 jongeren zijn bereikt; hebben de story op instagram geopend
- 37.054 jongeren hebben gereageerd op uiteenlopende vragen

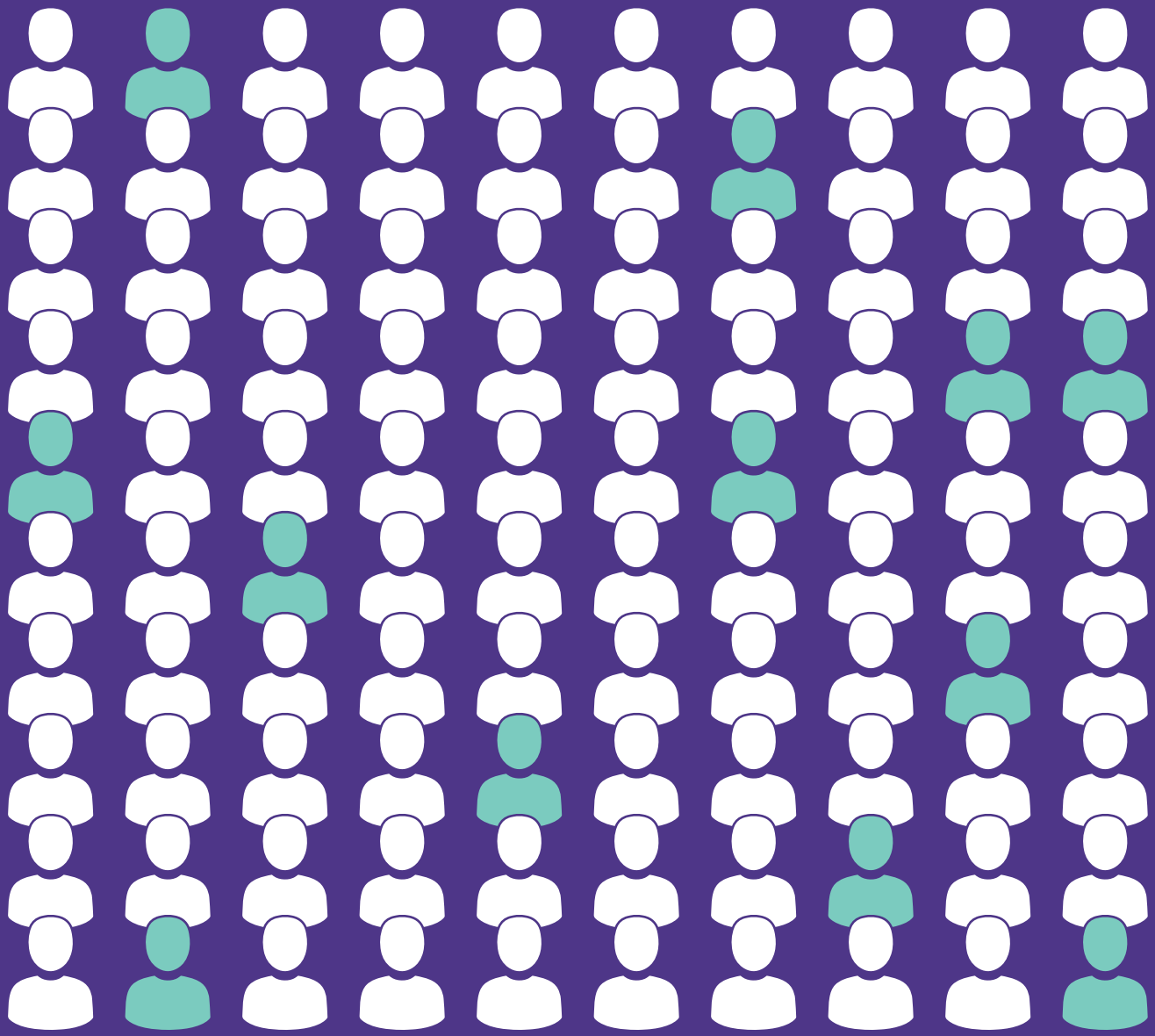
Centrale vraag van het onderzoek

Hoe kunnen we een zo groot mogelijke groep jongeren bereiken om behoeften en belemmeringen rondom hun rechten en plichten te peilen?

Selectie van jongeren

Dé jongere bestaat niet. Deze manier van onderzoek biedt de mogelijkheid een diepere selectie te maken op basis van leeftijd, geslacht, stedelijk of provinciale omgeving. Er zijn check-vragen (Is een zorgverzekering verplicht?) en info-vragen gesteld (Zou je les willen hebben over belastingaangifte op school?). We hebben deze kwantitatieve data gebruikt in de dialogen met jongeren. Zij hebben ons verteld wat de oorzaak of achterliggende gedachte is, welke belemmeringen voor hen hieraan ten grondslag liggen. We hebben gesproken over de consequenties en over mogelijke oplossingen.

Het blijft natuurlijk uiterst interessant waarom jongeren hier wel of niet op reageren. Wat zegt dat over hun persoonlijke situatie en over de mogelijke gevolgen voor hun eigen levens. We zien deze cijfers als aanknooppunten voor persoonlijke gesprekken en vervolg -onderzoek. Want als 88% van ruim 37.000 jongeren niet weten wat zij moeten regelen als zij 18 jaar worden dan is dit hoe dan ook veelzeggend.



88% van de jongeren geeft aan dat zij niet weten wat zij moeten regelen als zij 18 jaar worden.

WEEK:
Monday
Tuesday
Wednesday
Thursday
Friday
Sunday
NOTES

Wat vinden jongeren zelf?

50%
van de jongeren weet niet dat een zorgverzekering verplicht is.

75%
heeft geen brief van de gemeente gekregen voor hun 18e inzake rechten en plichten.

24%
van de jongeren is bang om in de schulden te komen.

40%
van de jongeren had willen leren over belastingdienst op school.

82%
van de jongeren heeft zijn/haar zorgverzekering niet zelf geregeld.

27%
van de jongeren had willen leren over verzekeringen op school.

72%
van de jongeren vindt dat hij/zij niet te veel verantwoordelijkheden hebben gekregen vanaf hun 18e.

88%
van de jongeren geeft aan dat zij niet weten wat zij moeten regelen als zij 18 jaar worden.

INTERVIEW

Neem vooral contact met ons op als je ergens niet uitkomt

Nienke Willems
Adviseur Interactie Belastingdienst

Veel jongeren zien de Belastingdienst als een gesloten instituut. Daar moet verandering in komen, vindt Adviseur Interactie Nienke Willems (47). De Belastingdienst probeert namelijk op veel verschillende manieren om toegankelijk te zijn voor jongeren.

"Sinds begin vorig jaar hebben we een Instagram-account. De helft van onze volgers daar is jongere. We merken dat ze ons steeds beter weten te vinden. In de DM's komen elke dag vragen binnen. Die proberen we zo goed mogelijk te beantwoorden." Instagram is één van de plekken waar de Belastingdienst dichterbij jongeren probeert te komen, zo vertelt Nienke. "Maar we zijn op nog veel meer plekken bezig om onze communicatie met deze groep te verbeteren. Zo hebben we dit jaar een pilot gedaan om jongeren die nog geen aangifte hebben gedaan te bellen voordat zij een aanmaning krijgen. Dit voorkomt een boete. Als ze er zelf niet uitkwamen, hebben we hen geholpen. Ook sturen we alle jongeren die 18 jaar worden een brief over wat dit betekent voor hun studiefinanciering, toeslagen en belastingen."

