

Inzichten uit onderzoek onder jongeren zonder vangnet

Publicatie | 28-06-2022

Hoe beleven jongeren en hun ouders de rechten en plichten rondom 18 jaar worden?

Doel van het onderzoek

Als jongeren 18 jaar worden krijgen ze te maken met rechten, maar ook plichten. Dit onderzoek moet inzicht geven in de beleving en de ervaren knelpunten van jongeren en hun ouders. Dit onderzoek is het vervolg op het onderzoek dat in 2021 is uitgevoerd onder jongeren met een sociaal vangnet en hun ouders. Hieruit bleek dat deze regelzaken bij 80% van de jongeren en ouders doorgaans goed gaan en niet leiden tot problemen.

Maar hoe zit dat bij ouders en jongeren die minder (digi)taal vaardig zijn, mensen die de Nederlandse taal niet goed machtig zijn, en mensen zonder (sociaal) vangnet, gezinnen met multiproblematiek en mensen met een (licht verstandelijke of fysieke) beperking, leermoeilijkheden en/of ADHD? Hoe ervaren zij deze regelzaken rondom 18 jaar worden en welke knelpunten ervaren ze?

In opdracht van het programma Mens Centraal en Dienst Publiek en Communicatie heeft social design bureau Muzus een onderzoek gedaan naar de beleving van en ervaringen met regelzaken rondom 18 jaar worden onder deze jongeren tussen de 16-18 jaar en ouders van jongeren in deze leeftijd. Muzus dook in de belevingswereld van deze jongeren en ouders op scholen en buurthuizen, en ontwikkelde een passende onderzoeksmethodiek waarbij spelvormen zijn ingezet.

De inzichten worden gebruikt voor het verbeteren van de communicatie en dienstverlening.

Ouders nemen vaak het regelwerk van jongeren uit handen

In aanloop naar en rond de 18e verjaardag wijzigt er veel qua wet- en regelgeving. Jongeren krijgen meer rechten: ze mogen bijvoorbeeld stemmen, autorijden en alcohol drinken. Ook krijgen ze te maken met plichten zoals bijvoorbeeld het afsluiten van een zorgverzekering. Van de ene op de andere dag worden zij als volwassen beschouwd. Deze wijzigingen gelden voor zowel de jongeren als hun ouders. Bijvoorbeeld een jongere moet een eigen zorgpolis afsluiten en wordt uitgeschreven bij de ouders.

Uit het onderzoek blijkt het vooral de ouders zijn die alles regelen. Ouders zitten er vaak een beetje dubbel in. Enerzijds willen ze controle en zekerheid dat alles goed geregeld is, anderzijds willen ze hun kind ondersteunen om hem/haar meer op eigen benen te laten staan.

Ouders en jongeren missen overzicht van regelzaken in aanloop naar de 18e verjaardag

Ouders en jongeren ervaren een aantal knelpunten als het gaat om zaken die moeten worden geregeld rond 18 jaar worden. Vrijwel alle ouders en jongeren geven aan dat ze geen helder overzicht hebben van wat ze moeten regelen rondom het moment van 18 jaar worden. Ze hebben behoefte aan een volledige maar wel gepersonaliseerde checklist (maatwerk) die ze af kunnen vinken en blijken veelal niet bekend met de bestaande checklists op [Rijksoverheid.nl](https://rijksoverheid.nl). Jongeren daarentegen ontvangen de informatie het liefst stapsgewijs omdat een volledig overzicht voor hen te overweldigend is. Een juiste timing van informatie is daarbij heel belangrijk. Informatie die te vroeg wordt aangeboden wordt vaak weggelegd en vergeten. Jongeren willen de informatie ontvangen op het moment dat ze er direct mee aan de slag kunnen.

Veel jongeren zijn niet bekend met of bewust van het belang van sommige regelzaken

Sommige regelzaken zijn bij deze jongeren niet bekend omdat ze thuis of op school niet worden besproken. Meestal raken jongeren bekend met de regelzaken omdat ze verhalen horen van vrienden en andere peers.

Persoonlijke verhalen van anderen maken veel indruk op jongeren. Ze sluiten goed aan bij de emotionele belevingswereld en vergroten de relevantie.

Omdat jongeren niet direct urgente zaken vaak vergeten, is het van belang hen te blijven herinneren, bij voorkeur via verschillende (sociale) media kanalen. Visuele weergaves zoals bijvoorbeeld een kalender met regelzaken of een checklist kunnen fungeren als visueel geheugensteuntje en maken dat regelzaken onder de aandacht blijven.

