Levensgebeurtenis ‘18 jaar worden’

Onderzoek op basis van gamification principes onder jongeren en ouders met extra uitdagingen.

Dit project is uitgevoerd door Muzus (2022) in opdracht van:

Programma Mens Centraal

Dienst Publiek en Communicatie
Ministerie van Algemene Zaken

Inhoudsopgave

Introductie **3**

Achtergrond onderzoek 4

Leeswijzer 5

Onderzoeksdoelstellingen 6

Inzichten en aanbevelingen **7**

Samenvatting 8

Behoeftes op het gebied van communicatie 12

Communicatiemiddelen 21

Regelzaken en veranderingen 31

Gamification inzichten **50**

Gamification onderzoek met jongeren 51

Contextmapping onderzoek met ouders 52

Bijlage 1: Onderzoeksverantwoording **53**

Onderzoeksverantwoording 53

Bijlage 2: Onderzoeksmateriaal jongeren **55**

De levenslooptegels 56

Toonmaterialen 57

Emoticons, gevaren en pionnen 58

Interviewopzet 59

Bijlage 3: Onderzoeksmateriaal ouders **61**

Voorbereidende opdrachten 62

Voorbeelden 65

Interviewopzet 69



Introductie

Achtergrond onderzoek

Dit is het eindrapport van het onderzoek naar de levensgebeurtenis '18 jaar worden' onder jongeren tussen 16 en 18 jaar met extra uitdagingen en ouders met extra uitdagingen van jongeren in deze leeftijdscategorie. Dit zijn jongeren met bijvoorbeeld een taalachterstand, onvoldoende vaardigheden in hun contact met de (digitale) overheid, met een licht verstandelijke of fysieke beperking of met multiproblematiek in het gezin.
Er zijn knelpunten in kaart gebracht rondom het contact met de (digitale) overheid over de rechten, plichten en mogelijkheden bij de levensgebeurtenis '18 jaar worden'.
In dit onderzoek zetten we gamification in als onderzoeksmethodiek om aan te sluiten bij de leefwereld van de jongeren en hun ouders. Dit onderzoek is uitgevoerd door social design bureau Muzus in opdracht van programma Mens Centraal en Dienst Publiek en Communicatie van het ministerie van Algemene Zaken.

De levensgebeurtenis 18 jaar worden
Het interbestuurlijke programma Mens Centraal is verantwoordelijk voor het project Aanpak Levensgebeurtenissen. Eén van de levensgebeurtenissen waarvoor de communicatie en dienstverlening moet worden verbeterd, over de grenzen van overheidsorganisaties heen en in de hele keten, is rondom het moment van '18 jaar worden'. Er is reeds een onderzoek uitgevoerd door onderzoeksbureau Mare, in opdracht van Mens Centraal, onder ouders en jongeren (zonder extra uitdagingen en met sociaal vangnet) naar hoe zij huidige communicatie en dienstverlening rondom '18 jaar worden' ervaren. Een belangrijke conclusie is dat bij 80% van de jongeren geen problemen ontstaan. Echter, bij 20% van de jongeren ontstaan wel problemen, waarbij het vaak gaat om grote (geld)problemen. De belangrijkste redenen voor de ontstane financiële problemen zijn: een gebrek aan financiële opvoeding, het ontbreken van een financieel en sociaal vangnet, een laag taalniveau van ouders en/of kind en het gebrek aan vaardigheden in (digitaal) contact met de overheid. Waar echter nog weinig inzicht in is, is hoe jongeren en hun ouders met extra uitdagingen deze levensgebeurtenis ervaren, welke prolemen en/of knelpunten zich hierbij voordoen in het (digitale) contact met de overheid en hoe deze eventueel te voorkomen en/of te verbeteren zijn.

Gamification als onderzoeksmethodiek
De Dienst Publiek en Communicatie (DPC) is beheerder van de Rijksbrede Innovatieagenda, waarbinnen diverse pilots worden uitgevoerd met nieuwe onderzoeksmethodieken en -technieken om communicatieonderzoek binnen de overheid te blijven optimaliseren.
Het toepassen van gamification in (communicatie)onderzoek is als belangrijke innovatie benoemd, om inzicht te krijgen in de meerwaarde ervan. Onder gamification verstaan we het toepassen van speltechnieken in de onderzoeksopzet waardoor het voor de deelnemers aan het onderzoek leuker en interessanter wordt om aan onderzoek(en) mee te doen. De basis hiervan is dat de deelnemer expert is van diens ervaringen en gefaciliteerd wordt in het rijk vertellen hierover. We werken met opdrachten in plaats van vragen en exploreren op een open manier welke behoeften er zijn bij een specifieke doelgroep.

De aanpak
Muzus is een onderzoeks- en ontwerpbureau voor sociale vraagstukken. We hanteren de ontwerpmethodiek en de mens is onze inspiratie. In dit onderzoek hebben we twee stappen uitgevoerd: (1) verdiepen en (2) verbeelden.

Stap 1: Verdiepen
Met exploratief onderzoek op basis van gamification principes hebben we ons verdiept in de leefwereld en context van jongeren tussen 16 en 18 jaar met extra uitdagingen en ouders met extra uitdagingen van jongeren in deze leeftijdscategorie. Wat is hun beleving van de levensgebeurtenis '18 jaar worden'? Welke zorgen en dromen hebben ze? Welke knelpunten ervaren zij? Wat zijn belangrijke momenten en informatiekanalen voor hen? Welke regelzaken kennen en regelen ze (niet)? Waar hebben ze behoefte aan?
In het onderzoeksmateriaal (zie Bijlage 3 Onderzoeksmateriaal jongeren) zijn gamification principes toegepast, oftewel spelelementen. De onderzoeksopzet is getest onder jongeren, om het onderzoek beter aan te laten sluiten bij de leefwereld van de jongeren. De gamification principes maakt het onderzoek leuk, laagdrempelig en het speelt in op het doen- en denkvermogen van jongeren. De onderzoeksaanpak is op maat ontworpen en er is specifiek gekeken naar welke elementen van gamification het beste aansluiten bij de leefwereld van deze jongeren en hun context. Zodoende hebben we een onderzoeksaanpak ontworpen, passend bij de doelgroep en gebaseerd op de juiste combinatie van maken, doen en vertellen.

Stap 2: Verbeelden
We hebben de inzichten en aanbevelingen uit het onderzoek op een visuele manier in beeld gebracht. Dit levert actiegerichte inzichten op om de dienstverlening rondom de levensgebeurtenis '18 jaar worden' te verbeteren en (beter) af te stemmen op de behoeften en leefwereld van jongeren met extra uitdagingen en ouders met extra uitdagingen van jongeren in deze leeftijdscategorie. Deze inzichten conclusies staan in het hoofdstuk 'Conclusies en aanbevelingen'.

Leeswijzer

In dit rapport omschrijven we de belangrijkste bevindingen, conclusies en aanbevelingen ter optimalisatie van de communicatie en dienstverlening voor jongeren tussen 16 en 18 jaar met extra uitdagingen en ouders met extra uitdagingen van jongeren in deze leeftijdscategorie rondom de levensgebeurtenis '18 jaar worden'.

Deze rapportage is opgebouwd uit een 'Introductie', 'Inzichten en aanbevelingen', 'Gamification inzichten' en 'Bijlagen' met de onderzoeksverantwoording en het gebruikte onderzoeksmateriaal.

De 'Inzichten en aanbevelingen' zijn onderverdeeld in drie subhoofdstukken:

1. Behoeftes op het gebied van communicatie
In dit hoofdstuk lichten we acht belangrijke behoeftes van jongeren toe op het gebied van communicatie. We benoemen waar deze behoeftes vandaan komen en hoe daar door de overheid op kan worden ingespeeld.

2. Communicatiemiddelen
In dit hoofdstuk behandelen we negen communicatiemiddelen die de overheid zelf inzet of jongeren zelf gebruiken. Per middel lichten we toe wat goed werkt en wat niet aansluit bij de communicatiebehoefte(s) van jongeren. Hierbij benoemen we verbeterpunten en kansen voor de overheid.

3. Levenslooptegels
In dit hoofdstuk benoemen we de ervaringen van jongeren en hun ouders rondom de specifieke regelzaken en veranderingen wanneer iemand 18 jaar wordt. Hierbij geven we quotes van de jongeren en hun ouders. De quotes relateren aan de 'Behoeftes op het gebied van communicatie' en 'Communicatiemiddelen'.



Onderzoeksdoelstellingen

Het doel van dit onderzoek naar de levensgebeurtenis '18 jaar worden' is tweeledig. Het eerste doel is inzichten verkrijgen voor het verbeteren van de communicatie en dienstverlening rondom de levensgebeurtenis '18 jaar worden', waarbij de focus ligt op jongeren met extra uitdagingen in de leeftijd van 16 tot 18 jaar en ouders van jongeren met een uitdaging. Het tweede doel is ervaring opdoen met het toepassen van gamification als onderzoeksmethode en de meerwaarde ervan in (communicatie)onderzoek.

De onderzoeksvraag
Het onderzoek moet inzicht geven in de knelpunten die jongeren met extra uitdagingen in de leeftijd van 16 tot 18 jaar en ouders met extra uitdagingen van jongeren in deze leeftijdscategorie ervaren in contact met de (digitale) overheid rondom de rechten, plichten en mogelijkheden rondom '18 jaar worden'. Het gaat hierbij om inzicht in:

1. De wijze waarop zij zich nu voorbereiden op 18 jaar worden.
2. De kansen en belemmeringen die jongeren ervaren.
3. De kansen en belemmeringen die ouders ervaren.
4. De mate waarin hun kennis en basisvaardigheden, denk- en doenvermogen aansluiten op de door de overheid gevraagde handelingen en/of handelingsperspectieven.
5. De mate waarin ze ondersteuning nodig hebben en van wie ze ondersteuning verwachten of willen.
6. De wijze waarop zij door de overheid geïnformeerd willen worden.
7. De behoefte aan een tijdlijn met daarop alle verandering en hoe deze eruit zou moeten zien.

De doelgroep
De doelgroep bestaat uit jongeren met extra uitdagingen in de leeftijd van 16 tot 18 jaar en ouders van jongeren met een uitdagingen (die vaak zelf ook uitdagingen ervaren). De jongeren en ouders in deze doelgroep ervaren vanwege verschillende redenen, achtergronden en situaties extra uitdagingen. Er zijn vier verschillende subgroepen geïdentificeerd. Dit zijn jongeren en ouders:

1. met een taalachterstand, die laaggeletterd zijn of de Nederlandse taal niet of onvoldoende machtig zijn.
2. met onvoldoende vaardigheden in hun contact met de (digitale) overheid.
3. met een licht verstandelijke of fysieke beperking.
4. met multiproblematiek binnen het gezin.

Daarnaast blijkt uit het onderzoek dat het ook gaat om jongeren en ouders met onvoldoende vertrouwen in en/of wantrouwen richting de overheid. En om jongeren en ouders die niet snel aankloppen bij de overheid voor hulp of vragen.

Resultaten: inzichten en aanbevelingen
De resultaten uit dit onderzoek zijn inzichten op verschillende onderzoeksvragen en handvatten om dienstverlening en communicatie voor jongeren met extra uitdagingen tussen 16 en 18 jaar en ouders van jongeren met een uitdaging te verbeteren en/of te ontwikkelen. Dit resultaten van dit onderzoek vallen binnen de volgende vier richtingen:

- Inzichten ten behoeve van de overheidscommunicatie en dienstverlening richting jongeren en ouders met extra uitdagingen.
- Inzicht in de leefwereld en hoe zij (willen) communiceren en hun kennis, basisvaardigheden en doen- en denkvermogen binnen het domein van rechten, plichten en mogelijkheden rondom '18 jaar worden'.
- Aanbevelingen voor het ontwikkelen van handelingsperspectieven voor groepen met extra uitdagingen (die aansluiten op hun kennis, basisvaardigheden, doen- en denkvermogen).
- Inzichten in de toegevoegde waarde van gamification in (communicatie)onderzoek in het algemeen, en specifiek bij onderzoek onder jongeren.

In het hoofdstuk 'Inzichten en aanbevelingen' staan in detail de resultaten uit dit onderzoek beschreven.

Inzichten en aanbevelingen

Samenvatting

Wanneer iemand 18 jaar wordt, moet er een hoop geregeld worden. Fouten maken of het niet regelen van bepaalde zaken kan vervelende gevolgen hebben. Gelukkig gaat het in 80% van de gevallen goed en komen jongeren niet in de problemen. Echter, in 20% van de gevallen ontstaan er wel problemen, waarbij het vaak gaat om grote (geld)problemen. Er is weinig zicht op hoe jongeren met extra uitdagingen tussen 16 en 18 jaar en ouders van jongeren met een uitdaging deze levensgebeurtenis ervaren, welke problemen en/of knelpunten zich hierbij voordoen in het contact met de (digitale) overheid en hoe deze te voorkomen en/of verbeteren zijn. In dit hoofdstuk geven we eerst een samenvatting van de belangrijkste inzichten per onderzoeksvraag. Daarna gaan we in detail in op de inzichten opgehaald in het onderzoek rondom communicatie, communicatiemiddelen en de verschillende regelzaken en veranderingen.

Veel van de gesproken ouders zijn bang dat wanneer regelzaken niet (goed) geregeld worden, ze daar negatieve gevolgen van ondervinden. Om dit te voorkomen, nemen veel ouders de regie van de regelzaken in eigen handen. Ook onder de jongeren zelf is er weinig vertrouwen in het zelfstandig kunnen uitvoeren van alle verschillende regelzaken. Veel jongeren voelen zich overweldigd door de hoeveelheid zaken die ze moeten regelen. Veel jongeren 'verdwalen' in de hoeveelheid informatie hieromtrent. De hoofdboodschap van de informatie is voor de jongeren vaak niet duidelijk. Het lukt de jongeren ook vaak niet om concrete to-do's uit de teksten of informatie te halen. Daarnaast spelen het gebrek aan gevoel van urgentie en onvoldoende concentratie een rol.

> "Je moet veel regelen als je 18 wordt...
> en als je het fout doet,
> zijn er veel consequenties."

Naast communicatie speelt ook (negatieve) beeldvorming van de overheid onder de jongeren een rol in hoe ze communicatie en dienstverlening ervaren. Veel jongeren hebben het idee dat de overheid vooral 'vraagt' en niet 'geeft'. Dit uit zich bijvoorbeeld in het beeld dat ze de overheid 'alleen maar geld moeten betalen, maar nooit geld van de overheid krijgen'.

> "Als je iets van de overheid ontvangt,
> zoals een brief, dan willen ze iets van je."

Hierdoor komt goed bedoelde communicatie, zoals bijvoorbeeld de verjaardagskaart, niet altijd oprecht over. Door deze beeldvorming lijken jongeren zich af te sluiten voor (meer) informatie en schrijven ze ondersteuning en dienstverlening snel af. De meeste jongeren konden in het gesprek geen middelen of dienstverlening voor (financiële) ondersteuning benoemen. Wanneer deze middelen wel ter sprake kwamen, waren ze vaak bang hiermee in de schulden te komen. Deze conclusie trekken ze veelal op basis van (negatieve) verhalen die zij in hun omgeving en op het nieuws horen. Zo gaven meerdere jongeren aan dat zij geen OV-kaart voor studenten en studiefinanciering willen afsluiten om problemen te voorkomen. Deze onwetendheid en foutieve aannames rondom diverse regelzaken zagen we onder de jongeren én onder de gesproken ouders.

> "Liever vandaag een hoop geld betalen, dan in de toekomst misschien in de schulden te komen."

Hulp wordt in eerste instantie gezocht bij het gezin en andere familieleden. Hierna volgen veelal andere vertrouwde naasten, zoals bijvoorbeeld docenten en jongerenwerkers. De overheid wordt gezien als het laatste redmiddel wanneer regelzaken echt niet zelf of onder begeleiding van naasten lukken.

De overheid kan contact leggen makkelijker maken door een pro-actieve houding aan te nemen. Het is hierbij belangrijk om in te spelen op en gebruik te maken van de hulp die deze jongeren en hun ouders al om zich heen hebben, zoals bijvoorbeeld docenten en jongerenwerkers. Dit zijn mensen die precies weten waar de jongeren tegenaan lopen en op welke manier zij het beste geholpen kunnen worden met de regelzaken rondom '18 jaar worden'.

Opvallende inzichten in het onderzoek vonden wij dat bijna alle jongeren investeren in cryptocurrency. Zij geven aan dat dit op hun school en hun klassen de normaalste zaak van de wereld is. Het is niet de vraag of je het doet, maar voor hoeveel je het doet. Ook opvallend was het onrealistische toekomstbeeld van jongeren op hun eigen financiële situatie of bijvoorbeeld de woningmarkt. Veel jongeren zonder zicht op een (goed) betaalde baan, gaven aan van plan te zijn een woning te huren of te kopen zonder dat ze dit (financieel en procesmatig) goed doordacht hadden.

Op de volgende pagina geven we in korte en bondige bullets een overzicht van de belangrijkste inzichten als antwoord op de verschillende onderzoeksvragen.

1. Inzicht in de wijze waarop jongeren zich nu voorbereiden op '18 jaar worden'.

- De meeste jongeren hebben geen helder overzicht van alle regelzaken rondom het moment van 18 jaar worden.
- De hoeveelheid verschillende regelzaken en de hoeveelheid informatie overweldigt hen.
- Veel jongeren vinden verandering en nieuwe dingen in eerste instantie een beetje eng.
- Meestal regelen de ouders de regelzaken omdat ze het idee hebben dat hun kind(eren) dit niet zelfstandig kunnen. Veel jongeren leven in het hier en nu, ze kijken niet ver vooruit, bereiden zich niet voor en gaan niet zelf op zoek naar informatie.
- Regelzaken worden urgent (en worden pas geregeld) als het echt noodzakelijk is. Bijvoorbeeld: Het aanvragen van een DigiD gebeurt wanneer ze dit nodig hebben, bijvoorbeeld voor een COVID-vaccinatie. Of het afsluiten van een aansprakelijkheidsverzekering doen ze bijvoorbeeld wanneer iemand in hun omgeving dit nodig had.
- Wanneer regelzaken te vroeg onder de aandacht worden gebracht bij jongeren en de deadline nog 'ver' in de toekomst ligt, wordt de ontvangen informatie vaak weggelegd en vergeten.
- Jongeren laten zich vaak leiden door hun omgeving. Ouders zijn hierin belangrijk, maar ook school, vrienden of andere naasten spelen hierbij een belangrijke rol. Vaak komen triggers om zich voor te bereiden uit hun omgeving.