Positief begin

Niet iedereen is fan van de Belastingdienst. Daar is de organisatie zich van bewust. Toch hoopt Nienke dat jongeren een ander beeld krijgen als ze een goede start ervaren. Ze vertelt: "Jongeren die een bijbaan hebben, krijgen vaak geld terug van de Belastingdienst. Met het indienen van hun aangifte ontvangen ze gemiddeld 150 euro. Als je na je eerste aangifte geld

terugkrijgt, is dat een positief begin. Bovendien leer je meteen hoe het invullen werkt. Hopelijk voelt het dan later – als je wel verplicht aangifte moet doen – een stuk laagdrempeliger." Ook aan die laagdrempeligheid werkt de Belastingdienst hard. Nienke vervolgt: "Sinds een paar jaar hebben we een app. Bij veel jongeren is de fiscale situatie niet zo ingewikkeld. Alles is dan al ingevuld. Je hoeft alleen nog zelf te checken of het allemaal klopt. De app is een groot succes onder jonge mensen. We krijgen goede reacties en ook de reviews zijn positief."

Help de helper

Ondanks alle inspanningen, weet de Belastingdienst dat ze met hun eigen communicatie niet iedereen bereiken. Daarom zijn er andere initiatieven om mensen goede hulp te bieden. Nienke: "We hanteren een help-de-helper-beleid. Daarmee ondersteunen we hulpverleners om de mensen die bij hen aankloppen zo goed mogelijk te helpen. Jongerenwerkers vormen een belangrijke doelgroep. Op belastingdienst.nl/kennisnetwerk vinden zij alle informatie die ze nodig hebben om jongeren te helpen. Bijvoorbeeld over het uitleggen van toeslagen, maar ook hoe je iemand helpt bij het doen van belastingaangifte." Ook voor jongeren die niet in contact staan met een welzijnswerker is er gratis hulp beschikbaar. Nienke vervolgt: "In de meeste bibliotheken is een Informatiepunt Digitale Overheid. Hier kun je terecht met algemene vragen over zaken die je online met de overheid moet regelen. Niet alleen over belasting, maar bijvoorbeeld ook over studiefinanciering. En natuurlijk is de BelastingTelefoon gratis bereikbaar. Tot slot bieden we bij onze balies hulp aan, ook met het invullen van de aangifte."

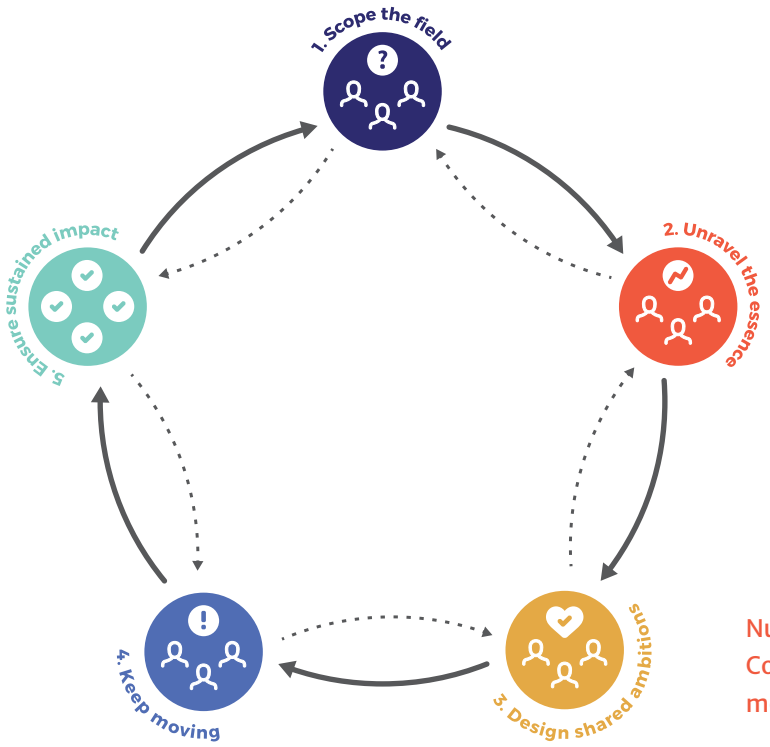
Meedenken

Soms belanden jongeren in de schulden. Bijvoorbeeld als zij hun zorgtoeslag moeten terugbetalen omdat ze te veel hebben verdiend met een bijbaan. De bedragen lopen dan al snel hoog op. Nienke: "Als je schulden hebt, ben je daar de hele dag in je hoofd mee bezig. Dat zijn altijd nare situaties. We starten nu een programma gericht op het voorkomen van en goed helpen bij schulden. Mocht iemand toch een schuld krijgen bij de Belastingdienst, dan kijken we bijvoorbeeld of we een betalingsregeling kunnen treffen. Het belangrijkste is dat mensen met ons in gesprek durven gaan. Mijn tip aan jongeren is dan ook: neem vooral contact met ons op als je ergens niet uitkomt. We denken zoveel mogelijk met je mee."

HOOFDSTUK 2

Een inclusief en collectief proces

Connecting for impact methodologie



Number 5 Foundation
Connecting for Impact
methodologie

De Alliantie Digitaal Samenleven werkt op basis van de Connecting for impact visie en methodologie van Number 5 Foundation: dat vraagstukken pas écht opgelost kunnen worden via dialoog en co-creatie met alle perspectieven, waarbij de mensen om wie het gaat gelijkwaardige gesprekspartners zijn. Van daaruit ontstaat een gedeeld beeld en gezamenlijke probleemdefinitie. Hierdoor kunnen spelers samen ook groter denken en een gezamenlijk plan ontwikkelen. Deze aanpak brengt ook de versnippering in kaart. Ook tijdens dit proces is gebleken dat er al heel veel (mogelijke) oplossingen zijn. En moet dus alleen iets nieuws worden opgestart als dat een verrijking/aanvulling is van het bestaande aanbod.

Het belang van diverse perspectieven

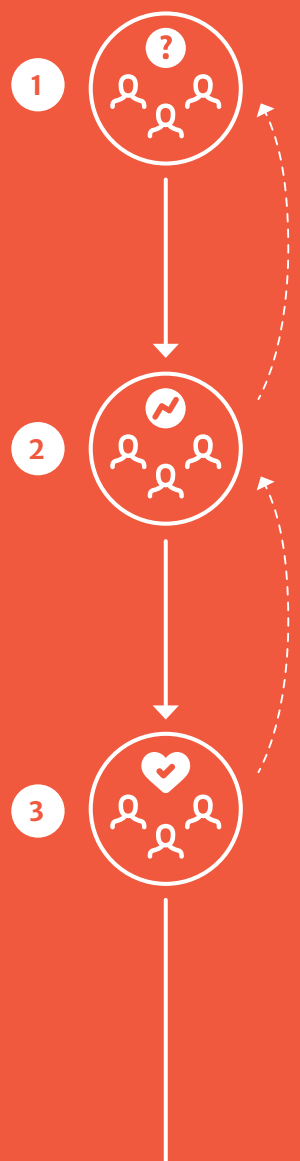
Digitalisering ontsluit voor velen op veel gebieden enorme kansen. Tegelijkertijd moeten we nooit uit het oog verliezen dat er ook groepen mensen zijn voor wie dit niet vanzelfsprekend is. Een gezamenlijke aanpak is hiervoor nodig en het vraagt erom dat we vraagstukken vanuit álle perspectieven (leren) bekijken: feiten, beleid en wetgeving. Beleving, belangen en behoeften. En ook de belemmeringen, wensen en gevoelens van mensen die met een vraagstuk te maken hebben.

Om de belemmeringen en behoeften rondom 18-jarigen en hun rechten en plichten te onderzoeken zijn we dus met uiteenlopende spelers van binnen en buiten het systeem in dialoog gegaan. Dialoog staat niet tegenover actie, integendeel. Het zorgt ervoor dat iedereen vanuit een gedeelde waarheidsbevinding, probleemdefinitie en zonder verkeerde aannames stap voor stap verder komt.

