



Centre of Expertise
Perspectief in Gezondheid
Een initiatief van **avans**



Werkplaats Sociaal Domein
Noord-Brabant Avans

Sophie Bouwens & Derya Demircay

Digitale regelzaken 18-/18+

Ervaringen en
behoeften van MBO-
en HBO-studenten in
Breda e.o.

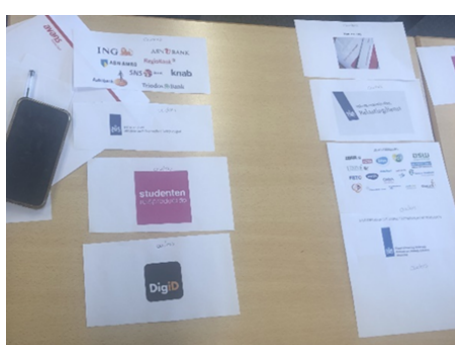
Wat **moet**/kun je regelen of
geregeld hebben als je 18 wordt?



10 focusgroepen
studenten:

- 4 HBO (13 studenten)
- 6 MBO (47 studenten)

1 focusgroep
ondersteunende
professionals



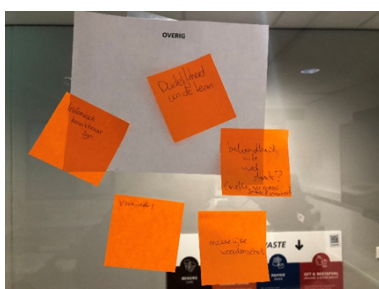
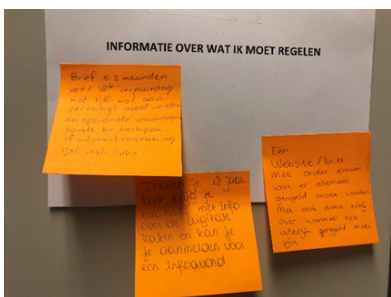
Ervaringen

- deel loopt inkomsten mis: niet bekend; beperkt urgentiebesef, afgeschrikt en ontmoedigd
- makkelijk: DigiD, bank donorregister
- lastig: hoeveelheid, taal, complexiteit, vindbaarheid info (belastingen, DUO, zorgverzekering) stappen (OV)
- soms gok
- iedereen heeft hulp gehad: vaak van ouders
- ondersteuningsaanbod niet bekend
- niet alles werkt goed op smartphone

Student 1:
"Je belasting is toch niet je studiefinanciering?"
Student 2: "Nee."
Student 1: Wat is je belastingaangifte dan?"
(MBO4-studenten)

"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."
(HBO-student)

"Niemand wist wat er nou precies gevraagd 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."
(HBO-student)



Aanbevelingen

Voor instanties:

- informatievoorziening, procedures en online omgevingen kritisch onder loep nemen en waar mogelijk bijstellen, samen met jongeren
- chatfunctie/telefonisch bereikbaar
- courante omgang met fouten

Voor ondersteunende organisaties:

- aansluiten bij leefwereld (sociale media, prikkelen, op school)
- checklists/stappenplannen
- peers inzetten

Voor ouders:

- samen met i.p.v. voor jongeren regelen

Behoeften

- overzicht, dosering, deadlines/reminders
- voorlichting op school
- ondersteuning vertrouwd persoon/op school
- meer beeld- en geluidsmateriaal
- eenvoudiger taalgebruik, logische zoektermen
- alles kunnen regelen op smartphone

"Waar moet je anders naartoe? Je buurman?"
(MBO3-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)

"Een filmpje of tekenfilmpje met plaatjes maakt het net wat makkelijker te begrijpen dan dat moeilijke Nederlands."
(HBO-student)