2. Kansen en belemmeringen voor jongeren.

- Kies zoektermen en woorden die jongeren gebruiken: Het niet begrijpen van woorden zorgt ervoor dat jongeren de urgentie of relevantie ervan missen en de regelzaken naast zich neerleggen. Daarnaast kan het gebruik van andere zoektermen er voor zorgen dat jongeren niet bij de gewenste informatie(bron) uitkomen.
- Maak informatie kleiner en behapbaar: Deel niet alle informatie tegelijkertijd (een totaaloverzicht is overweldigend), maar doseer de informatie stapsgewijs.
- Geef handelingsperspectief en schrijf taak- en actiegericht: Communiceer voor wie het is, wat moet je doen, waar moet je zijn, hoe je het doet en waar je hulp kunt vragen.
- Maak (urgente) informatie visueel: Denk aan video instructies en online pop-up schermen. Onderscheid in brieven de urgente zaken en/of de hoofdboodschap van de rest van de tekst en geef aan welke actie vereist is. Jongeren vinden het namelijk moeilijk om hoofd- en bijzaken te onderscheiden.
- Help bij het formuleren van de hulpvraag: Het lukt niet altijd om zelf een hulpvraag (schriftelijk) te formuleren en bij de juiste informatie terecht te komen. Een mondelinge toelichting is voor deze groep jongeren vaak een goed hulpmiddel.
- Jongeren kunnen informatie van de overheid en commerciele partijen niet onderscheiden: Zo komt een van de deelnemers bij het zoeken naar 'hoe regel ik een zorgverzekering', uit bij reclame websites zonder dit in de gaten te hebben. De website van de overheid verschijnt niet in de zoekresultaten.
- Herhaal de belangrijkste informatie: Iets nieuws leren kost tijd, herhaling zorgt ervoor dat nieuwe kennis beter blijft hangen en voorkomt dat ze iets over het hoofd zien.
- Personaliseer: Laat minder relevante informatie weg. Dit leidt af van de hoofdboodschap en jongeren kunnen moeilijk onderscheid maken tussen hoofd- en bijzaken. Formuleer een doelgerichte actie en geef duidelijk aan dat er actie van de jongere wordt verwacht.
- Fysieke communicatie als zichtbare reminder: Fysieke informatie wordt in het huis op een zichtbare plek gehangen als herinnering. Een fysiek middel zet aan tot het inplannen van een regelmoment.
- Digitale communicatie als ondersteuning voor minder taalvaardigen: Digitale communicatie kan veel ondersteuning bieden voor minder taalvaardigen. Denk hierbij aan het ondersteunen van tekst door middel van audio, video en animatie. Het toevoegen van pop-ups, bewegende elementen en pushmeldingen vragen aandacht en kunnen urgentie benadrukken.
- Vergroot actiebereidheid door in te spelen op dagelijkse ervaringen: Persoonlijke verhalen en ervaringen van ervaringsdeskundigen vergroten de noodzaak en de bewustwording om regelzaken aan te pakken. Jongeren noemen bijvoorbeeld het bijwonen van een begrafenis van iemand die niet verzekerd was, waarvan de familie geld bij elkaar moest sprokkelen om de uitvaart te kunnen betalen. Of een ouder die een orgaantransplantatie heeft gehad, waardoor jongeren het gesprek over orgaandonatie en het donorregister aangaan.
- Relevante informatie pro-actief aanbieden door het inzetten van sociale media: Gebruik bestaande sociale netwerken om meer jongeren beter en/of sneller te bereiken. Zodat zij niet zelf op zoek hoeven te gaan naar (meer) informatie, maar informatie vanzelf op hun pad komt. Jongeren laten zich graag informeren door mensen waarmee zij zichzelf identificeren.
- Zet het bestaande netwerk van jongeren in: jongeren nemen veel aan van peers of bijvoorbeeld jongerenwerkers. Jongeren aanvaarden hulp van mensen die ze vertrouwen. Ze zoeken in eerste instantie hulp bij de ouders, broers/zussen, vrienden, andere familieleden, leerkrachten en vaak pas in allerlaatste instantie bij de overheid.
- Behoefte aan pro-actieve benadering: Jongeren zoeken zelf niet spontaan hulp. Een 'outreachende' benadering is nodig.

Wij vermoeden dat bovenstaande kansen en belemmeringen ook van toepassing zijn op jongeren zonder extra uitdagingen.

3. Kansen en belemmeringen voor ouders.

- Een checklist: ouders hebben behoefte aan een checklist, ze zijn bang iets te missen en zo in (financiële) problemen te komen. Maak de informatie klein, geef visueel urgentie aan, personaliseer het overzicht, maak het fysiek zodat de checklist in huis een plek kan krijgen.

- Stimuleer ‘samen doen’: leren vraagt om oefenen en iets nieuws doen kan een grote drempel zijn. Ouders nemen het regelwerk volledig uit handen, uit angst dat hun kind iets fout doet. Dit zorgt ervoor dat ze niet de kans krijgen deze nieuwe vaardigheden te ontwikkelen. Stimuleer ouders om het samen met hun kind te doen. Ook externe hulpverleners kunnen gestimuleerd worden tot ‘samen doen’.
- Contactpersonen: wanneer ze er echt niet zelf uitkomen, hebben ze behoefte aan een een-op-een gesprek. Zorg ervoor dat telefoonnummers goed zicht- en vindbaar zijn.
- Benader ouders proactief: neem initiatief tot informeren, niet iedere ouder is bekend met alle mogelijkheden en verplichtingen. Ze gaan vaak niet zelf op zoek. Nu zijn ze regelmatig afhankelijk van de informatie die ze horen in gesprekken met andere ouders. “Ik wist niet dat mijn zoon studiefinanciering kon krijgen.” Benader pro-actief en zorg voor een compleet (fysiek) pakketje met hierin alle benodigde informatie en doorverwijzingen.

4. De mate waarin hun kennis en basisvaardigheden, denk- en doenvermogen aansluiten op de door de overheid gevraagde handelingen en/of handelingsperspectieven.

- Veel (overheids)begrippen en termen zijn onbekend bij de jongeren en moeilijk te interpreteren. Ze kennen hier ook vaak een verkeerde betekenis aan toe. Het niet begrijpen van deze termen zorgt ervoor dat zij bepaalde ondersteuning of voorzieningen als niet urgent zien, waardoor ze zich er niet in verdiepen en/of het niet aanvragen.
- Veel van de jongeren kunnen benodigde informatie niet vinden, omdat ze zoeken op niet gangbare termen voor regelzaken.
- Daarnaast hebben veel jongeren moeite om de juiste boodschap en bijbehorende acties uit de communicatie van de overheid te halen.
- Zij hebben ook niet altijd de benodigde concentratie om belangrijke informatie uit een tekst te filteren. Het gevolg hiervan is dat jongeren geen actie ondernemen en regelzaken te lang laten liggen.

5. De mate waarin jongeren en ouders ondersteuning nodig hebben en van wie ze ondersteuning verwachten of willen.

- Bij veel jongeren wordt het regelwerk door de ouder(s) uit handen genomen. Jongeren worden dan veelal helemaal niet betrokken.
- Leren, zeker voor jongeren met uitdagingen, kost tijd en vraagt om oefening. Het zou voor de ontwikkeling van de jongeren en hun toekomstige zelfstandigheid van belang zijn om ouders te stimuleren om de regelzaken samen met hun kind(eren) te doen. Bijvoorbeeld middels de aanwezige communicatiemiddelen van de overheid.
- Een deel van jongeren kan geen hulp krijgen vanuit hun thuissituatie. Dit heeft onder andere te maken met de vaardigheden van ouder(s)/opvoeder(s). Dit leidt er vaak toe dat ouders of jongeren zelf contact opnemen met de desbetreffende organisatie of iemand binnen hun netwerk, zoals bijvoorbeeld de klantenservice van een verzekeraar, de bibliotheek of een andere ouder.
- De jongeren en ouders vertelden ook dat gesprekken met elkaar, binnen het gezin, over regelzaken en verandering vaak (snel) uitlopen op discussie, ruzie en/of frustraties. Ouders geven aan dat het pubergedrag van de jongeren hier vaak de oorzaak van is. Hierbij is het van belang dat jongeren ondersteund worden om extern hun hulpvraag te formuleren en uit te zetten. Jongeren noemden hier als voorbeeld een vertrouwenspersoon op school of een al bekende jongerenwerker.

6. De wijze waarop jongeren en ouders door de overheid geïnformeerd willen worden.

- Uit de gesprekken met de jongeren blijkt dat zij in het hier en nu leven, en gericht zijn op datgene wat relevant is in hun leven op dat moment. Informatie moet hierop aansluiten. Informatie over zaken in de toekomst wordt snel aan de kant gelegd en vergeten.
- Veel jongeren geven aan dat ze de communicatie vanuit de overheid ingewikkeld vinden. Ze hebben behoefte aan begrijpelijke taal. Brieven zijn lang, de informatie is moeilijk te filteren en er staat veel herhaling in. Bovendien is het niet altijd op hen van toepassing, bijvoorbeeld omdat ze het al geregeld hebben zoals het aanvragen van een DigiD.
- Jongeren en ouders geven aan dat informatie behapbaar en in kleine stappen moet worden gecommuniceerd. En dat het herhaaldelijk moet worden aangeboden voorafgaand aan het moment van regelen. Herinneren en herhalen. Zo worden jongeren meer bewust van de urgentie van regelzaken.
- Persoonlijke verhalen en ervaringen werken goed voor zowel jongeren als ouders om bekend te raken met regelzaken en de urgentie ervan.
- Ondersteuning via het netwerk wordt ook vaak gebruikt en gewaardeerd. Veel van de jongeren geven aan dat ondersteuning vanuit school bij het regelen van zaken rondom ‘18 jaar worden’ heel goed voor hen werkt. Veel jongeren vinden school ook een logische plek om over regelzaken te horen en leren.
- Alle jongeren geven aan dat ze willen dat de overheid niet in ‘hun taal’ of straattaal gaat communiceren. Dat sluit voor hun gevoel niet aan bij de rol van de overheid. De tone of voice hoort officieel te zijn volgens de jongeren. Begrijpelijke taal en behapbare hoeveelheid informatie vinden alle jongeren belangrijk.

7. De behoefte aan een tijdlijn met daarop alle verandering en de vorm hiervan.

- Een compleet overzicht/tijdlijn met alle verschillende regelzaken schrikt af. Jongeren raken bij het zien van de hoeveelheid regelzaken overweldigd. Jongeren geven aan dat dit hun gevoel dat ze het zelf niet kunnen versterkt. Jongeren geven ook aan dat dit voor hen uitstelgedrag tot gevolg kan hebben. “Oh men! Alles wat erbij komt kijken... als je dat in één keer ziet, dan puilen je ogen er bijna uit.”
- Het is van belang informatie te prioriteren en stapsgewijs en gepersonaliseerd aan te bieden (alleen relevante regelzaken). Daarmee kan er ook nadruk worden gelegd op de

regelzaken met de hoogste prioriteit of urgentie.
- Daarnaast kan bij het verspreiden van de informatie een logische volgordelijkheid worden aangehouden, waarin verschil wordt gemaakt tussen korte- en lange termijn veranderingen en bijbehorende regelzaken.
- Een tijdlijn die gepersonaliseerd is en ook voortgang weergeeft (denk bijvoorbeeld aan 'track and trace'), zou goed passen bij de behoeften van de jongeren.

Inzichten in gamification (principes) als onderzoekmethodiek
In de onderzoeksopzet zijn elementen en principes van gamification ingezet. Hieronder staat kort onze reflectie op de werking van de interventie en bijbehorende tools, uitgesplitst in de voordelen en de nadelen. De uitgebreide inzichten hierover staan in het hoofdstuk 'Gamification inzichten'.

Voordelen:
- Motivatie tot deelname voor de jongeren was hoger, omdat het onderzoek aantrekkelijker is dan traditioneel onderzoek. Ook bij de onderzoekslocaties is dit het geval, zij deden graag mee met het onderzoek. Het interactieve spel is een leuke activiteit, een extra toevoeging aan een leuk moment (zoals een event) of een fijne afleiding binnen de schoolactiviteiten.
- De drempel tot deelname wordt verlaagd doordat deelnemers samen kunnen meedoen. Ze werden op hun gemak gesteld door de aanwezigheid van een studiegenoot of vriend.
- Doordat deelnemers (doormiddel van de levenslooptegels) een overzicht hadden over de besproken en onbesproken onderwerpen, konden zij het gesprek ook zelf sturen. Dit gaf hen een gevoel van regie en maakte hun verhaal persoonlijker.
- Visuele elementen hielpen de interviewer maar ook de deelnemer leiding te nemen in het gesprek door bepaalde onderdelen aan te wijzen.
- Doormiddel van fysieke elementen konden deelnemers hun concentratie beter bij het gesprek houden, voelden ze zich op hun gemak met iets in handen en helpt het verplaatsen van de tegels en zichzelf om een actieve houding te behouden.
- De interactieve elementen (pionnen, gevarendriehoek en emoticons) zorgden ervoor dat jongeren in staat waren hun emoties en behoeftes beter in woorden uit te drukken.

Nadelen:
- Het inzetten van gamification (principes) kan bewerkelijk zijn. Zowel het maken en voorbereiden van het gesprek, als het voeren van het gesprek zelf, neemt meer tijd in beslag dan met regulier onderzoek.
- Hoewel elementen kunnen worden hergebruikt vraagt iedere vraagstuk en specifieke doelgroep om een andere onderzoeksvorm.

Behoeftes op het gebied van communicatie



Overweldigende hoeveelheid

Jongere Oh men! Alles wat erbij komt kijken...als je dat in een keer ziet, dan puilen je ogen er bijna uit.



Waar, wat en hoe dan?

Jongere Ik moet een actielijstje voor me zien. Zolang ik dat heb, denk ik dat ik voorlopig wel goed zit.



Begrijpen van begrippen

Jongere Uitvaartverzekering? Is dat voor als je gaat varen?



Over het hoofd zien

Jongere Er wordt best vaak in mijn hoofd gestampt dat het belangrijk is. Dan blijft het wel hangen, anders zie ik het over het hoofd.



Externe hulpvraag stimuleren

Jongere We hebben het er thuis wel over, maar vaak is er na 5 minuten een discussie. Mijn ouders zeggen dat ik het zelf niet kan. Vaak word ik dan boos en stopt het gesprek.



Samen leren en langzaam loslaten

Ouder Ik heb lang alles voor mijn kind gedaan. Dus ik bereidde hem eigenlijk niet goed voor op het leven. We hadden het echt samen moeten doen.



Externe hulp als laatste redmiddel

Jongere Ik wist niet of het wel goed ging. Toen heb ik gebeld. Ze [gemeente] vertelden mij dat er wat tijd overheen gaat.



Invloed vanuit omgeving

Jongere Ik ben me gaan inlezen omdat je op school en van vrienden wel gewoon hoort waar je recht op hebt of wat je misloopt.

Ouder Voor je gevoel wordt het groter gemaakt dan het daadwerkelijk is. Maar is dit alles? Ik heb geen idee.



Jongeren voelen zich overweldigd bij het zien van de hoeveelheid regelzaken; waaronder de levenslooptegels en gebruikte toonmaterialen.

Het complete overzicht schrikt hen af.

En versterkt het bestaande gevoel dat ze het niet zelf kunnen.

Overweldigende hoeveelheid

Kansen

- Deel informatie stapsgewijs, maak gebruik van actiegerichte taal
- Maak van het overzicht een checklist
- Personaliseer het overzicht en geef zo alleen relevante informatie weer
- Lees meer over het creëren van overzicht in het hoofdstuk ‘communicatie middelen’

Ouder Het wordt te groot als ik zeg ‘je moet je inschrijven bij Woningnet’ dan weet hij [mijn zoon] niet hoe hij dat moet doen.



Jongeren haken af bij lange stukken tekst.

Ze kunnen niet de benodigde concentratie opbrengen om belangrijke informatie uit het document te filteren. Ze weten niet wat en hoe ze het moeten regelen.

Het gevolg kan zijn dat jongeren geen actie ondernemen of regelzaken te lang laten liggen.

Waar, wat en hoe dan?

Kansen

- Voorkom herhaling en irrelevante teksten binnen één document
- Schrijf taakgericht, vertel de jongeren wat ze moeten doen
- Voeg verwijzingen naar de juiste informatie toe
- Maak de taken klein en behapbaar

Ouder Mijn dochter vindt woordgrappen vaak niet grappig, ze neemt ze letterlijk.



Voor jongeren zijn veel overheidstermen nieuw en moeilijk te interpreteren.

Het niet begrijpen van woorden zoals bijvoorbeeld inboedel, polis of uitvaart, leidt ertoe dat ze hulpmiddelen of voorziening niet gebruiken, niet als urgent zien en zich niet verder verdiepen.

Begrijpen van begrippen

Kansen

- Gebruik voor de doelgroep begrijpelijke woorden
- Leg de termen eenvoudig uit
- Wat is (desbetreffende begrip)
- Wanneer heb je recht op (desbetreffende begrip)
- Wie heeft er recht op (desbetreffende begrip)

Ouder Nu ik er zo over nadenk, is het wel belangrijk dat we het er de komende jaren over gaan hebben. Dat hij dan niet tegen de lamp loopt.



Jongeren zijn vooral gericht op de korte termijn.

Dit zorgt ervoor dat ze regelzaken die te ver in de toekomst liggen, zoals het inschrijven voor een sociale huurwoning, tot het laatste moment uitstellen.

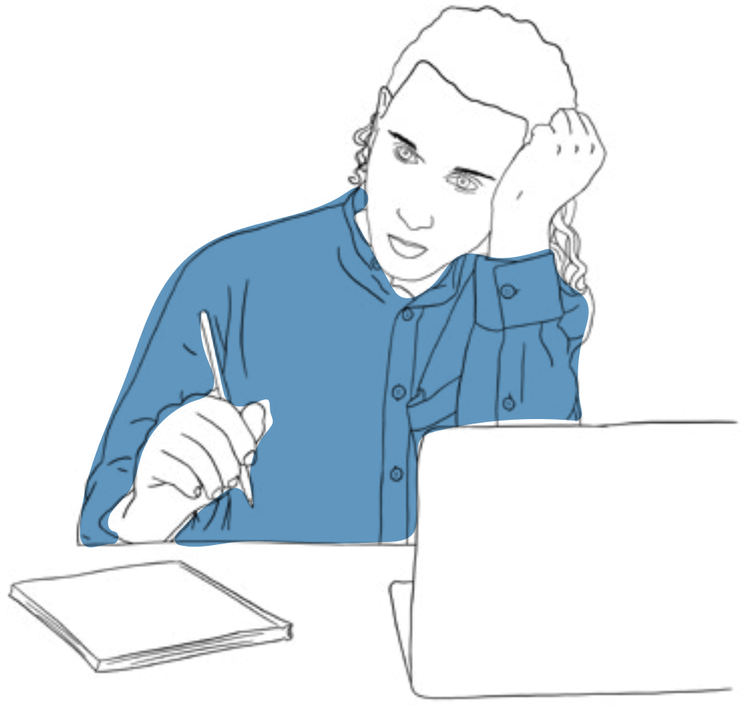
Bied informatie herhaaldelijk en verspreid door de tijd aan zodat het niet over het hoofd wordt gezien.