Het bewustzijn van de relevantie van regelzaken rondom 18 jaar worden vergroot door het aangaan van het gesprek met jongeren. Een groot aantal van de ouders die deelnamen aan dit onderzoek gaven aan dat ze behoefte hebben aan een gespreksleidraad om het onderwerp op een laagdrempelige manier bespreekbaar te maken.

Het gedrag van jongeren tussen de 16 en 19 wordt nog grotendeels aangestuurd vanuit het emotionele brein

Het puberbrein van jongeren is nog volop in ontwikkeling. De pre-frontale cortex die er voor zorgt dat mensen (rationeel) na kunnen denken over de keuzes die ze maken en die betrokken is bij planmatig gedrag, is bij jongeren van deze leeftijd nog niet geheel ontwikkeld (en ontwikkelt zich pas na het emotionele brein). Het is daarom van belang jongeren te helpen met plannen en hen continue te herinneren aan wat ze moeten regelen.

Voor de communicatie is het verder van belang aan te sluiten bij de emotionele belevingswereld van de jongeren. Persoonlijke verhalen van peers zijn een geschikte manier om de boodschap over te brengen.

Het handelingsperspectief in overheidscommunicatie ontbreekt vaak. Wat moet ik nu precies doen?

Het is ouders en jongeren vaak niet helder hoe ze de regelzaken rondom 18 jaar moeten regelen en welke stappen ze daarbij doorlopen. De communicatie die ze vanuit de overheid ontvangen geeft vaak alleen informatie over wat ze moeten regelen, maar niet over het hoe, en welke stappen ze daarbij moeten doorlopen.

De informatie in brieven en websites is vaak moeilijk leesbaar omdat er vele moeilijke woorden en vakjargon wordt gebruikt die niet worden uitgelegd. De communicatie is niet taakgericht. Ook ontbreken concrete doorverwijzingen naar waar men meer informatie kan vinden en waar men hulp kan vragen. Dit maakt dat regelzaken worden uitgesteld.

Daarnaast lopen jongeren vaak financiële tegemoetkomingen van de overheid mis, denk aan de zorgtoeslag, huurtoeslag, tegemoetkomingen in de studiekosten, doordat zij vaak onbekend zijn met deze regelingen. Of ze maken er geen gebruik van omdat ze het idee hebben deze later weer te moeten terug betalen.

Omdat niet alle regelzaken bekend zijn, is het van belang om relevante handelingsperspectieven aan elkaar te koppelen. Denk bijvoorbeeld aan de koppeling tussen zorgverzekering en zorgtoeslag, een bijbaantje en belastingteruggave middels het T-formulier, scooter rijbewijs en aansprakelijkheidsverzekeringen.

Het is van belang outreachend te werken; jongeren gaan niet zelf op zoek naar informatie en hulp

De meeste jongeren die deelnamen aan dit onderzoek gingen doorgaans niet zelf op zoek naar informatie over de regelzaken rondom 18 jaar worden. De overheid kan deze groep bereiken met een outreachende benadering, door met hen te communiceren op de natuurlijke (online) 'vindplekken' of met hen te communiceren via voor hen belangrijke peers. Omdat jongeren niet zelf op zoek gaan naar hulp is het van belang om bij informatie en voorlichting ook concrete hulp aan te bieden en de hulplijnen te vermelden. Met hulplijnen bedoelen we contactgegevens van hulpverleners en organisaties en relevante websites.

De jongeren in dit onderzoek halen veel informatie van sociale media, waar influencers belangrijke zaken onder de aandacht brengen. De overheid zou meer sociale media in kunnen zetten voor het communiceren met jongeren. Het is volgens de jongeren daarbij van belang niet de bestaande kanalen over te nemen, maar een dit via een ander sociale media kanaal te doen.

Jongeren zoeken hulp in hun vertrouwde netwerk, niet bij de overheid

Jongeren zoeken in eerste instantie hulp bij hun vertrouwde netwerk. De overheid is als hulpkanaal voor veel van de ondervraagde jongeren vaak het laatste redmiddel. Veel van de ouders en jongeren die deelnamen aan dit onderzoek hebben argwaan richting de overheid.

Een deel van de jongeren accepteren niet zo snel de hulp van de eigen ouders, of deze ouders kunnen zelf de hulp niet bieden. De overheid zou zich in haar informatievoorziening meer kunnen richten op het vertrouwde netwerk om de ouders en jongeren heen, zoals peers, jongerenwerkers en scholen.

