



Centre of Expertise
Perspectief in Gezondheid

Een initiatief van *avans*



Ervaringen en behoeften van jongeren rondom digitale
regelzaken bij het bereiken van de leeftijd van 18 jaar

Wegwijs in de wirwar?

Colofon

4 juli 2024

Sophie Bouwens
Derya Demircay

Lectoraat Participatieve Innovatie in het Jeugdlandschap



Werkplaats Sociaal Domein
Noord-Brabant Avans

©2024

Centre of Expertise Perspectief in Gezondheid – Avans Hogeschool

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Bron afbeelding titelpagina: Republica (2015).

Inhoudsopgave

1	Introductie	3
2	Digitale ongelijkheid en inclusie	5
3	Jongeren: whizzkids of nitwits?	7
4	Wat moet je regelen als je 18 wordt?	9
5	Ondersteuning online en offline in Breda	10
6	Onderzoeksopzet	12
7	Ervaringen en behoeften van jongeren	17
7.1	Wat hebben de jongeren geregeld?	17
7.2	Toegang	18
7.3	Competenties	19
7.4	Ondersteuningsnetwerk	24
7.5	Ontwerp	29
8	Professionals over hoe het makkelijker én leuker kan	33
9	Conclusie en discussie	36
10	Aanbevelingen	41
	Bronnenlijst	43
	Bijlagen	47
	Bijlage 1 Leidraad focusgroepen MBO- en HBO-studenten	48
	Bijlage 2 Korte vragenlijst focusgroepen	49

1 Introductie

De afgelopen decennia is ons leven steeds digitaler geworden. Met de opkomst van de computer en het internet, en helemaal sinds de komst van de smartphone, heeft de digitalisering van ons leven en de samenleving een hoge vlucht genomen. We hebben online contact met vrienden, familie en kennissen. We vinden de weg met GPS, doen online boodschappen en regelen onze bankzaken digitaal. Een leven zonder digitale hulpmiddelen kunnen we ons bijna niet meer voorstellen.

Hoewel Nederland samen met Finland Europees koploper is als het gaat om de digivaardigheid van haar inwoners (Centraal Bureau voor de Statistiek [CBS], 2023), kunnen naar schatting 2,5 tot 4 miljoen Nederlanders niet of moeilijk meekomen in de digitale samenleving (Dedding & Goedhart, 2021). Eén op de vijf Nederlanders is laaggeletterd/laaggecijferd (Algemene Rekenkamer, 2016). Bovendien is het voor één miljoen Nederlanders met de laagste inkomens lastig om goede en werkende apparatuur (zoals laptops en telefoons) aan te schaffen (CBS, 2019, in Dedding & Goedhart, 2021). Er wordt daarom wel gesproken van een digitale kloof of digitale ongelijkheid.

Voor veel mensen zijn onder meer digitale regelzaken lastig. Zij hebben moeite met het doen van hun belastingaangifte, het regelen van een zorgverzekering en het indienen van declaraties bij de zorgverzekeraar. Onderzoek laat zien dat bijna de helft van de volwassenen niet in staat is om dergelijke zaken zelfstandig te regelen en ruim een kwart er zelfs niet in slaagt met hulp van anderen (Verhue & Mol, 2019).

Hoewel we jongeren vaak zien als *whizzkids* die hun weg wel vinden in de digitale wereld, is dat ook voor hen zeker niet vanzelfsprekend. Als ze de leeftijd van 18 jaar bereiken, worden jongeren officieel financieel verantwoordelijk. Ze moeten en kunnen dan allerlei zaken online regelen of geregeld hebben, zoals een DigiD en een zorgverzekering. Dat blijkt echter voor veel jongeren ingewikkeld (Groen & Houtsma, 2021; Verhue & Mol, 2019). Om hier meer inzicht in te verwerven hebben we vanuit het lectoraat Participatieve Innovatie in het Jeugdlandschap (PIJL) vanuit de Werkplaats Sociaal Domein bij Avans Hogeschool onderzoek verricht, waarbij twee vragen centraal stonden:

1. *Wat zijn ervaringen en behoeften van MBO- en HBO-studenten in Breda en omgeving als het gaat om digitale regelzaken bij het bereiken van de leeftijd van 18 jaar?*



2. Welke mogelijkheden zien ondersteunende professionals in Breda om digitale regelzaken voor jongeren te vergemakkelijken en ervoor te zorgen dat elke jongere zijn/haar zaken goed kan regelen?

Doel van het onderzoek was om organisaties in het publieke, sociale en onderwijsdomein te informeren over ervaringen en behoeften van jongeren als het gaat om digitale regelzaken als zij 18 jaar worden. Daarnaast willen wij in dit onderzoek eventuele aandachtspunten en mogelijkheden identificeren als het gaat om de ondersteuning en toerusting van jongeren, maar zeker ook op het gebied van de vormgeving van online omgevingen waar jongeren zaken moeten regelen. Omdat ouders een belangrijke rol kunnen spelen in de ondersteuning van jongeren bij regelzaken, zijn ook zij een doelgroep van dit rapport.

We starten dit rapport met een beknopt overzicht van wat we weten uit wetenschappelijke en vakliteratuur over digitale ongelijkheid en de tegenhanger digitale inclusie. We zoomen hierbij in op inclusie van jongeren in de digitale wereld. In hoofdstuk 4 geven we een overzicht van belangrijke zaken die jongeren geregeld moeten/kunnen hebben als ze 18 jaar worden. In het volgende hoofdstuk geven we de resultaten weer van een inventarisatie van bestaande ondersteuningsmogelijkheden voor jongeren online en van instanties in Breda. In hoofdstuk 6 beschrijven we de aanpak van het onderzoek. In hoofdstuk 7 en 8 delen we de bevindingen van groepsgesprekken met respectievelijk jongeren en ondersteunende professionals. Daarbij maken we steeds vergelijkingen met resultaten van eerdere onderzoeken naar dit onderwerp. Tot slot trekken we conclusies uit ons onderzoek en reflecteren we op de resultaten in de bredere maatschappelijke context en vanuit het perspectief van digitale inclusie. Op basis daarvan komen we tot aanbevelingen voor instanties waarbij jongeren zaken (digitaal) moeten regelen en organisaties die jongeren daarbij (kunnen) ondersteunen, maar ook voor ouders.



2 Digitale ongelijkheid en inclusie

Als het gaat om de digitalisering van de samenleving wordt vaak gesproken van een digitale kloof tussen mensen met en mensen zonder toegang tot digitale apparatuur en verbindingen. Dit onderscheid is echter achterhaald gebleken. Inmiddels zijn de genuanceerdere term digitale ongelijkheid en digitale uitsluiting gangbaar om aan te duiden dat niet iedereen in gelijke mate gebruik kan maken van de mogelijkheden die digitalisering biedt (Goedhart, 2021; Mediawijs, z.d.).

Digitale ongelijkheid komt volgens het Vlaamse Kenniscentrum Digitale en Mediawijsheid *Mediawijs* (z.d.) voort uit vier factoren: naast toegang tot apparatuur en verbindingen, gaat het om digitale competenties, de beschikbaarheid van een ondersteuningsnetwerk bij het gebruik van digitale apparatuur en toepassingen en kenmerken van het ontwerp van digitale apparatuur en toepassingen.¹ Omgekeerd kunnen deze factoren worden gezien als voorwaarden om tot digitale inclusie te komen, oftewel om ervoor te zorgen dat iedereen even goed mee kan komen in de digitale samenleving.

Toegang tot digitale middelen en verbindingen gaat over het beschikken over apparatuur zoals een laptop, smartphone, tablet, maar ook scanners en printers en de combinatie van verschillende soorten apparatuur, omdat bijvoorbeeld niet alle functionaliteiten werken op een smartphone. Daarnaast gaat het bij toegang om het al dan niet beschikken over een eigen internetverbinding, thuis of bijvoorbeeld op een smartphone. Zowel bij de apparatuur als de verbinding is bovendien de kwaliteit van belang: wanneer apparatuur verouderd is, of een verbinding slecht, kan dit belemmerend werken.

Digitale competenties bestaan uit houding/attitude (willen en durven), kennis (weten) en vaardigheden (kunnen). Deze stellen mensen in staat om bewust, actief en kritisch gebruik te maken van digitale toepassingen. Het gaat dan bijvoorbeeld om het kunnen bedienen van apparatuur, maar ook het werken in computerprogramma's, het kunnen navigeren op websites en het online regelen van zaken zoals boodschappen of verzekeringen.

¹ In het In Nederland (en elders) veel gebruikte model van Van Dijk (2005) wordt een soortgelijke verdeling aangehouden: bezit, attitude/motivatie, vaardigheden en gebruik, allen in relatie tot technologische eigenschappen (Dedding & Goedhart, 2021, 2023; Goedhart, 2021; Van Deursen, 2018).

Wanneer iemand onvoldoende toegang heeft tot en/of zelf niet over de competenties beschikt om volwaardig deel te nemen aan de digitale wereld, is een ondersteuningsnetwerk nodig. Dit kan bestaan uit personen uit het informele sociale netwerk (familie, vrienden), vrijwilligers of professionals. Het gaat dan bijvoorbeeld om: het tegen lagere kosten/gratis beschikbaar stellen van digitale apparatuur of verbindingen, maar ook ondersteuning bij het gebruik van digitale apparaten of toepassingen.

Tot slot is het ontwerp van digitale apparatuur en omgevingen van invloed op de mate waarin mensen kunnen deelnemen aan de digitale wereld. Daarbij gaat het om de toegankelijkheid van apparatuur en omgevingen voor onder meer mensen met visuele, auditieve en andere typen beperkingen, de gebruiksvriendelijkheid of de mate waarin deze intuïtief zijn te bedienen, het taalgebruik in digitale omgevingen en de bruikbaarheid van toepassingen op verschillende apparaten. Zoals gezegd werken sommige toepassingen niet altijd optimaal op een smartphone (Mediawijs, z.d.).

Digitale ongelijkheid is dus een complexer verschijnsel dan de term digitale kloof suggereert. Het hangt bovendien samen met andere vormen van ongelijkheid, zoals sociaaleconomische ongelijkheid: digitale ongelijkheid kan hier het gevolg van zijn, bijvoorbeeld omdat mensen niet voldoende middelen hebben om goed werkende apparatuur te bekostigen. Maar digitale ongelijkheid kan sociaaleconomische ongelijkheid ook versterken, omdat mensen die het minder breed hebben hierdoor eveneens minder toegang hebben tot bijvoorbeeld vacaturesites en digitale opleidingsmogelijkheden (Dedding & Goedhart, 2021; Goedhart, 2021; Van Deursen, 2018; Van Dijk, 2005).



3 Jongeren: whizzkids of nitwits?

Vaak worden jongeren gezien als 'digital natives', die goed meekomen in de digitale wereld. De realiteit blijkt echter weerbarstiger. Als het gaat om toegang tot digitale apparatuur en verbindingen, werd ten tijde van de coronapandemie duidelijk dat lang niet alle gezinnen over één of meerdere goed functionerende laptops en internetverbindingen beschikten. Tegelijkertijd blijkt er een groeiende groep jongeren te zijn die uitsluitend de smartphone gebruikt om te internetten, terwijl niet alle digitale toepassingen hierop functioneren (Van Deursen, 2023). Daar komt nog bij dat smartphones soms met meerdere gezinsleden worden gedeeld. Omdat het vanzelfsprekend is geworden om een smartphone te bezitten en smartphones een statussymbool zijn geworden, kan het voor jongeren lastig zijn om te zeggen dat ze geen eigen telefoon hebben. En wanneer wel ieder gezinslid over een smartphone beschikt, kunnen dit oudere modellen betreffen, waarop bepaalde functionaliteiten en apps niet (meer) werken (Dedding & Goedhart, 2021, 2023).

Ook als het gaat om digitale competenties worden jongeren vaak overschat. Uit diverse onderzoeken blijkt dat jongeren lager scoren op digivaardigheid en mediawijsheid dan vaak wordt gedacht. Zo blijkt onder meer het opslaan van een bestand als pdf of het toevoegen van een bijlage aan een bericht niet voor alle jongeren even eenvoudig (Pijpers, 2020; Plantinga & Kaal, 2018). Bovendien overschatten jongeren hun eigen digivaardigheid en daarbij geldt: hoe ouder, hoe groter de zelfoverschatting (Van Welzen et al., 2021).

Tot slot zijn niet alle digitale omgevingen en toepassingen even bruikbaar, toegankelijk en bekend voor jongeren. Sociale media gebruiken jongeren volop, net als webshops, maar online regelzaken bij instanties zoals zorgverzekeraars of DUO zijn vaak lastig voor ze (Verhue & Mol, 2019; Dedding & Goedhart, 2023).

Op het moment dat jongeren 18 jaar worden, zijn ze voor de wet meerderjarig en daarmee financieel verantwoordelijk. Ze moeten of kunnen verschillende zaken (veelal) digitaal geregeld hebben, zoals een DigiD, zorgverzekering, een eventuele lening of beurs van DUO en de zorg- en/of huurtoeslag. Dat dit digitaal kan, is aan de ene kant makkelijk, maar toch slagen lang niet alle jongeren hier even goed in. Mede daarom blijven voorzieningen vaak onderbenut. Zo ontving één op de drie MBO-studenten in 2021 geen zorgtoeslag, waardoor ze meer dan 1.000 euro per jaar misliepen. Een kwart van hen wist niet wat de zorgtoeslag inhield en ruim één vijfde van hen had een betalingsachterstand (Groen & Houtsma, 2021).