Over het hoofd zien

Kansen

- Creëer herhaling door aankondigingen en herinneringen te sturen
- Verspreid informatie in de tijd en maak het persoonlijk
- Verspreid informatie over verschillende kanalen

Ouder Alles wat je als ouder tegen een puber zegt komt anders aan. Een leraar heeft veel meer invloed.



Niet elke jongere kan rekenen op ondersteuning vanuit het gezin.

Dat kan zijn omdat er andere dingen spelen, of ouders zelf niet de vaardigheden hebben om te kunnen helpen. Ook kan de puberteit ondersteuning in de weg staan, doordat het bijvoorbeeld ruzie veroorzaakt.

Ze luisteren in deze gevallen soms (beter) naar een vertrouwde buitenstaander.

Externe hulpvraag stimuleren

Kansen

- Stimuleer hulp zoeken
- Help bij het formuleren van een hulpvraag
- Geef suggesties waar jongeren terecht kunnen
- Stimuleer buitenstaanders, bijv. jongerenwerkers en vertrouwenspersonen op school, om hulp aan te bieden
- Maak gebruik van het vertrouwde netwerk van de jongeren

Ouder De overheid moet zich realiseren dat ze [jongeren] echt aan de hand genomen moeten worden.



Regelwerk wordt vaak door ouders uit handen genomen of door de jongeren zelf uit handen gegeven.

Duurzame zelfstandigheid ontwikkelen vraagt om oefening en kost tijd.

Samen uitvoeren en samen leren zou meer gestimuleerd kunnen worden.

Samen leren en langzaam loslaten

Kansen

- Stimuleer samen doen en samen leren
- Zet communicatiekanalen (bijv brief of website) in als hulpmiddel ter ondersteuning van de hulpvraag van jongeren

Ouder We kwamen er samen niet uit. Misschien niet goed gelezen. DUO gebeld en gevraagd om het echt samen in te vullen.



Wanneer jongeren er zelf, met hun ouder(s) of iemand uit hun netwerk niet uitkomen, hebben ze graag 1-op-1 contact met een professional.

In een (telefoon)gesprek wordt je hulpvraag direct beantwoord.

Een hulpvraag stellen aan professionals moet toegankelijker worden.

Externe hulp als laatste redmiddel

Kansen

- Vergroot de vindbaarheid van hulplijnen
- Verwijs door naar de juiste telefoonnummers en desbetreffende organisaties
- Verwijs door naar de chatfunctie
- Controleer of de vraag is beantwoord voordat een telefoon- of chatgesprek beëindigd wordt

Ouder Mijn beste vriendin heeft al een kind van 18. Zij heeft me veel verteld, dat heb ik allemaal opgeschreven. Bij veel dingen sta je niet stil.



Persoonlijke ervaringen en verhalen maken grote indruk.

De betekenis en relevantie wordt sneller duidelijk en zet aan tot actie.

Zet peer-to-peer in, dit kunnen naasten, vrienden maar ook gastdocenten en (sociale) media zijn.

Inspelen op inlevingsvermogen

Kansen

- Speel in op het inlevingsvermogen door aan te sluiten bij de leefwereld van de jongeren
- Maak gebruik van persoonlijke verhalen en ervaringen
- Zet omgeving in als ambassadeurs en informatiebron
- Verspreid informatie in de omgeving van de jongeren (bijvoorbeeld via scholen of een buurthuis)

Communicatiemiddelen



Apps van de overheid

Jongere Ik heb het idee dat ze [de overheid] al veel inzichten hebben. Ik denk dan bij een app van jullie, 'wie zegt dat ze dan niet van alles over mij bijhouden?'



Verjaardagskaart

Jongere Als het me niet boeit, dan open ik het niet eens. Ik zie gefeliciteerd en denk 'bedankt en weggooien'.



Brieven

Jongere Dit is een brief die tegen me zegt, het is serieus, lees mij grondig.



Websites

Jongere Als ik wist van die website 18 jaar worden, dan zou ik daar wel op kijken.



Overzicht en tijdlijn

Jongere Shit! Daar komt veel bij kijken.



Een-op-een contact met instanties

Ouder Vroeger klapte ik dicht met heel veel papierwerk. Nu weet ik dat ik het stap voor stap rustig moet lezen en anders even bellen of mailen.



Onderwijzen

Jongere Als ik het kon bepalen zou ik dit [wat er bij komt kijken als je 18 wordt] een hoofdvak maken. Je toekomst is belangrijk.



Hulpvraag bij externen

Jongere Vaak pas als ik iets hoor via iemand die je kent denk ik, 'oh ik ga er toch iets mee doen'.



Sociale media

Jongere Mijn moeder begrijpt de regelzaken niet. Voor mijn vader was het ook wel een beetje ingewikkeld geweest.

Jongere

Ik heb meldingen 24/7 aanstaan. Dat is een reminder dat ik iets moet doen, en dat doe ik dan meteen.



Apps van de overheid

*Kwikstart en app gebruik algemeen

Wat werkt nu goed

- Speelt goed in op de behoefte voor stapsgewijze benadering en regelzaken niet over het hoofd zien
- Pushmeldingen helpen als reminder
- Pushmeldingen helpen over te gaan tot actie

Wat werkt nu niet goed

- Te veel digitale informatie, zoals (spam)mail en meldingen
- Digitale berichten worden makkelijk over het hoofd gezien door overvolle inbox
- Geeft het gevoel dat de overheid te veel controle heeft of krijgt
- Geeft het gevoel dat de overheid te veel over je weet
- Jongeren gaan zelf niet op zoek naar apps
- Jongeren worden niet actief benaderd om apps te gebruiken
- Behoefte aan fysieke reminders naast digitale communicatie

Kansen

- Vergroot de bekendheid door het netwerk van jongeren of social media in te zetten
- Voor jongeren die moeite hebben met lezen biedt een voorleesfunctie ondersteuning
- Probeer tekst in de app te vertalen naar video en animatie
- Geef uitleg van begrippen
- Verwijs door naar meer informatie over hoe en waar je het kan regelen

> Jongere De kaart is nu zo'n bummer, je zegt 'Gefeliciteerd' en daarna meteen 'Betalen!'.



Verjaardagskaart

*Verjaardagskaart van de gemeente Almere

Wat werkt nu goed

- Informatie herhalen op verschillende momenten en kanalen werkt goed
- Informatie die wordt herhaald blijft beter hangen
- De verjaardagskaart is een goede aankondiging voor de aankomende veranderingen
- Deel informatie op in kleine stukjes

Wat werkt nu niet goed

- De felicitatie voelt niet oprecht omdat het samen met een overzicht van de aankomende verplichtingen wordt verstuurd
- Belandt ongelezen / ongeopend in de prullenbak
- Geeft geen gevoel van urgentie
- Let op! Te veel informatie tegelijk kan overweldigend zijn
- Moeite om zelf naar meer informatie te navigeren
- Doorverwijzing naar: 'hoe, waar en wat moet ik precies regelen' ontbreekt

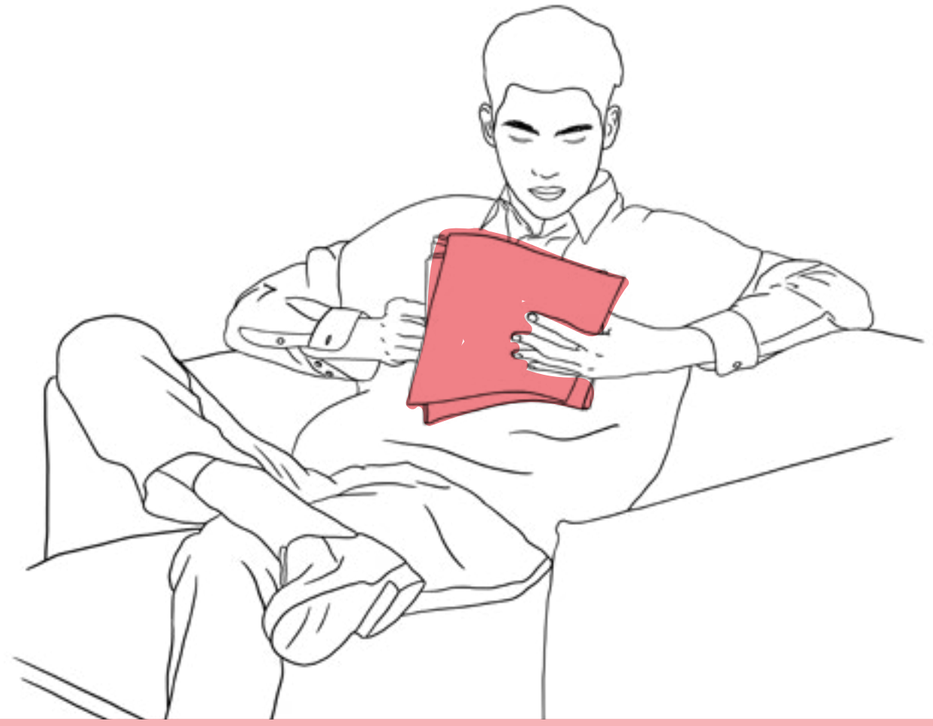
Kansen

- Verstuur de verjaardagskaart als aankondiging voor aankomende brieven
- Verstuur de felicitatie los van het overzicht, regelzaken en verplichtingen
- Verstuur brieven op het moment dat jongeren direct actie kunnen ondernemen

(zie ook kansomscrhijving 'Brieven')

Ouder

> Ze zien het op tafel liggen en zeggen ‘Mam wat moet ik hiermee doen?’



Brieven

*Inloggen met Digi-D, studiekeuze en zorgverzekering voor studenten

Wat werkt nu goed

- Brieven worden bewaard en krijgen een plek in huis, als fysieke reminder
- Zakelijke brief geeft een gevoel van urgentie
- Van de overheid wordt zakelijk taalgebruik verwacht
- Er wordt tijd ingepland om de brief rustig te lezen (met ouders)
- Je kan een brief meenemen naar iemand die erbij kan helpen

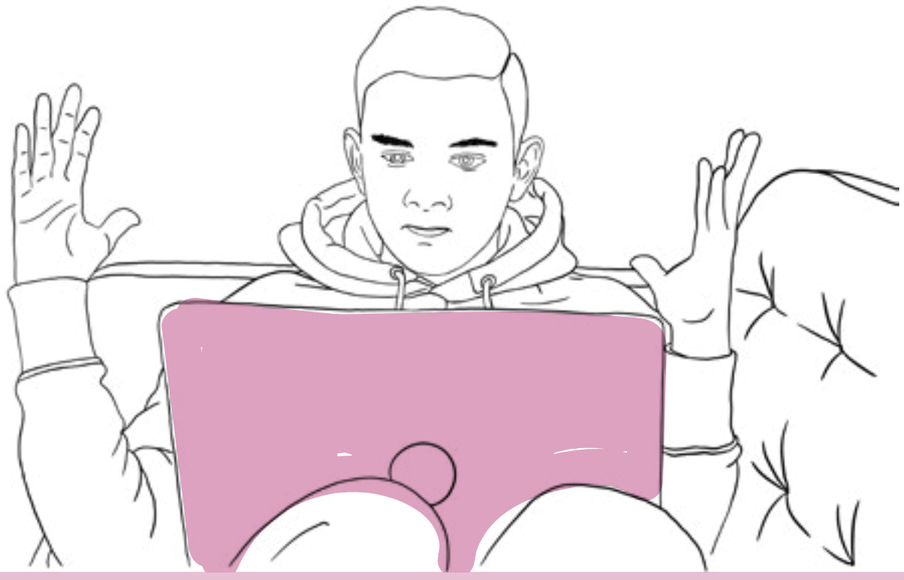
Wat werkt nu niet goed

- Geen hiërarchie in de tekst
- Ontbreken van onderscheid hoofd- en bijzaken
- Tekst is niet taakgericht geschreven
- Ontbreken van doorverwijzingen
- Jargon is te moeilijk

Kansen

- Maak brieven korter
- Begin met het belangrijkste en geef daarna pas toelichting
- Zorg dat het eerst snel ‘gescand’ kan worden: waar wil je het oog van de lezer het eerst naartoe trekken?
- Gebruik tussenkoppen
- Vermijd het gebruik van (moeilijk) jargon
- Maak actiegerichte taken
- Focus met behulp van grafische opmaak op de hoofdboodschap
- Breng scheiding aan tussen de hoofdboodschap en verdiepende informatie
- Verwijs door naar ‘hoe, waar en wat’ er geregeld moet worden
- Verwijs door naar (extra) hulp, zoals bijvoorbeeld een website en/of telefoonnummer
- Waarschuwend en verplichtend karakter schrikt af

Jongere Ik denk dat ik mijn concentratie er niet lang genoeg bij kan houden, op zo'n website.



Websites

*Rijksoverheid 18 jaar worden checklist

Wat werkt nu goed

- Opvolgende pagina's met korte teksten/ vragen helpt jongeren hun concentratie te behouden
- Een quiz vorm zorgt ervoor dat jongeren niet afdwalen en begeleidt jongeren naar de juiste informatie

Wat werkt nu niet goed

- Dezelfde terugkerende tekst zorgt voor verwarring en vraagt onnodig veel leeswerk
- Jongeren haken af door niet relevante informatie
- Ontbreken van focuspunten
- Te weinig onderscheid in hoofd- en bijzaken
- Jongeren hebben een te korte concentratieboog
- De juiste pagina vinden via Google is moeilijk
- Zoektermen van de jongeren sluiten niet aan bij SEO website

Kansen

- Val tekstueel niet in herhaling
- Breng focus aan, zet pop-up en interactieve elementen in om aandacht te trekken
- Maak ter ondersteuning van tekst gebruik van beeld- en videomateriaal
- Voeg een voorleesfunctie toe
- Personaliseer de informatie
- Informeer stap voor stap
- Vergroot vindbaarheid door zoekmachineoptimalisatie (SEO)
- Gebruik voor leesbaarheid geen creatief lettertype, maak korte alinea's en zorg voor witruimte

Jongere Een checklist zou fijn zijn, dan kun je gewoon vinken. Liever ouderwets met de post.



Wat werkt nu goed

- Helpt om jezelf te controleren
- Vertrouwen geven, “Mis ik zelf niet iets?”
- Geheugensteuntje
- Overzicht bewaren

Wat werkt nu niet goed

- Overweldigd door hoeveelheid regelzaken
- Jongeren gaan niet zelf op zoek naar bestaande overzichten
- Jongeren worden niet proactief benaderd met bestaande overzichten
- Bevordert uitstelgedrag
- Zorgt voor spanning, ‘Het is zoveel.’, ‘Ik kan het niet.’

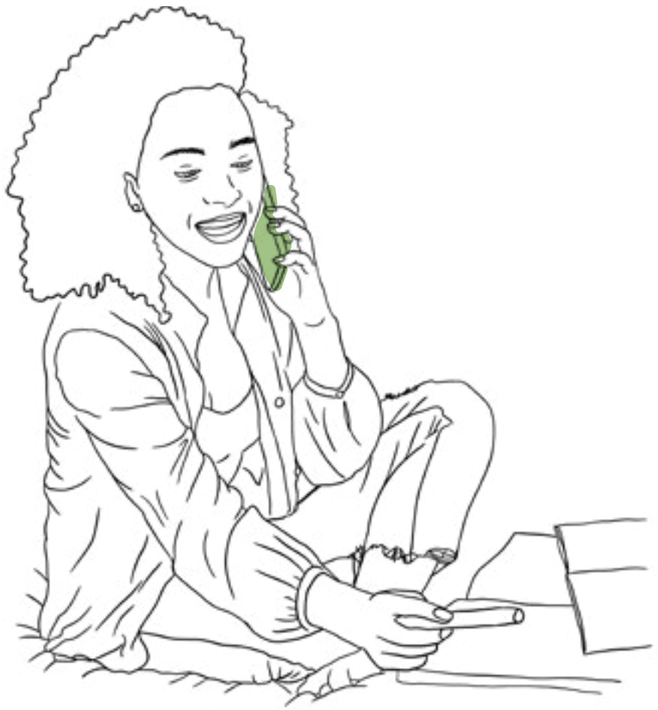
Overzicht en tijdlijn

*Overheidswebsite 18 jaar worden checklist en levenslooptegels overzicht

Kansen

- Creëer een checklist functie om taken af te strepen
- Gebruik de checklist ook als fysieke reminder
- Bied het overzicht stapsgewijs aan
- Geef een rangorde aan, maak verschil tussen korte- en lange termijn veranderingen en faseer de informatie: wat moet nu / wat kan later
- Personaliseer de informatie
- Leg begrippen uit
- Maak het klein en actiegericht, wat zijn de stappen of subdoelen voor een hoofddoel
- Benadruk prioriteiten en urgentie visueel
- Voeg deadlines of een tijdschema toe
- Zie ook kansen ‘website’

> Ouder Nu helpt mijn vriend mij. Daarvoor ging ik naar de bieb met brieven die ik moeilijk vond.



Wat werkt nu goed

- Diverse middelen beschikbaar: apps, telefoon, fysieke locatie etc.
- Direct antwoord krijgen
- Je sluit af met een passende oplossing
- Stellen van een vraag is makkelijker dan de vraag opschrijven
- Door ondersteuning minder bang voor het maken fouten

Wat werkt nu niet goed

- Moeilijk om zelf benodigde papieren en informatie te verzamelen
- Lastig om online de juiste instantie te vinden
  door gebrek aan digitale vaardigheden
- Middel (app, telefoonnummer en locatie) niet altijd goed vindbaar
- Hulpvraag formuleren lukt niet altijd
- Bellen naar een vreemde is een grote drempel

Een-op-een contact met instanties

Kansen

- Benadruk middelen (app, telefoonnummer(s) en locatie) in brieven
- 'Outreachend' werken, zorg voor fysieke aanwezigheid op dagelijkse
  plekken zoals school, werk, bibliotheek en bij de gemeente
- Ondersteuning bij het formuleren van de hulpvraag door te benadrukken wat je moet doen

Jongere

Vorig jaar vulde ik zelf de stemwijzer in, het resultaat paste helemaal niet bij mij. De tweede keer invullen wel, toen deden we het samen op school.