Versnippering in kaart brengen

Van januari tot juli 2021 hebben we ons ingezet om met een diverse en brede groep jongeren, jongerenwerkers, onderwijskundigen, overheidsinstanties, uitvoeringsorganisaties en hulpverleners de dilemma's rondom 18-jarigen in beeld te brengen. Er gebeurt immers al zo veel en toch lossen we het niet op. We hebben het proces gefaciliteerd, spraken daarnaast individueel met betrokkenen, voerden onderzoek uit en hebben verdiepende interviews afgenomen onder uiteenlopende betrokkenen. Al deze (individuele) inzichten hebben geleid tot een gezamenlijke behoefte om daarmee samen te komen tot de ambitie en aanbevelingen.

We hebben tot nu toe de eerste drie stappen van de Connecting for impact methodologie doorlopen:



1. Scoping the field:
in kaart brengen van de huidige situatie

- Wat is de huidige aanpak?
- Waarom is verandering nodig?
- Is er versnippering of juist eenduidigheid
- Waar liggen obstakels en kansen?

2. Unravel the essence:
transparant maken van de behoeften, blinde vlekken en rode vlaggen

- Wat is ieders probleemdefinitie?
- Welk perspectief mist nog?
- Wat zijn ieders individuele belangen?
- Is er bereidheid om vanuit gezamenlijkheid groter te denken?

3. Design shared ambitions:
ontwerpen van een gezamenlijk actieplan

- Wat zijn de randvoorwaarden van succes?
- Wat is de gezamenlijke missie op korte en op lange termijn?
- Hoe komen we tot een gezamenlijke aanpak?
- Wie heeft welke rol?

Geleerde lessen tot nu toe

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties ziet dat de enorme regeldruk grote problemen oplevert voor jongeren. Naar aanleiding van deze probleemdefinitie zijn we in gesprek gegaan met jongeren, de overheid, opvoeders en andere relevante spelers. We hebben samen onderzocht wat het huidige (hulp)aanbod voor jongeren is vanuit alle organisaties. In parallel hebben we samen met jongeren hun uiteenlopende situaties en behoeften ontrafeld. Hieruit bleek dat er nog veel stappen te zetten om ervoor te zorgen dat vraag en aanbod op elkaar aansluiten.

Op basis van vijf belangrijkste geleerde lessen bouwen we in 2022 samen verder.

Les 1

Belang van ontrafelen met kinderen en jongeren

Door in gesprek te gaan met jongeren zelf, worden de échte problemen duidelijk. Dus door hun perspectief steeds centraal te blijven stellen, wordt het probleem wel ingewikkelder, maar ontstaat ook een totaalbeeld van wat er aan de hand is en dus moet worden aangepakt.

Les 2

Erkenning van de noodzaak van gezamenlijkheid

Partijen denken vanuit eigen invloedssfeer, inzichten en belemmeringen. Door interventies en aanpakken te koppelen, ontstaat de mogelijkheid om een grote gezamenlijke ambitie te formuleren. Blijf die ambitie steeds vasthouden.

Les 3

Vertraging helpt om het echt te snappen

Instanties zijn (soms) geneigd te snel in oplossingen te schieten, zonder nog de onderliggende behoeften en beleving te doorgronden van de mensen om wie het gaat – in dit geval kinderen en jongeren. Vertragen is nodig om dieper te graven, wat ruimte biedt voor structurele veranderingen.

Les 4

Scherpe keuzes zijn nodig

Er gebeurt van alles, maar dat is niet genoeg om het probleem ook echt op te lossen, laat staan te voorkomen. Het blootleggen van overlap en gaten helpt om focus te brengen op de acties die nodig én niet nodig zijn.

Les 5

Blij zijn met weerstand

Een collectief proces roept weerstand op, meestal omdat niet iedereen gewend is om vanuit gezamenlijkheid te denken en handelen. Juist die weerstand is een positief teken dat er iets wordt blootgelegd dat op een andere manier moet worden aangepakt.

Activiteiten in getallen

37.054

reacties van jongeren op het online-onderzoek

903.453

jongeren met het online onderzoek bereikt

10

dialoogsessies (waarvan 3 live)

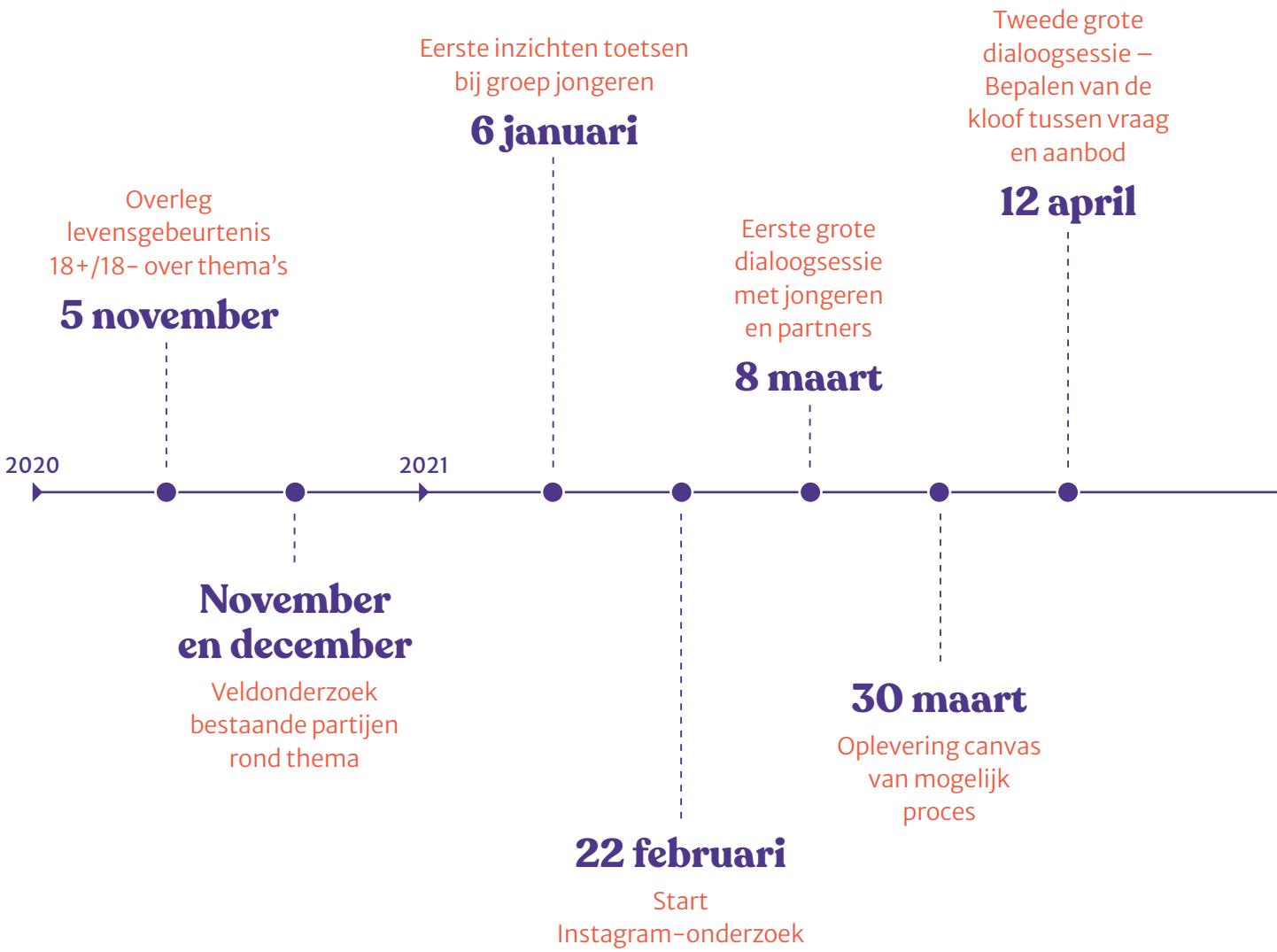
42

jongeren bij dialoogsessies

33

betrokken organisaties

Tijdslijn


Overleg levensgebeurtenis 18+/18- over thema's
5 november
2020
November en december
Veldonderzoek bestaande partijen rond thema
2021
Eerste inzichten toetsen bij groep jongeren
6 januari
22 februari
Start Instagram-onderzoek
Eerste grote dialoogsessie met jongeren en partners
8 maart
30 maart
Oplevering canvas van mogelijk proces
Tweede grote dialoogsessie – Bepalen van de kloof tussen vraag en aanbod
12 april