Ander onderzoek laat zien dat bij 20 procent van de jongeren (veelal geld-)problemen ontstaan in verband met regelzaken bij het bereiken van de leeftijd van 18 jaar. De verklaring hiervoor wordt gezocht in een gebrek aan financiële opvoeding, het ontbreken van een financieel en sociaal vangnet, een beperkte beheersing van de taal bij ouders en een tekort aan vaardigheden in (digitaal) contact met de overheid (Muzus, 2022; zie ook Kamsma et al., 2021). Tegelijkertijd heeft de overheid steeds hogere verwachtingen als het gaat om de zelfredzaamheid van burgers en dus ook van jongeren die 18 jaar worden.

In hoeverre zijn jongeren wegwijs in de wereld van digitale regelzaken al ze 18 worden? Hoe regelen ze deze? Wat zijn hun ervaringen? En wat zou hen daarbij kunnen helpen? Deze vragen zullen wij in dit rapport beantwoorden. We zijn daartoe in gesprek gegaan met jongeren die een MBO- of HBO-opleiding volgen in Breda en omgeving en ondersteunende professionals uit Breda.



4 Wat moet je regelen als je 18 wordt?

Bij het bereiken van de leeftijd van 18 jaar moeten en kunnen jongeren veel zaken regelen of geregeld hebben. In Figuur 1 geven we een overzicht van een groot deel van de zaken die ze dan geregeld moeten/kunnen hebben. Dit omvat ook zaken die ze al voor hun achttiende kunnen regelen, zoals de aangifte inkomstenbelasting bij een bijbaantje of een DigiD. De rood gedrukte regelzaken in de figuur moeten de jongeren geregeld hebben als ze 18 jaar worden.



Figuur 1. Zaken die jongeren geregeld moeten/kunnen hebben als ze 18 jaar worden

5 Ondersteuning online en offline in Breda

Om jongeren wegwijs te maken en te ondersteunen bij de digitale regelzaken als ze 18 worden zijn er diverse vormen van on- en offline ondersteuning beschikbaar. In dit hoofdstuk geven wij een overzicht van belangrijke vormen van ondersteuning, zowel online als offline. Bij de offline ondersteuning concentreren we ons op ondersteuning op locatie in de gemeente Breda.

Om te beginnen zijn er verschillende websites die jongeren kunnen raadplegen om te zien wat er geregeld kan of moet worden bij het bereiken van de leeftijd van 18 jaar:

- 18 en nu: <https://www.18ennu.nl/>
- Digidingendesk: <https://digidingen-desk.nl/>
- 18 jaar worden: wat moet ik regelen? via Rijksoverheid.nl <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/achttien-jaar-worden/vraag-en-antwoord/checklist-bij-18-jaar-worden>
- 18? Tien dingen die je moet regelen via Wijzer in geldzaken <https://www.wijzingeldzaken.nl/18-worden/10-dingen-die-je-moet-regelen-als-je-18-wordt/>
- 18 jaar en dan? <https://www.wijzingeldzaken.nl/18-worden/>
- 18 jaar worden: wat moet ik regelen? via Kwikstart <https://www.kwikstart.nl/achttien/18-jaar-worden-wat-moet-ik-regelen>
- Mijn kind wordt 18 via <https://www.nibud.nl/onderwerpen/kinderen-en-jongeren/je-kind-wordt-18-jaar/>

Het gaat veelal om algemene overzichten en checklists van wat er allemaal geregeld kan en moet worden. Bij de site van de rijksoverheid krijgt de jongere een overzicht van regelzaken dat meer is afgestemd op de persoonlijke situatie. Al deze vormen van ondersteuning worden online aangeboden. Daarnaast zijn er veel gemeenten, zoals de gemeente Breda, die jongeren een brief over en/of checklist/folder met regelzaken sturen wanneer ze de leeftijd van 18 jaar naderen.

Naast deze digitale en schriftelijke overzichten van regelzaken zijn er ook vormen van ondersteuning op locatie waar jongeren gebruik van kunnen maken.



Hieronder staat een overzicht van met name het offline ondersteuningsaanbod in Breda:

- Team Schulden en Preventie, gemeente Breda: financiële spreekuren, voorlichting over regelzaken, budgetcursus en budgetadviesgesprekken bij MBO-instellingen.
- Breday Jongerenloket, gemeente Breda: ondersteuning bij vragen over geld, studie, werk of zorg (zie www.breday.nl)
- Grip op geld: samenwerking Kredietbank West-Brabant, IMW, Bureau Raadslieden in Breda: online informatie en workshops of adviezen over financiën, o.a. op scholen: <https://www.gripopgeldbreda.nl/>
- Financy: online informatie en gelegenheid telefonisch consult gemeente Breda: <https://www.financybreda.nl/jongeren>
- Informatiepunt Digitale Overheid: ondersteuning voor burgers bij overheidszaken (georganiseerd vanuit bibliotheken, zoals De Nieuwe Veste Breda (zie <https://www.nieuweveste.nl/informatiepunt-digitale-overheid-ido>))
- Digi-taalhuis: inloopsprekuren en trainingen voor mensen die moeite hebben met de taal of websites van allerlei instanties (in bibliotheek De Nieuwe Veste en buurthuizen) (zie <https://taalwestbrabant.nl/zoek/digi-taalhuis-breda/>)
- Sociaal Raadsliedenwerk, IMW Breda: ondersteuning bij regelzaken en problemen daarbij vanuit het Sociaal Raadsliedenwerk (zie https://www.imwbreda.nl/sociaal_raadslieden)

Zoals de overzichten laten zien, zijn er online en op diverse locaties in Breda allerlei vormen van ondersteuning mogelijk, zowel als het gaat om informatievoorziening en training als om concrete hulp bij regelzaken.



6 Onderzoeksopzet

In dit onderzoek staan de volgende twee vragen centraal:

- 1. Wat zijn ervaringen en behoeften van MBO- en HBO-studenten in Breda en omgeving als het gaat om digitale regelzaken bij het bereiken van de leeftijd van 18 jaar?*
- 2. Welke mogelijkheden zien ondersteunende professionals in Breda om digitale regelzaken voor jongeren te vergemakkelijken en ervoor te zorgen dat elke jongere zijn/haar zaken goed kan regelen?*

Bij de eerste vraag richten we ons specifiek op wat MBO- en HBO-studenten hebben geregeld toen zijn 18 jaar werden, hoe ze wisten wat ze moesten regelen, hoe zij hun zaken hebben geregeld, wat hun ervaringen daarmee waren en wat hen daarbij zou kunnen helpen. Op basis van de bevindingen is vervolgens gezocht naar een antwoord op de tweede vraag.

Eerder zijn er al diverse onderzoeken verricht naar ervaringen van jongeren met digitale regelzaken. Het waren onderzoeken waarbij jongeren (deels) online zijn bevroegd (Schoenmaker & Kok, 2020; Van der Hoff & Voorwinden, 2021), waardoor mogelijk niet alle jongeren zijn bereikt. In veel gevallen betrof het kleinschalige onderzoeken (Schoenmaker & Kok, 2020; Schothorst, 2020; Van der Hoff & Voorwinden, 2021). Van der Hoff & Voorwinden (2021) richtten zich op jongeren die een vmbo- of mbo-opleiding volgden. Een ander kleinschalig onderzoek was specifiek gericht op jongeren met 'extra uitdagingen' zoals een licht verstandelijke beperking, taalproblemen of multi-problematiek. In dit onderzoek wordt wel het vermoeden uitgesproken dat de gevonden resultaten eveneens van toepassing zijn op jongeren zonder extra uitdagingen (Muzus, 2022). Een onderzoek vanuit de Alliantie Digitaal Samenleven had wel een groot bereik, maar was deels digitaal en niet regiogebonden (Kamsma et al. 2021). Ook is in een aantal eerdere onderzoeken (Kamsma et al. 2021; Van der Hoff & Voorwinden, 2021) al gesproken met enkele professionals van instanties, ondersteuners, docenten en jongerenwerkers.

Voor dit onderzoek is gesproken met jongeren van (veelal) 18 jaar en ouder die een HBO- of MBO-opleiding volgden in Breda en omgeving. Daarnaast zijn voor dit onderzoek professionals gesproken die actief zijn in het lokale ondersteuningsaanbod van Breda. Op basis van de bevindingen kunnen daarmee conclusies worden getrokken over het bestaande ondersteuningsaanbod aldaar.



Focusgroepen met jongeren

Om antwoord te krijgen op onze vragen hebben we om te beginnen in totaal tien focusgroep-bijeenkomsten georganiseerd met MBO- en HBO-studenten. De studenten waren (veelal) 18 jaar en ouder en er is geen maximumleeftijd gehanteerd (zie tabel 1). In de periode december 2022 tot en met november 2023 hebben we buiten lestijd vier focusgroep-bijeenkomsten (met twee tot vijf personen) kunnen houden met in totaal dertien HBO-studenten van Avans Hogeschool.² Deze studenten waren door de onderzoekers geworven tijdens lessen en hadden zichzelf aangemeld om mee te doen. Omdat MBO-studenten lastiger te werven bleken voor gesprekken buiten lestijden om, hebben we in overleg met docenten van twee MBO-instellingen zes focusgroepen onder lestijd kunnen houden. De focusgroepen met de HBO-studenten duurden ongeveer een uur en met de MBO-studenten 45 minuten. In verband met de kortere tijdsduur en grotere omvang van de focusgroepen bij de MBO-opleidingen hebben we niet alle onderwerpen hier even uitgebreid terug kunnen laten komen. Ook hadden minder gelegenheid om door te vragen op de antwoorden van de studenten. Omdat de HBO-studenten zichzelf actief hebben aangemeld voor een gesprek, was hun betrokkenheid bij het onderwerp bovendien mogelijk groter dan die van de MBO-studenten. In totaal hebben we tussen maart en december 2023 met 47 MBO-studenten gesproken, verdeeld over zes focusgroep-bijeenkomsten.

Opleiding	Aantal focusgroepen	Aantal studenten	Ouder dan 18	Gender ³	
				m	v
Rooi Pannen MBO3	2	17	8	12	5
Rooi Pannen MBO4	2	19	11	7	12
Curio MBO4	2	11	11	3	8
Avans HBO	4	13	13	4	9
Totaal	10	60	43	26	34

Tabel 1. Overzicht samenstelling focusgroepen MBO- en HBO-studenten

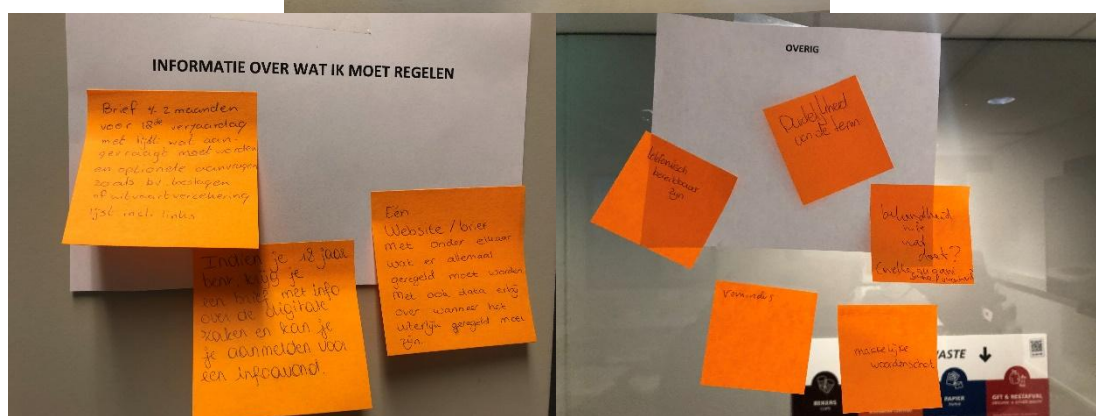
Omdat een deel van de MBO-studenten bij de Rooi Pannen nog geen 18 jaar oud was, zijn hun ervaringen en vooral verwachtingen ten dele meegenomen in de analyse van de resultaten.

² Drie van de dertien ondervraagde HBO-studenten studeerden in Tilburg.

³ In dit rapport gebruiken we de term student zowel voor mannelijke als vrouwelijke studenten.



Over het geheel genomen geldt dat het aantal studenten dat heeft deelgenomen aan de focusgroepen groter is dan bij de meeste andere onderzoeken naar dit onderwerp. Toch zijn ook hier de aantallen studenten nog altijd vrij klein en heeft het onderzoek daarom een indicatief en verkennend karakter.



Figuur 2. Foto's genomen tijdens focusgroepbijeenkomsten met studenten

⁴ Bij twee van de tien groeps gesprekken (beide focusgroepen bij een MBO4-opleiding) waren de geluidsopnames van slechte kwaliteit, omdat deze gesprekken in dezelfde ruimte moesten plaatsvinden. Van deze gesprekken zijn direct na de gesprekken gespreksverslagen gemaakt.



Bij alle vier de focusgroepen met HBO- en twee met MBO4-studenten hadden we de gelegenheid hen een korte vragenlijst te laten invullen om een eerste indruk te krijgen van de beschikbaarheid van digitale apparatuur en verbindingen, hun etnische achtergrond en het opleidingsniveau en de digivaardigheid van hun ouders (zie bijlage 2). Bij twee focusgroepen met MBO4- en twee met MBO3-studenten was hier wegens de beperkte tijd geen gelegenheid voor. In totaal is de vragenlijst door 24 studenten ingevuld, waarvan 13 HBO-studenten en 11 MBO-studenten.