Onderwijzen

Wat werkt nu goed

- Een vertrouwde buitenstaander kan soms meer invloed op de jongeren hebben dan ouders
- Gastlessen spelen in op de beleving van jongeren
- Verhalen blijven beter hangen dan (platte en feitelijke) tekst
- De hoeveelheid wordt stapsgewijs en verspreid aangeboden

Wat werkt nu niet goed

- Schoolcurriculum is al erg vol
- Niet altijd een goede relatie met leraren

Kansen

- Doe het de eerste keer voor
- Doe het samen, begeleid, maar laat jongeren het zelf uitvoeren
- Ga naar de jongeren toe
- Een-op-een kun je vragen direct beantwoorden en is persoonlijk
- Vergroot de bekendheid van hulpmiddelen en regelzaken door persoonlijke verhalen

Hulpvragen bij externen

Jongere Ik ken de jongerenwerker al sinds ik een ukkepuk ben. Hij was heel snel met de aanvraag, hij weet hoe het hoort en hoe het gaat en legde het mij goed uit.



Wat werkt nu goed

- Toegankelijk en laagdrempelig (door bestaande vertrouwensband)
- Hulp wordt proactief aan jongeren aangeboden, zonder eigen hulpvraag
- Leren van de ervaring en kennis van iemand die het al vaker heeft gedaan
- Eerste stap of eerste keer samen doen om het daarna zelfstandig te kunnen regelen

Wat werkt nu niet goed

- Externe trigger nodig om hulpvraag te stimuleren

Kansen

- Benader jongeren via hun eigen netwerk
- Motiveer het netwerk van jongeren hulp aan te bieden

Jongere Cestmocro plaatst op Instagram samenvattingen van het belangrijkste nieuws. Het is een soort nieuwsblad, maar dan voor jongeren. Zo blijven wij op de hoogte.



Sociale media

Wat werkt nu goed

- Niet zelf op zoek naar informatie te hoeven gaan
- Verweven in het dagelijks leven
- Geïnformeerd door iemand met wie de jongeren zich identificeren
- Herhalen van informatie dient als reminder
- Snel, behapbaar en kort
- Visueel in plaats van tekstueel
- Visuele nadruk op belangrijke onderdelen

Wat werkt nu niet goed

- Sociale media wordt nu gebruikt als vervanging in plaats van als toevoeging
- Informatie moet passen in de taal en vorm van de sociale media, in hun taal en bestaande netwerk: ‘neem niet ons platform over’
- Een dunne lijn tussen wat wel en niet kan (Defano Holwijn, FC Avondklok is een goed voorbeeld)
- Omgeving kan ook negatieve keuzes bevorderen
- Invloed uit omgeving kan kortzichtig maken, en zelf verdiepen, onderzoeken of eigen keuzes maken belemmeren

Kansen

- Bereik jongeren via target advertisements
- Gebruik bestaande netwerken en schakel influencers in
- Zet jongeren in als ambassadeurs die al door deze levensfase zijn gegaan
- Werk ‘outreachend’ en proactief

Regelzaken en veranderingen

De tegels staan op volgordelijkheid afgebeeld van links naar rechts. In deze volgorde zijn ze ook met de jongeren tijdens de gesprekken besproken. De tegels zijn onderverdeeld in zeven clusters: eerste bijbaantje, scooter- en autorijden, verzekeren, onafhankelijkheid, veranderingen in financiën (binnen het gezin), aan het werk en studeren. Deze clusters kwamen tijdens de gesprekken als thema's naar voren. Zo bracht bijvoorbeeld het praten over een eerste bijbaantje ook het openen van een bankrekening naar boven. Of het praten over het scooterrijbewijs leidde tot een gesprek over de aansprakelijkheidsverzekering.

Op de tegels staan afbeeldingen die de desbetreffende regelzaken in beeld ondersteunen. De afbeeldingen in kleur zijn regelzaken die jongeren zelf goed weten te benoemen, die ze kennen en waar ze bewust van zijn of mee bezig zijn. De afbeeldingen in grijstinten zijn voor veel jongeren onbekend en werden tijdens de gesprekken niet door de jongeren zelf benoemd. We hebben zowel de bekende als ook de onbekende regelzaken met de jongeren tijdens de gesprekken besproken.





18 jaar worden

Van de een op andere dag ben je 18 jaar en komen er ineens een hoop verantwoordelijkheden op je af. Maar je bent niet van de een op de andere dag ineens zelfstandig. Veel jongeren geven aan dat ze hun regelzaken in eerste instantie graag samen met een ander doen. Jongeren geven aan dat veel regelzaken nu volledig door hun ouders worden opgepakt, omdat zij vinden dat hun kind er nog niet klaar voor is om dit zelf te regelen. Praten over regelzaken en veranderingen rondom 18 jaar worden, leiden ook vaak tot discussies of zelfs ruzies tussen kind en ouder. Pubergedrag speelt hier volgens ouders een grote rol in.

Zowel jongeren als ouders geven aan dat het vermijden van ruzies veelal de reden is om regelzaken door de ouders te laten regelen. In enkele gevallen zorgen leer- en ontwikkelachterstanden ervoor dat jongeren zaken ook echt niet zelfstandig kunnen regelen. Zij hebben meer tijd nodig om zichzelf hierin te kunnen ontwikkelen en hebben ondersteuning nodig bij het regelen van zaken rondom 18 jaar worden.

Jongere Het is best veel wat bij je neer wordt gelegd.
In één keer een hele klap als je dat zo ziet.
Dat zorgt wel voor druk.

Overweldigende hoeveelheid

Jongere Ik zou liever niet willen dat ik dit vanaf 18 allemaal zelf moet gaan regelen.

Overweldigende hoeveelheid

Jongere Ik wil wel heel graag denken dat ik er klaar voor ben, maar ik ben het nog lang niet.

Waar wat en hoe dan

Jongere We hebben het er thuis wel over, maar dan is er na 5 minuten een discussie. Of dan zeggen ze dat je dat niet kan. En dan word je boos en omdat je het niet zelf kan. En dan stopt het gesprek.

Waar wat en hoe dan

Jongere Ik zou aansporing kunnen gebruiken om hulp te vragen.

Stimuleren van de hulpvraag

Ouder Ik heb nu echt nog totaal geen weet van hoe ik mijn zoon moet voorbereiden.

Stimuleren van de hulpvraag

Ouder Heel eerlijk wilde ik zeggen dat ze niks zelf kunnen. Ik vind nog steeds: 18 is op papier volwassen, maar de hersenen zijn totaal nog niet ontwikkeld. Het moet een combinatie van ouder en kind zijn.

Samen leren en langzaam loslaten

Jongere Mijn eerste keuze zou zijn om hun om hulp te vragen. Ik zou het aan opa en oma en familie vragen. Daarna zou ik pas naar de gemeente gaan.

Het laatste redmiddel

Jongere Het ding is: ik ga het niet zelf redden. Ik moet iemand anders hebben. Ik heb gewoon iemand nodig die zegt, stel ik zit in de schulden. Maar hé man, het zonnetje schijnt. Ik wil het samen met iemand doen.

Het laatste redmiddel



Omgaan met geld

De meeste deelnemers zijn in het bezit van een pinpas. Deze hebben ze vaak al vanaf hun dertiende. Ondanks dat ze zelfstandig hun geld kunnen uitgeven, geven veel jongeren aan dat zij moeite hebben om met hun eigen geld om te gaan. De meeste jongeren die wij spraken houden niet zelf in de gaten wat er van hun rekening wordt afgeschreven en hoeveel erop staat. Enkele jongeren gebruiken een Mobiel Bankieren App of houden hun bankzaken in de gaten via ontvangen post van de bank. Meestal houden ouders van jongs af aan een oogje in het zeil, in sommige gevallen vragen de jongeren daar ook zelf om.

Cryptocurrency
Opvallend is dat veel van de deelnemende jongeren bezig zijn met investeren in Cryptocurrency. Zij laten zich in zogeheten 'Discord Chats', online omgevingen met onbekenden van over de hele wereld, adviseren over welke munt gekocht of verkocht moet worden. Een van de deelnemende jongeren gaf aan hier elke maand €400,- aan te besteden. Een ander vertelde ons dat de hele school zich hier mee bezighoudt, het is een veelbesproken onderwerp onder jongeren.

Jongere Ik krijg elke maand een brief van de bank. Dan heb ik een overzicht.

Overweldigende hoeveelheid

Jongere O nee, het met geld omgaan gaat niet goed. Ik geef alleen maar uit. Dan zegt m'n moeder dat ik moet stoppen, maar ik ga toch verder.

Waar wat en hoe dan

Jongere Ik was 13 of 14 toen ik een bankpas kreeg. Maar wel onder toezicht van mijn ouders. Een rekening waar zakgeld of wat ik verdien op komt.

Samen leren en langzaam loslaten

Jongere Ik heb een bankpasje en die kan ik nu nog niet gebruiken. Ik moet eerst met geld om leren gaan.

Samen leren en langzaam loslaten

Jongere Ik vind het jammer dat ik straks zoveel moet gaan betalen. Maar ja, het is Nederland.

Het laatste redmiddel

Jongere Crypto Iedereen in de klas doet het. Mijn broer is er eerder mee begonnen en ik leer het van hem." Andere deelnemer: "Ik leer ook veel van de Discord chat, een online community waar we samen beslissen over wat we kopen en verkopen.

Inspelen op inlevingsvermogen



DigiD aanvragen

Alle jongeren hadden een DigiD. Enkele jongeren hadden deze al voor de pandemie aangevraagd in verband met scooter rijden. Alle andere jongeren hebben hun DigiD aangevraagd voor het 'testen voor toegang' of het krijgen van de COVID-vaccinatie. Zij hebben veelal geen idee waar DigiD nog meer voor wordt gebruikt en wat het nou eigenlijk precies is. Het merendeel van de jongeren gaf aan dat het DigiD door hun ouders was aangevraagd, zonder de jongeren zelf te betrekken. Het aan het DigiD account gekoppelde telefoonnummer is ook veelal het telefoonnummer van de ouders en niet van de jongeren zelf.

Jongere Ik zou van het filmpje een beetje error krijgen. Een DigiD heb ik al, moet ik dat dan opnieuw doen?! Het benoemen is wel handig voor de mensen die het nog niet hebben.

Overweldigende hoeveelheid

Jongere Ik heb die gebruikt voor de coronapas. Maar nu heb ik het niet meer nodig. Ik hoef het niet voor andere dingen te gebruiken.

Waar wat en hoe dan

Jongere Voor corona had ik er nog nooit van gehoord. Ik weet niet waarvoor het nog meer nodig is.

Waar wat en hoe dan

Jongere Het lag in de brievenbus verstopt onder een krant ofzo. Dus ik was aan het wachten. Uiteindelijk zag ik hem en kon ik het nog op tijd regelen.

Over het hoofd zien

Jongere Ik ben wel vaak mijn wachtwoord kwijtgeraakt. Maar dat is ook zo geregeld.

Over het hoofd zien

Ouder Mijn zoon zou hem echt per post moeten krijgen, zodat hij er echt naar kijken. Het gevaarlijke van een digitaal iets is dat het verdwijnt in een mailbox die al heel erg vol staat.

Over het hoofd zien

Jongere Het was nodig voor corona. Mijn moeder heeft dat geregeld.

Samen leren en langzaam loslaten

Ouder Het interesseert mijn kinderen niks. Dat komt omdat ik alles regel. Ik heb hun DigiD geregeld en het aan mijn 06-nummer gekoppeld.

Samen leren en langzaam loslaten



Belastingaangifte doen

Wanneer ouders thuis niet praten over belastingaangifte, hebben jongeren veelal geen idee wat dit inhoudt. Na afloop van onze toelichting zijn veel jongeren verbaasd dat zij hier nog nooit voor zijn benaderd. Veel jongeren geven aan dat ze verwachten dat de overheid hier proactiever in zou zijn. Hierbij is het belangrijk dat zij geholpen worden met het nemen van de eerste stap: de eerste keer belastingaangifte doen kan een enorme drempel zijn, waardoor het dan uiteindelijk toch niet gebeurt. Weten is nog geen doen.

Jongere Waar ik me nog een beetje zorgen om maak is de Belastingdienst. Want ik heb het nog niet opgepakt en ik wil geen problemen. Dit gesprek heeft me daarin wel geholpen.

Overweldigende hoeveelheid

Jongere Is het als je te veel geld hebt uitgegeven?
Dat je dan aangifte moet doen?
Elke maand gaat er geld van het salaris af.
Ik geloof 12 procent eraf. O nee, dat is btw?

Waar wat en hoe dan

Jongere Ik denk dat het iets met verzekering te maken heeft. Per maand iets betalen voor je belasting. Mocht je er geen gebruik van maken, dan krijg je het teruggestort.

Waar wat en hoe dan

Jongere Waarom zegt de overheid niet dat je belastingaangifte kunt doen? Stuur even een brief.

Over het hoofd zien

Jongere Ik kan dit nu nog aangeven? Dan krijg ik het terug? ‘Tot maximaal 5 jaar.’ Waarom zit er een grens bij? En bij andere dingen die wij moeten betalen, niet?

Over het hoofd zien

Ouder Bij de Belastingdienst moest ik ook het inkomen van mijn dochter invullen. Dat heb ik nog niet geregeld. Eigenlijk best stom. Ik moest de jaaropgaven van mijn dochter invullen, maar die kon ze niet vinden. Dus dan loop ik vast.

Stimuleren van de hulpvraag

Ouder De eerste keer is een grote drempel. Elk jaar doen we het weer samen. Tot ze er genoeg verstand van hebben, blijf ik het herhalen.

Samen leren en langzaam loslaten

Jongere Het is niet verplicht, dus je doet het niet.

Het laatste redmiddel

Jongere Het is ook niet dat mijn eigen werkgever dit ooit heeft gezegd. Ze denken aan zichzelf en niet aan jou.

Inspelen op inlevingsvermogen



Aansprakelijkheids-, auto-, scooter- of brommerverzekering

Veel overheidsbegrippen zorgen voor verwarring bij de jongeren. Op de tegel van aansprakelijkheidsverzekering is een huisje te zien in combinatie met het woord. Eén van de jongeren dacht dat dit waarschijnlijk met logeren te maken had. Veel jongeren hebben geen idee wat een aansprakelijkheidsverzekering of andersoortige verzekering is. Ze kennen de begrippen niet en weten ook niet waarvoor het dient. Hierdoor weten ze ook niet waarom ze hier iets voor zouden moeten regelen. Pas wanneer er in hun directe omgeving iets gebeurt waarvoor een verzekering nodig was, begrijpen ze het belang ervan. Ze moeten het ervaren, de urgentie ervan begrijpen én de begrippen leren kennen.

Jongere Iets met logeren? Ik zie een huisje.

Begrijpen van begrippen

Jongere Na afloop van ons gesprek:
Ja ik ga er nu wel iets mee doen. Stel mijn telefoon is kapot.

Stimuleren van de hulpvraag

Jongere Ik heb pas nog een ongeluk gehad. Ik krijg dan hulp van mijn moeder. Zij schrijft alles op. Ik moet wel zelf bellen van haar.

Samen leren en langzaam loslaten

Jongere Ik heb scooter gereden zonder rijbewijs. Als ik nu voor de derde keer word gepakt, heb ik problemen. Nog één keer, dan moet ik een cursus volgen. Ik rijd nu niet meer. Anders heb ik straks problemen met mijn autorijbewijs halen.

Het laatste redmiddel

Ouder Mijn beste vriendin heeft al een kind van 18. Zij heeft me veel verteld. Dat heb ik allemaal opgeschreven.
Bij veel dingen sta je niet stil.

Inspelen op inlevingsvermogen

Zorgverzekering afsluiten



Een van de eerste en belangrijkste regelzaken die de meeste jongeren in de gesprekken benoemen, is het regelen van de zorgverzekering. Ze geven aan dat hier veel informatie over is en ze zijn goed bekend met de urgentie ervan. Hoewel er online veel informatie te vinden is rondom het regelen van de zorgverzekering, geven jongeren aan dat zij het lastig vinden om goede informatie te vinden over hoe je dit vervolgens regelt. Hoe weet je wat jij nodig hebt, welke afwegingen kan of moet je maken en welke mogelijke gevolgen heeft dit? Jongeren geven aan dat zij behoefte hebben om stapsgewijs te worden meegenomen in de mogelijkheden en de consequenties van keuzes. Bij grote hoeveelheden tekst haken ze af. Het is belangrijk dat het behapbaar is en overzichtelijk is.

Jongere Het eerste wat ik ga doen is zoeken welke zorgverzekering het beste voor me is. Je hebt bepaalde pakketten waaruit je kan kiezen.

Overweldigende hoeveelheid

Jongere Hij (jongerenwerker in buurthuis Amsterdam Noord) heeft mij aangeboden om te helpen. Ik ging eerst kijken of ik het zelf kon. Toen ik zag hoeveel ik moest lezen, heb ik het toch aan hem overgelaten. Eigenlijk ging het toen heel makkelijk. Zorgtoeslag, OV en stufi. Dat hebben we toen allemaal op tijd aangevraagd.

Waar wat en hoe dan

Jongere In het filmpje wordt gezegd: Controleer of je misschien nog op de polis van je ouders staat. Een wat?!

Begrijpen van begrippen

Jongere Zorgverzekering. Die wordt erin geramd.

Over het hoofd zien

Jongere De jongeren worden vaak geïnformeerd overhoe belangrijk een zorgverzekering is. ‘Waar denk je aan bij 18 jaar worden?’ Zorgverzekering, … Voor de rest weet ik het nog niet.

Over het hoofd zien

Ouder Wij kregen post over de zorgverzekering. Dat hebben we opzij gelegd en later erbij gepakt.

Stimuleren van de hulpvraag

Ouder Ik zoek voor zo’n gesprek met mijn kind van tevoren dingen uit. En ik maak lijstjes. We regelen de dingen dan meteen. We doen het echt samen, maar hij moet het wel echt zelf gaan uitvoeren. Ik zorg dan dat hij weet wat hij moet doen.

Samen leren en langzaam loslaten

Jongere Nee, ik heb me niet ingelezen. Layla, een vriendin, heeft me verteld dat er een verzekering is die goedkoper is dan Zilveren Kruis.

Inspelen op inlevingsvermogen

Ouder Ziekenfonds stuurt een rekening. Wat is dat nu weer, zegt mijn dochter dan tegen mij. Ik zeg: doe een betalingsregeling. Ze wil het anders doen. Ze wil er gelijk van af. Ze wil geen schulden.

Inspelen op inlevingsvermogen



Zorgtoeslag aanvragen

Hoewel veel jongeren bekend zijn met de zorgverzekering, weten maar weinig wat zorgtoeslag inhoudt en dat zij hier waarschijnlijk recht op hebben. Jongeren die zorgtoeslag wel kennen, geven aan dat het aanvragen van zorgtoeslag enkele weken kan duren. Doordat jongeren vaak (te) laat of niet bekend zijn met zorgtoeslag, leidt dit in enkele gevallen thuis tot financiële problemen en/of betaalachterstanden.

Jongere Dat is iets met zorg?
Zorg wordt bij de belasting gedaan of zo?

Begrijpen van begrippen

Jongere Toeslagen, ja wel eens van gehoord.
Maar heb niet meegekregen wat het nou is.

