WAT W€RKT?

Eerder uit de schulden



WERKZAME ELEMENTEN BIJ JONGERENINTERVENTIES, GERICHT OP HET VOORKÓMEN VAN (MOGELIJKE) BETALINGSACHTERSTANDEN

Voor en door jongeren



2023 | JANUARI

ODEKERKEN, M., OUT, M. & STAVENUITER, M.

Deze publicatie maakt onderdeel uit van het project ‘Eerder uit de schulden: wat werkt?’. In dit project wordt onderzoek gedaan naar het bereik en de effectiviteit van interventies voor mensen met betalingsachterstanden. De interventies die worden onderzocht vallen binnen vijf thema’s (ook wel clusters genoemd). Het onderzoek naar de effectiviteit van interventies gericht op jongeren is daar één van. Meer informatie over het project is hier te vinden.

Het project wordt uitgevoerd door een breed consortium bestaande uit de volgende partners: Verwey-Jonker Instituut, CBS, Hogeschool Utrecht (HU), Pharos, Bureau Bartels, Save the Children, Valente, Gemeente Amsterdam, Gemeente Arnhem, Gemeente Deventer, Gemeente Gouda, Gemeente Haarlem en Gemeente Utrecht.

Dit onderzoek is gefinancierd door de Nederlandse Organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek (NWO) met betrokkenheid van het ministerie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid in het kader van de NWA ronde Schulden en Armoede.

Dit onderzoek is gefinancierd door de Nederlandse Organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek (NWO) met betrokkenheid van het ministerie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid in het kader van de NWA ronde Schulden en Armoede. Deze publicatie weerspiegelt de mening/onderzoeksresultaten van de publicerende partij(en). Het NWO is niet aansprakelijk voor enig gebruik dat gemaakt zou kunnen worden van de daarin opgenomen informatie

COLOFON

Teksten
M. Odekerken
M. Out
M. Stavenuiter

Eindredactie & Opmaak
Projectbureau Context

Afbeelding rapportomslag ©Andrea Piacquadio via Canva.com
Afbeelding p. 14 (bijlagen) ©Andrea Piacquadio via Canva.com

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 - Inleiding

1.1 Waarom jongeren? **4**

1.2 De geselecteerde jongereninterventies **5**

1.3 Methode **6**

Hoofdstuk 2 - Ervaringen van jongeren

2.1 Belemmeringen **7**

2.2 Werkzame elementen & bijdragen aan gezondheid en welzijn **8**

Hoofdstuk 3 - Voor én door jongeren

3.1 Specifieke jongerenaanpak loont **12**

3.2 Vervolgonderzoek **13**

BIJLAGEN **14**

Bijlage 1 Uitgebreide beschrijving van de methode **15**

Bijlage 2 Jongereninterventies: wat werkt én wat kan beter nader in kaart gebracht **17**

Literatuurlijst **47**

1. Inleiding

Tegenwoordig zijn er tal van interventies gericht op het voorkómen van (mogelijke) betalingsachterstanden, waaronder ook specifieke jongereninterventies. Echter, weten we nog niet altijd wat precies werkt in de praktijk. In deze rapportage worden de resultaten van een onderzoek naar verschillende jongereninterventies gericht op het voorkómen van (mogelijke) betalingsachterstanden beschreven. Hierbij wordt gekeken naar wat werkt bij het bereiken en begeleiden van jongeren. Centraal staan de belevingen van de jongeren zelf.

Het doel van dit onderzoek is om meer zicht te krijgen op wat werkt. Dit onderzoek naar de werking van de verschillende interventies is geen vorm van 'realistic evaluation'. Bij de realistische evaluatiemethodiek ligt de nadruk op leerprocessen tijdens de interventie en de werking van interventies in hun situationele complexiteit (Pawson & Tilley, 1997).
Ook in dit onderzoek is het idee om vooral van bestaande initiatieven te leren. De resultaten kunnen gemeenten en (maatschappelijke) organisaties helpen om inzicht te krijgen in wat werkt om jongeren met (mogelijke) betalingsachterstanden (beter) te bereiken en te begeleiden.

1.1 Waarom jongeren?

Jongeren zijn een kwetsbare doelgroep als het gaat om (het risico op) financiële problemen (Odekerken, et al., 2020; Sarti, Odekerken & Koster, 2021; BKR, 2021; Westhof & De Ruig, 2015). Ongeveer 36.000 jongeren van 18 tot en met 24 jaar kampen met een betalingsprobleem. Een jaar geleden waren dit er bijna 31.000, een stijging van ruim 16% (BKR, 2022; Nibud, 2022). Onderzoek van de Nationale ombudsman laat zien dat jongeren in de bijstand een groot risico op financiële problemen hebben. Vooral als hun ouders geen begeleiding en financiële ondersteuning kunnen bieden (Nationale Ombudsman, 2022). Veelal gaan financiële problemen gepaard met andere problemen zoals verslaving (gokken, alcohol en/of drugs) of mentale gezondheid (eenzaamheid). Jongeren met geldstress en financiële problemen staan bij de start van hun volwassen leven al 'op achterstand' (Van Horssen et al, 2022).