Analyse focusgroepen jongeren

Op basis van foto's van de kaartjes met regelzaken zijn overzichten gemaakt van welke zaken de jongeren hadden geregeld en hoe. Omdat het erop leek dat niet alle jongeren alle regelzaken even goed in beeld hadden en er voor de laatste vier groepsgesprekken met MBO-studenten nog aparte kaartjes zijn toegevoegd met daarop de aangifte inkomstenbelasting en de WA-verzekering, zijn de absolute aantallen mogelijk niet altijd even betrouwbaar of vergelijkbaar. Om die reden wordt er in hoofdstuk 7 naar globalere, relatieve aantallen verwezen. Verder zijn de gevoerde gesprekken thematisch geanalyseerd, waarbij de vier voorwaarden voor digitale inclusie als 'sensitising concepts' dienden en er daarnaast op inductieve wijze codes zijn toegekend. De onderzoekers hebben hierbij eerst enkele gespreksverslagen/-opnames afzonderlijk van elkaar doorgenomen en gecodeerd en deze vervolgens met elkaar vergeleken. Daarbij zijn zij tot consensus over de codering gekomen. De resultaten van de focusgroepen met de MBO- en HBO-studenten worden verder toegelicht in hoofdstuk 7. Er is voor gekozen om geen apart hoofdstuk te wijden aan de resultaten van andere onderzoeken, maar de vergelijking daarmee in de resultatenhoofdstukken te maken, omdat het veelal informatie op detailniveau betreft.

Bijeenkomst met ondersteunende professionals

Op 23 mei 2024 zijn de bevindingen uit de focusgroepen met de studenten gepresenteerd aan werkveldpartners uit het lokale ondersteuningsnetwerk in Breda. Het betrof (deels aankomende) professionals die (onder andere) jongeren kunnen ondersteunen bij regelzaken. In totaal waren er zes professionals aanwezig. Er waren vier (deels aankomende) professionals van de afdeling Preventie en Vroegsignalering van Schulden van de gemeente Breda (twee professionals en twee stagiaires Sociaal-Juridische Dienstverlening) aanwezig. Zij organiseren voorlichtingen en een financieel spreekuur op MBO-instellingen.



Daarnaast waren er twee professionals van Nieuwe Veste aanwezig, meer specifiek van het Informatiepunt Digitale Overheid (één professional) en het Digi-taalhuis (één professional). Zij bieden ondersteuning bij regelzaken in vestigingen van de bibliotheek en buurthuizen in Breda. Er waren ook andere professionals uitgenodigd, maar zij waren op dat moment verhinderd.

Op basis van de presentatie is gezamenlijk gezocht naar mogelijkheden om digitale regelzaken te vergemakkelijken voor de jongeren en ervoor te zorgen dat elke jongere zijn zaken goed kan regelen. Daartoe is een brainstorm gehouden waarbij alle deelnemers individueel ideeën noteerden op post-its. De verschillende ideeën zijn vervolgens geclusterd en verdeeld over drie categorieën (figuur 3):

- NOW: eenvoudig te implementeren: bekende, normale ideeën waarvan we weten dat ze goed werken
- WOW: origineel en eenvoudig te implementeren: creatieve ideeën die relatief eenvoudig uit te voeren zijn
- HOW? moeilijk om te implementeren: ideeën die innovatief zijn, maar moeilijk te implementeren, waardoor ze *nog niet* haalbaar zijn



Figuur 3. Foto van de resultaten van de brainstorm met professionals

De resultaten van deze brainstorm zijn verwerkt in hoofdstuk 8.

7 Ervaringen en behoeften van jongeren

Welke zaken hebben jongeren (digitaal) geregeld toen ze 18 jaar werden? Hoe hebben ze dit aangepakt en ervaren of wat verwachten ze ervan? In dit hoofdstuk beschrijven we de resultaten van de focusgroepen met de jongeren. We gaan in op wat jongeren hebben geregeld⁵, de wijze waarop, wat voor hen makkelijk en moeilijk was en waarom en wat hen zou daarbij zou kunnen helpen.⁶ De vier voorwaarden voor digitale inclusie (toegang, competenties, ondersteuningsnetwerk en ontwerp) zijn hierbij als vertrekpunt genomen. Per onderdeel bespreken we (wanneer relevant) de uitkomsten van de vragenlijst, de focusgroepen en vergelijken we deze met wat reeds bekend is uit eerdere onderzoeken naar dit thema.⁷

7.1 Wat hebben de jongeren geregeld?

In dit deel richten we ons op wat de HBO- en MBO-studenten van 18 jaar en ouder reeds hebben geregeld. Over het algemeen geldt dat zij de essentiële zaken, zoals een DigiD, zorgverzekering, zorgtoeslag en hun bankrekening, veelal hadden geregeld. Wel zagen we enkele verschillen tussen HBO- en MBO-studenten en waren andere, niet-verplichte regelzaken, zoals inkomensondersteunende voorzieningen lang niet door alle studenten geregeld (zie ook Schoenmaker & Kok, 2020).

Waar alle MBO4- en HBO-studenten zorgtoeslag hadden aangevraagd, had bijna één op de vier MBO3-studenten deze niet geregeld. Dit is een kleiner aandeel dan de één op de drie jongeren die NIBUD vond op MBO-niveau. Bij het NIBUD-onderzoek waren echter ook studenten op MBO1 en MBO2 bevraagd en bleken vooral zij geen zorgtoeslag aan te vragen (Groen & Houtsma, 2021).

De huurtoeslag was slechts door ongeveer een op de tien MBO-studenten en door een kwart van de HBO-studenten aangevraagd, maar deze was uiteraard alleen toegankelijk voor studenten die zelfstandig woonden. Tegelijkertijd maakte bijna twee derde van de MBO-studenten gebruik van de inkomensvoorzieningen van DUO, tegenover nog niet de helft van de HBO-studenten, waarvoor ten tijde van de interviews het leenstelsel nog gold.

⁵ In dit onderdeel zijn alleen de resultaten van de studenten die 18 jaar of ouder waren meegenomen.

⁶ Bij het deel over hoe ze hun zaken hebben geregeld, hun ervaringen en wat zou kunnen helpen, is ook gebruik gemaakt van de informatie die studenten van 17 jaar hebben gegeven. Daarbij gaat het om wat ze ervan weten en verwachten. Waar gebruik is gemaakt van informatie van studenten die jonger zijn dan 18 jaar, wordt dit expliciet aangegeven.

⁷ Zoals reeds aangegeven bij de onderzoeksaanpak is ervoor gekozen om de vergelijking met andere onderzoeken in dit hoofdstuk te maken, omdat het vaak om informatie op detailniveau gaat.



Dit was een bewuste keuze. Zij gaven aan niet te willen lenen en liever te gaan werken naast hun opleiding. Overigens was bij een deel van de gesprekken al bekend dat de basisbeurs waarschijnlijk terug zou komen en gaven de studenten daarbij aan deze dan wel aan te gaan vragen. Nagenoeg alle studenten, zowel op MBO als HBO, maakten gebruik van een studentenreisproduct.

Ongeveer de helft van alle jongeren op MBO en HBO had aangifte inkomstenbelasting gedaan. De andere helft van de studenten liep daardoor waarschijnlijk geld mis.⁸ Het aandeel studenten dat deze aangifte heeft gedaan in dit onderzoek is wat groter dan in het onderzoek van NIBUD (nog geen één op de drie), maar zoals gezegd waren daarbij ook studenten op MBO1 en MBO2 bevraagd en bleken zij vaker geen belastingaangifte te doen dan andere MBO-studenten (Groen & Houtsma, 2021).

Verder waren niet alle verzekeringen geregeld door de jongeren. De studenten hadden weliswaar allemaal een zorgverzekering, maar slechts weinig studenten hadden een uitvaartverzekering, waarbij opviel dat MBO-studenten verhoudingsgewijs vaker zeiden deze geregeld te hebben dan HBO-studenten (bijna de helft van de MBO-studenten tegenover een op de zes HBO-studenten). Een nog kleiner aantal studenten gaf aan een WA-verzekering (een op de vijf MBO-studenten tegenover geen enkele HBO-student)⁹ en een rechtsbijstandsverzekering (slechts één MBO-student) te hebben.

Tot slot hadden de HBO-studenten verhoudingsgewijs vaker hun donorregistratie geregeld dan de MBO-studenten (meer dan vier op de vijf HBO-studenten tegenover een kwart van de MBO-studenten) en waren er maar weinig studenten die zich hadden ingeschreven voor woonruimte bij een woningbouwcorporatie (ongeveer een op de vijf MBO-studenten tegenover ongeveer een op de zes HBO-studenten).

7.2 Toegang

Bij een deel van de focusgroepen is een korte algemene vragenlijst voorgelegd, waarbij onder meer is gevraagd naar het al dan niet beschikken over digitale apparaten en verbindingen.

⁸ Zoals bij de onderzoeksaanpak beschreven, waren pas bij de laatste vier groepen MBO-studenten aparte kaartjes waren opgenomen met daarop aangifte inkomstenbelasting. Bij twee groepen MBO- en alle groepen HBO-studenten waren deze nog niet apart als kaartje toegevoegd.

⁹ Zoals bij de onderzoeksaanpak aangegeven, waren pas bij de laatste vier groepen MBO-studenten aparte kaartjes waren opgenomen met daarop WA-verzekering. Bij twee groepen MBO- en alle groepen HBO-studenten waren deze nog niet apart als kaartje toegevoegd.



Daaruit bleek dat alle jongeren die de vragen hebben ingevuld, toegang hadden tot een laptop en dat de meeste jongeren ook over een smartphone met abonnement beschikten. Vier studenten hadden een smartphone zonder abonnement, twee op het HBO en twee op MBO4. Iets minder dan de helft van de jongeren had toegang tot een tablet.

In de focusgroepen hebben de jongeren niet zelf verwezen naar de toegang tot digitale apparatuur en verbindingen. In een deel van de focusgroepen is er wel gesproken over via welk medium ze hun zaken regelden. Ze deden dit veelal via websites op laptop/computer en soms via een app op hun smartphone.

Bij de vraag wat zou helpen heeft geen enkele jongere tijdens de focusgroepen een behoefte geuit als het gaat om toegang tot apparatuur en internetverbindingen.

7.3 Competenties

De jongeren benoemden diverse punten die betrekking hadden op hun digitale competenties. We beschrijven achtereenvolgens wat zij vertelden over hun attitude, kennis en vaardigheden.

7.3.1 Attitude

Over het geheel genomen bleek uit de gesprekken met de jongeren dat zij bij een groot deel van de regelzaken weinig tot geen urgentie of zelfs weerstand voelden (zie ook Kamsma et al., 2021). Jongeren werden afgeschrikt door de hoeveelheid regelzaken die op hen af kwamen en dat riep weerstand en uitstelgedrag bij hen op (zie ook Schothorst, 2020). Zoals twee HBO-studenten aangaven:

"Je krijgt gewoon mailtjes of brieven van: 'Dit moet je regelen, dit moet je aanvragen'. En dat is het. [...] Je vergeet het gewoon op de een of andere manier. [...] Je bent toch gewoon jong en je denkt: ja dat komt wel later."

"ik heb zoiets van: moet dat nu al, ik ben pas net 18.? [...] er zit een soort druk waarvan ik denk: laat maar, ik zie het later wel. Zo van: nu nog even niet, ik wil gewoon mijn eigen ding doen."

Zij leken overweldigd te worden door de hoeveelheid en complexiteit, waardoor een deel van hen ontmoedigd raakte (zie ook Kamsma et al., 2021; Muzus, 2022; Van der Hoff & Voorwinden, 2021):

MBO4-student: "Als je het eenmaal weet, is het niet zo veel, maar het probleem is dat je het op zo veel manieren moet doen. En dan wordt het heel veel."



Dus dan denk je: 'o ja, daar krijg je een brief van binnen, en daar moet ik nog mailen en daar is het niet goed gegaan, dus daar moet ik weer naar bellen.' Dus... dat maakt het heel ingewikkeld, dat overweldigt heel erg dan op dat punt."

Een deel van hen was bang was om fouten te maken. Een MBO4-student vertelde:

"Dat je heel veel cijfertjes ziet [in je aangifte inkomstenbelasting] en je weet niet precies wat... want heel veel staat natuurlijk allemaal al ingevuld [...]" Gewoon heel veel woorden en zeg maar bijvoorbeeld wat je allemaal in bezit hebt enzo, dat moet je allemaal aangeven. Maar het staat wel allemaal ingevuld, maar dat moet je wel kunnen controleren en zo [...] Je krijgt zo'n blauwe envelop, dus ja, je moet het wel goed doen [...]. Niet dat je opeens alles weer terug moet betalen."

Wanneer er iets misging, zochten de studenten niet altijd actief naar een oplossing of hadden ze dit opgegeven, omdat het zo ingewikkeld was of lang duurde. Zo had een HBO-student een OV-chipkaart waarmee ze niet meer kon uitchecken. Omdat ze "niet heel veel zin" had om het te regelen, checkte ze steeds alleen in, maar niet uit als ze met de bus reisde. Dit kon hogere kosten met zich meebrengen. Zij was ook gestopt met het regelen van een huurtoeslag, omdat ze geen eigen voordeur had en er andere regels leken te gelden toen ze de overstap van MBO naar HBO maakte. Mogelijk liep zij hierdoor geld mis.