Begrijpen van begrippen

Jongere Je krijgt geld zodat je wat minder voor je zorgverzekering hoeft te betalen.

Begrijpen van begrippen

Ouder Ze hadden een fout gemaakt. Dus ze kreeg het pas na twee maanden. Dat was niet fijn. Ze kon de zorgverzekering bijna niet betalen, want ze kon weinig werken door school. Moeder kon dochter ook financieel niet ondersteunen.

Over het hoofd zien

Jongere Wij begonnen drie weken voor ik 18 werd.
Maar sommige dingen moet je echt op tijd regelen. Bijvoorbeeld zorgtoeslag duurt best lang. Dat moet door systemen heen.

Stimuleren van de hulpvraag

Ouder Een simpel iets, zoals de zorgtoeslag, vraag ik samen met mijn dochter aan. Ik achter de laptop en zij ernaast. Dan uitleggen: hoe doen we dat en waar heb je recht op.

Samen leren en langzaam loslaten

Jongere O ja, zorgverzekering. Ik ben pas ziek geweest en in het ziekenhuis geholpen. Daar heb ik toen niets voor hoeven betalen.

Het laatste redmiddel

Ouder Ik zag op het programma ‘Vier handen op één Buik’ dat de toeslag van een moeder stopte. Toen heb ik het voor mijzelf uitgezocht.

Inspelen op inlevingsvermogen



Uitvaartverzekering afsluiten

Jongeren staan midden in het leven en staan niet (graag) stil bij de dood. Wanneer ze in hun eigen omgeving of uit ons gesprek beter begrijpen welke financiële gevolgen een onverwachte dood op hun familie kan hebben, raken ze gemotiveerd zich hierin te verdiepen. Het begrip uitvaartverzekering kenden jongeren veelal niet.

Jongere Ik heb het van heel dichtbij meegemaakt, dat iemand overleden was en dat er echt gezocht moest worden naar geld. Toen dacht ik: oei, dat wil ik mijn familie niet aandoen. Toch voelt het gek. Ik sta midden in het leven.

Overweldigende hoeveelheid

Jongere Ik heb toen op een website een formulier ingevuld en ik dacht: ja, weet ik veel. Ik wil morgen naar een feestje. Ik weet toch niet hoe m'n begrafenis eruit moet gaan zien?

Waar wat en hoe dan

Jongere Is dat voor als je gaat varen?

Begrijpen van begrippen

Jongere Het zou voor mij eigenlijk wel handig zijn. Ik ben redelijk vatbaar voor ziektes, maar ik heb er niet over nagedacht. Nu na dit gesprek denk ik: dit moet ik wel gaan doen.

Stimuleren van de hulpvraag

Jongere Zoooo, bestaat dat? Ik weet wat het is, ik ben laatst nog bij een uitvaart geweest. Een uitvaart kost veel geld kan ik mij voorstellen.

Inspelen op inlevingsvermogen



Orgaandonatie registratie

Hoewel de meeste jongeren bekend zijn met het donorregister en de campagnes rondom orgaandonatie, weten zij tijdens de gesprekken niet goed uit te leggen wat dit precies inhoudt. Sommige van de jongeren denken dat je organen kunnen worden aangevraagd wanneer je nog leeft.

Jongere Daar heb ik geen informatie over nodig. Dit weet ik wel. Het is veel op tv geweest en je krijgt een brief in de bus.

Waar wat en hoe dan

Jongere Ik zou het niet voor vreemde mensen doen. Alleen als mensen heel zwak zijn.

Begrijpen van begrippen

Ouder Daar is mijn dochter heel koppig over. Ze wil het niet, maar onderneemt ook geen stappen.

Stimuleren van de hulpvraag

Jongere Ik was 16 en mijn moeder vroeg of ik het wilde doen. Ja, ik wist het nog niet. Ze had het een beetje uitgelegd en dat het eigenlijk niet van ons Moslim-geloof mag.

Samen leren en langzaam loslaten

Jongere Ja. Ik ben moslim, eigenlijk doen we dan niet aan orgaandonatie. Maar als ik realistisch ga nadenken, is het wel handiger voor de samenleving. Mijn moeder had het uitgezet, maar ik denk erover om het weer aan te zetten.

Inspelen op inlevingsvermogen

Ouder Ik weet dat ik het daar jaren geleden al met mijn zoons over hebben gehad, dat ik donor ben en waarom ik dat ben. Ik ben door nierkanker een nier kwijtgeraakt.

Inspelen op inlevingsvermogen

Jongere Wij hebben het er heel vaag over gehad, naar aanleiding van de hartfalen van mijn vader. En direct actie ondernomen.

Inspelen op inlevingsvermogen



Stemrecht en stemmen

Sommige jongeren worden door hun ouder(s) verplicht/gestimuleerd om te stemmen. Maar in veel huishoudens blijkt stemmen een onbesproken onderwerp. Ouders vinden het voor zichzelf al een moeilijke keuze en weten niet hoe ze hun kind hierbij kunnen helpen of betrekken. Informatie op websites over stemmen en stem- of kieswijzers zijn voor de jongeren vaak te ingewikkeld en de teksten te lang. Ze begrijpen bijvoorbeeld veel stellingen niet. Dit leidt ertoe dat ze vragen verkeerd begrijpen of lezen en de uitslag uit bijvoorbeeld een stemwijzer niet aansluit. De jongeren geven aan dat ze zich veelal laten leiden door wat (vluchtig) in (sociale) media voorbijkomt en door wat ze horen in hun omgeving.

Ouder Ik weet niet hoe ik er met mijn kind over moet hebben. Hoe ik hem dat moet meegeven? Al sla je me te pletter.

Waar wat en hoe dan

Jongere Ik weet helemaal niks van stemmen. Ik vraag wel eens aan mijn moeder mag ik mee stemmen? En dan zegt ze: Nee, als je 18 bent.

Stimuleren van de hulpvraag

Jongere Vorig jaar hadden we een project over stemkeuze. De site gaf aan voor wie je zou kunnen zijn. Het paste helemaal niet bij me. De tweede keer invullen wel. De eerste keer deed ik het alleen.

Waar wat en hoe dan

Ouder Nieuws en politiek, daar hebben we het zo over thuis. Ik moet zeggen dat ik dat zelf ook erg moeilijk vind. Waar moet je nou op stemmen? In mijn optiek is er nooit een goede keuze.

Stimuleren van de hulpvraag

Ouder Stemmen MOET van mij. We gaan samen.

Samen leren en langzaam loslaten

Jongere Als je 18 bent, ben je verplicht om te stemmen. Nee, nee, niet verplicht, maar als je het niet doet dan gaat je stem automatisch naar de grootste partij. Een onjuiste redenering die wij bij veel jongeren hebben gehoord.

Waar wat en hoe dan

Jongere Ik ben niet van plan om te stemmen. Ik heb het niet van huis uit mee gekregen. Het maakt me niet uit. Het maakt toch geen verschil.

Inspelen op inlevingsvermogen



Inschrijven sociale huurwoning

Jongeren zijn zichzelf niet bewust van krapte op de woningmarkt en jarenlange wachtlijsten voor het krijgen van een sociale huurwoning. Het inschrijven voor een sociale huurwoning is geen verplichting en is daardoor niet urgent onder de jongeren. Een aantal jongeren vertelden dat zij hun inschrijving hadden uitgesteld totdat er frictie in hun thuissituatie ontstond. Ook vertelden een aantal jongeren dat hun naasten hadden gewezen op het belang van vroegtijdig inschrijven.

Jongere Deze deed ik echt lang over. Mijn moeder zei iedere dag: schrijf je in. Ik dacht steeds: is goed, ik doe het later wel. Het ging echt makkelijk, maar ik had er geen zin in.

Overweldigende hoeveelheid

Jongere Nee, niet aan gedacht. Ook nog nooit van gehoord. Andere deelnemer: Ik ook niet.

Waar wat en hoe dan

Jongere Het is geen verplichting en je komt het niet dagelijks tegen.

Over het hoofd zien

Ouder Dat hebben we pas op haar 19e gedaan. Gewoon uit gemakzucht.

Over het hoofd zien

Ouder Het wordt te groot als ik zeg: je moet je inschrijven bij Woningnet. Dan weet mijn zoon niet hoe hij dat moet doen. Maar dan help ik hem dingen klein te maken.

Samen leren en langzaam loslaten

Ouder Mijn dochter zei zelf dat ze dit nog niet gedaan had, dus toen zijn we er voor gaan zitten.

Samen leren en langzaam loslaten

Jongere De moeder van mijn vriend is makelaar en zegt ‘het kan ongeveer 11 jaar duren voor je een huis kan krijgen’. Een maand na mijn verjaardag ben ik op de wachtlijst ingeschreven.

Inspelen op inlevingsvermogen



Huurtoeslag

Onder jongeren lijkt een onrealistisch beeld te bestaan van de huidige woningmarkt en hun eigen positie hierop. Sommige jongeren denken dat ze direct een huis kunnen kopen, hoewel ze geen spaargeld hebben en ook geen 'goed' verdiende baan in het vooruitzicht hebben. Ze stellen inschrijven voor een sociale huurwoning onder andere daardoor uit. Dit is ook de reden dat veel van de jongeren geen huurtoeslag denken nodig te hebben en dit ook niet aanvragen.

Jongere Nee, ik hoef dat nog niet te betalen.
Andere deelnemer: Volgens mij krijg je dat?

Begrijpen van begrippen

Jongere Ik ga niet huren maar een huis kopen. Een huis kopen kost een paar duizend per maand, denk ik. … Geen idee wat ik ga verdienen. Maar nu is het €7,18 per uur. Na school ga ik bij PostNL werken, dan wordt het wel 8 euro denk ik. Vertelde ons eerder 5 euro op zijn rekening te hebben staan.

Waar wat en hoe dan



Abonnementen en contracten

Veel van de jongeren geven aan dat ze hoge sociale druk ervaren, ze willen kunnen meedoen met hun omgeving. De nieuwste telefoons met dure abonnementen zijn daardoor heel verleidelijk. De jongeren en ook hun ouders geven aan dat het af en toe afsluiten van een te duur abonnement of het aanschaffen van een dure telefoon ook 'leren door vallen en opstaan' is.

Ouder Mijn dochter heeft zelf allemaal abonnementen afgesloten. Bijvoorbeeld per se de nieuwste telefoon met een rekening van 60 euro per maand.

Waar wat en hoe dan

Jongere Het ding is: ik ga het niet zelf redden. Ik moet iemand anders hebben. Stel, ik zit in de schulden. Ik heb gewoon iemand nodig die zegt: maar hé man, het zonnetje schijnt. Ik wil het samen met iemand doen.

Samen leren en langzaam loslaten

Jongere Ik kreeg vorige week voor het eerst een incasso. Ik schrok. Ik keek er even rustig naar en zag aan het voetballogo dat contributie nog betaald moest worden.

Waar wat en hoe dan



Kinderbijslag, kindertoeslag en alimentatie

Binnen gezinnen in armoede, zijn jongeren in sommige gevallen al op jonge leeftijd verantwoordelijk voor het leveren van een financiële bijdrage. Ouders gaven aan dat zij met hun kind in gesprek gaan om de nieuwe (financiële) situatie te bespreken als hun kind 18 jaar wordt. Het aanvragen van toeslagen wordt door de minder taalvaardige ouders als moeilijk ervaren. Sommige ouders geven aan dat ze hierbij hulp aan hun kind(eren) vragen. Een aantal jongeren gaven aan dat zij juist niet meegenomen werden in dit aanvraagproces terwijl ze dat wel samen hun ouders zouden willen of kunnen doen. Jongeren geven ook aan dat ze niet altijd op de hoogte zijn van hoe en of hun (gescheiden) ouders de (financiële) zaken geregeld hebben.

Ouder Bepaalde dingen aanvragen, zoals zorgtoeslag, kindertoeslag en kinderopvang. Daar loop ik wel tegenaan. Dat kan ik echt niet. Eerst ging ik naar de bibliotheek om hulp te vragen. Nu kan mijn vriend wel helpen.

Waar wat en hoe dan

Ouder We hebben afgesproken om in maart samen om de tafel te gaan zitten. Om te bespreken wat er verandert en wat er geregeld moet worden. En dat zijn keuzes die ook invloed hebben op ons.

Samen leren en langzaam loslaten

Ouder Ik ga er straks financieel op achteruit. Want ik krijg straks geen kindertoeslag meer. Alimentatie valt weg. Het is bij elkaar 500 tot 600 euro per maand dat ik kwijt raak. We gaan dat in maart allemaal samen bekijken. Hoeveel hij straks verdient en wat hij eventueel moet bijbetalen. Zoon betaalt vanaf eerste bijbaantje al kost en inwoning.

Samen leren en langzaam loslaten



Eindkwalificatieplicht

Een aantal van de deelnemende jongeren geeft aan dat zij na het afronden van hun middelbare school, aan het werk willen gaan. Voor hen is leren op school veel moeilijker dan verder ontwikkelen in de praktijk. Ze zijn zich er niet bewust van dat er tot 18 jaar leerplicht geldt. Bij het gesprek over de leerplicht tot 18 jaar, geven deze jongeren aan 'dat ze dat dan wel zien', of ze vertellen er vanuit te gaan dat school dit voor ze zal regelen.

Jongere Hij is 17 jaar wanneer hij stopt. Ik ga niet doorstuderen. School is niets voor mij. Ik weet dat er een bepaalde leeftijd is, maar daar ben ik niet mee bezig. Ik doe gewoon mijn ding op school.

Stimuleren van de hulpvraag



Lesgeld vermindering, vrijstelling of teruggave

Veel jongeren geven aan dat zij het gevoel hebben dat de overheid met name geld vordert. Er is wantrouwen richting de overheid. Ze geloven niet dat ze geld dat ze van de overheid ontvangen ook daadwerkelijk mogen houden. Wanneer jongeren geen voorbeeld in hun nabije omgeving hebben die gebruikmaakt van regelingen zoals lesgeld vermindering, vrijstelling of teruggave, zijn jongeren vaak niet bekend met deze ondersteunende (financiële) voorzieningen.

Jongere Je moet toch ook studiegeld betalen?
Daar heb je ook een soort verzekering voor, toch?
Deze jongere refereerde aan studiefinanciering.

Waar wat en hoe dan

Jongere Ik heb drie broers die allemaal zijn afgestudeerd. Ik praat met hen over wat ik moet regelen.

Inspelen op inlevingsvermogen



Tegemoetkoming scholieren

Veel jongeren hebben moeite met veel van de (overheids)begrippen. Ze kennen veel begrippen en termen niet. Ze interpreteren veel van de begrippen en gehanteerde termen ook verkeerd. Veel jongeren raken ook niet bekend met de (betekenis van) begrippen en termen, omdat hun ouders hun regelzaken regelen en ze er niet mee in aanraking komen.

Jongere Geld wat school voor jou betaalt?

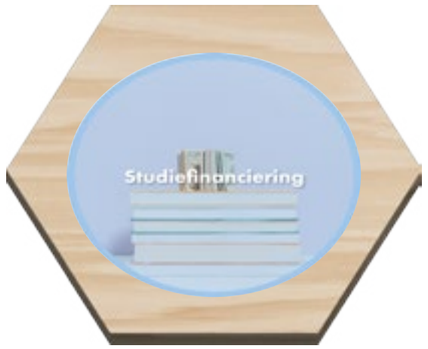
Begrijpen van begrippen

Jongere Nooit van gehoord. Dat jouw school je geld voorschiet en je het terug moet betalen?

Begrijpen van begrippen

Ouder Ik heb voor mijn zoon tegemoetkoming scholieren aangevraagd. Ik ben gewoon ingelogd op zijn digiD daar heb ik hem verder niet mee lastig gevallen.

Samen leren en langzaam loslaten



Studiefinanciering

Wanneer we in gesprek gaan over het bekostigen van een vervolgstudie, weten de meeste jongeren en ook enkele ouders studiefinanciering niet te benoemen. Veel jongeren gaan ervan uit dat hun ouders zullen helpen met het financieren van hun studie. Een groot deel van de jongeren geven ook aan dat zij met hun investeringen in Cryptocurrency hun studie zelf kunnen bekostigen. De jongeren die wel bekend zijn met studiefinancieirng, maken zich zorgen om het maken van schulden. Zij denken veelal dat ze de basisbeurs ook zullen moeten terugbetalen. Deze angst wordt versterkt door hun ouders (die bijvoorbeeld lenen verbieden), of door 'horrorverhalen' die zij te horen krijgen via vrienden en (sociale) media.

Jongere We gingen stap voor stap alles regelen. Nu DUO, nu Ziektefonds, nu ABN AMRO, enzovoort. Bepaalde dingen wilde ik wel graag eerder doen, maar dat kon niet.

Overweldigende hoeveelheid

Jongere We kwamen er niet uit. Misschien hadden we het formulier niet goed gelezen. We hebben DUO gebeld en gevraagd om dat echt samen in te vullen.

Waar wat en hoe dan

Ouder Wat ik niet wist, is dat als hij 18 is, hij een studiefinanciering kan krijgen. Dat wist ik echt niet. Moet je dat accepteren zo'n studiefinanciering als je 18 bent? Moet je dat terugbetalen of niet?

Waar wat en hoe dan

Jongere Waar komt je geld vandaan om voor je studie te betalen? Ik denk dat mijn ouders wel gaan helpen en voorschieten?
Andere deelnemer: Bij mij ook, maar ik moet het wel aan ze terugbetalen. Studiefinanciering komt niet in ze op.

Het laatste redmiddel

Jongere Hoe ga jij je studie betalen? Ik denk uit mijn crypto. Daar focus ik me op.

Het laatste redmiddel

Jongere Een vriendin van me zit al op een studieschuld van €55.000. Dat vind ik wel heftig. Waarschijnlijk ga ik dat ook krijgen, dus ik probeer er al voor te sparen. Ik heb bepaalde potjes waar ik in kan sparen: schoolgeld, kleding en leuke dingen.

Inspelen op inlevingsvermogen

Jongere Lenen is verboden door mijn vader.

Inspelen op inlevingsvermogen



OV-chipkaart studenten

Veel van de jongeren geven aan dat zij geen OV-chipkaart voor studenten willen afsluiten. Ze zijn net als bij het gebruik maken van studiefinanciering ontzettend bang voor het maken van schulden. Ze kiezen ervoor de kosten voor het OV zelf te betalen om zo deze onzekerheid weg te nemen. Dit kan voor sommige jongeren enorm in de kosten lopen.

Jongere Ik zou geen OV nemen. Stel, je maakt het niet goed af. Dan moet je betalen. Wanneer je het gewoon zelf betaalt, heb je geen stress.

Inspelen op inlevingsvermogen

Jongere Ik zou geen studenten-OV afsluiten. Ik hoorde dat het veel geld kost en dat je, als je je studie of school niet goed doet, je studenten-OV moet terugbetalen.