17 mei
Knelpunten onderzoeken met partners

25 mei
Huiskamergesprek met jongeren in Rotterdam over zorgtoeslagen en verzekeren

26 mei
Huiskamergesprek in Den Haag over achteraf betalen en weerbaarheid online

27 mei
Derde grote dialoogsessie – Stappen om de kloof te dichten

29 juni
Aansluiten bij consortium Jongeren en de digitale overheid

Juni t/m september
In verschillende groepen de inzichten bundelen voor het rapport

3 november
Laatste check inhoud rapport met partners

2022

Januari
Uitreiking rapport en dialoog jongeren en bestuurders van de betrokken organisaties

INTERVIEW

Jongeren lopen veel geld mis als ze niet weten wat ze moeten regelen

Marnix Kappetein
Oprichter 18ennu.nl

Wat doe je als je 18 wordt en nergens kunt vinden wat je allemaal moet regelen? Dan richt je zelf een platform op. Dat wil zeggen: als je Marnix Kappetein (30) bent. Twaalf jaar later is zijn website 18ennu.nl nog altijd drukbezocht door jongeren en hun ouders.

"Soms ontvang ik mails van jongeren die me hun DigiD opsturen en vragen of ik een aanvraag voor hen wil doen. Zelf lukt het ze niet om hun weg te vinden in alles wat ze moeten regelen als ze 18 worden." En dat is begrijpelijk, volgens Marnix. Als je 18 wordt komt er veel op je af. Jongeren krijgen wel informatie, maar niet op een manier die bij hen past. Hij legt uit: "Sommige gemeenten sturen een verjaardagskaart. Daarop proberen ze dan met straattaalwoorden zoals 'doekoe' duidelijk te maken dat je recht hebt op toeslagen. Zoiets belandt bij veel jongeren gewoon in de prullenbak. En degenen die wél op zoek gaan naar informatie, komen terecht op ouderwetse websites vol moeilijke woorden. Logisch dat ze daarop afhaken."

Les naar volwassenheid

Op zijn eigen platform legt Marnix alle regelzaken overzichtelijk en simpel uit. Dat is prettig voor jongeren, maar het is geen permanente oplossing. Daarvoor is meer verandering nodig. Marnix geeft een voorbeeld: "Nu is er vaak één informatiemoment als een jongere 18 wordt. Maar als je leest over studiefinanciering terwijl je nog niet studeert, blijft die informatie niet hangen. Dat gebeurt pas als je je inschrijft voor een studie." Ook op

scholen valt winst te behalen. Marnix vervolgt: “Over wat je rechten en plichten zijn als je volwassen bent krijg je nauwelijks les. Je leert wel dat je mag stemmen, maar daar houdt het bij veel scholen op. Ik denk dat die lessen veel uitgebreider moeten. Hoe vraag je een DigiD aan? Op welke toeslagen heb je recht als je 18 bent? Als het dan eenmaal zover is, weten jongeren al wat ze kunnen verwachten. Dat maakt het veel makkelijker om in actie te komen.”

Niet achterover leunen

Informatievoorziening is volgens Marnix niet het enige dat beter kan. De overheid laat jongeren te makkelijk achterover leunen. Hij vertelt: “Als je 18 bent, moet je verplicht een zorgverzekering afsluiten. Online geeft de overheid als eerste optie om niets te doen en de verzekering via die van je ouders te laten lopen. Daarna komt pas de uitleg hoe je er zelf één afsluit. Terwijl je als jongere meestal veel goedkoper uit bent met een eigen verzekering. In mijn ogen moeten ze dat laatste stimuleren.” Aan de andere kant leunt de overheid zelf ook achterover. Marnix vervolgt: “De overheid weet alles van je. Als je belastingaangifte doet weten ze waar je woont, waar je werkt en hoeveel je verdient. Maar als je recht hebt op zorgtoeslag, moet je die zelf aanvragen. Daardoor lopen vooral jongeren die al moeite hebben om hun weg te vinden in alle regelingen, een hoop geld mis. Een ander voorbeeld is dat je zelf je studiefinanciering en studentenreisproduct stop moet zetten als je klaar bent met je studie. Heel veel jongeren vergeten dit en krijgen een boete. Ik denk dan: als je als overheid weet dat iemand stopt met studeren, is het toch logisch om dit ook stop te zetten?”

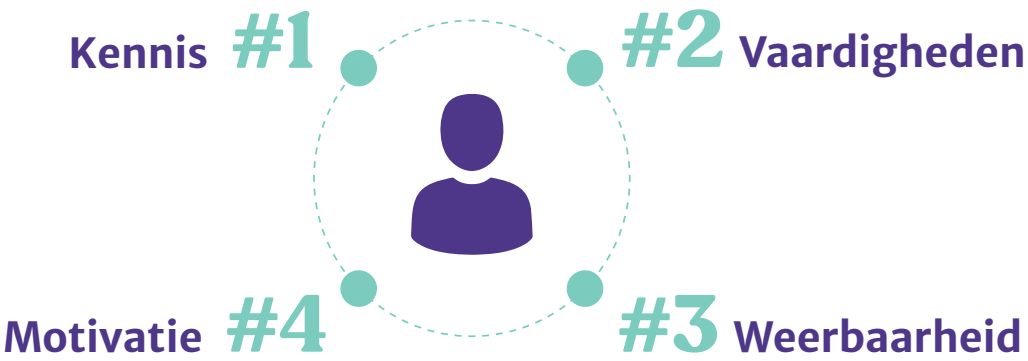
Ondanks alles wat er op je afkomt als je 18 wordt, is het volgens Marnix ook belangrijk om er niet te zwaar aan te tillen. Hij sluit af: “Je achttiende verjaardag vieren is vooral leuk. Je mag opeens veel meer en zet de eerste stappen richting zelfstandigheid. Mijn belangrijkste advies aan jongeren is om hun gegevens bij de overheid up-to-date te houden. Daarmee voorkom je problemen.”

HOOFDSTUK 3

Inzichten & behoefte

Dé jongere bestaat niet

De cijfers, online onderzoeksresultaten en gesprekken met jongeren maken duidelijk: dé jongere bestaat niet. Door hun inzichten serieus te nemen, snappen we wat zij nodig hebben om in actie te komen. De uiteenlopende inzichten van jongeren leggen vier kernbehoeften bloot.