Een MBO4-student die met veel moeite een studentenreisproduct had gekoppeld aan haar OV-chipkaart, was haar OV-chipkaart kwijtgeraakt. Bij het aanvragen van een nieuwe OV-chipkaart liep ze vast, waarna ze dit steeds uitstelde. De complexiteit zat er voor haar in dat er verschillende organisaties betrokken waren (DUO en de organisatie achter OV-chipkaart), dat deze niet altijd goed te bereiken waren en haar niet altijd goed konden helpen:

"Vorig jaar [...] belde ik heel de tijd, nee niet met de studentenreisproduct, met OV- nee met DUO volgens mij belde ik. En toen werd ik steeds doorverbonden en toen weer terug naar DUO en toen lukte het mij ook niet en uiteindelijk heb ik het kunnen regelen. En nu ben ik hem [de OV-chipkaart] kwijt en dus nu moet ik het opnieuw doen. [...] Ik vind het niet erg om te bellen. Alleen omdat ik weet dat het veel moeite was vorige keer nu voelt het hele grote taak dat ik moet bellen en dan verzet ik het gewoon."

Er werd bovendien gevraagd om het nummer van haar OV-chipkaart, maar dat wist ze niet omdat ze haar kaart kwijt was. Ze was daardoor dusdanig ontmoedigd geraakt dat ze haar reiskosten al maanden zelf betaalde.

Verder schoven jongeren vooral uitvaartverzekeringen en de donorregistratie op de lange baan, mede omdat hun overlijden op hun leeftijd nog ver weg leek (zie ook Muzus, 2022).



Overigens vertelden diverse jongeren dat ze ten tijde van de coronacrisis wel de urgentie voelden om een DigiD aan te vragen om testafspraken te kunnen maken (zie ook Kamsma et al., 2021; Muzus, 2022; Schoenmaker & Kok, 2020).

Het gebrek aan urgentiebesef kan bovendien samenhangen met de ontwikkelingsfase waarin jongeren zich bevinden. Hersenonderzoek laat zien dat het brein pas tegen het 25^e levensjaar volgroeid is. Juist het deel van het brein dat nodig is voor plannen, organiseren en langetermijndenken is in deze fase nog volop in ontwikkeling (Crone, 2018).

De studenten gaven aan dat deadlines of reminders hen zouden helpen om de urgentie te voelen om bepaalde zaken te regelen (zie ook Muzus, 2022).

7.3.2 Kennis

Uit de focusgroepen bleek dat niet alle jongeren een goed beeld hadden van wat er geregeld moet of kan worden bij het bereiken van de leeftijd van 18 jaar en wat verschillende regelingen inhouden (zie ook Kamsma et al., 2021; Muzus, 2022; Schoenmaker & Kok, 2020). De meeste jongeren hadden een aantal belangrijke en verplichte zaken, zoals de ziektekostenverzekering, bankrekening en DigiD, wel scherp (zie ook Schoenmaker & Kok, 2020).

Hoewel een MBO4-student verwachtte dat zowel de zorgverzekering als de zorgtoeslag "wel algemeen bekend" waren, bleek dat tijdens de gesprekken niet het geval (zie ook Muzus, 2022; Schoenmaker & Kok, 2020). Tijdens de focusgroepen kwamen er, zowel van MBO- als HBO-studenten, meerdere keren vragen over wat de zorgtoeslag inhield. Zo ontstond het volgende gesprek tussen een student van 17 en een oudere student van MBO3:

student van 17: "Ik heb echt geen idee eigenlijk."

oudere student: "Zorgtoeslag dat is om te betalen je zorgverzekering "

student van 17: "Ik regel helemaal niks zelf eigenlijk"

oudere student: "Je hebt je zorgverzekering en om dat te kunnen betalen, heb je een zorgtoeslag. En als je een goede zorgtoeslag hebt, kun je evt. ook geld overhouden."

[...] student van 17: "Zie je wel dat ik niks doe he: papa doet alles"



Ook bleken niet alle studenten, zowel op MBO als HBO, bekend met de mogelijkheid tot teruggave van de inkomstenbelasting (zie ook Groen & Houtsma, 2021; Van der Hoff & Voorwinden, 2021). Zo ontstond tussen MBO4-studenten het volgende gesprek:

student 1: "Je belasting is toch niet je studiefinanciering?"

student 2: "Nee."

student 1: Wat is je belastingaangifte dan? "

student 2: "Dat kun je in een app aangeven."

student 3: "Als je werkt en je krijgt loon en daar betaal je belasting over."

student 1: "Ja, maar mijn baas betaalt dus al mijn belasting."

student 2: "Ik noem je loon... [...] bijvoorbeeld BTW over je loon. En op een gegeven moment kun je dat terugkrijgen van de Belastingdienst. Dat kun je terug vragen. Dan kun je belastingaangifte doen. Krijg je gewoon dat geld terug, na een jaar, twee jaar, drie jaar. "

Meer specifiek waren niet alle studenten bekend met loonheffing (Muzus, 2022). Zo gaf een HBO-student aan:

"In het begin wist ik niet eens wat loonheffing was, en toen heb ik het niet aangevinkt. Uiteindelijk wel, dus toen kreeg ik geld terug, maar misschien was het handig geweest als ik het eerder had geweten."

Een andere HBO-student had een bijbaantje en had loonheffing aangevinkt, maar moest onverwacht geld terugbetalen, omdat hij te veel had verdiend met zijn bijbaan. Bovendien waren jongeren zich er niet altijd van bewust dat ze incidenteel werk, bijvoorbeeld werkzaamheden als promotiestudent van Avans Hogeschool, moesten opgeven en waar ze dat moesten doen, omdat dit maar om een klein aantal uren ging.

Verder wisten lang niet alle HBO- en MBO-studenten bijvoorbeeld wat een uitvaart- of een wettelijke aansprakelijkheidsverzekering (WA-verzekering) inhield en was er een 17-jarige MBO3-studente die niet wist wat DUO was.

Wanneer jongeren de regelzaken wel kenden, wisten ze nog niet altijd hoe en waar ze deze konden regelen. Zo dacht een deel bijvoorbeeld dat de zorgtoeslag automatisch werd aangevraagd bij het afsluiten van een zorgverzekering of dat het studentenreisproduct via de Belastingdienst liep.

Dat er soms veel keuzes moesten worden gemaakt, maakte het er voor veel studenten niet makkelijker op. Zij hadden voor hun gevoel te weinig kennis om goede keuzes te kunnen maken. Door gebrek aan inzicht voelden keuzes soms als een gok, zoals het bepalen van de hoogte van de studielening bij een HBO-student:



HBO-student: "Ik wist helemaal niet wat ik nodig zou hebben [qua lening van DUO] dus dat was een beetje een wilde gok."

Vanwege alle keuzemogelijkheden was ook het afsluiten van een zorgverzekering lastig en spannend voor de jongeren (zie ook Muzus, 2022; Schoenmaker & Kok, 2020):

HBO-student: "je blijft maar lezen, alles wat je wil hebben, kan hebben."

Het afsluiten van een zorgverzekering kon daarmee stress en spanningen thuis opleveren, zoals een MBO3-student aangaf:

"Ik weet echt niet waarom, ik krijg er [afsluiten en keuzes maken zorgverzekering] gewoon stress van en dan mijn moeder ook... [...] Als je zelf ook niet zo goed weet wat je aan het doen bent. En dan heb je al snel dat je chagrijnig wordt en als dan komt ook nog één van je ouders erbij om te helpen. Nou dan eh..."

Jongeren kenden wel vergelijkingssites voor bijvoorbeeld verzekeringen vanuit economielessen op de middelbare school, maar slechts enkele van hen hadden deze gebruikt toen ze hun zorgverzekering afsloten. Vaak kozen jongeren voor dezelfde zorgverzekering als hun ouders (zie ook Schoenmaker & Kok, 2020), regelden ze de zorgverzekering samen met hun ouders of namen hun ouders dit van hen over.

7.3.3 Vaardigheden

Behalve dat er bij diverse regelzaken sprake was van een gebrek aan urgentiegevoel, onwetendheid en onzekerheid in verband met een gebrek aan kennis en ervaring, voelden veel jongeren zich qua vaardigheden onvoldoende toegerust om hun zaken goed te regelen. Het ging hierbij hoofdzakelijk om hun taalvaardigheid en dan specifiek hun woordenschat. Een HBO-student vertelde tijdens een groepsgesprek dat de informatie op websites soms "zo Chinees" voor haar was. Een voorbeeld van een lastige term is het woord 'gift' bij DUO (zie ook Muzus, 2022; Schothorst, 2020).

Daarnaast zei een deel van studenten moeite te hebben met schriftelijke informatie in het algemeen, zoals deze MBO3-student:

"ik ben niet zo goed in begrijpend lezen. kijk als iemand het me vertelt, dan snap ik het wel, maar als ik het moet lezen dan dus niet."

De jongeren deden verder geen uitspraken over hun digivaardigheid.



7.4 Ondersteuningsnetwerk

Gezien de vaak niet gevoelde urgentie, de beperkte kennis van de jongeren over regelzaken en de door henzelf als tekortschietend ervaren taalvaardigheid, is het niet verrassend dat geen enkele jongere alle regelzaken zelf heeft opgepakt. Zij hadden anderen nodig, enerzijds om te weten wat ze moesten regelen en waar en anderzijds om hun zaken daadwerkelijk goed te regelen.

7.4.1 Informatie over regelzaken

Tijdens de focusgroepen bleek dat de jongeren van verschillende kanten informatie hebben gekregen over de zaken die ze moesten regelen voor ze 18 jaar werden. De meeste jongeren waren geïnformeerd door personen uit hun netwerk, vooral hun ouders (zie ook Kamsma et al., 2021; Schoenmaker & Kok, 2020; Van der Hoff & Voorwinden, 2021). Alleen bij een aantal MBO4-studenten met een migratieachtergrond gebeurde dit door oudere broers of zussen. Tevens informeerden jongeren elkaar, bijvoorbeeld via sociale media, zoals bij deze HBO-student die niet wist dat ze een zorgtoeslag kon aanvragen:

“Volgens mij was ik toen de hele dag ermee [regelzaken] bezig. Aan het einde van de dag heb ik iets van een snapje gestuurd naar mensen ‘Ik ben er helemaal klaar mee’. En toen zei iemand ‘Heb je [zorg-]toeslag aangevraagd?’. En ik was van ‘Wat?’”

De jongeren waren veelal tevreden met de informatie die ze uit hun netwerk kregen. Een HBO-student gaf echter aan dat er soms allerlei verhalen de ronde doen, die niet altijd kloppen of opgaan voor alle situaties, bijvoorbeeld als het gaat over de huurtoeslag:

“Er is een heleboel wet- en regelgeving voor wanneer je huurtoeslag krijgt. Ook daarbij hoor je allemaal verhalen van mensen. En ik ben erachter gekomen: luister nooit naar anderen, zoek het zelf uit. Want mensen zeggen: je moet je eigen voordeur hebben. en dat is allemaal niet waar. Je hebt gewoon je eigen woonvoorziening nodig.”

Verder hadden diverse jongeren een brief van hun gemeente en brieven of mails van specifieke instanties ontvangen om hen eraan te herinneren wat zij moesten regelen (zie ook Schoenmaker & Kok, 2022; Van der Hoff & Voorwinden, 2021). Deze informatie werd positief gewaardeerd, omdat ze daardoor wisten wat hen te doen stond. Ze gaven echter wel aan dat de timing van deze informatie beter kon. De brief van de gemeente ontvingen zij bijvoorbeeld toen ze net 17 of 17,5 jaar waren: op dat moment voelden zij nog niet de urgentie om zaken op te pakken. Een herinnering zou dan helpend zijn (zie ook Groen & Houtsma, 2021; Kamsma et al., 2021; Muzus, 2022).



Een deel van de jongeren had op de middelbare school of op het MBO voorlichting over regelzaken gehad. Ook hier waren studenten over te spreken, maar ook hier was de timing een aandachtspunt. Zo kwam de voorlichting vanuit de gemeente Breda voor een MBO-student te laat: zij was toen al 20. Daarnaast zou de voorlichting op het MBO in de ogen van de studenten meer gespreid over verschillende momenten kunnen worden aangeboden, zodat het niet te veel informatie in één keer was. En er zou volgens de studenten niet alleen op middelbare scholen en MBO-instellingen, maar ook op HBO-instellingen voorlichting moeten worden gegeven.

Informatie op school, vanuit de gemeente of van de instanties kon cruciaal zijn wanneer ouders en andere personen in het netwerk niet wisten wat er allemaal geregeld moest en kon worden, bijvoorbeeld omdat de jongeren de oudste thuis waren. Een HBO-student voor wie dit laatste gold, zei:

“Niemand wist wat er nou precies aangevraagd moest worden bij mij. [...] Het was gewoon de brieven die we binnen kregen en mailtjes eventueel van: je moet dit aanvragen en voor de rest: zoek het maar uit. [...] Dus het was voor mij best een gok. Hopen dat ik het goede aanvraag.”

De jongeren gaven aan dat zij vooral informatie wilden ontvangen over “wat je écht moet regelen” en de keuzes die je moet maken. Ze zeiden behoefte te hebben aan een overzicht van regelzaken met bijvoorbeeld linkjes naar de sites waarop ze het kunnen regelen (zie ook Muzus, 2022; Schoenmaker & Kok, 2020; Schothorst, 2020; Van der Hoff & Voorwinden, 2021):

MBO4-student: “Je bent 18, je moet een heleboel gaan regelen, dus er komt heel veel op je af. En als je ouders je daar niet bij kunnen helpen, of ze zit in een andere situatie waardoor je het echt zelf moet doen, dan zou het handig zijn als er gewoon één plek is waar staat wat je moet regelen en hoe.”