Inspelen op inlevingsvermogen

Jongere De bussen reden steeds niet op tijd en dan kwam ik te laat. Ik hoef geen OV.

Inspelen op inlevingsvermogen



Uitkering aanvragen

Jongeren leven ontzettend in het moment. Ze zitten nu op school en dat is het enige waar zij zich op dit moment druk over maken. Wanneer ze niet (in hun naaste omgeving) iemand kennen die een uitkering ontvangt, weten ze niet wat dit inhoudt.

Jongere Wel van gehoord, maar ik weet niet precies wat het is. Een soort van lening?

Begrijpen van begrippen



Wajong aanvragen

Veel ouders geven aan dat ze moeilijk informatie vinden over de Wajong uitkering. Heeft hun kind hier wel recht op? Daarnaast schrikken ze ervan hoeveel tijd het kost om een aanvraag in te dienen en zijn ze niet vaak tijdig op de hoogte (gebracht). Deze ouders geven aan dat de overheid hier proactiever in zou kunnen handelen. Het doen van de aanvraag kan ook ontzettend confronterend en emotioneel zijn voor ouders. De aanvraag focust sterk op alles wat hun kind niet kan, terwijl ouders juist heel erg hun best doen om zich te focussen op alles wat nu of in de toekomst wel kan.

Ouder Onze informatie moet van zoveel verschillende plekken komen. Echt heel irritant dat instanties niet samenwerken, het liefst zou ik met een druk op de knop een compleet dossier afdrukken.

Waar wat en hoe dan

Jongere Van Wajong gehoord? Hoe zeg je?

Begrijpen van begrippen

Ouder Ik weet niet of mijn zoon wel kan gaan werken. Misschien beschut werken? Misschien Wajong? Aan welke criteria moeten ze dan voldoen?

Stimuleren van de hulpvraag

Ouder Wij kijken liever naar wat hij wel kan, en nu moeten we alles benadrukken wat hij niet kan. Dat is echt moeilijk.

Stimuleren van de hulpvraag

Jongere Ik hoop dat ik nooit een uitkering hoef. Ik weet dat het minder is dan een goed salaris. Mijn broer krijgt een uitkering. Hij zit in een rolstoel en kan niet werken. Met hulp van mijn ouders redt hij het wel om rond te komen.

Inspelen op inlevingsvermogen

Ouder Pas toen ik zelf op school vroeg wat moet ik regelen kreeg ik informatie. Nu ben ik bang dat ik niet genoeg tijd heb om alles voor te bereiden, we wachten al bijna een jaar op de ziekenhuis uitslag.

Het laatste redmiddel



Minder loonheffing vragen

De meeste jongeren hebben erg veel moeite met het snappen en interpreteren van (overheids)begrippen en termen. Wanneer zij niet de juiste betekenis aan een begrip geven, ondernemen zij hierop vaak ook geen actie. Veel van de jongeren zijn niet bekend met het begrip loonheffing, en weten daardoor niet dat ze loonheffingskorting kunnen aanvragen. Ook in hun nabije omgeving is dit begrip veelal onbekend, waardoor niemand hen hier op wijst.

Jongere Wat betekent loonheffing?
Om je loon hoger te maken volgens mij?
Begrijpen van begrippen

Jongere Ik weet wat dat is, je kunt vragen om meer geld te krijgen. Door je vakantiegeld apart te zetten. Je moet dan wel aangeven dat je dat wilt, anders loop je het elk jaar mis.
Begrijpen van begrippen

Jongere Ik heb wel hulp nodig met belasting en zo. Het lukt me niet alleen, omdat ik wel moeite heb met rekenen. En met lezen moet ik er echt voor gaan zitten. Dan wil ik te snel gaan en dan gaat het fout.
Samen leren en langzaam loslaten

Jongere Ik werkte hiervoor bij de Hema en mijn loonheffing stond uit. Daar kwam ik achter toen ik met mijn nieuwe baan begon en ineens best weinig geld kreeg.
Het laatste redmiddel



Gamification inzichten

Gamification onderzoek met jongeren

Voor het onderzoek met de jongeren ontwikkelden we het spel 'De Levenslooptegels'. Dit is een onderzoeksinterventie specifiek gemaakt voor jongeren tussen 16 en 18 jaar met extra uitdagingen, om te praten over alle regelzaken en veranderingen omtrent de levensgebeurtenis '18 jaar worden'. In dit onderdeel reflecteren we op de werking van de interventie, bijbehorende tools en het toepassen van de gamification principes in deze onderzoeksopzet voor deze specifieke doelgroep.

Motivatie tot deelnemen
- Omdat het een (leuke) activiteit is, wordt deelname voor jongeren aantrekkelijker.
- Meedoen aan een onderzoek kan intimiderend zijn voor jongeren. Door het toepassen van gamification in het onderzoek, is er een onderzoeksetting gecreëerd die niet voelt als verplichting en waar geen foute antwoorden mogelijk zijn. Het voelt laagdrempelig, informeel en veilig.
- Door beeldmateriaal van de onderzoeksinterventie toe te voegen konden wij organisaties voor deelname als onderzoekslocatie enthousiasmeren. Zij erkenden dat de visuele en interactieve aspecten de jongeren helpt zichzelf beter te verwoorden.
- Er ontstond snel aansluiting met de jongeren op de onderzoekslocaties, omdat het een leuk moment creëert en niet voelde als een onderbreking van hun eigen activiteiten.
- De directrice van een van de deelnemende scholen was zo enthousiast dat ze het spel graag wil lenen om in de klassen rond te laten gaan en het gesprek met hun leerlingen aan te gaan.

Laagdrempelige duo en trio interviews
- Doordat de jongeren samen meedoen, kunnen zij reflecteren op elkaar, worden verhalen rijker en persoonlijker. Een voorbeeld. Deelnemer 1 zegt: "Ik wil denk ik wel donor worden." Deelnemer 2 reageert met: "He, maar jij bent toch Moslim? Dat mag toch helemaal niet."
- De laagdrempelige setting, waarin de onderzoekers zich naast de jongeren plaatsen, hurkend op de grond, zittend of staand, draagt eraan bij dat de jongeren open en kritisch durfden te zijn.
- Samen met een bekende of vriend deelnemen, stelt de jongeren op hun gemak.
- Samen met een bekende of vriend kunnen deelnemen aan het onderzoek maakt het een leuke ervaring.
- Samen kunnen meedoen verlaagt de drempel om deel te nemen.

Visueel en fysiek totaaloverzicht
- Het totaaloverzicht van alle Levenslooptegels biedt een handige checklist: zijn alle belangrijke zaken besproken?
- De jongeren gebruiken het overzicht om zelf richting te geven aan het gesprek.
- De jongeren konden door het totaaloverzicht zichzelf in de toekomst plaatsen, en zien fysiek wat er op hun af komt. Ze waren hierdoor goed in staat aan te geven hoe zij zich hierbij voelden en waar ze hulp nodig denken te hebben.
- Het kunnen aanwijzen van elementen helpt focus te houden of terug te brengen in een gesprek met veel onderwerpen.

Visuele elementen
- De jongeren komen zelf terug op onderwerpen waar eerder over gesproken is, om een aanvulling te geven. Zonder sturing van de onderzoekers.
- De jongeren zijn in staat onderwerpen aan te halen die voor hen onbekend zijn en waren in staat hierover zelf vragen te stellen.
- Afbeeldingen bieden voldoende ondersteuning voor minder taalvaardige jongeren.
- De afbeeldingen werden gebruikt om een interpretatie te geven aan woorden en termen die voor de jongeren onbekend waren.

Fysieke elementen
- De jongeren blijven langer betrokken en houden langer de aandacht bij het onderzoek. Het helpt de jongeren zich te concentreren en te focussen op het gesprek. Ze houden hun aandacht erbij door de interactiemomenten, zoals levenslooptegels omdraaien, emoticons, pionnen of gevarendriehoek toevoegen en erover te vertellen en met elkaar over te praten.
- Door de interactie met de objecten is het niet enkel een gesprek maar ook een ervaring. De jongeren liepen enthousiast weg en kwamen meerdere keren met een bedankje terug voor de onderzoekers.
- Door zichzelf fysiek op de tijdlijn te plaatsen wordt er ingespeeld op het inlevingsvermogen van de jongeren. Ze kunnen zichzelf beter verplaatsen in de toekomst of ervaringen uit het verleden terughalen.
- Het stelt de jongeren op hun gemak door een fysiek element in handen te hebben.
- Doordat het spel van zowel de jongeren als de onderzoekers een actieve houding vraagt, is er een hoge betrokkenheid in het gesprek.

Interactieve elementen
- Jongeren kunnen benoemen hoe zij zichzelf op een bepaald moment (denken te) voelen (emoticons).
- Jongeren kunnen aanwijzen op welke momenten zij hulp nodig hebben (pionnen). En geven aan de hand van het plaatsen van de pionnen aan wie deze mensen zijn en hoe ze geholpen willen worden.
- De jongeren kunnen benoemen waar voor hen de grootste risico's en angsten zitten (gevarendriehoek).
- Al deze bovenstaande elementen maken het makkelijker voor de jongeren om een toelichting te geven op hun ervaringen en behoeften.

Negatieve aspecten gamification
- Het inzetten van gamification vraagt veel voorbereidingstijd.
- De levenslooptegels zorgen voor lange (soms tijdrovende) gesprekken.
- De levenslooptegels zijn geen digitaal gespreksmiddel.
- Het starten van een gesprek met gamification kan overweldigend voelen doordat het onbekend is. Er is wat tijd nodig om 'warm te worden'.
- Het kan voor deelnemers spannend zijn om deel te nemen wanneer gesprekken op een publieke locatie plaatsvinden.
- Het is doelgroepspecifiek, en kan niet 1-op-1 worden ingezet voor andere doelgroepen of thema's.

Contextmapping met ouders

De ouders zijn geïnterviewd met de contextmapping onderzoeksmethodiek, een onderzoeksmethodiek ontwikkeld aan de TU Delft (2005). Deze onderzoeksmethodiek werkt met 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’ van hun kind.

Wanneer je deelnemers heel direct vraagt naar een onderwerp en hun ervaring daarmee, krijg je niet direct de inzichten die je nodig hebt. Daarvoor moet de kennis die onder de oppervlakte ligt naar boven worden gebracht, om inzicht te krijgen in motivaties en latente behoeften. Mensen kunnen goed verwoorden wat ze in het hier en nu beleven en ervaren, maar om hun behoeften in de toekomst te verwoorden is lastig. Door te reflecteren op ervaringen in het verleden, is het gemakkelijker om het bruggetje naar de toekomst te maken. Wanneer mensen beter snappen waar hun ervaring op gebaseerd is, is het mogelijk om met mensen hun behoeften in de toekomst te verkennen. Hiervoor ontwikkelden we zogeheten ‘sensitizing materiaal’: exploratieve opdrachten met triggersets van ambigue en associatieve plaatjes en woorden met allerlei thema’s en aanverwante onderwerpen omtrent ‘18 jaar worden’.
De ouders werden gevraagd dit een week voorafgaand aan het interview in te vullen. Stapsgewijs reflecteren de ouders op dit levensmoment, hun behoeftes en ervaringen hierbij. Dit ingevulde sensitizing materiaal vormt de basis voor het interview, vullen we samen met de ouders aan en gebruiken we als gespreksleidraad.

Associatieve en visuele materialen
- Middels de associatieve triggerset denken ze na over veel verschillende aspecten, zonder antwoorden te sturen.
- De verhalen die ze vertellen worden rijker aan informatie, doordat beelden en woorden hun verhaal ondersteunen en herinneringen oproepen.
- De stickers helpen deelnemers om emoties en betekenissen aan een context toe te voegen.
- De afbeeldingen op de stickers zijn ambigue en krijgen daarom diverse betekenissen voor de verschillende ouders. Dezelfde afbeelding kan voor deelnemers verschillende gevoelens, herinneringen en ideeën oproepen.
- De afbeeldingen en de visuele elementen ondersteunt minder taalvaardige ouders om rijk hun persoonlijke verhaal te vertellen.

De tijdlijn
- Het invullen van de tijdlijn voorafgaand aan het gesprek, creëerde meteen diepgang in het gesprek.
- De tijdlijn was voor ouders een geheugensteun om voor hen belangrijke onderwerpen die aan het eind van het gesprek niet aan bod zijn gekomen toch nog zelf aan te kaarten. Ze vertelden daardoor hun volledige verhaal.



Bijlage 1: Onderzoeks-verantwoording

Onderzoeksverantwoording

Aanpak
Het onderzoek met jongeren heeft gedurende 5 dagdelen op 4 verschillende locatie plaatsgevonden. De gesprekken duurden 45-70 minuten, en zijn met één tot maximaal drie deelnemers tegelijk uitgevoerd. Verspreid over de locaties hebben 20 jongeren zich voor een gesprek aangemeld.

We hebben in totaal 9 digitale interviews met ouders gehouden. De gesprekken duurden 60-70 minuten. Voorafgaand aan het gesprek ontvingen de ouders thuis een aantal voorbereidende opdrachten. De ingevulde opdrachten gebruikten we als basis voor het verdiepende interview.

Veldwerk
- 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.

Spreiding jongeren
Alle deelnemers zijn 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:
- Een taalachterstand, laaggeletterd of de Nederlandse taal niet of onvoldoende machtig.
- Onvoldoende / beperkte digitale vaardigheden.
- Licht verstandelijke / fysieke beperking of autisme.
- Multiproblematiek (geen / zwak sociaal of financieel vangnet).
- Geslacht, leeftijd (tussen 16 en 19 jaar), opleidingsniveau en woonplaats (stad/landelijk).
- *Onvoldoende vertrouwen in / wantrouwen richting de overheid. Hier is niet op geselecteerd, maar dit is een uitkomst van het onderzoek.*

Spreiding ouders
7 deelnemende ouders zijn geworven via een wervingsbureau, 2 deelnemende ouders zijn geworven via eigen netwerk (via het Hellomare college en Stichting Lezen en Schrijven). De in totaal 9 gesproken ouders hadden een spreiding op de volgende kenmerken:
- Ouders van een kind tussen de 16-19 jaar.
- Ouder en/of kind met een taalachterstand, laaggeletterd of de Nederlandse taal niet of onvoldoende machtig zijn.
- Met onvoldoende digitale vaardigheden.
- Een kind met licht verstandelijke / fysieke beperking of autisme.
- Multiproblematiek (geen / zwak sociaal of financieel vangnet).
- Opleidingsniveau, inkomen, woonplaats (stad/landelijk), gezinssituatie en -grootte en burgerlijke staat.

De volgende doelgroepen met extra uitdagingen zijn niet meegenomen:
- Zwaar verstandelijke beperking.
- Ouders en jongeren die geen zelfstandige beslissingen mogen maken.



Bijlage 2: Onderzoeks-materiaal jongeren

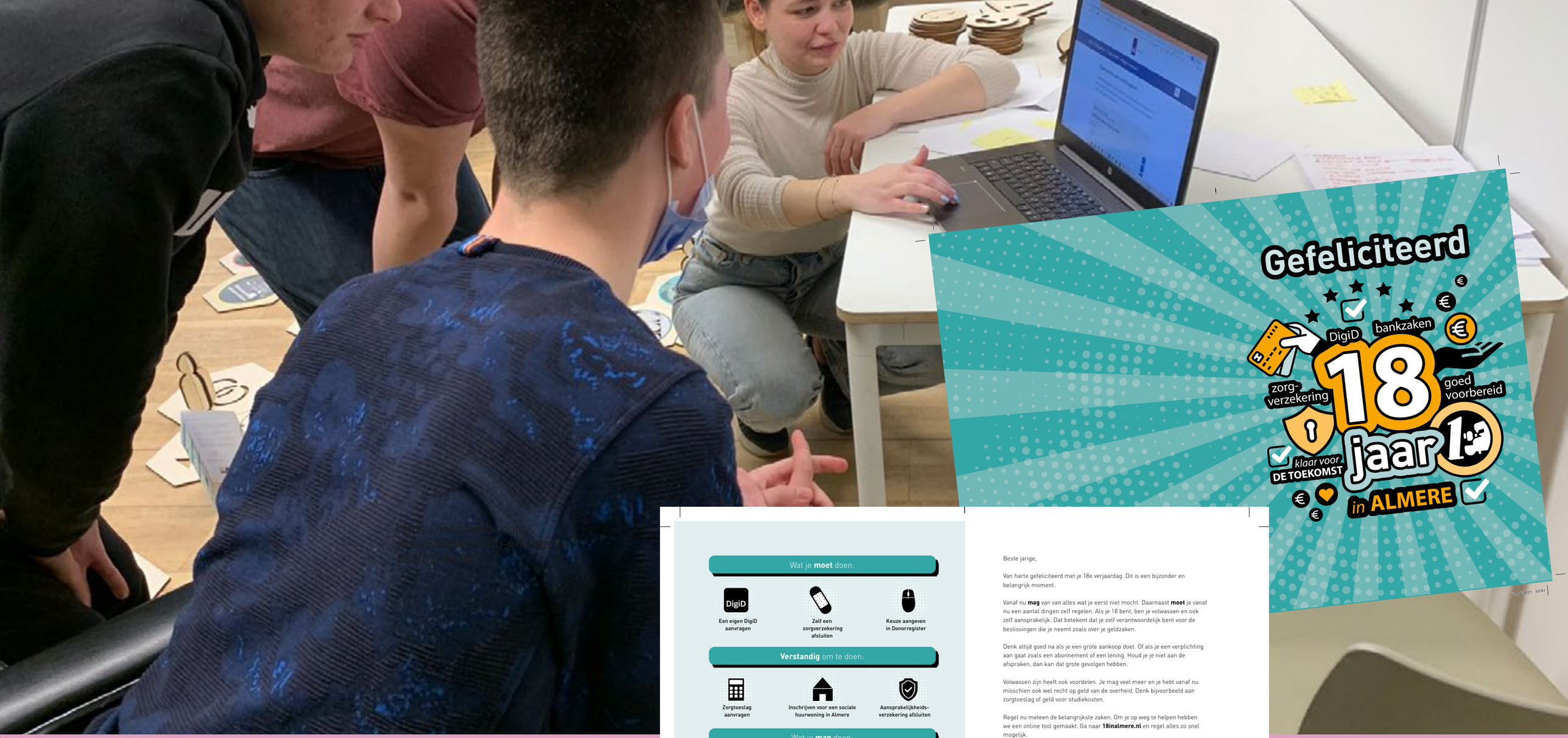


De levensloopteGels

Op de ‘LevensloopteGels’ staan alle mijlpalen, regelzaken en verplichtingen in beeld en woord. Deze zijn onderverdeeld in 7 kleuren om visueel onderscheid te maken in wat wel/niet benoemd wordt door de jongeren.