Kennis

Niemand vertelde mij WAAROM ik bepaalde dingen moest doen. – (19) Bij mij ging het goed, maar mijn broers en zussen moesten er zelf achter komen, die hebben wel fouten gemaakt. – (22) De biologieleraar heeft uitleg gegeven over de zorgverzekering, dat was heel fijn want verder heb ik niks hierover geleerd op school. – (18) **Mijn ouders komen hier niet vandaan, wisten zij veel.** – (21) Omdat ik altijd de brieven voor mijn ouders moest vertalen wist ik gelukkig iets over belasting enzo. – (29) De brief van de gemeente begreep ik niet. Het was niet een duidelijk stappenplan of zo. Ik werd steeds doorgestuurd naar andere websites en schoof het steeds voor mij uit. – (18) **Weten hoe een zorgverzekering werkt zou een voorwaarde moeten zijn om je diploma te kunnen halen.** – (21) Ik woonde niet bij mijn ouders maar ik wist niet dat ik recht had op huurtoeslag. – (23)

Weten wat je (niet) moet doen

Om actie te kunnen ondernemen moet je weten wát je dan precies moet doen en waarom het belangrijk is. Heb je recht op een toeslag? En wat levert het je op? Wat gebeurt er als ik geen zorgverzekering afsluit? Er ís wel allerlei informatie beschikbaar (zoals online, via school, de gemeente of iemand in de buurt die erover vertelt). Maar dit is niet bij iedereen bekend. De huidige informatie bereikt niet alle jongeren, laat staan structureel. Hierdoor staat nu een grote groep jongeren in de kou.

Vaardigheden

mijnoverheid, mijntoeslagen, mijnberichten... dit valt bij mij allemaal onder het kopje te moeilijk. – (21) Omdat ik sowieso weet dat ik er slecht in ben, ga ik ervan uit dat ik het fout doe. Dan ben je zo bang dat je iets illegaals doet. – (18) **En dan die taal...dan haak ik dus meteen af.** – (24) **Wist ik veel dat een zorgverzekering verplicht is, tot ik een boete van CAK kreeg en ik 130% moest betalen!** – (21) Dankzij corona weet ik eindelijk hoe mijn DigiD werkt, ik had het nodig om mijn testuitslag te krijgen. – (17)

Weten is nog geen doen (WRR Publicatie 2017)
Er bestaat een behoorlijk verschil tussen wat van burgers wordt verwacht en wat zij daadwerkelijk aankunnen. De groep voor wie de eisen soms te hoog gegrepen zijn, is niet beperkt tot een kleine groep 'kwetsbaren' zoals mensen met een laag IQ. Ook mensen met een goede opleiding en een goede maatschappelijke positie kunnen in situaties verzeild raken waarin hun redzaamheid ontoereikend is, zeker op momenten dat het leven tegenzit. Dat is niet omdat hun intelligentie of kennis tekortschiet, maar omdat er een beroep wordt gedaan op allerlei andere mentale vermogens, zoals het vermogen om in actie te komen, om het hoofd voldoende koel te houden, en om vast te houden aan goede voornemens.[9]

Kunnen wat je wil of moet

Leesvaardigheid en taalvaardigheid zijn basisvereisten om je weg te vinden in het moeras van digitaal geregel. Uit het internationaal programma- en peilingsonderzoek (PISA) blijkt dat de leesvaardigheden onder 15 jarigen zorgwekkend dalen. Jongeren beschikken over splintervaardigheden rondom digitalisering. Hun capaciteiten worden vaak overschat. Bovendien moeten we de hulpbehoefte rondom planning en organisatie niet onderschatten.[10]

Tips
ALS BASIS VOOR
MEXICAANSE GERECHTEN
MAAKT TACO'S
HEERLIJK TE COMBINEREN
MET GEHAKT OF AIR
GARNALEN OF ALLEEN
MET GROENTE.
SERVEER JE TACO'S
MET EEN FRISSE
TOMATENSALADE
OF MAAK ER EEN
LEKKERE GUACAMOLE
OF SALSADIP BIJ

“Voor veel jongeren is het zo’n jungle!”

Weerbaarheid

Ik heb deze tas op internet gehaald toen ik 's nachts niet kon slapen. Ik heb het mijn vader en moeder niet verteld, hij kost meer dan 500 euro. – (18) **Een creditcard van 1000 euro is gemakkelijk aangevraagd.** – (21) **Mijn moeder leerde mij gelukkig: Ga geen dingen halen waar je later spijt van krijgt.** – (23) Mijn moeder is slachtoffer van de toeslagen affaire. Ik ben bang voor de belastingdienst. Ik ga echt niet bellen. – (18)

Aanvoelen wat normaal is

De snelle opmars van massamedia heeft gezorgd voor een overvloed aan informatie. Het is ingewikkeld om door de bomen het bos nog te zien. Alles is leuk, interessant en boeiend, met keuzestress als gevolg. Continue confrontatie met ogenschijnlijk succesvolle levens van influencers, vrienden en kennissen stellen de weerbaarheid van jongeren extreem op de proef.

Verleiding en prikkels zijn aan de orde van de dag, 24 uur lang, ook 's nachts als je even op je telefoon kijkt. Tegelijkertijd weten we niet meer wat normaal is. Influencers die duizenden euro's per maand lijken te verdienen en jongeren met hoog oplopende schulden. Rond hun vijftiende worden jongeren kwetsbaarder, omdat het deel van de hersenen dat belangrijk is voor emoties op die leeftijd ongeveer 'rijp' is, terwijl de zones voor planning en de controle van impulsen zich nog maar net beginnen te ontwikkelen. Beïnvloeding en verleiding zijn een groot risico onder jongeren.[11]

Motivatie

En dan die taal...dan haak ik dus meteen af. – (24) **Ik was 17 toen ik het moest regelen, ik had te veel aan mijn hoofd, it was a mess.** – (21) Als niemand mij uitlegt waarom ik belasting moet betalen of wat ik aan een zorgverzekering heb, dan heb ik ook geen zin om het te regelen. – (17) **OV-kaart inleveren, verhuizing doorgeven, toeslagen wijzigen, ik weet wel dat ik het moet doen maar het komt er soms niet van. En dan krijg je dus meteen een boete.** – (23) Ik heb het veel te druk met leven, werken, school, vrienden, sporten. Wanneer moet ik dit allemaal regelen? – (18)

De urgentie inzien

Uiteenlopende oorzaken leiden ertoe dat jongeren de urgentie niet inzien. Stress veroorzaakt door schulden, boosheid door persoonlijke omstandigheden of angst voor instanties en regels. Maar ook een druk sociaal leven, een thuissituatie waar alles wel wordt geregeld en allerlei andere alledaagse zaken waardoor jongeren geen prioriteit geven aan (digitaal) geregel.

INTERVIEW

We moeten dingen niet alleen vóór jongeren doen, maar vooral mét jongeren

Angeliek van der Zanden
Programmaleider Jongereneducatie
Stichting Digisterker

Digitaal burgerschap is geen vak dat standaard op school wordt gegeven. Toch verwacht de overheid meer en meer dat mensen hun zaken digitaal regelen. Angeliek van der Zanden (57), Programmaleider Jongereneducatie bij Stichting Digisterker vertelt waarom het belangrijk is om al jong te leren hoe de digitale overheid werkt.

"Voor het ontwikkelen van ons lesmateriaal hebben we onderzoek gedaan naar de digitale vaardigheden van jongeren. Een van de casussen daarbij was het aanvragen van zorgtoeslag. Als je online zoekt op 'zorgtoeslag', krijg je eerst vijf advertenties te zien. We zagen dat de jongeren die gewoon aanklikten en invulden. Pas op de laatste pagina kwamen ze erachter dat ze op de website zaten van een commercieel bedrijf." Ook al brengen jongeren veel tijd online door, volgens Angeliek wil dat niet zeggen dat het voor hen makkelijk is om hun zaken digitaal te regelen. Ze vertelt: "De website van de Belastingdienst is iets heel anders dan TikTok of Snapchat. Het vraagt om andere vaardigheden. Het taalgebruik is ingewikkelder en de websites werken vaak niet zo intuïtief als de apps die ze kennen. Voor lang niet iedereen is het vanzelfsprekend dat ze hiermee om kunnen gaan. Daarom is het belangrijk om hier op school aandacht aan te besteden."