Bovendien zou een helder stappenplan van alle regelzaken en/of per instantie of regeling in de ogen van de jongeren helpend zijn, zeker als daar duidelijke deadlines bij vermeld staan (zie ook Schoenmaker & Kok, 2020). Een HBO-student noemde het stappenplan op de site van DUO als voorbeeld:

“als je er eenmaal in zit dat je erdoorheen geleid wordt. Zo van: ‘eerst moet je dit doen, als je dat hebt gedaan, kun je dit doen’. Zodat je dus niet van die kleine dingetjes vergeet.”

Veel studenten gaven qua vorm de voorkeur aan een brief in verband met de urgentie die dit uitstraalt en omdat dit als reminder kan fungeren.



Een aantal MBO-studenten zei dat beeldmateriaal en filmpjes, zoals reclamespotjes op tv van het donorregister of Youtube-filmpjes, hen zouden kunnen helpen om te weten wat ze moesten regelen (zie ook Kamsma et al. 2021; Muzus, 2022; Schoenmaker & Kok, 2020; Schothorst, 2020; Van der Hoff & Voorwinden, 2021).

Tot slot gaf een aantal jongeren aan dat werkgevers een verantwoordelijkheid hebben om jongeren te informeren over de aangifte inkomstenbelasting bij incidenteel werk en hen te attenderen op de loonheffingsregeling.

Overigens leken de jongeren niet bekend te zijn met de bestaande informatievoorziening, zoals websites met overzichten en checklists van regelzaken (zie ook Schoenmaker & Kok, 2020) en slechts een deel van de MBO-studenten noemde de voorlichting van de gemeente Breda op de MBO-instellingen.

7.4.2 Ondersteuning bij regelzaken

Tijdens de focusgroepen bleek dat de meeste jongeren bij één of meerdere regelzaken hulp hadden gehad van een of beide ouders (zie ook Kamsma et al., 2021; Muzus, 2022; Schoenmaker & Kok, 2020; Van der Hoff & Voorwinden, 2021). Hierbij varieerden de soorten en hoeveelheid regelzaken waarbij de jongeren ondersteuning kregen (Schoenmaker & Kok, 2020). In de gesprekken kwam naar voren dat in vergelijking met de MBO-studenten de HBO-studenten verhoudingsgewijs vaker een DigiD, hun bankzaken en het donorregistratie zelf hadden geregeld. De MBO-ers bleken hun zorgverzekering verhoudingsgewijs dan weer wat vaker zelf te hebben geregeld. Dit was bij nagenoeg alle HBO-studenten met/door ouders geregeld, terwijl dat maar bij ongeveer de helft van de MBO-studenten het geval was.

Een deel van de ouders nam de jongeren alle of een deel van de regelzaken volledig uit handen, onder het motto "ik doe dat wel" (zie ook Muzus, 2022). De jongeren wisten in die gevallen niet altijd of en hoe zaken geregeld waren:

HBO-student: "Ik weet gewoon dat ik één keer in de maand een bedrag [zorgtoeslag] krijg en mijn ouders zeiden: maak dat naar ons over en dan regelen wij dat. [...] Ik heb er zelf niet echt moeite voor hoeven doen. [...]"

Interviewer: "Dus je ouders hebben dat voor jou aangevraagd?"

HBO-student: "Ik neem aan van wel (lacht). [...] Ik zou ook echt niet weten hoe je een zorgverzekering kunt aanvragen."

Jongeren lieten het af en toe maar al te graag aan hun ouder(s) over, omdat ze het niet begrepen:



HBO-student over zorgverzekering: "Ik moest eerst zelf gaan kijken. Ja, ik snap daar geen hol van, dus op een gegeven moment had ik het zo lang laten liggen dat zij het maar ging doen."

MBO3-student m.b.t. inkomstenbelasting: "Ik heb dit niet gedaan. [...] Mijn moeder, want eh... ik snapte er helemaal niks van en toen zei ik: "ik ben boven, doe!"

Een deel van de ouders pakte regelzaken samen met de jongeren op. Zij hielpen de jongeren dan met invullen en keuzes maken of controleerden of de jongeren alles goed hadden ingevuld. Dit werd veelal positief gewaardeerd door de jongeren:

HBO-student: "De websites [van zorgverzekeraars] zijn heel groot, je blijft er maar doorheen gaan en op den duur ben je het gewoon kwijt [...]. Ja, hun weten welke zorgverzekering het is, dus je komt makkelijker door een website heen als je een ouder naast je hebt."

Maar zoals beschreven kon het samen oppakken van regelzaken soms tot spanningen onderling leiden (zie ook Muzus, 2022). In dergelijke gevallen lieten de jongeren het aan hun ouders over.

Hulp van ouders bleek soms ook nodig wanneer er iets mis was gegaan. Zo had een MBO4-student een studentenreisproduct aangevraagd, maar viel de ingangsdatum te laat. Ze zocht vervolgens zelf contact met DUO om dit te laten corrigeren, maar dat leverde niets op. Uiteindelijk heeft haar vader een boos telefoontje met DUO gepleegd, waarna het vrij snel werd gecorrigeerd.

Al met al bleken ouders voor de meeste jongeren dus onmisbaar om hun zaken goed te regelen. Uit de algemene vragenlijst bleek dat het opleidingsniveau van ouders van de MBO-studenten vaker praktisch geschoold waren dan die van de HBO-studenten. Van de MBO-studenten die de vragenlijst hadden ingevuld, waren ongeveer vijf op de zes ouders praktisch opgeleid en bijna een op de zes theoretisch opgeleid. Bij de HBO-studenten was het half om half. Beide groepen studenten beoordeelden hun ouders als digivaardig, waarbij de HBO-studenten de digivaardigheid van hun ouders net iets hoger inschatten dan de MBO-studenten (3,8 van 5 punten bij HBO-studenten in vergelijking met 3,5 van 5 punten bij MBO-studenten). Volgens de jongeren waren ouders beter in staat om hen te helpen als zij reeds ervaring hadden opgedaan met regelzaken voor één of meerdere oudere broers/zussen:

HBO-student: "Want zij [zijn ouders] hebben al lopen struggelen met hun [zijn oudere broers/zussen] [...] ik denk als je de oudste bent thuis dan zal het voor je ouders wel wat lastiger worden."



In de focusgroepen gaven de jongeren aan dat wanneer hun ouders niet in staat of in de gelegenheid zouden zijn om hen te helpen, ze mogelijk zaken niet of niet goed zouden regelen (zie ook Kamsma et al. 2021). De HBO-student die aangaf dat het taalgebruik op de websites soms "zo Chinees" voor haar was, voegde eraan toe:

"Laat staan dat het voor anderen ook moeilijk is die dat niet met hun ouders kunnen doen."

Wanneer ouders niet hielpen of niet konden helpen, kregen de gesproken jongeren hulp van andere personen in hun netwerk. Enkele MBO4-studenten met een migratieachtergrond kregen hulp van een oudere broer of zus. De HBO-student die de oudste thuis was, ging "rondvragen" bij leeftijdgenoten hoeveel lening ze exact nodig had in haar eerste studiejaar. Slechts één student, een wat oudere MBO4-student die op haar 19^e zonder ouders uit Eritrea was gevlucht, had formele ondersteuning gehad vanuit Vluchtelingenwerk en later bij het buurthuis.

Zowel MBO- als HBO-studenten spraken hun zorgen uit over jongeren waarbij ouders niet konden helpen of waarbij de onderlinge band niet zo goed was. Omdat jongeren hun zaken anders mogelijk niet of niet goed zouden regelen, konden zij in een "negatieve spiraal" terechtkomen. Andere ondersteuningsmogelijkheden zagen zij dan als essentieel. De gesproken jongeren bleken op één na, degene met de vluchtelingenachtergrond, echter niet bekend te zijn met het bestaande ondersteuningsaanbod online en offline in Breda, mogelijk omdat zij al hulp hadden uit hun omgeving. Zoals een MBO-student het verwoordde:

"Waar moet je anders naartoe? Je buurman?"

Zowel MBO- als HBO-studenten gaven aan dat ondersteuning op school vanuit bijvoorbeeld een decaan of een docent burgerschap wenselijk was:

HBO-student: "[op school] vertellen van: 'dit, dat, zo zit het zeg maar. [...] Informeren. En natuurlijk iemand waarbij je altijd, op school of weet ik veel, waar je terecht kan, die je kan helpen."

HBO-student 1: "Ik weet niet en misschien jij ook niet..

HBO-student 2: "Nee"

HBO-student 1: "...waar je dan terecht kunt met dit soort vragen [over regelzaken]. Stel je hebt er echt moeite mee en je hebt geen begeleiding, dan ik weet niet waar ik hier [bij de HBO-instelling] terecht kan."

Tot slot zou telefonische of online ondersteuning vanuit instanties zoals DUO en de Belastingdienst helpend zijn (zie ook Kamsma et al., 2022; Muzus, 2022; Schoenmaker & Kok, 2020; Van der Hoff & Voorwinden, 2021).



De telefonische bereikbaarheid van instanties is daarbij volgens de jongeren een aandachtspunt. Ze gaven aan dat ze vaak in de wacht werden gezet of 'er niet doorheen komen' als ze hen belden. Eén student vertelde dat ze werd terugverwezen naar de website toen ze DUO belde met vragen.

7.5 Ontwerp

Ten vierde kwamen tijdens de focusgroepen met de jongeren verhalen terug betreffende het ontwerp. Het ging dan om het een combinatie van de procedures die jongeren moesten volgen om hun zaken te regelen en het ontwerp van de digitale omgevingen van instanties.

Een deel van de regelzaken werd door de jongeren als makkelijk ervaren. De donorregistratie en het openen of op hun naam zetten van een bankrekening vonden ze eenvoudig en gebruiksvriendelijk. Bij de bank kregen jongeren bijvoorbeeld een melding in de app dat zij hun jongerenrekening moesten omzetten in een volwassenenrekening en was dit met één handeling geregeld. De meeste jongeren vonden de DigiD-app en het aanvragen van de DigiD eenvoudig, omdat er een duidelijk stappenplan was.

Een op de zeven studenten, vooral op MBO, vond het aanvragen van de DigiD echter omslachtig. Dat had vooral te maken met de verschillende stappen en de verschillende kanalen/media die daarbij werden gebruikt (zie ook Schoenmaker & Kok, 2020; Van der Hoff & Voorwinden, 2021). Zo moesten ze het DigiD aanvragen via internet, waarna ze een paar dagen moesten wachten op een brief met een inlogcode die maar beperkte tijd geldig was. Het werd nog onhandiger als ze hun inloggegevens kwijtraakten en opnieuw op een brief moesten wachten met een nieuwe code. Mogelijk heeft deze ervaring deels te maken met de constatering van Schoenmaker & Kok (2020) dat jongeren vaak zaken *last minute* regelen en dus geen tijd hebben om te wachten op een nieuw inlogcode.

Ook het aanvragen van een OV-chipkaart en/of het daarop uploaden van het studentenreisproduct vonden studenten ingewikkeld. Het betrof hierbij vooral HBO-studenten, mogelijk voor een deel vanwege de overstap van MBO naar HBO. Een HBO-student gaf aan dat dit "best nog wel een dingetje was", omdat ze moeilijk kon vinden hoe het moest en waar ze rekening mee moest houden. Twee andere HBO-studenten hadden eveneens moeite om de benodigde informatie over het studentenreisproduct te vinden en vonden de procedure lastig:

"dan heb je je OV-kaart en dan moet je activeren en dan moet je naar het apparaat om het 'op te halen'. Het is wel te doen, maar ik kan me voorstellen dat niet iedereen dat een-twee-drie snapt."



Het regelen van het studentenreisproduct was niet alleen ingewikkeld vanwege het schakelen tussen kanalen, maar ook tussen instanties: OV-chipkaart en DUO. Dat gold eveneens voor het schakelen tussen Studielink om in te schrijven voor een opleiding en DUO om een beurs/lening aan te vragen. MBO3-studenten gaven nog aan dat wanneer ze moesten switchen tussen sites, bijvoorbeeld omdat ze ergens anders iets moesten opzoeken, ze "om veiligheidsredenen" automatisch werden uitgelogd, waardoor ze weer opnieuw moesten inloggen.

Studenten hadden verder moeite om informatie te vinden mede omdat zij websites zoals die van DUO en de Belastingdienst als onoverzichtelijk of "rommelig" ervoeren. Ook met behulp van de zoekfunctie vonden ze niet altijd wat ze zochten (zie ook Kamsma et al., 2021; Muzus, 2022):

HBO-student: "Dan vul je iets in op de zoekbalk, maar het eerste dat ik dan vind, is dan totaal niet wat ik zoek".

In andere onderzoeken kwam naar voren dat jongeren niet altijd gangbare zoektermen gebruiken, waardoor ze de gezochte informatie niet altijd vinden (Muzus, 2022; Schoenmaker en Kok, 2020). Dat heeft ook te maken met het taalgebruik op de websites, dat jongeren als lastig ervoeren (zie ook Kamsma et al., 2021; Muzus, 2022; Schothorst, 2020; Van der Hoff & Voorwinden, 2021).

Schoenmaker & Kok (2020) vonden tegelijkertijd overigens dat jongeren en ouders websites van instanties en de uitleg daarop veelal voldoende duidelijk vonden.