De opdracht: Wij hebben hier 25 levensloopteGels. Waar allerlei verschillende regelzaken opstaan die veranderen wanneer je 18 jaar wordt. Samen mogen jullie zo alles opnoemen wat er bij jullie opkomt om zoveel mogelijk tegels te verzamelen. Deze gebruiken jullie daarna om jullie eigen levensloop te maken over de veranderingen bij 18 jaar worden.

De levensloopteGels hebben een gekleurde en grijze kant. De tegels die met grijze afbeeldingen naar boven liggen zijn voor de deelnemer onbekend. De gekleurde afbeeldingen zijn tegels van regelzaken die ze benoemen en waarvan ze vertellen wat het betekent. Zo ontstaat een overzicht van bekende en onbekende veranderingen.



Toonmaterialen

De volgende bestaande communicatiemiddelen zijn gedurende de gesprekken met jongeren ingezet.

Brieven: Verjaardagskaart van de gemeente Almere, inloggen met DigiD, studiekeuze en zorgverzekering voor studenten
Website: rijksoverheid achttien jaar worden checklist
App: Kwikstart
Video: Jip Ijsselstein 18 en alles wat je moet weten checklist

Emoticons, gevarendriehoeken en pionnen

Emoticons met verschillende, zowel positieve als negatieve, gezichtsuitdrukkingen worden over de tijdlijn neergelegd om aan te geven welke veranderingen hen gelukkig maken en ze als positief zien, waar dingen zijn fout gegaan, wat ze als vervelend ervaren hebben en waar ze zich zorgen over maken.

De gevarendriehoeken werden neerglegd op plaatsen waar het in het verleden is misgelopen of zij zich in de toekomst zorgen over maken.

De pionnen werden neergezet op plekken waar ze hulp nodig hebben gehad of in de toekomst hulp willen gaan inschakelen.

LEIDRAAD VINDPLAATSEN INTERVIEW - 18 JAAR WORDEN

VOORBEREIDING

Checklist spullen:

- Cadeaukaarten
- Muzus clubkaarten
- Chocoladerepen (mochten cadeaukaarten opraken)
- Toestemmingsformulier geluidsopname & foto's
- Fotocamera

Tools:

- Speltegels
- Het rad
- Emoticons
- Pionnen
- Uitwerk-templates
- Pennen etc.

TOELICHTING ONDERZOEKSMATERIAAL

NB: Bij ieder relevant onderwerp, gebruiken we onderstaande vragen om door te vragen. Die worden in de leidraad verder niet benoemd.

- *Hoe ervaar je/ ervaren jullie dit?*
- *Hoe voel je/ voelen jullie je daarbij?*
- *Wat doet dit met jou/ jullie?*
- *Kun je daar van een voorbeeld geven uit jouw/jullie persoonlijke situatie?*
- *Hoe zou je dit graag anders zien? Of wat had je nodig gehad?*

Introductie opzet:

Jongeren doen mee met 1-3 personen. De eerste stap is hun levensloop naar 18 jaar in kaart brengen. Hiervoor gebruiken we de 'Levensloop tegels', op de bovenkant van deze zeshoekige stenen staan de diverse mijlpalen, regelzaken en nieuwe verplichtingen in woord en gekleurde afbeelding uitgedrukt. Dezelfde afbeeldingen en woorden zijn ook op de achterkant te vinden maar dan is grijstinten.

Door antwoord te geven op onze vragen ontvangen de deelnemers bouwstenen 'levensloop tegels' voor hun levensloop naar 18 jaar worden. Deze mogen ze met de gekleurde kant naar boven op de grond op volgorde leggen. De 'levensloop tegels' die niet door de deelnemers worden benoemd worden met de grijze kant naar boven gelegd. En dienen als aanknopingspunt voor doorvragen naar onbekende regelzaken en verplichtingen. Later in dit document worden extra hulpmiddelen toegelicht die de deelnemers helpen hun levensloop in te kleuren, waar heb je moeite mee, wanneer heb je hulp nodig etc.

LEIDRAAD VINDPLAATSEN INTERVIEW - 18 JAAR WORDEN

VOORBEREIDING

Checklist spullen:

- Cadeaukaarten
- Muzus clubkaarten
- Chocoladerepen (mochten cadeaukaarten opraken)
- Toestemmingsformulier geluidsopname & foto's
- Fotocamera

Tools:

- Speltegels
- Het rad
- Emoticons
- Pionnen
- Uitwerk-templates
- Pennen etc.

TOELICHTING ONDERZOEKSMATERIAAL

NB: Bij ieder relevant onderwerp, gebruiken we onderstaande vragen om door te vragen. Die worden in de leidraad verder niet benoemd.

- *Hoe ervaar je/ ervaren jullie dit?*
- *Hoe voel je/ voelen jullie je daarbij?*
- *Wat doet dit met jou/ jullie?*
- *Kun je daar van een voorbeeld geven uit jouw/jullie persoonlijke situatie?*
- *Hoe zou je dit graag anders zien? Of wat had je nodig gehad?*

Introductie opzet:

Jongeren doen mee met 1-3 personen. De eerste stap is hun levensloop naar 18 jaar in kaart brengen. Hiervoor gebruiken we de 'Levensloop tegels', op de bovenkant van deze zeshoekige stenen staan de diverse mijlpalen, regelzaken en nieuwe verplichtingen in woord en gekleurde afbeelding uitgedrukt. Dezelfde afbeeldingen en woorden zijn ook op de achterkant te vinden maar dan is grijstinten.

Door antwoord te geven op onze vragen ontvangen de deelnemers bouwstenen 'levensloop tegels' voor hun levensloop naar 18 jaar worden. Deze mogen ze met de gekleurde kant naar boven op de grond op volgorde leggen. De 'levensloop tegels' die niet door de deelnemers worden benoemd worden met de grijze kant naar boven gelegd. En dienen als aanknopingspunt voor doorvragen naar onbekende regelzaken en verplichtingen. Later in dit document worden extra hulpmiddelen toegelicht die de deelnemers helpen hun levensloop in te kleuren, waar heb je moeite mee, wanneer heb je hulp nodig etc.

INTRO ONDERZOEK

Mijn naam is [..], ik woon in [..] en werk bij [..]. Wij gaan vandaag met jou/ jullie in gesprek over 18 jaar worden. Dat doen we met dit speciaal daarvoor gemaakte spel.

We gaan het hebben over de leuke dingen die veranderen als je 18 jaar wordt. Maar misschien ook minder leuke dingen. Dingen die je moet. Of waar je misschien moeite mee hebt.
Vandaag zal ik vragen aan jullie stellen en mijn collega maakt aantekeningen. Door het delen van jouw/jullie ervaringen kunnen wij jullie en andere jongeren in de toekomst beter helpen.

Als ik te snel of langzaam praat, of als iets niet duidelijk is, dan kun je dat tegen mij zegen. Je mag mij gewoon onderbreken.

(Bij jongeren van 18 jaar en ouder) Mogen we opnemen? Bespreken toestemmingsformulier.

Voordat we beginnen, hebben jullie/jij nog vragen voor ons?

Voorstellen:

- Kunnen jullie eerst kort iets over jezelf vertellen?
- Wat betekent 18 jaar worden voor jullie?

18 JAAR WORDEN TIJDLIJN IN KAART BRENGEN

Vragen, 'levensloop tegels' verzamelen:

Tools: Op de 'levensloop' tegels staan alle mijlpalen, regelzaken en verplichtingen afgebeeld in afbeelding en woord. Deze zijn onderverdeeld in 7 kleuren om onderscheid in wat wel/niet benoemd wordt visueel te maken.

Intro: Wij hebben hier 25 'levensloop tegels' liggen. Waar allerlei verschillende dingen opstaan die veranderen wanneer je 18 jaar wordt. Samen mogen jullie zo alles opnoemen wat er bij jullie opkomt om zoveel mogelijk tegels te verzamelen. Deze gebruiken jullie daarna om een levensloop te maken over de veranderingen bij 18 jaar worden.

- Wat weet jij over 18 jaar worden? Probeer (er samen) zoveel mogelijk te noemen. (Eerstgenoemde tegels (die on top of mind zijn), worden genotuleerd op het uitwerk template.)

Doorvragen om meer antwoorden te stimuleren:

- Waar denk je aan bij 18 jaar worden?
- Welke leuke dingen mag je vanaf 18 jaar?
- Zijn er ook minder leuke dingen?
- Wat moet je vanaf 18 jaar zelf regelen?
- Welke dingen zijn verplicht/moet je doen vanaf 18 jaar?
- Welke dingen over geld kun je benoemen?
- Met welke organisaties krijg je te maken?
- Aan wie vraag je hulp?

Interviewopzet 1/2

De interviewopzet wordt gebruikt ter ondersteuning van het gesprek. De inhoud van het gesprek is leidend.

Vragen levensloop aanvullen met onbenoemde 'levensloop tegels.'

Jullie hebben een hele hoop levensloop tegels verzameld (aantal benoemen), kunnen jullie deze voor ons op volgorde in een tijdlijn leggen? Wat moet je als eerste regelen?

Nu hebben we hier ook nog een aantal levensloop tegels liggen die niet zijn benoemd, daar wil ik graag wat meer over weten. (We draaien deze kaarten ondersteboven, grijze afbeeldingen naar boven. We bespreken (een selectie van) de niet omgedraaide tegels om aan de levensloop toe te voegen. En verder op door te vragen.)

Deelnemers jonger dan 18 jaar:

- Heb je hier wel eens van gehoord?
- Wat denk je dat je hier moet regelen?
- Kun je hem voor ons bij jouw tijdlijn leggen?
- Hoe ga je op zoek naar meer informatie?

Deelnemers 18 jaar en ouder:

- Waarom denk je dat je deze net niet benoemde?
- Ben je benaderd door de overheid, gemeente of een andere organisatie?
- Welke informatie heb je zelf opgezocht?
- Heb je hulp gehad uit jouw omgeving?
- Hoe ben je bij dit aanbod terechtgekomen?
- Tegen welke problemen ben je aangelopen? Zijn/hoe zijn ze opgelost?
- Op welke manier ben je hierover meer te weten gekomen?

TOOLS VOOR TOELICHTING

Overige tools die in het gesprek als extra triggers worden ingezet:

Pionnen plaatsen:

- Bij welke van deze levensloop tegels heb jij hulp nodig/ denk je hulp nodig te gaan hebben? Plaats daar een van de pionnen bij.

Gevarendriehoek neerleggen:

- Heb jij met een van de levensloop tegels moeite gehad/ denk je moeite te gaan hebben? Plaats hier een gevarendriehoek bij.

Dobbelstenen en draairad: Hoe zou jij dit doen?

Deelnemers gooien met de dobbelsteen en verplaatsen zichzelf over hun tijdlijn. Ze draaien vervolgens aan het rad, waarop enkele hulp- en communicatiemiddelen staan benoemd. Op basis van de combinatie van de levensloop tegels waar ze op staan en het gedraaide communicatiemiddel vertellen zij ons meer over hoe ze het regelen/ de verandering (denken te) ervaren.

Emoticons:

Emoticons met verschillende zowel positieve als negatieve gezichtsuitdrukkingen worden over de tijdlijn heen neergelegd om aan te geven welke veranderingen hen gelukkig maakt, waar dingen zijn fout gegaan, wat ze als vervelend ervaren hebben, etc.

Bestaande tools:

Wij willen enkele bestaande communicatiemiddelen ingezet bij de opzet. Denk aan de verjaardagskaart of een brief over het afsluiten van de zorgverzekering. Wanneer deelnemers tijdens het dobbelstenen gooien op een van deze tegels landen, krijgen zij van ons het communicatiemiddel fysiek in handen. Waarna we met ze in gesprek gaan wat ze hiermee zouden doen, en verder bij nodig hebben.

DOORVRAGEN TIJDLIJN INVULLING

Afsluitende vragen invulling tijdlijn:

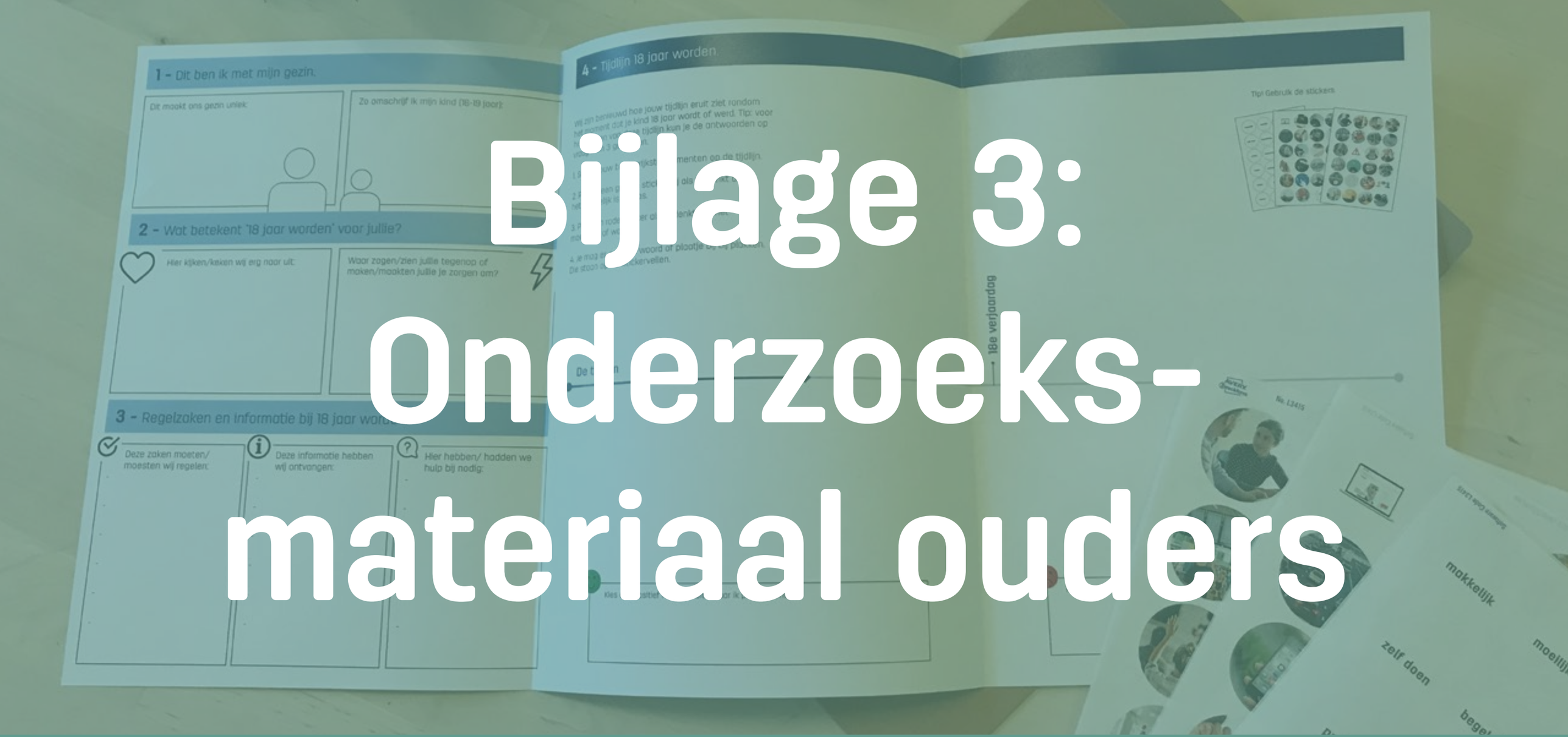
1. Op welke manier word jij graag geïnformeerd (over het aanbod)?
2. Welk middel kan hier het beste voor gebruikt worden?
3. Op welke momenten zou je deze informatie het liefst ontvangen?
4. Hoe kunnen we het aanbod voor jou beter vindbaar maken?
5. Zou je gebruik maken van een overzicht of tijdlijn waarop te zien is wat er verandert als je 18 jaar wordt?
    a. Welke informatie zou je hier graag op zien? (Plichten, hulpmiddelen.)
    b. Welke vorm past het beste bij jou?

AFSLUITEN

Bedankt! Cadeaukaart geven.

Maak foto's van de gemaakte levensloop.

Interviewopzet 2/2



Bijlage 3: Onderzoeks-materiaal ouders

MUZUS

1 - Dit ben ik met mijn gezin.

Dit maakt ons gezin uniek:

Zo omschrijf ik mijn kind (16-19 jaar):

2 - Wat betekent '18 jaar worden' voor jullie?

Hier kijken/keken wij erg naar uit:

Waar zagen/zien jullie tegenop of maken/maakten jullie je zorgen om?

3 - Regelzaken en informatie bij 18 jaar worden:

Deze zaken moeten/ moesten wij regelen:

-
-
-
-
-
-

Deze informatie hebben wij ontvangen:

-
-
-
-
-
-

Hier hebben/ hadden we hulp bij nodig:

-
-
-
-
-
-

4 - Tijdlijn 18 jaar worden.

Wij zijn benieuwd hoe jouw tijdlijn eruit ziet rondom het moment dat je kind 18 jaar wordt of werd. Tip: voor het invullen van deze tijdlijn kun je de antwoorden op vraag 2 en 3 gebruiken.

1. Schrijf jouw belangrijkste momenten op de tijdlijn.

2. Plak er een groene sticker bij als je denkt dat het makkelijk is of was.

3. Plak een rode sticker als je denkt dat het moeilijk is of was.

4. Je mag er ook een woord of plaatje bij bij plakken. Die staan op de stickervellen.

Tip! Gebruik de stickers.



18e verjaardag

De tijdlijn

Kies een positief moment. Dit ervaar ik positief omdat..

Kies een negatief moment. Dit ervaar ik negatief omdat..

Voorbereidende opdrachten ouders

Ter voorbereiding op het een-op-een interview, ontvingen ouders voorafgaand aan het gesprek bovenstaande opdrachten.

Beste _____,

In dit boekje staan 4 korte opdrachten. Ook vind je stickers met foto's en woorden. Deze kun je gebruiken bij de opdrachten.

Deze voorbereiding helpt je om jouw verhaal goed te vertellen. Zo kunnen we een goed gesprek hebben over de dingen die jullie belangrijk vinden bij '18 jaar worden'.

Het gesprek duurt ongeveer 1 uur.

Het gesprek is op _____

Het gesprek is digitaal, je ontvangt een link van Respondenten.nl voor een gesprek via ZOOM.

Jouw gesprek is met _____

Tijdens het gesprek bespreken we de opdrachten. Zou je een dag voor jouw gesprek foto's van de ingevulde opdrachten naar ons willen mailen of appen? Stuur de foto's en eventuele vragen naar:

lotte.j@muzus.nl of 06 21463665

Toestemmingsformulier voor geluidsopname

Tijdens het gesprek willen we graag een opname maken. Dan kunnen we achteraf luisteren of we alles goed hebben meegeschreven. Hiervoor hebben we wel jouw toestemming nodig. Toestemmingsformulieren kunnen overweldigend zijn. Als je wilt mag je het al invullen. We kunnen het ook bespreken bij het interview.