Veel van de ondervraagde jongeren vinden het moeilijk hun hulpvraag te formuleren. Ook is er veel schaamte. Een persoonlijk gesprek met iemand uit het vertrouwde netwerk kan daarbij helpen.

Jongeren kunnen relevante persoonlijke informatie meestal niet vinden

De termen die de overheid gebruikt sluiten niet aan bij de termen waarop jongeren zoeken. Zij zoeken doorgaans via Google en bekijken vooral de top 5 van googelde resultaten. Ze kijken vaak niet naar de afzender of bron van deze informatie en ze vinden het moeilijk om een onderscheid te zien tussen informatie van de overheid en commerciële aanbieders. Websites die er officieel uitzien en websites waarbij je moet inloggen met Digi-d worden vaak (soms ten onrechte) gezien als overheidswebsites.

Angst voor het maken van fouten leidt tot het niet gebruiken van voorzieningen

Sommige ondersteunende voorzieningen worden door de jongeren en ouders in dit onderzoek niet aangevraagd omdat ze bang zijn om fouten te maken, bang zijn voor sancties of bang zijn om veel geld terug te moeten betalen. Een voorbeeld dat door jongeren in dit onderzoek is genoemd is de OV kaart. Ook zijn de voorwaarden voor het gebruik van regelingen en financiële tegemoetkomingen vaak niet bekend.

Een groot aantal van de jongeren die deelnamen aan het onderzoek handelen in cryptocurrency en willen dit gebruiken om zelf de kosten voor studie en vervoer te betalen.

Jongeren en hun ouders vinden overheidscommunicatie vaak heel ingewikkeld

De jongeren en ouders die deelnamen aan dit onderzoek vinden de teksten op websites en brieven vaak moeilijk te begrijpen. De overheid gebruikt veel vakjargon en moeilijke woorden, die niet worden toegelicht en maakt weinig gebruik van visuele ondersteuning. Op websites wordt informatie meerdere malen herhaald wat het voor hen moeilijker maakt hoofd- en bijzaken te onderscheiden. Fysieke communicatiemiddelen, zoals brieven genieten de voorkeur. Ze worden ervaren als officieel en hebben als voordeel dat je deze mee kan nemen naar een hulpverlener.

Het taalgebruik op van de overheid is vaak niet inclusief. Het taalgebruik is voor alle (doel)groepen hetzelfde, sluit niet aan bij de persoonlijke situatie of de specifieke fysieke- of mentale uitdagingen waar men mee te maken heeft, denk bijvoorbeeld aan een beperking, is ingewikkeld en gaat soms uit van stereotype beelden.

Het gebruik van straattaal en een belerende toonzetting door de overheid worden niet gewaardeerd

Het gebruik van straattaal in overheidscommunicatie ervaart men als niet passend. De toonzetting wordt soms als onoprecht en belerend ervaren (jongeren moeten voor hun gevoel van alles, maar ze hebben het gevoel dat ze al zo veel doen). Een positieve benadering werkt daarom doorgaans beter dan het communiceren over verplichtingen. Ook inspelen op wat in de gedragswetenschap 'loss aversion' (zorg dat je niets misloopt) wordt genoemd sluit aan bij wat jongeren belangrijk vinden (ze willen niets missen).

Het ontwikkelen van communicatie in co-creatie met jongeren maakt dat de communicatie goed aansluit.

Disclaimer

De resultaten zijn gebaseerd op een kwalitatief onderzoek. De resultaten zijn niet generaliseerbaar naar alle jongeren en hun ouders. Wel lijken de gesignaleerde bevindingen relevant voor alle jongeren en hun ouders, omdat iedereen behoefte heeft aan toegankelijke en op actie gerichte informatievoorziening van de overheid.

De resultaten van dit onderzoek worden gebruikt voor het verbeteren van de overheidscommunicatie. Het programma Mens Centraal en alle aangesloten overheidsorganisaties bij deze levensgebeurtenis werken samen aan het verbeteren van de informatie en dienstverlening.

Onderzoeksverantwoording

Methode

Het onderzoek is uitgevoerd middels kwalitatief participatief onderzoek. Het onderzoek onder jongeren heeft plaats gevonden in vijf dagdelen op vier scholen en in buurthuizen middels duo interviews van 45 tot 70 minuten. De interviews zijn uitgevoerd door middel van het spelen van het (voor dit onderzoek ontwikkelde) spel. Er zijn 20 jongeren geïnterviewd.