De gesproken jongeren gaven aan dat informatie bij DUO en de Belastingdienst lastig te vinden was, omdat het veelal om complexe regels ging (zie ook Groen & Houtsma, 2021; Van der Hoff & Voorwinden, 2021). Zeker als de situatie van de jongeren afweek van de norm (zie ook Schoenmaker & Kok, 2020). Het ging dan bijvoorbeeld om toeslagregels bij het hebben van een eigen bedrijfje of het bezitten van relatief veel spaargeld:

MBO4-student: "Ik woon samen. Als je huurtoeslag wilt aanvragen, dan zitten daar een aantal regels aan vast. Maar daar is helemaal niks helder over. Dus wij hebben 2 uur aan de telefoon gehangen met de belastingtelefoon, eigenlijk om te vragen hoe zit dat nou? Wat zijn de voorwaarden dat je daar recht op hebt? En toen bleek in de laatste 5 minuten dat ik te veel spaargeld heb. Terwijl we daar nergens iets over konden vinden dat dat zo geregeld is."

Toen zij zorgtoeslag aanvraag, werd er bovendien geïnformeerd naar het inkomen van haar ouders, terwijl ze niet meer thuis woonde.



Wanneer iets onduidelijk was, stuurden de jongeren bijvoorbeeld een mailtje, maar moesten ze soms lang wachten op een reactie. Verder zochten ze bij vragen telefonisch contact met instanties, maar zoals gezegd werden ze dan naar hun idee lang in de wacht gezet of weer verwezen naar de website (zie ook Kamsma et al., 2021). Een deel van de studenten gaf nog aan dat ze niet graag belden, dat zou voor hun generatie niet meer gebruikelijk zijn.

Als er iets was misgegaan of wanneer instanties fouten hadden gemaakt was het soms lastig om dit recht te zetten (zie ook Groen & Houtsma, 2021). Dat bleek eerder al uit de verhalen over de defecte en verloren OV-chipkaarten en het studentenreisproduct met de te late ingangsdatum. Bij een andere MBO4-student ging iets mis met haar studiefinanciering toen ze uit huis ging. Zij had recht op een aanvullende beurs, maar deze werd in eerste instantie niet toegekend. Hierover heeft ze diverse malen gemaild met DUO. Toen er niets veranderde heeft ze een aangetekende brief verstuurd en werd het wel geregeld.

Ten slotte bleken niet alle zaken even goed te regelen via de smartphone. Het scherm van de telefoon was bijvoorbeeld te klein voor de grote hoeveelheid informatie op websites zoals die van DUO, waardoor een laptop of desktop nodig was. Daarnaast werkten niet alle functionaliteiten van websites op de smartphone. En dat bleek niet zonder risico. Een MBO4-student gaf aan dat de app van de Belastingdienst om aangifte inkomstenbelasting in te vullen minder functionaliteiten had dan de website. Eerder had hij dit via de website geregeld en was het “in twee klikken [...] ingevuld”. Toen hij het een andere keer via de app op de smartphone probeerde, bleek de jaaropgave daar niet automatisch aan gekoppeld te kunnen worden en moest hij veel vragen beantwoorden, waarbij hij “maar wat [had] ingevuld. Uiteindelijk vroeg hij de belastingadviseur van zijn vader mee te kijken. Deze gaf aan dat hij blij kon zijn dat hij het niet had verstuurd, omdat hij anders mogelijk een paar duizend euro terug had moeten betalen.

De jongeren noemden een aantal zaken die hen kunnen helpen betreffende het ontwerp van de digitale omgevingen en regels en procedures. Behalve de al genoemde duidelijke stappenplannen op websites, gaven de studenten aan hun zaken bij voorkeur op één plek of via één medium te willen regelen.

Ook zou het jongeren helpen als informatie op de websites/apps van instanties eenvoudig vindbaar was en als ze er makkelijker op konden navigeren, liefst ook op de smartphone.



Het aanhouden van een alfabetische volgorde in lijsten met onderwerpen zou bijvoorbeeld kunnen helpen. Een HBO-student noemde de website van Coolblue als voorbeeld van een overzichtelijke site met categorieën van producten en daaronder specifiekere producten, waardoor je makkelijk dingen kunt vinden. Bovendien zou bijvoorbeeld een apart tabblad voor jongeren/studenten helpend kunnen zijn (zie ook Schothorst, 2020).

Daarnaast behoefde de leesbaarheid en begrijpelijkheid van de informatie in de ogen van de jongeren verbetering. Op de websites wilden ze niet te veel informatie in één keer, maar korte stukjes tekst met duidelijke kopjes (zie ook Muzus, 2022). Om het begrijpelijker te maken is verder eenvoudiger taalgebruik, "jip-en-janneke-taal", van belang voor de jongeren, net als de mogelijkheid om eenvoudige uitleg te krijgen bij lastige termen.

Studenten (zeker degenen die moeite hadden met begrijpend lezen) gaven verder aan geholpen te zijn met meer gesproken informatie en beeldmateriaal (afbeeldingen, animaties, filmpjes) (zie ook Kamsma et al., 2021; Muzus, 2022; Schoenmaker & Kok, 2020; Schothorst, 2020; Van der Hoff & Voorwinden, 2021). Een HBO-student zei over dit laatste:

"Een filmpje of tekenfilmpje met plaatjes maakt het net wat makkelijker te begrijpen dan dat moeilijke Nederlands."

Ook gaf een aantal MBO3-studenten aan dat het hen handig leek als ze overal konden inloggen met behulp van de DigiD, omdat ze dan niet allerlei verschillende inloggegevens moesten onthouden/bewaren (zie ook Schoenmaker & Kok, 2020).



8 Professionals over hoe het makkelijker én leuker kan

Tijdens de bijeenkomst met ondersteunende professionals zijn diverse ideeën geopperd om het voor jongeren makkelijker te maken hun zaken digitaal te regelen en ervoor te zorgen dat alle jongeren hun zaken goed kunnen regelen. We beschrijven deze hieronder gekoppeld aan de voorwaarden voor digitale inclusie waar zij betrekking op hebben. Daarbij maken we bovendien een onderscheid tussen bekende/normale ideeën die eenvoudig te implementeren zijn (now) en zaken die goed/innovatief zijn, maar moeilijker te implementeren (how). Tijdens de bijeenkomst was geen enkel idee innovatief en eenvoudig te implementeren bevonden (wow).

NOW: competenties en ondersteuningsnetwerk

Om te beginnen waren de deelnemers het erover eens dat jongeren beter moeten worden geïnformeerd over regelzaken. School vonden zij daarvoor een belangrijke plek. Zo zouden jongeren al bij inschrijving voor een opleiding informatie hierover kunnen krijgen in de vorm van bijvoorbeeld een checklist met regelzaken. Ook zou er meer themagerichte voorlichting op scholen aangeboden kunnen worden, net als praktische ondersteuning (zie ook Kamsma et al., 2021; Van der Hoff & Voorwinden, 2021). Daarbij werd voorgesteld om jongeren tijdens voorlichtingen zelf bijvoorbeeld in duo's aan het werk te zetten met regelzaken, waarbij een professional aanwezig is om vragen te beantwoorden.

Daarnaast zouden jongeren beter moeten worden geïnformeerd over het bestaande ondersteuningsaanbod, zowel online als op locatie in Breda. Het informatieaanbod op internet zou toegankelijker en overzichtelijker kunnen worden gemaakt. Er zijn veel websites met overzichten van regelzaken, waardoor jongeren mogelijk door de bomen het bos niet meer zien en niet weten welke ze nu het beste kunnen gebruiken (zie ook Van der Hoff & Voorwinden, 2021). Zowel het online als het offline ondersteuningsaanbod in Breda kan ook beter zichtbaar worden gemaakt, bijvoorbeeld door het creëren en delen van een overzicht van ondersteuningsmogelijkheden in Breda.

Een derde punt dat naar voren kwam, was dat jongeren niet uit zichzelf naar bijvoorbeeld de bibliotheek komen voor een antwoord op vragen.



Er dient volgens professionals meer aangesloten te worden bij de leefwereld van jongeren door informatie en ondersteuning te bieden op plekken waar ze toch al komen, zoals scholen (zie ook Van der Hoff & Voorwinden, 2021), maar ook elders.

Tot slot werd het van belang geacht om ook ouders te ondersteunen. Enerzijds door hen (beter) te informeren over regelzaken (zie ook Muzus, 2022; Van der Hoff & Voorwinden, 2021), wanneer nodig in verschillende talen. Anderzijds door ouders er bewust van te maken van het belang om regelzaken samen met hun kinderen op te pakken en deze niet volledig van hen over te nemen, zodat de jongeren daar zelfstandigheid in kunnen ontwikkelen.

HOW: competenties en ondersteuningsnetwerk

Betreffende de plek en het moment waar informatie en trainingen over regelzaken worden gegeven, gaven de professionals aan dat voorlichting op scholen eerder in de schoolloopbaan aangeboden moet worden en dat het zou helpen als deze ingeroosterd wordt, of als er een aparte lessen voor bestonden. In Kamsma et al. (2021) wordt gesproken over aparte lessen in digitaal burgerschap. Bovendien werden het bundelen of concentreren van de informatie in één landelijk punt en het opzetten van één plek voor ondersteuning, ook voor ouders, genoemd. Meer mogelijkheden tot persoonlijk of telefonisch contact met instanties en professionals die ondersteuning bieden, werd eveneens van belang geacht.

Wat de vorm van de informatie betreft, zouden jongeren volgens professionals met beeldmateriaal laagdrempeliger geïnformeerd kunnen worden over bijvoorbeeld specifieke regelingen, lastige termen en hoe je je zaken daadwerkelijk kunt regelen (zie ook Kamsma et al., 2021; Van der Hoff & Voorwinden, 2021). Bovendien werd het idee geopperd om een app te ontwikkelen met een to-do-lijst bij het bereiken van de leeftijd van 18 jaar, liefst met reminders.

Op de langere termijn kunnen regelzaken volgens de ondersteunende professionals leuker worden gemaakt opnieuw door meer aan te sluiten bij de leefwereld van jongeren. Dat zou kunnen door tijdens voorlichtingen met behulp van bijvoorbeeld jongerenambassadeurs (zie ook Van der Hoff & Voorwinden, 2021) en kaartjes met prikkelende vragen te werken om het onderwerp bespreekbaar te maken. Een andere genoemde optie was om jongeren de gelegenheid te geven om vragen te stellen via sociale media. Door het leuker te maken zou ook de drempel om er überhaupt over te praten mogelijk worden geslecht.



HOW: ontwerp

Ten slotte opperden professionals ideeën om het ontwerp van digitale omgevingen meer aan te laten sluiten bij de behoeften van de jongeren. Instanties kunnen hun websites en brieven vergemakkelijken door hun taalgebruik te vereenvoudigen en met kortere teksten te werken. Daarnaast kunnen websites overzichtelijker/duidelijker worden vormgegeven (zie ook Kamsma et al., 2021).



9 Conclusie en discussie

Het doel van dit onderzoek was tweeledig. Ten eerste hebben we de ervaringen en behoeften van jongeren rondom regelzaken bij het bereiken van de leeftijd van 18 jaar in de regio Breda in kaart gebracht. Ten tweede hebben we op basis daarvan met ondersteunende professionals gezocht naar mogelijkheden om regelzaken makkelijker te maken voor jongeren en ervoor te zorgen dat elke jongere zijn zaken goed digitaal kan regelen. In dit hoofdstuk worden de belangrijkste bevindingen samengevat en in de bredere context van digitale inclusie en de samenleving geplaatst. Daarbij gebruiken we de vier voorwaarden voor digitale inclusie (toegang, competenties, ondersteuningsnetwerk en ontwerp) als attenderende begrippen.

Wat hebben de jongeren digitaal geregeld?

Over het geheel genomen hebben de jongeren die deelnamen aan dit onderzoek de belangrijkste basiszaken veelal geregeld (bijv. DigiD, bankzaken, zorgverzekering). Regelingen waar ze (meestal) recht op hebben, zoals de zorgtoeslag en de teruggave inkomstenbelasting, blijken zij echter minder vaak aangevraagd te hebben. Bijna een op de vier MBO3-studenten in onze focusgroepen had geen zorgtoeslag aangevraagd en ongeveer de helft van alle gesproken jongeren had geen aangifte inkomstenbelasting gedaan. Hierdoor liepen jongeren waarschijnlijk aanzienlijke sommen geld mis.

Toegang

De jongeren die wij gesproken hebben, beschikten over verschillende devices (laptop en smartphone) en een internetverbinding, zodat zij digitale zaken konden regelen. Tegelijkertijd hadden niet alle jongeren een abonnement op hun smartphone.

Competenties

De jongeren hadden dus lang niet alles geregeld. Soms was dit bewust, zoals bij de lening van DUO onder HBO-ers, maar vaker had het te maken met de attitude, de kennis en de vaardigheden van de jongeren.

Attitude

De jongeren voelden veelal weinig urgentie en ook wel weerstand als het om regelzaken ging. Ze voelden zich overweldigd en ontmoedigd door de hoeveelheid en complexiteit van regelzaken en waren vaak bang fouten te maken.



Bovendien leek bijvoorbeeld hun overlijden nog ver weg, waardoor zij niet de noodzaak zagen zich 'nu al' bezig te houden met hun donoorregistratie of een uitvaartverzekering.