☐ **Ja, ik geef toestemming voor opname.**
Ik begrijp dat het geluid en beeld van het interview wordt opgenomen. Ik begrijp dat het beeld daarna verwijderd wordt. Het geluid wordt gebruikt voor het uitwerken van de aantekeningen. Het geluid en de aantekeningen worden anoniem verwerkt. Ze zijn niet terug te leiden naar mij als persoon. Ik begrijp dat ik op elk moment tijdens het interview mag zeggen dat ik wil stoppen. Als ik dat wil, dan worden de geluidsopnamen en aantekeningen van dit interview verwijderd.

☐ **Nee, ik geef geen toestemming voor opname.**

Naam _____

Datum _____

Handtekening _____

18 jaar worden

Voorbereidende opdrachten

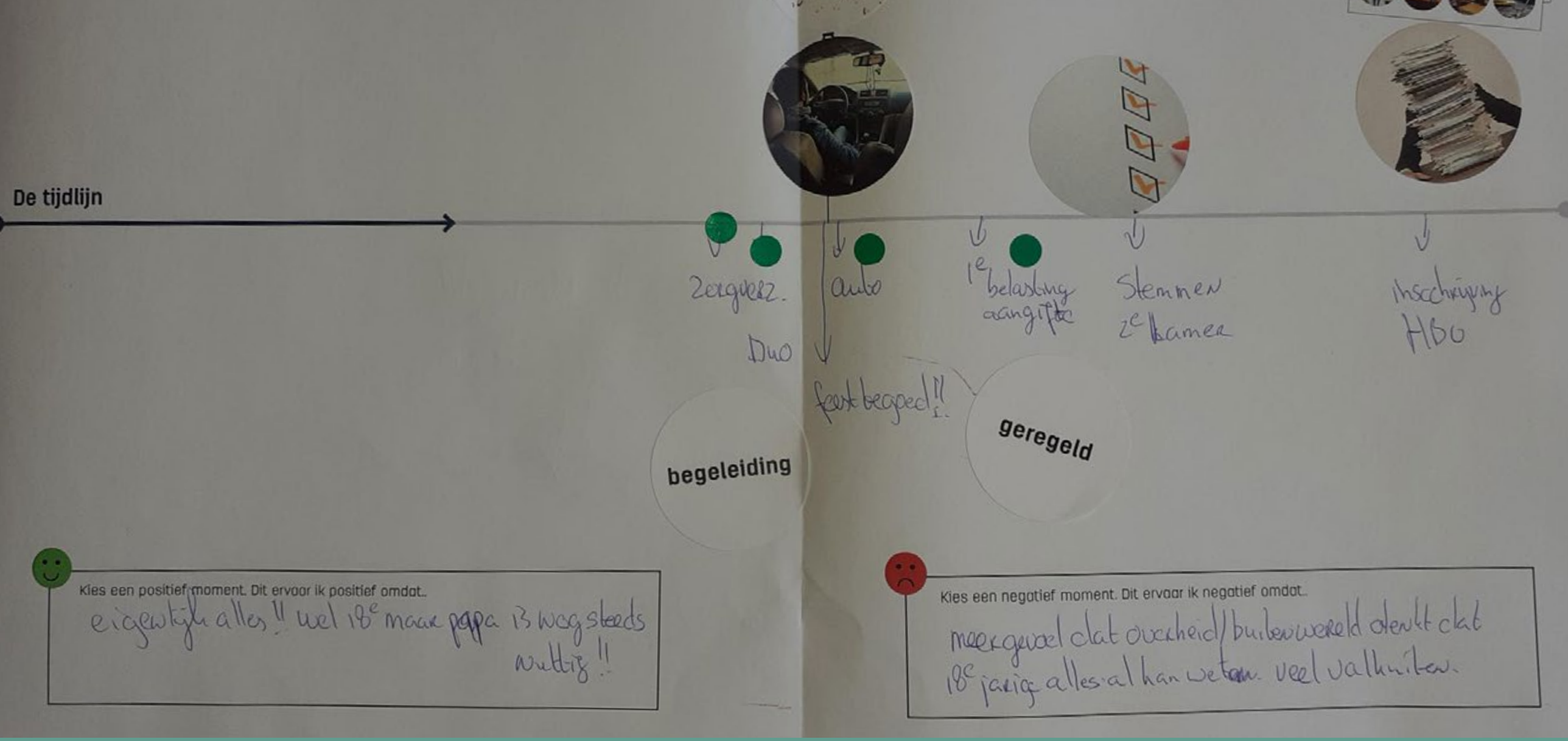
Over het onderzoek
Het Ministerie van Algemene Zaken en het programma Mens Centraal, heeft ons gevraagd onderzoek te doen naar 18 jaar worden. Hierbij zetten we de ervaringen van ouders en hun kinderen centraal. We bespreken dingen als: Hoe bereiden jullie je voor op 18 jaar worden? Wat zijn de grote veranderingen? Waar lopen jullie tegenaan? Waar maken jullie je zorgen over? En waar kijken jullie naar uit?

Over ons
Muzus is een creatief onderzoeksbureau in Delft. Wij doen onderzoek door met de doelgroepen in gesprek te gaan. Als je vragen hebt over het onderzoek, kun je mailen naar lotte.j@muzus.nl

Omslag voorbereidende opdrachten
Met een korte toelichting over het onderzoek, toestemmingsformulier voor opname van het interview en afspraakherinnering.



Triggerset en associatiemateriaal
Om de ouders rijker te laten vertellen over hun ervaringen en minder taalvaardigen te ondersteunen, konden ze dit associatiemateriaal gebruiken voor het invullen van de opdrachten.



Voorbeeld 1
Deelnemers stuurden voorafgaand aan het gesprek via mail of whatsapp hun voorbereiding naar ons op. Dit is een voorbeeld van een ingevulde tijdlijn van een ouder rondom ‘18 jaar worden’.



zorgen

moeilijk

burned-out
onische stress

maart
Corona
2020



man regeelt
veel met
dochter
ivm
18 worden
- zorgverzekering
- zorgtoeslag

18e verjaardag





1|2 examen
spannend



koffie/
bespreking
v.d. dag

blij

1|2 examen
geslaagd
spannend

Kies een positief moment. Dit ervaar ik positief omdat...
koffiemomenten - je hoort dan veel en blijft
goed op de hoogte van wat er speelt
slagen examen voor 17 jaar
extra aangeboden hulp

Kies een negatief moment. Dit ervaar ik negatief omdat...
loslaten, angst b.v. toch alleen gaan fietsen
na het stappen/uitje
coronaperiode toch naar vriendinnen gaan
dus ze plaatst zich veel boven maat-
schappelijk verantwoord gedrag
(zwam niet veel)
voor

Voorbeeld 2

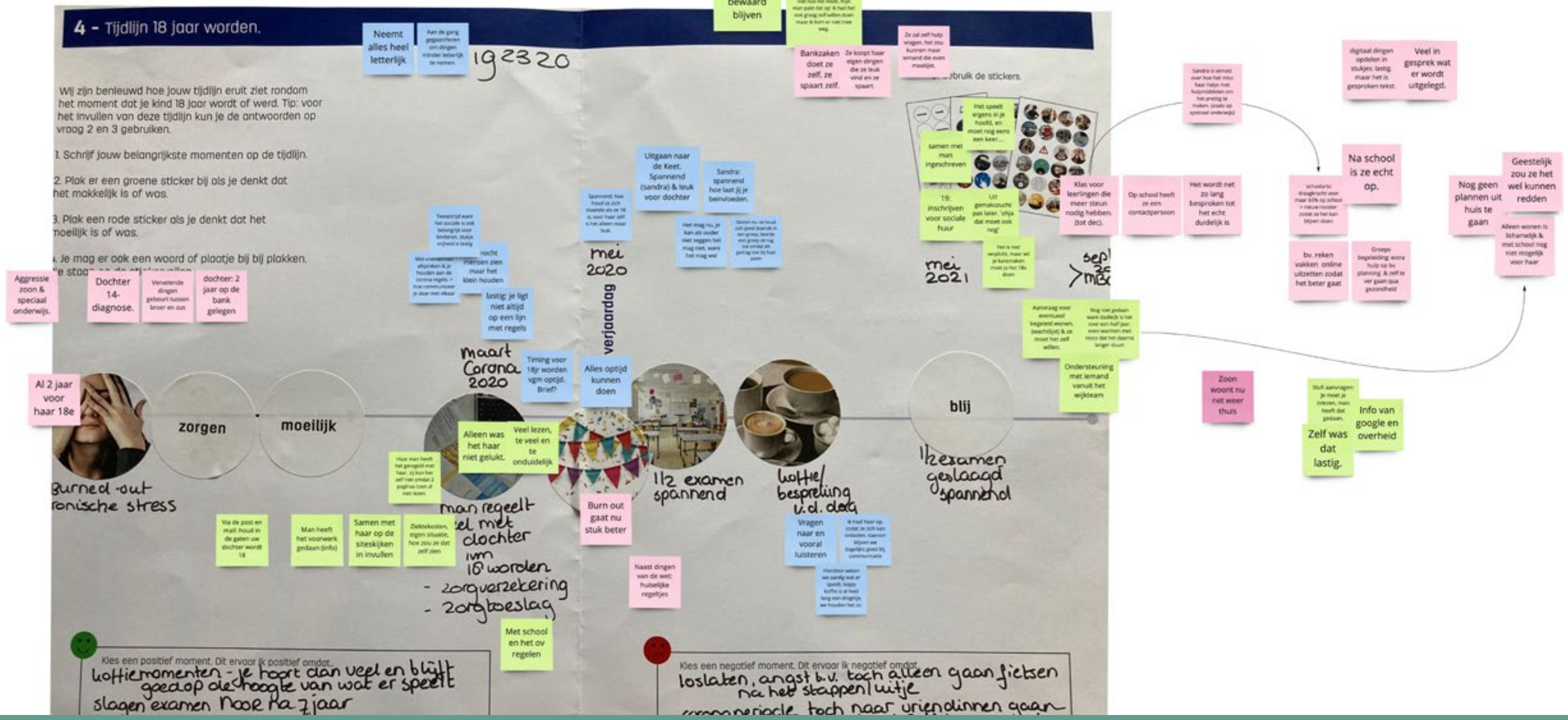
De ingevulde tijdlijn diende als leidraad voor het gesprek. Gedurende het gesprek is de tijdlijn verder aangevuld.

3. Plak een rode sticker als je denkt dat het moeilijk is of was.

4. Je mag er ook een woord of plaatje bij bij plakken. Die staan op de stickervellen.



Voorbeeld 3
Middels de tijdlijn is in kaart gebracht welke regelzaken en veranderingen er bekend en onbekend waren voor de ouders.



Aanvullen van de tijdlijn

Gedurende het digitale een-op-een gesprek met de ouders is de tijdlijn van de deelnemers verder aangevuld met inzichten.

INTERVIEW OPZET 18 JAAR WORDEN – IN GESPREK MET OUDERS

VOORBEREIDEN

1. Versturen van sensitizing 4 dagen voor het gesprek.
2. 1 dag van tevoren herinnering aan deelnemer, vooraf aan het gesprek een foto sturen van de gemaakte voorbereiding per mail of via whatsapp.

INTRODUCTIE

Voordat ik begin, vindt u het fijner als ik u of jij zeg?

Is het gelukt met de voorbereidende opdrachten? [Bedanken, of aangeven dat het niet erg is als het niet is gelukt]

Om te beginnen: als ik te snel of langzaam praat, of als iets niet duidelijk is, dan kun je dat tegen mij zegen. Je mag mij gewoon onderbreken.

Voorstellen: Mijn naam is [..], ik woon in [..] en werk bij [..]. Ik ga met jou in gesprek over de veranderingen wanneer je kind 18 jaar wordt. In totaal spreken mijn collega's en ik 8 ouders. Daarnaast gaan wij ook met jongeren in gesprek, dat doen we op verschillende locaties. Ik wil vandaag met jou in gesprek over de leuke dingen als je kind 18 jaar wordt, fijne ervaringen, regelzaken en ook dingen waar jullie misschien moeite mee hebben gehad of denken te gaan hebben.

Alles wat jij zegt zullen wij anoniem verwerken. Ik hoop daarom dat jij eerlijk en open jouw ervaringen wilt delen. Jouw eerlijke verhaal kan ervoor zorgen dat we in de toekomst anderen beter kunnen helpen bij alles rondom 18 jaar worden.

We gaan ons best doen om het interview binnen 1u te doen, maar we willen jou ook de mogelijkheid geven om alles te zeggen wat je wilt. Daarom vraag ik bij deze of je eventueel mogelijkheid hebt op uitloop, of dat je echt gebonden bent aan dit uur?

Mogen we opnemen? Bespreken toestemmingsformulier uit sensitizing materiaal.
Ik ga zo de vragen stellen en mijn collega zal aantekeningen maken en mij aanvullen waar nodig. Maar voordat ik begin, heb jij nog vragen aan mij?

VOORSTELLEN

NB: Bij ieder relevant onderwerp, gebruiken we onderstaande vragen om door te vragen. Die worden in de leidraad verder niet benoemd.

- Hoe ervaar je / ervaart je kind / ervaren jullie dit?
- Hoe voel je / voelt je kind / voelen jullie je daarbij?
- Wat doet dit met jou/je kind/jullie?
- Kun je daar van een voorbeeld geven uit jouw/jullie persoonlijke situatie?
- Hoe zou je dit graag anders zien? Of wat had je nodig gehad?

Opdracht 1: Dit ben ik met mijn gezin.

- Kun jij jezelf en je gezin kort voorstellen?
- Wat maak jullie gezin uniek?
- Hoe omschrijf jij jouw kind (16-19 jaar)?

Opdracht 2: Wat betekent '18 jaar worden' voor jullie?

- Wat betekent 18 jaar worden voor u en uw kind?
- Waar kijken/keken jullie erg naar uit?
- Tegen welke veranderingen zagen/zien jullie op? Waar maak je je zorgen om?

DEEL 2: KLANTREIS

Ik wil nu samen door jullie tijdlijn lopen.

- Kun je mij van begin tot eind op jullie tijdlijn meenemen? Ik zal tussendoor ook meer vragen stellen.
- Wat zijn de dingen die je hebt opgeschreven?
- Wat zijn grote veranderingen? Mijlpalen?
- Welke regelzaken staan op jouw tijdlijn?

Kun je toelichten waar je je rode en groene stickers bij hebt geplakt en waarom:

- Toelichting rode sticker(s)
- Toelichting groene sticker(s)

Doorvragen benadering instanties/overheid:

- Welke informatie hebben jullie thuis ontvangen?
- Door welke instanties worden/werden jullie benaderd wanneer je kind 18 wordt?
- Op welke manieren worden jullie benaderd door instanties? Wat vind je daarvan?

Doorvragen gebrek aan informatie en ondersteuning:

- Hebben jullie bepaalde informatie gemist? Welke en waarom?
- Wanneer gaan jullie op zoek naar (meer) informatie?
  - Wat is jullie motivatie om meer informatie op te zoeken? (Moment, doorverwijzing, oproep etc.)
  - Welke informatie hebben jullie meer informatie over opgezocht?
  - Waar/ via wie hebben jullie deze informatie gevonden?
  - Haal je nog ergens anders (dan bij de bekende instanties en/of de overheid) informatie vandaan?
  - Van welke hulpmiddelen of andersoortige hulp maken jullie gebruik?
    (Checklist overheid communicatiemiddelen bij de hand.)

Doorvragen ondersteuning kind:

- Is jouw kind in staat de zaken zelfstandig te regelen? Nee;
  - Waar & welke hulp heeft jouw kind nodig?
  - Heb je zelf meer een ondersteunende of controlerende rol?
  - Waarom neem je deze rol aan?
  - Hoe is het voor jouw om je kind te (moeten/willen) helpen?
- Ja:
  - Doet jij kind dat zelfstandig of krijgt hij/zij daar hulp bij (denk aan vrienden, school, iemand anders..)
  - Wat is jouw eigen rol daarbij?
- Wat kan de overheid/andere instantie verbeteren om deze hulp overbodig te maken?
- Wat zou je graag anders zien in de regelzaken en ondersteuning daarbij?

Doorvragen bekendheid regelzaken en aanbod: (tijdlijn samen aanvullen met wat ontbreekt)

- Er verandert veel bij 18 jaar worden. Wij hebben het onder andere gehad over (benoem aantal punten uit gesprek.)
- Nu wij verder in het gesprek zijn, komen er misschien nog meer regelzaken naar boven?
- Heeft u eraan gedacht dat … (Checklist regelzaken bij de hand.)
- Waardoor komt het dat deze informatie niet direct bij u opkomt?

DEEL 3: COMMUNICATIE

We hebben het gehad over verschillende manier waarop jij informatie ontvangt of opzoekt:

1. Welke manier van informeren past het best bij jullie?
2. Van welk middel/kanaal maken jullie het meest gebruik? Een van besproken middelen/ andere vorm? Welke middelen/kanalen werken niet voor jou/jullie, waarom?
3. Op welk moment kan de overheid jullie het beste benaderen? Geef aan op de tijdlijn.
4. Hoe kan de overheid hun aanbod en informatie beter vindbaar maken?

Tijdlijn voorleggen

5. Heeft u wel eens op de website rijksoverheid.nl gekeken?
6. Bent u bekend met het overzicht over 18 jaar worden op rijksoverheid.nl?
7. Heeft u gebruik gemaakt van dit overzicht?
8. Ja,
   a. Heeft u het idee gehad informatie te missen?
   b. Van welke informatie heeft u gebruik gemaakt?
9. Nee,
   a. Zouden jullie gebruik maken van zo'n overzicht?
   b. Welke informatie zou u hier graag op zien?
   c. Welke vorm past het best bij jullie?

Tips aan andere ouders?

AFSLUITEN

Bedankt voor je tijd en het open beantwoorden van mijn vragen. Heb jij nog iets wat je wilt toevoegen?

Wij willen onze uitkomsten graag kracht bijzetten door ook beeldmateriaal te delen. Zou jij een foto kunnen maken die volgens jou de inhoud van ons gesprek goed laat zien? [Iets specifieks benoemen uit het interview]

- Een foto zoals jij de overheid ziet
- Een foto van hoe jij de regelzaken ziet
- Een foto van hoe jij naar de levensgebeurtenis 18 jaar worden kijkt

Respondenten.nl regelt met jou de tegoedbon.

Interviewopzet

De interviewopzet is gebruikt ter ondersteuning van het gesprek. De inhoud van het gesprek was leidend.



more@muzus.nl
www.muzus.nl
015 - 213 71 49