Misverstanden

Met het programma *Doe je digiding! Jongeren en de digitale overheid* wil Stichting Digisterker jongeren op het vmbo en mbo leren hoe de digitale overheid in elkaar steekt. Het is voor scholen nog niet verplicht om zulke

lessen aan te bieden. Terwijl dat volgens Angeliek wel hard nodig is. Ze vertelt: “Onder jongeren bestaan veel misverstanden over wat hun rechten en plichten zijn. Sommigen vragen bijvoorbeeld geen zorgtoeslag aan omdat ze denken dat hun ouders daar te veel voor verdienen. Terwijl die toeslag alleen afhankelijk is van je eigen inkomen. Of ze weten niet dat ze recht hebben op een aanvullende beurs voor hun studie. Zo lopen ze heel wat geld mis. Ook voor ouders is het vaak ingewikkeld om dit allemaal bij te houden. Daarom is het juist zo belangrijk dat scholen hier aandacht aan besteden. Aan de ene kant om het bewustzijn onder jongeren te vergroten, en aan de andere kant om hen te leren hoe je deze zaken dan aanpakt.”

Digitaal burgerschap in vakkenpakket

Omdat lessen over digitaal burgerschap nog niet verplicht zijn, merkt Angeliek dat het lastig is om bij scholen binnen te komen. Ze vertelt: “We zijn sinds maart 2019 bezig om *Doe je Digiding* uit te rollen op scholen. We zijn vaak afhankelijk van een decaan of docent etc. Gelukkig merken we dat scholen die het lespakket één keer besteld hebben, daarna vaak terugkomen. De reacties zijn enthousiast, maar we bereiken nog lang niet zoveel mensen als we zouden willen. Daarom is het belangrijk dat de onderwijsinnovatie die op de planning staat snel doorgaat. Daarin is digitaal burgerschap namelijk een verplicht onderdeel van het vakkenpakket. Hoe eerder het zover is, hoe minder jongeren er in de problemen komen.”

Liever filmpjes

Naast het informeren op school, is het volgens Angeliek belangrijk dat organisaties zich in hun communicatie meer in jongeren verplaatsen. Ze vervolgt: “Uit ons laatste onderzoek in samenwerking met het Verwey Jonker Instituut, kregen we terug dat jongeren liever filmpjes zien dan brieven lezen. Nu heeft de overheid wel wat video’s, maar die hebben vaak een hoog spreektempo en bevatten veel moeilijke woorden. Dan schieten ze hun doel voorbij. Ik denk dat we het niet alleen vóór jongeren moeten doen, maar vooral mét jongeren. Betrek ze bij het maken van nieuwe communicatiemiddelen: wat zijn hun vragen, hoe leggen ze dingen aan elkaar uit en op welke kanalen willen ze hierover horen? Dan kom je met dingen waar je ze echt mee helpt.”

HOOFDSTUK 4

Aan de slag

Aanbevelingen

"Jongeren zijn vaak een afvinkbox, hier zijn ze het startpunt."

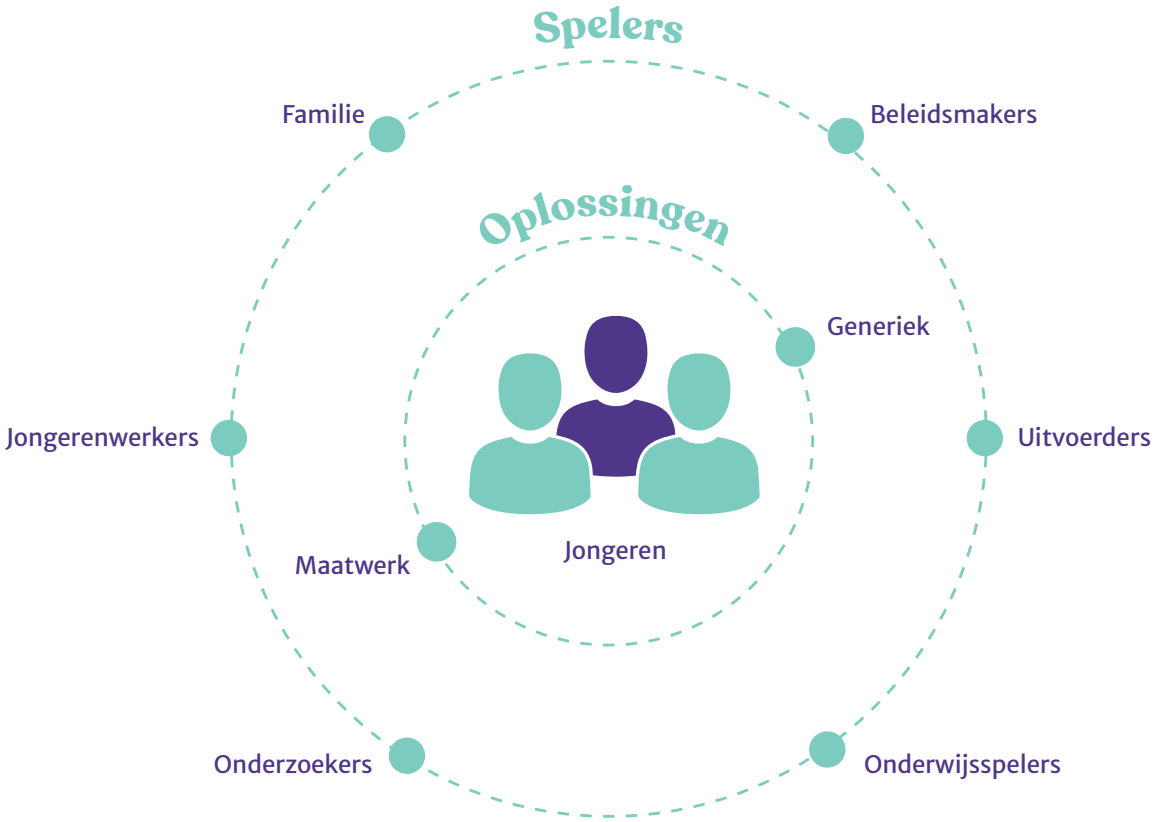
Het kan niet vaak genoeg gezegd worden. Alle jongeren zijn anders. We moeten alle jongeren in kaart brengen, mét jongeren, zodat we hen allemaal kunnen bereiken. Daarbij moet ook gedacht worden aan de boodschap. Die moet helder en **begrijpelijk** zijn en via de juiste communicatiekanalen gebracht worden.

De jongeren willen graag weten waarom je sommige dingen moet regelen. Dat betekent inzicht hebben in wat de **gevolgen** zijn – als je iets wél, maar ook als je iets niet regelt. Iets nu even niet betalen kan op de langere termijn leiden tot het stoppen met je studie en zo gevolgen hebben voor je kansen in de toekomst.

We vuren met elkaar **heel veel informatie** op jongeren af als ze 18 jaar worden en verwachten dat zij het **zelfstandig** regelen.Terwijl zij vanaf de brugklas al heel goed sommige zaken zouden kunnen regelen. Waarom **verspreiden** we het niet een beetje? Dan is er vaker aandacht, meer contact en minder stress. Sommige jongeren krijgen informatie op school en thuis, van verschillende kanten en op verschillende momenten door de jaren. Anderen krijgen vlak voor hun 18e een brief van de bank, de belastingdienst, de zorgverzekering, de woningcorporatie, DUO, de Bibliotheek en de huisarts. Niet gek dat zij **door de bomen het bos niet meer zien**.