Het gebrek aan urgentiebesef kan daarnaast te maken hebben met de leeftijd van de jongeren. Gedurende de adolescentie is het deel van het brein dat nodig is voor plannen, organiseren en langetermijndenken nog volop in ontwikkeling (Crone, 2018).

Kennis

De jongeren waren niet van alle mogelijke en verplichte regelzaken op de hoogte. De belangrijkste, zoals DigiD en de zorgverzekering, kenden de jongeren. Tegelijkertijd hadden zowel MBO- als HBO-studenten bijvoorbeeld lang niet allemaal gehoord van inkomensvoorzieningen zoals de zorgtoeslag en de teruggaaf inkomstenbelasting en van verzekeringen zoals de uitvaart- of WA-verzekering. Jongeren gaven daarbij aan onvoldoende kennis te hebben om goede keuzes te kunnen maken, bijvoorbeeld als het ging om de zorgverzekering of de studielening. Dit kon leiden tot stress, spanningen thuis en het gevoel dat de gemaakte keuzes een gok waren.

Vaardigheden

De jongeren gaven aan dat vooral hun taalvaardigheid, en dan met name hun leesvaardigheid en woordenschat, tekortschoot om informatie over regelzaken te begrijpen. Over hun digivaardigheden deden ze geen uitspraken.

Ondersteuningsnetwerk

Geen enkele jongere had alle informatie zelf gevonden noch hadden alle jongeren alles zelf geregeld. In de meeste gevallen was hulp van ouders onmisbaar. In de eerste plaats om te weten wat ze moesten regelen. Daarnaast werden brieven en mailtjes van gemeenten en instanties en voorlichting op school genoemd als informatiebronnen. Met het oog op het urgentiebesef zagen jongeren brieven als het beste medium, was de timing van deze informatie een aandachtspunt en gaven jongeren aan behoefte te hebben aan reminders of duidelijke deadlines.

Bij het daadwerkelijk regelen van zaken waren de meeste jongeren nog meer op hun ouders aangewezen. Een deel van de regelzaken deden de jongeren zelf, maar ouders pakten de meer ingewikkelde regelzaken samen met de jongeren op of namen het hen volledig uit handen. In dat laatste geval wisten de jongeren niet altijd wat er was geregeld, bij welke instanties en/of hoe.



De gesproken jongeren spraken hun zorgen uit over de kwetsbaarheid van jongeren wiens ouders niet in staat waren om hun kinderen hierbij te helpen.

Hoewel er een uitgebreid ondersteuningsaanbod bestaat, zowel online als op locatie in Breda, bleken de jongeren dit amper te gebruiken en in veel gevallen niet te kennen. Dit zou ermee te maken kunnen hebben dat de jongeren deze ondersteuning niet nodig hadden en deze geen onderdeel is van hun leefwereld.

Ontwerp

Een aantal regelzaken vonden de jongeren makkelijk: het aanvragen van een bankrekening, de donorregistratie en voor een deel van de studenten de DigiD. Desalniettemin waren veel regelzaken, zeker wanneer zij zich in uitzonderingsposities bevonden, ingewikkeld voor de jongeren. De jongeren ervoeren regelingen, procedures, kanalen, organisaties en digitale omgevingen waar zij mee te maken hadden veelal als een wirwar. Daarbij was ook het taalgebruik van instanties voor jongeren vaak lastig en werkte niet alles even goed op een smartphone.

Concluderend kan gesteld worden dat de jongeren die deelnamen aan dit onderzoek zeker geen whizzkids waren als het ging om digitale regelzaken bij het bereiken van de leeftijd van 18 jaar. Het bleek niet vanzelfsprekend dat zij van alle regelzaken op de hoogte waren, dat ze alle relevante zaken hadden geregeld en zij bleken dit ook niet volledig zelfstandig te kunnen. Op basis van de gesprekken met de jongeren lijken er vooral verbetermogelijkheden te liggen bij de competenties van jongeren en het ontwerp van digitale regelzaken en omgevingen, maar ook in het versterken van het ondersteuningsnetwerk.

Professionals over mogelijkheden om regelzaken makkelijker én leuker te maken

Uit de bijeenkomst met ondersteunende professionals kwam naar voren dat zij een aantal mogelijkheden zagen om digitale regelzaken makkelijker te maken voor jongeren van 18 jaar. Net als de jongeren zelf, gaven professionals aan dat er vooral verbeteringen mogelijk zijn op het gebied van het ondersteuningsnetwerk, en daaraan gekoppeld de competenties van jongeren en het ontwerp van digitale omgevingen en procedures.



De professionals zagen mogelijkheden om regelzaken overzichtelijker te maken voor jongeren en door de bestaande informatie en ondersteuning meer te laten aansluiten bij hun leefwereld. Daarbij gaat het zowel om de plek waar als de vorm waarin de informatie werd aangeboden.

Daarnaast gaven professionals aan dat ook ouders beter geïnformeerd kunnen worden over wat er geregeld moet worden wanneer hun kinderen 18 worden en hoe zij hen daarbij kunnen ondersteunen zonder het over te nemen, waar nodig in een andere dan de Nederlandse taal.

Ten aanzien van het ontwerp van digitale omgevingen en procedures gaven de professionals aan dat vooral websites en correspondentie van instanties overzichtelijker en eenvoudiger kunnen door eenvoudigere taal te gebruiken en met kortere teksten te werken.

Digitale regelzaken in de wirwarverzorgingsstaat

Al met al is er sprake van een ingewikkeld samenspel tussen enerzijds digitalisering van regelzaken en anderzijds een toenemend appel op zelfredzaamheid van burgers. Daarbij is het de norm geworden dat burgers zaken zelf digitaal regelen, maar dat is niet voor iedereen even eenvoudig. Amagir en Kremer (2024) spreken van een 'wirwarverzorgingsstaat', die wordt gekenmerkt door een doolhof aan regelingen en instanties. Dat is niet alleen ingewikkeld voor kwetsbare burgers met vaak meerdere ondersteuningsvragen op verschillende leefgebieden, maar ook voor jongeren, die hier nog geen ervaring mee hebben en zich in een fase bevinden waarin hun brein nog volop in ontwikkeling is.

Er leek bij veel jongeren sprake van een gebrek aan wat Amagir & Kremer (2024, p. 35) 'instantiekapitaal' noemen. Wanneer iemand over voldoende instantiekapitaal beschikt, kan diegene de weg vinden naar de voor diegene relevante regelingen en kent diegene de ongeschreven regels (zoals hoe een vraag te formuleren) om te krijgen waar die recht op heeft. Deze vorm van kapitaal is ongelijk verdeeld in de samenleving. Een gebrek aan instantiekapitaal valt op te vangen door ondersteuning te 'kopen' met andere kapitaalvormen, zoals economisch kapitaal om een financieel adviseur in te huren, en sociaal kapitaal in de vorm van een ondersteunend netwerk. Bij jongeren in ons onderzoek zagen we dit terug in de belangrijke rol van ouders bij de informatievoorziening over en ondersteuning bij regelzaken.



Risico's

De situatie zoals die nu is, brengt een aantal risico's met zich mee. Om te beginnen voor de jongeren zelf. Wanneer zij hun zaken niet of niet goed regelen, lopen zij bijvoorbeeld inkomsten mis, maar zullen zij soms ook geld moeten terugbetalen of hogere kosten hebben (zoals bij de zorgverzekering).

Eerder onderzoek liet al zien dat bij een op de vijf jongeren (financiële) problemen ontstaan als zij hun zaken vanaf hun 18^e zelf moeten regelen. Dit werd deels verklaard uit het ontbreken van een financieel en sociaal vangnet, en een beperkte beheersing van de taal bij ouders (Muzus, 2022; zie ook Kamsma et al., 2021). Bij de meeste jongeren die wij hebben gesproken, bleken ouders onmisbaar om zaken goed te regelen. Bij een deel van de jongeren met een migratieachtergrond waren dit broers of zussen. Sommige jongeren sprak hun zorgen uit over andere jongeren waarvan de ouders niet in staat waren hen te helpen.

Gezien de kwetsbare mentale gezondheid van veel jongeren brengen problemen met regelzaken behalve financiële risico's ook gezondheidsrisico's met zich mee. Uit eerder onderzoek blijkt dat armoede een belangrijk thema is als het gaat om de mentale gezondheid van jongeren (Arslan, Distelbrink & Yassine, 2024).

Andere genoemde verklaringen voor de problemen met regelzaken bij het bereiken van de leeftijd van 18 jaar, waren een gebrek aan financiële opvoeding en een tekort aan vaardigheden in (digitaal) contact met de overheid (Muzus, 2022; zie ook Kamsma et al., 2021), oftewel instantiekapitaal (Amagir & Kremer, 2024). Ouders die hun kinderen regelzaken uit handen namen, zorgden er daarmee enerzijds voor dat hun zaken goed werden geregeld. Anderzijds leerden hun kinderen op deze manier niet wat ze allemaal moesten regelen, waar en op welke wijze, waardoor zij afhankelijk van hun ouders of anderen bleven.

Het incorrect regelen van allerlei zaken, maar ook onderbenutting van inkomensvoorzieningen, heeft niet alleen gevolgen voor de jongeren zelf, maar kan eveneens kosten voor de samenleving met zich meebrengen, bijvoorbeeld als hierdoor betalingsproblemen ontstaan. Het NIBUD heeft uitgerekend dat deze kosten flink kunnen oplopen, bijvoorbeeld omdat terugvorderen niet altijd lukt en er talloze andere kosten worden gemaakt (Madern, 2014).



10 Aanbevelingen

Een belangrijke vraag is wiens verantwoordelijkheid het is om ervoor te zorgen dat jongeren hun zaken goed kunnen regelen. Is dit hun individuele verantwoordelijkheid of een maatschappelijke verantwoordelijkheid? Moeten de jongeren zich pro-actiever opstellen en zich beter informeren? Is het een taak van ouders of het onderwijs om jongeren te informeren over, te ondersteunen bij en te trainen in regelzaken? Moeten andere vormen van ondersteuning jongeren beter bereiken? Moet de overheid regelzaken vereenvoudigen door wet- en regelgeving aan te passen? Of moeten instanties waar jongeren zaken regelen, de procedures en hun digitale omgevingen toegankelijker en gebruiksvriendelijker maken?

Op basis van dit onderzoek kunnen we deze vragen niet eenduidig beantwoorden. Vanuit onze bevindingen kunnen we wel de volgende aanbevelingen doen om ervoor te zorgen dat jongeren hun zaken beter (digitaal) kunnen regelen als ze 18 worden:

- Om ervoor te zorgen dat alle jongeren hun zaken digitaal kunnen regelen is het van belang om jongeren die zich geen goed werkende apparatuur en/of verbindingen kunnen veroorloven, hiervan te voorzien of hierin financieel tegemoet te komen.
- Instanties en overheden kunnen regels en procedures kritisch onder de loep nemen en deze waar nodig en mogelijk vereenvoudigen, zodat jongeren minder een drempel ervaren om zaken te regelen, minder snel fouten zullen maken en minder afhankelijk van anderen zijn om zaken te regelen.
- Een coulante omgang met fouten kan drempelverlagend werken voor jongeren om zaken (zelf) te regelen.
- Om te voorkomen dat jongeren zich overweldigd en ontmoedigd voelen door de hoeveelheid regelzaken kan informatie over regelzaken in brieven en online omgevingen overzichtelijker worden weergegeven door bijvoorbeeld met checklists, to-do-lijstjes of stappenplannen te werken. Ook het doseren van informatie is hierbij van belang.
- Wanneer ouders of andere personen in het informele netwerk van jongeren niet in staat zijn om hulp te bieden, zijn andere (veelal professionele) vormen van ondersteuning nodig. Om jongeren beter te bereiken met het bestaande informatie- en ondersteuningsaanbod dienen deze meer aan te sluiten bij hun leefwereld. Dit kan bijvoorbeeld door deze op scholen (middelbaar onderwijs, MBO en HBO) op interactieve wijze aan te bieden, maar ook via sociale media en met behulp van meer beeld- en geluidsmateriaal.



- Om jongeren meer urgentie te laten ervaren bij regelzaken kan het zinvol zijn om met persoonlijke verhalen van peers te werken, brieven, deadlines en reminders in te zetten en (nog) meer aandacht te hebben voor de financiële voordelen van bijvoorbeeld het aanvragen van een zorgtoeslag.
- Ouders kunnen beter worden geïnformeerd over regelzaken en over hoe zij hun kinderen hierbij kunnen ondersteunen richting zelfstandigheid, wanneer nodig in andere talen dan het Nederlands.
- Digitale omgevingen van instanties waar jongeren zaken moeten regelen, kunnen beter worden afgestemd op de mogelijkheden, onmogelijkheden en behoeften van jongeren door deze overzichtelijker en intuïtiever vorm te geven, eenvoudigere taal te gebruiken en meer met beeld- en geluidsmateriaal te werken.
- Om ervoor te zorgen dat jongeren direct antwoord krijgen op hun vragen kunnen instanties gebruik maken van chatfuncties, maar is zeker ook een betere telefonische bereikbaarheid van instanties van belang.
- Zowel bij de vormgeving van de informatievoorziening en ondersteuning als bij het ontwerp van procedures en digitale omgevingen kan het zinvol zijn om jongeren te betrekken, zodat deze beter bij hun leefwereld, competenties en ontwikkelingsfase aansluiten. Dit wordt ook wel *inclusion by design* genoemd (Mediawijs, z.d.).