De interviewlocaties voor het onderzoek onder jongeren:

- Vrijdag 11 februari, Grotius Delft, praktijkonderwijs voor jongeren met lichtverstandelijke beperking en leerproblematiek (denk bijv. aan Autisme en ADHD).
- Dinsdag 15 februari, Grotius Delft, (zie bovenstaande toelichting)
- Donderdag 3 maart, Heliomare college Alkmaar, VSO; voortgezet speciaal onderwijs, hier studeren jongeren met een mentale en/of fysieke beperking.
- Woensdag 23 februari, DOCK Noord Amsterdam, aanwezig bij buurtdiner waar jongeren (16- 21 jaar) uit de buurt samen met elkaar een maaltijd koken. Dit zijn vaak jongeren die thuis minder goed door ouders ondersteund kunnen worden.

Het onderzoek onder ouders vond telefonisch plaats of via beeldbellen. In totaal namen 9 ouders deel aan dit onderzoek. Het onderzoek onder ouders is ontwikkeld door middel van contextmapping. Deze methode is ontwikkeld aan de TU Delft (2005). De methode werkt aan de hand van exploratieve opdrachten in plaats van vragen en laat deelnemers stapsgewijs met Make&Say technieken bewust worden van hun ervaringen en behoeften rondom de levensgebeurtenis 18 jaar worden. Voor het onderzoek onder ouders zijn verschillende visuele middelen ontwikkeld (tijdlijn, associatieve triggerset). De (ingevulde) voorbeelden hiervan zijn opgenomen in het onderzoeksrapport. Voorafgaand aan het gesprek ontvingen de ouders thuis een aantal voorbereidende opdrachten. De ingevulde opdrachten gebruikten we als basis voor het verdiepende interview.

Een voorbeeld van de middelen is opgenomen in de bijlage van het rapport.

Steekproef

Twintig jongeren met extra uitdagingen, in de leeftijd van 16 t/m 19 jaar, die

(mede)verantwoordelijk zijn voor het regelen van de eigen administratie. De jongeren zijn geselecteerd aan de hand van een spreiding op de volgende kenmerken:

-
- Beperkte (digi)taalvaardigheden;
- Nederlandse taal niet of onvoldoende machtig;
- Licht verstandelijke / fysieke beperking of autisme;
- Multiproblematiek (geen of beperkt sociaal of financieel vangnet);
- Socio-demografische variabelen: Geslacht, leeftijd (tussen 16 en 19 jaar), opleidingsniveau en woonplaats (stad/landelijk).

Onder een groot deel van deze groep is wantrouwen richting de overheid. Dit is een uitkomst uit het onderzoek, geen selectie criterium.

In totaal namen negen ouders deel aan het onderzoek. Dit zijn ouders die een kind hebben die minder (digi)taalvaardig is, een beperking heeft. Zeven van de negen ouders zijn geworven via een wervingsbureau en 2 ouders zijn geworven via het eigen netwerk (via het Heliomare college en Stichting Lezen en Schrijven).

De 9 ouders hadden een spreiding op de volgende kenmerken:

Ouders van een kind tussen de 16-19 jaar, gespreid over opleidingsniveau, inkomen, woonplaats (stad/landelijk), gezinssituatie en -grootte en burgerlijke staat.

Periode

Het onderzoek is uitgevoerd in februari 2022.

Uitgevoerd door

Het onderzoek is uitgevoerd door Social Design bureau Muzus. Muzus is een onderzoeksbureau voor sociale vraagstukken. Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht van het interbestuurlijke Programma Mens Centraal in samenwerking met Dienst Publiek en Communicatie. Dienst Publiek en Communicatie is beheerder van de Rijksbrede Innovatieagenda waarin diverse pilots worden uitgevoerd met nieuwe onderzoeksmethodieken en technieken. Bij het onderzoek over regelzaken rondom 18 worden zijn gamification technieken (speltechnieken) toegepast, om inzicht te krijgen in de meerwaarde van deze methode.

Meer informatie

Voor meer vragen kan je terecht bij:

Dienst Publiek en Communicatie:

Marit Groeneveld: M.Groeneveld@minaz.nl

Eva van der Kruchten: E.Kruchten@minaz.nl

Programma Mens Centraal:

Yolanda Ryckaert: Y.Ryckaert@minaz.nl

Eric Hoogenboezem: E.Hoogenboezem@minaz.nl