We verzinnen steeds nieuwe oplossingen om jongeren te informeren. Maar waarom doen we dat niet wat meer samen? **Alle spelers zijn aan boord**. Uitvoerders van de wet en regelgeving, kennispartners en onderzoekers, vindplekken en infrastructuren, Jongerenwerkers en hulpaanbieders en niet te onderschatten, **de jongeren** zelf. We zijn in staat een **keten** te bouwen **van vraag tot aanbod**. Het moet alleen nog beter bij elkaar komen. Van los zand tot een stevig zandkasteel.

Jongeren staan centraal. Zij zijn allemaal anders, hebben verschillende emoties, belemmeringen en behoeften. Vragen en antwoorden. Voor de jongeren kunnen generieke oplossingen soms al leiden tot de oplossing. Tegelijkertijd zijn er jongeren die andere hulp nodig hebben, maatwerk. Dit kan alleen door alle betrokken spelers daarbij te betrekken.



De inzichten helpen ons kansen te zien waarmee we aan de slag kunnen gaan. Dit kan alleen door alle spelers daarbij te betrekken:

Jongeren
De jongeren staan altijd centraal. Bij elke actie en oplossing vormen hun belemmeringen en behoeften het startpunt. We kijken naar een bredere groep, van 12 tot 27 jaar. Zij helpen ons de juiste vragen te definiëren, vanuit onwetendheid en nieuwsgierigheid. En achteraf vanuit hun geleerde lessen.

Beleidsmakers
De mensen die vanuit overheidsorganisaties en uitvoeringsinstanties het huidige en toekomstige beleid vormgeven. Zij volgen de regels en organiseren de uitvoering.

Uitvoerders
Dit zijn de mensen die het beleid daadwerkelijk uitvoeren. Zij zijn de schakel tussen wet- en regel-geving en de mensen (jongeren) waar het om gaat. Zij zijn de oren en ogen van buiten naar binnen en van binnen naar buiten. Mits ze die kans krijgen.

Onderwijsspelers
De onderwijsmakers ontwikkelen lespakketten en programma's voor het curriculum of het informele aanbod. De onderwijsgevers zijn gemotiveerd dit aanbod op een passende manier over te brengen aan de scholieren en studenten.

Onderzoekers
De mensen en organisaties die ofwel onderzoek doen en informatie rond dit onderwerp bundelen ofwel in een overkoepelende organisatie de verbinding zoeken tussen partijen en werken vanuit een gezamenlijk doel rondom een specifiek vraagstuk.

Jongerenwerkers
Gedreven professionals die naast en tussen jongeren staan en achter de voordeur komen. Zij kunnen jongeren helpen om in actie te komen met hun digitaal geregel.

Familie
Directe omgeving van jongeren. Ouders, verzorgers, broers/zussen en andere familieleden die zouden kunnen zien hoe de jongeren omgaan met hun rechten en plichten en hoe ze het beste geholpen kunnen worden.

“Brieven van gemeenten zijn vaak heel talig.”

#1

Werk vanuit een gezamenlijke ambitie

Alle spelers zijn aan boord. We kennen allemaal onze rol en zoeken verbinding met de andere betrokkenen om samen meer te bereiken. We werken vanuit de oplossingen die er al zijn. Als er iets écht ontbreekt kijken we met de jongeren wie wat moet ontwikkelen.

We zoeken doorlopend de verbinding en dagen onszelf uit dit ook te doen naar onverwachte spelers en thema's. Samen blijven we ons inzetten om digitaal burgerschap in het curriculum te bestendigen.

a. We ontwikkelen gezamenlijke communicatie voor momenten waarop jongeren over meerdere zaken geïnformeerd moeten worden.

b. We delen onderzoeksbehoeften, de onderzoeksagenda en -uitslagen met elkaar en bespreken dit met de jongeren en bepalen gezamenlijk de opvolging.

c. We maken gebruik van elkaars infrastructuur en vindplekken, zoals de informatiepunten digitale overheid gebruik kunnen maken van 18ennu en de de content van Digisterker bij buurthuizen en jongerenwerkers wordt aangeboden.

d. We delen onze netwerken zoals het consortium Digisterker, het netwerk rondom Wijzer in Geldzaken, de community rondom regeldruk/18 jarigen, het consortium financiële educatie en anderen.

Breng alle jongeren in kaart, samen mét jongeren

Alle jongeren zijn anders, we brengen deze verschillende jongeren in beeld. We doen dat samen met jongeren en geven hen structureel een stem.

Het startpunt van onze aanpak zijn de jongeren waar het om gaat. De grote verschillen onder jongeren vragen om een diverse aanpak, uiteenlopende communicatiekanalen en wisselende vindplekken.

a. De jongeren die betrokken zijn, brengen de verschillende jongeren in beeld (in samenwerking met de Haagse Hogeschool, Stagehuis Schilderswijk, Presikhaaf University en reeds bestaande jongerenorganisaties zoals NJR).

b. Met oog voor de verschillen in opleidingsniveau, sociaal economische situatie, culturele achtergrond, interesse en motivatie.

c. We betrekken deze groep structureel bij de uitvoering van de overige aanbevelingen.

#2

#3

Zorg voor een duidelijke boodschap, in de juiste taal

We maken de boodschap in duidelijke, begrijpelijke taal en zorgen dat de gevolgen (positief en negatief) worden uitgelegd zonder belerend te zijn.

Door de betrokken partijen met kennis over de inhoud, de feiten en cijfers samen te brengen met jongeren, ontstaat een gezamenlijk narratief.

a. We co-creëren samen met het jongerenteam en de partners (waaronder Belastingdienst, DUO, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Zorgverzekeringslijn, 18ennu) de boodschap vanuit de juiste inhoud.

b. We maken gebruik van feiten en cijfers afkomstig uit onderzoek (Nibud, Belastingdienst, Alliantie Digitaal Samenleven, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties).

c. We verbinden een ervaren communicatiebureau om deze gezamenlijke boodschap te ontwikkelen en te koppelen aan passende communicatiekanalen.

Verspreid de informatie voorziening over de tijd

Sommige kinderen komen in eigen omgeving weinig in aanraking met instanties zoals de belastingdienst, banken of verzekeraars, tot zij rond hun 18e in overvloed worden benaderd. Terwijl andere kinderen hier in hun thuissituatie of op school over worden geïnformeerd en daardoor beter voorbereid zijn.

Jongeren hebben moeite met grote hoeveelheden informatie en het plannen van de acties die hierbij komen kijken. Dat is wat er nu aan de hand is: heel veel informatie komt in één grote bulk op hen af. We verspreiden de informatievoorziening én de bijbehorende verplichting, visualiseren waar mogelijk en brengen kinderen en jongeren zo in een vroeg stadium in contact met de instanties.

a. We maken gebruik van tijdlijnen die al ontwikkeld zijn, onder meer door Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties rondom regeldruk en 18-jarigen.

b. We visualiseren op deze tijdlijn de rechten en plichten met persoonlijke verhalen over de gevolgen en de plekken waar kinderen, jongeren en hun ouders terechtkunnen voor hulp en advies zoals het Informatiepunt Digitale Overheid, 18enu, Zorgverzekeringslijn en Doe Je Digiding.

c. We verspreiden deze gevisualiseerde informatie fysiek en digitaal op vindplekken waar jongeren én hun ouders komen. Van consultatiebureau tot bibliotheken, van scholen tot sportverenigingen en buurthuizen.

#4

#5

Zorg voor onafhankelijke (digitale) hulptroepen

Elke jongere heeft behoefte aan hulp of ondersteuning. Een plek waar je hulp kunt krijgen, levenslessen leert en je gestimuleerd wordt om het goede te doen: jouw hulptroepen. We ontwikkelen dit samen met jongeren: een onafhankelijke digitale plek waar rolmodellen, polls, acties en casussen worden gecombineerd met de boodschap om jongeren bewust te maken en te activeren rondom hun rechten en plichten.

a. Een plek van jongeren, ontwikkeld met jongeren, bijvoorbeeld samen met de Young Digitals.

b. Waar hulp en ondersteuning direct beschikbaar zijn, door de koppeling met 18ennu en andere niet commerciële ondersteuningsmogelijkheden.

c. Een plek waar kennispartners (Nibud, Wijzer in Geldzaken), uitvoeringsinstanties en overheid (DUO, de Belastingdienst en Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) hun kennis en informatie kunnen delen.