Daarnaast is er nader onderzoek nodig. Hieronder doen wij enkele suggesties voor vervolgonderzoek:

- Om een breder beeld te krijgen van de ervaringen en behoeften van de MBO-populatie zou het zinvol zijn om nader onderzoek te verrichten onder MBO1- en MBO2-studenten, zeker aangezien dit een groep is waar meer problemen spelen dan bij studenten op MBO3-, MBO4- of HBO-niveau.
- Ontwerpend onderzoek met jongeren kan helpen om tot concrete en passende verbeteringen te komen in de online en offline informatievoorziening en ondersteuning en het ontwerp van procedures en digitale omgevingen waar jongeren zaken moeten regelen.
- Gezien hun grote rol in de informatievoorziening, ondersteuning en begeleiding van jongeren bij digitale regelzaken, kan het tot slot zinvol zijn om nader onderzoek te doen naar de ervaringen en behoeften van ouders. Dit kan inzichten en handvaten bieden waarmee zij beter kunnen worden toegerust om hun kinderen op weg te helpen naar zelfstandigheid in de digitale wereld.



Bronnenlijst

- Algemene Rekenkamer (2016). *Aanpak van laaggeletterdheid*. Geraadpleegd op 13 mei 2024, van https://www.rekenkamer.nl/binaries/rekenkamer/documenten/rapporten/2016/04/20/aanpak-van-laaggeletterdheid/Rapport_Aanpak_laaggeletterdheid.pdf.
- Amagir, A. & Kremer, M. (2024). Instantiekapitaal: de onzichtbare drempel tot hulp en erkenning. De weg vinden in de wirwarverzorgingsstaat. In Amagir, A., Kremer, M. (red.) *Bestaanszekerheid begint bij een betrouwbare overheid* (pp. 33-36). Kenniscentrum Ongelijkheid. Geraadpleegd op 15 mei 2024, van https://www.kenniscentrumongelijkheid.nl/wp2023/wp-content/uploads/2024/01/KCO-Magazine-Bestaanszekerheid-enkele-paginas-Amagir-Kremer_2024.pdf.
- Centraal Bureau voor de Statistiek (2023). *Nederlanders digitaal steeds vaardiger*. Geraadpleegd op 11 november 2023, van https://www.cbs.nl/item?sc_itemid=a9cc548b-9be4-4dbd-bfa4-a06a8bffe061&sc_lang=nl-nl.
- Crone, E. (2018). *Het puberende brein. Over de ontwikkeling van de hersenen in de unieke periode van de adolescentie*. Prometheus.
- Dedding, C. & Goedhart, N. (2021). *Uit beeld geraakt: Digitale ongelijkheid als maatschappelijke opgave*. Amsterdam UMC - locatie VUmc. Geraadpleegd op 15 mei 2024, van <https://www.netwerkdigitaleinclusie.nl/wp-content/uploads/2021/12/Uit-beeld-geraakt.pdf>.
- Dedding, C. & Goedhart, N. (2023). *De Fabeltjeskrant. Elf fabels over digitale inclusie die kansenongelijkheid vergroten en een goede oplossing in de weg staan*. Amsterdam UMC. Geraadpleegd op 15 mei 2024, van <https://files.cargocollective.com/c1108496/Digitaal---De-Fabeltjes-krant.pdf>.
- Goedhart, N. (2021). *Social inclusion in digitizing societies. Starting from the lifeworld of people with a low socioeconomic position*. [Proefschrift]. Vrije Universiteit Amsterdam. Geraadpleegd op 15 mei 2024, van <https://research.vu.nl/ws/portalfiles/portal/130550639/N+S++Goedhart+-+toc.pdf>.



- Groen, A. & Houtsma, N. (2021). *Nibud mbo-onderzoek 2021. Onderzoek naar de geldzaken van mbo-studenten*. NIBUD. Geraadpleegd op 13 mei 2024, van <https://www.nibud.nl/onderzoeksrapporten/nibud-mbo-onderzoek-2021/>.
- Kamsma, W., Van Oranje, L. & Valkenburg, J. (2021). *Hoera! Help! Het digitale moeras en geregel van volwassen worden*. Alliantie Digitaal Samenleven – Number Five Foundation. Geraadpleegd op 13 mei 2024, van https://digitaalsamenleven.nl/app/uploads/2022/02/Help-Hoera_het-digitale-moeras-en-geregel-van-volwassen-worden-.pdf.
- Madern, T. (2014). *Overkoepelende blik op de omvang en preventie van schulden in Nederland. Schulden in Nederland. Omvang en gevolgen*. NIBUD. Geraadpleegd op 15 mei 2024, van <https://pdf.swphost.com/Sozio/e-nieuwsbrief/2014/Rapport-schuldenproblematiek-in-NL2014.pdf>.
- Mediawijs (z.d.) *Wat is digitale inclusie?* Geraadpleegd op 6 oktober 2023, van <https://www.mediawijs.be/nl/artikels/wat-digitale-inclusie>.
- Meelissen, M. R. M., Maassen, N. A. M., Gubbels, J., van Langen, A. M. L., Valk, J., Dood, C., Derks, I., In 't Zandt, M., & Wolbers, M. (2023). *Resultaten PISA-2022 in vogelvlucht*. Universiteit Twente. <https://doi.org/10.3990/1.9789036559461>.
- Muzus (2022). *Levensgebeurtenis 18 jaar worden. Onderzoek op basis van gamification principes onder jongeren en ouders met extra uitdagingen*. MUZUS. Geraadpleegd op 13 mei 2024, van https://www.programmamenscentraal.nl/binaries/programmamenscentraal/documenten/rapporten/2022/06/24/rapportage-onderzoek-18-jaar-worden/Rapportage+onderzoek+18+jaar+worden_Muzus_en_Programma+Mens+Centraal_Dienst+Publiek+en+Communicatie_22_04_22.pdf
- Pijpers, R. (2020). *Leerlingmonitor Digitale Geletterdheid*. Universiteit Twente & Kennisnet. Geraadpleegd op 13 mei 2024, van <https://www.kennisnet.nl/app/uploads/Kennisnet-Leerlingmonitor-Digitale-Geletterdheid.pdf>
- Plantinga, S. & Kaal, M. (2018). *De mediawijsheid van jongeren in beeld. Onderzoek naar mediawijsheid onder jongeren 13 tot 18 jaar*. Kantar Public. Geraadpleegd op 14 mei



- 2024, van https://netwerkmediawijsheid.nl/wp-content/uploads/sites/6/2018/11/Mediawijsheid-jongeren_27-november1.pdf
- Republica (2015). *Draad kabels flexibel metaal* [Illustratie]. Pixabay. Geraadpleegd op 14 mei 2024, van <https://pixabay.com/nl/photos/draad-kabels-flexibel-metaal-732209/>
- Schoenmaker, I. & Kok, S. (2020). *Mens Centraal - Levensgebeurtenis '18 jaar worden'. Rapportage van kwalitatief onderzoek*. MARE.
<https://www.programmamenscentraal.nl/binaries/programmamenscentraal/documenten/rapporten/2022/01/18/onderzoeksrapport-levensgebeurtenis-ik-word-18-jaar/DT+2020269+rapport+MARE.pdf>
- Schothorst, Y. (2020). *Verslag van focusgroepen over dienstverlening van de overheid zoals ervaren door burgers, jongeren en ondernemers. Een onderzoek in opdracht van de Directie Digitale Overheid (DDO) van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK)*. Kantar. Geraadpleegd op 13 mei 2024, van https://www.eerstekamer.nl/overig/20201207/verslag_van_focusgroepen_over/document.
- Van der Hoff, M. & Voorwinden, M. (2021). *Hoe kunnen jongeren het beste worden voorbereid op de digitale overheid? Wat zijn, naast een onderwijsprogramma, andere manieren om jongeren te ondersteunen?* Verwey Jonker Instituut. Geraadpleegd op 13 mei 2024, van https://www.verwey-jonker.nl/wp-content/uploads/2021/06/221070_Hoe_kunnen_jongeren_het_beste_worden_voorbereid_op_de_digitale_overheid_WEB.pdf.
- Van Deursen, A. (2018). *Digitale ongelijkheid in Nederland anno 2018*. University of Twente. Geraadpleegd op 13 mei 2024, van http://www.alexandervandeursen.nl/Joomla/Media/Reports/2018_Digitale_Ongelijkheid_vanDeursen.pdf.
- Van Deursen, A. (2023). *Tendrapport digitale inclusie. Kerncijfers en beleidsaanbevelingen*. University of Twente: Centrum voor Digitale Inclusie. Geraadpleegd op 13 mei 2024, van https://www.utwente.nl/.uc/f8d149d6901025c281c024654e9023c6f1680b3c07c1600/Tendrapport_Digitale_Inclusie_CvDI.pdf.



Van Dijk, J.A. (2005). *The deepening divide: Inequality in the information society*. Sage Publications.

Van Welzen, A., Soeters, D, & Van Kersen, C. (2021). *Online vaardig begint offline. Publieksmonitor Digitaal Vaardig Gedrag*. Koninklijke Bibliotheek, Choice Insights + Strategy. Geraadpleegd op 13 mei 2024, via <https://www.bibliotheeknetwerk.nl/sites/default/files/documents/Online%20vaardig%20begint%20offline.pdf>.

Verhue, D. & Mol, P. (2019). *Digitale inclusie: Een onderzoek naar digitale vaardigheden en behoefte aan ondersteuning*. Geraadpleegd op 13 mei 2024, van <https://www.digitaleoverheid.nl/wp-content/uploads/sites/8/2019/05/bzk-pb-digitale-inclusie-onderzoek.pdf>.



Bijlagen



Bijlage 1 Leidraad focusgroepen MBO- en HBO-studenten

Opening

Uitleg onderzoek + informed consent + wanneer mogelijk korte vragenlijst

Uitdelen en laten invullen

TOPICS

- **Welke zaken heb jij al digitaal geregeld?**

M.b.v. kaarten met logo's organisaties/regelzaken nagaan wat ze hebben geregeld

- Lege kaarten: zelf nog iets op laten zetten voor overige regelzaken

➔ *Kaartjes laten neerleggen: links wat je makkelijk - rechts wat je moeilijk vond om te regelen*

- **Hoe ging dat?**

- Hoe wist je dat je het moest regelen?
- Hoe geregeld?
- Wie deed het: zelf/met hulp → wie deed wat?
- Wat ging goed, wat ging niet goed? → terugverwijzen naar kaartjes: doorvragen op hoe kwam dat?
- Wat vond je makkelijk, wat vond je lastig? → terugverwijzen naar kaartjes

- **Wat heb je nodig om je zaken goed digitaal te regelen?**

A4tjes met categorieën behoeften ophangen

Op post-it laten noteren en onder zelf meegenomen A4-tjes met categorieën laten hangen

Voorbeelden/opties geven

Geef concreet aan wat je nodig hebt; evt. door voorbeelden te geven van wat je nodig kunt hebben: bijv. ondersteuning van een leeftijdsgenoot op school of een betere wifi-verbinding, een tegemoetkoming voor een telefoonabonnement, lessen over het regelen van de zorgtoeslag etc.

Categorieën:

- Informatie over regelzaken: welke ,hoe en waar?
- Van de websites (bereikbaarheid (bijv. dubbele autorisatie) navigatie, overzichtelijkheid, taalgebruik, ..)
- Middelen (devices, internetverbinding, ..)
- Ondersteuning (soort hulp, van wie (wat moet die persoon kunnen (bijv. digivaardig zijn, taalvaardig, etc.), waar, waarbij; bijv. ouders, financieel spreekuur, ...)
- Voorlichting/ training (digivaardigheid, wat moet je hoe regelen?, ..) (o.a. o.b.v. behoeften en ideeën uit proefschrift Goedhart)...
- Overig

➔ Welke belangrijkste en evt doorvragen op hoe dat er dan concreet uit moet zien (daarop doorvragen)?

Afsluiting

- Zijn er nog dingen niet besproken waar jij iets over wilt zeggen?
- Zijn er nog vragen?
- Bedankt!
- Uitleg vervolg onderzoek



Bijlage 2 Korte vragenlijst focusgroepen

Algemene gegevens deelnemers gesprekken digitale regelzaken

Leeftijd: jaar

Gender:

Etnische achtergrond:

Woonplaats:

Samenstelling gezin of huishouden:

- personen
- Leeftijden leden gezin/huishouden:

..... jaar	 jaar
..... jaar	 jaar
..... jaar	 jaar
..... jaar	 jaar

Welke digitale middelen of voorzieningen heb je?

○ Smartphone zonder abonnement ○ Smartphone met abonnement ○ Laptop ○ Tablet ○ Wifi thuis ○ Anders, namelijk
--

Wat is het opleidingsniveau van je ouders?

Ouder 1	Ouder 2
○ Basisschool ○ VMBO of LBO ○ MBO ○ HBO ○ Universiteit	○ Basisschool ○ VMBO of LBO ○ MBO ○ HBO ○ Universiteit

Hoe digivaardig zijn je ouders?

○ 1 (heel beperkt) ○ 2 (onvoldoende) ○ 3 (voldoende) ○ 4 (ruim voldoende) ○ 5 (goed)
--





Centre of Expertise
Perspectief in Gezondheid

Een initiatief van **avans**

Sophie Bouwens & Derya Demircay
Onderzoekers

NEEM CONTACT MET ONS OP

☎ 088 - 525 7788 / 525 9174

✉ sb.bouwens@avans.nl / d.demircay@avans.nl

✉ perspectiefingezondheid@avans.nl