INTERVIEW

Het is een taak van iedereen om jongeren te helpen

Anne-Frieda Nijenhuis en Yassine Abarkane
Stagehuis Schilderswijk

In de Schilderswijk in Den Haag runnen Anne-Frieda Nijenhuis (40) en Yassine Abarkane (31) het Stagehuis Schilderswijk. Hier helpen ze jongeren met vragen over studie, geld en werk. Regelmatig zien ze dat jongeren in de problemen komen omdat ze niet weten hoe ze hun zaken moeten regelen.

"De jongeren die hier binnenlopen komen uit een kring waar mensen toeslagen nodig hebben om rond te komen. Ze weten dus al jong dat ze bijvoorbeeld zorgtoeslag kunnen aanvragen. Maar over alles wat daarachter schuilgaat, hebben ze geen idee." Hier gaat het dan ook weleens fout, zo vertelt Yassine: "De jongeren hier in de wijk werken vaak hard. Sommigen hebben een fulltime baan naast hun studie. Daardoor hebben ze soms geen recht meer op zorgtoeslag. Maar daar komen ze pas achter als ze het terug moeten betalen. En dan zijn de schulden al een feit."

Duizenden euro's schuld

Wat volgt zijn brieven vol moeilijke woorden en boetes die steeds verder oplopen. Yassine vertelt: "Digitaal dingen regelen lukt de meeste jongeren wel. Maar als je een brief ontvangt van de Belastingdienst, moet je daar vaak schriftelijk op reageren. Dat is ingewikkeld. En dus schuiven ze het aan de kant. Net zo lang tot negeren niet meer kan. De jongeren die bij ons aankloppen hebben soms al schulden van duizenden euro's." Anne-Frieda vult aan: "Vaak beseffen ze niet hoe snel het kan gaan. Een brief voelt niet zo dreigend. Maar als je geen actie onderneemt, gaat het van kwaad tot erger. Wij proberen om jongeren daar bewust van te maken. Gelukkig

voelen ze een vertrouwensband met het Stagehuis. Daardoor durven ze zich eerder kwetsbaar op te stellen. Hoe eerder we erbij zijn, hoe groter de kans dat we het goed op kunnen lossen."

Vrije tijd maakt het verschil

Hoewel een groot deel van de jongeren de zaken goed geregeld heeft, is het juist die kleine groep die een extra vangnet nodig heeft. Wie heeft de taak om jongeren te informeren over wat er allemaal komt kijken bij 18 jaar worden? Anne-Frieda: "Jongeren groeien op in drie omgevingen: thuis, op school en in hun vrije tijd. In principe is het aan ouders om hun kinderen te leren hoe ze met geld om moeten gaan. Maar de realiteit is dat niet alle jongeren dit van huis uit meekrijgen. Of ze luisteren niet naar wat hun ouders zeggen. Voor hen moet er een andere informatiebron zijn. De overheid zet vaak in op school, bijvoorbeeld door lessen te geven. Dat helpt wel, maar het blijft voor jongeren een oefening op school. Ze koppelen het niet aan het echte leven. Ik denk dat je juist met de verbinding tussen thuis en vrije tijd het verschil kunt maken. Daar spelen wij op in. Hier aan tafel brengen we het gesprek op gang, vaak met een simpele vraag. We merken dat jongeren daarna hun eigen ervaringen gaan delen. Daar kan een brief of flyer niet aan tippen. Ik vind dat we nog veel meer moeten inzetten op de omgeving van jongeren. Zo leren ze van elkaar welke keuzes welke gevolgen hebben."

Yassine is het daarmee eens. Hij vertelt: "Ik kom zelf uit het milieu waar deze jongeren in opgroeien. Vroeger las ik brieven voor aan mijn ouders. Zij konden mij niet helpen om uit te vinden wat mijn rechten en plichten waren. Als 18-jarige zit je bovendien volop in een ontdekkingstocht. Je verantwoordelijkheden zijn niet het eerste waar je aan denkt. Voor mij is het niet meer dan logisch dat de hele omgeving van een jongere bijspringt om te helpen. Als er veel jongeren in de schulden zitten, komt dat de hele samenleving duur te staan. En dus moeten we dat samen zien te voorkomen."

Bronnen

Hoofdstuk 1 — Aanleiding en urgentie

1. Van 18-min naar 18-plus
   Handreiking voor gemeenten bij de overgang van jeugd naar volwassenheid (VNG-NJI)
   https://www.nji.nl/sites/default/files/2021-08/Handreiking-van-jeugdnaarvolwassenheid.pdf
2. Nibud Mbo-onderzoek 2021
3. Schuldenmonitor 2019
   https://www.bkr.nl/media/1466/bkrschuldenmonitorinteractiefperpagina.pdf
4. 2019: https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-volksgezondheid-welzijn-en-sport/documenten/rapporten/2019/12/13/onschuldig-aan-schuld-evaluatie-van-de-wanbetalersregeling-in-de-zorgverzekeringswet
5. Nibud Mbo-onderzoek 2021
6. NS, 2019
7. CBS 2021: https://www.cbs.nl/nl-nl/visualisaties/dashboard-bevolking/leeftijd/jongeren
8. Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties / Verminderen Regeldruk

Hoofdstuk 2 — Inzichten & behoefte

9. https://www.wrr.nl/publicaties/rapporten/2017/04/24/weten-is-nog-geen-doen
10. https://www.onderwijsconsument.nl/pisa-2018-leesvaardigheid-kwart-15-jarigen-in-nederland-onder-kritische-grens/
11. https://www.goedgezind.be/dossiers/rodeneuzendag/psychische-weerbaarheid-van-je-tiener/

Algemeen

https://www.gemeente.nu/sociaal/meer-jongeren-in-betalingsproblemen-de-cijfers-geduid/

Teksten: Wietske Kamsma
Laurentien van Oranje
Jaap Valkenburg
Fotografie: Thomas Nondh Jansen

Fotograaf Thomas Nondh Jansen maakt kleurrijke stilleven foto's van alledaagse objecten. Voor deze publicatie vroeg hij zich af wat zijn Help en Hoera momenten waren toen hij volwassen werd. Met zijn foto's laat Thomas de schoonheid én de chaos zien van het alledaagse – en van het volwassen worden.

Ontwerp: JUST — wearejust.com
Druk: Puntgaaf drukwerk

Oktober 2021

©2021 Alliantie Digitaal Samenleven — Number 5 Foundation

Alliantie Digitaal Samenleven — Number 5 Foundation
't Hoenstraat 5
2596 HX Den Haag

digitaalsamenleven.nl
numberfive.community

FSC www.fsc.org MIX Papier van verantwoorde herkomst FSC® C004511

Alliantie Digitaal Samenleven

connecting for impact
number five foundation

BEELD EN GELUID

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

De 18e verjaardag van iedere inwoner van Nederland is een van die belangrijke momenten. Je bent volwassen – voor jezelf én voor de wet. Je krijgt rechten en plichten. Vrijheden en verantwoordelijkheden. Wat dit voor iemand betekent is voor iedere jongere anders. Het vele geregel – zowel offline als online is simpel, lastig of verwarrend.... Het kan voelen als een moeras. Met dit rapport willen de Alliantie Digitaal Samenleven en het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties initiatieven en interventies helpen om aan te sluiten op de diverse behoeften van jongeren.

Alliantie
Digitaal Samenleven