In de afgelopen vijf jaar is het aantal jongeren met schulden bijna verdubbeld (BKR, 2021). Het aantal jongeren dat in de schulden komt na hun 18e verjaardag stijgt explosief; op dat moment komen er veel verantwoordelijkheden bij zoals de zorgverzekering of ze gaan op zichzelf wonen (Odekerken et al., 2020; Nibud, 2022). Ze worden op hun achttiende financieel zelfstandig: dit betekent dat ze – onafhankelijk van hun ouders of verzorgers – abonnementen en contracten kunnen afsluiten, geld kunnen lenen, studiefinanciering kunnen regelen en toeslagen kunnen aanvragen. Maar in de praktijk zijn ze nog niet financieel zelfredzaam (Nibud, 2022; Nationale Ombudsman, 2022). Dat jongeren financieel kwetsbaar zijn, komt onder meer doordat ze vaak tijdelijk werk hebben en – in vergelijking met andere leeftijdsgroepen – over minder vermogen beschikken (NJI, 2020). Ongeveer 5.760 jongeren zijn dak- en thuisloos (1) (Movisie, 2021; Nationale Ombudsman, 2022) en ongeveer 24.000 jongeren tot 23 jaar hebben geen startkwalificatie, zoals een diploma havo, vwo, mbo-niveau 2 of hoger (2) (NJI, 2022; Nationale Ombudsman, 2022).

(1) 18% van de in totaal 32.000 dak- en thuislozen.
(2) Dat is 1,87% van alle leerlingen tot 23 jaar.

De coronacrisis was voor jongeren al zwaar (3) (SER, 2021) en waarschijnlijk zal deze groep de komende tijd nog kwetsbaarder worden. Jongeren staan voor (nieuwe) uitdagingen zoals gokken, de handel in cryptovaluta, de stijging van de gas- en energierekening (4) (Binnenlands Bestuur, 2022), de toenemende inflatie, veranderingen op de arbeidsmarkt waarbij jongeren vaak werken als zzp-er in de horeca (5), de tendens om steeds meer uitgesteld te betalen (RTL Nieuws, 2022) en het gevaar van ondermijnende jeugdcriminaliteit (6) (Rijksoverheid, 2022; Adjiembaks et al, 2022).

Bekend is dat jongeren met problemen niet snel zelf hulp zoeken of ze kloppen pas laat aan (Sarti, Odekerken & Koster, 2021).

'Veel gemeenten hebben te weinig zicht op jonge wanbetalers, waardoor die lang niet altijd worden geholpen. En de jongeren met schulden die wél op de radar staan, krijgen vaak weinig prioriteit' (NOS, 2022). In de praktijk blijkt het erg moeilijk om jongeren tijdig of überhaupt te bereiken. Diverse onderzoeken laten zien dat jongeren een specifieke aanpak vergen. Verschillende aanbevelingen richten zich bijvoorbeeld op:

- het bieden van hulp op vindplekken zoals scholen;
- werken met ervaringsdeskundigen zoals buddy's;
- meer perspectief bieden (zoals tijdig saneren);
- oog hebben voor de doelgroep van 18-;
- extra aandacht hebben voor vaardigheden en bewustwording;
- nauw aansluiten bij de leefwereld van jongeren
- een goed afgestemde samenwerking tussen verschillende ketenpartners is van essentieel belang (Sarti, Odekerken & Koster, 2021).

Helaas is diepgaand (kwalitatief) onderzoek naar jongeren met (mogelijke) betalingsachterstanden/schulden schaars. Dat geldt helemaal voor onderzoek waarin gekeken wordt naar wat nu echt werkt om jongeren te bereiken én te begeleiden. In dit onderzoek wordt gepoogd om een bijdrage te leveren aan hoe een effectievere jongerenaanpak eruit kan zien. Dit doen we door de jongeren zelf te vragen naar wat werkt voor hen (zie ook paragraaf 1.3 met een beschrijving van de methode).

1.2 De geselecteerde jongereninterventies

In afstemming met betrokken gemeenten (7) zijn verschillende jongereninterventies geselecteerd. Samen met Valente (8) is ook een interventie voor dak- en thuisloze jongeren geselecteerd. De reden hiervoor is dat deze subdoelgroep extra kwetsbaar is. De selectie van de interventies is vervolgens door de stuurgroep van het project besproken en goedgekeurd. Hierna volgt een korte beschrijving van de interventies. In bijlage 1 zijn de uitgebreide beschrijvingen terug te lezen.

(3) Veel hadden problemen met werk, onderwijs en wonen.
(4) Studenten zijn uitgesloten van de energietoeslag omdat het niet uitvoerbaar is om alleen studenten te betalen die een eigen energierekening hebben. Eerder heeft het kabinet 35 miljoen euro vrijgemaakt voor individuele studenten die op kamers wonen en in financiële problemen komen omdat ze hun eigen energierekening moeten betalen.
(5) En de problemen die zich voordoen bij (het niet doen van) Belastingaangifte.
(6) Voor kwetsbare jongeren is ondermijnende criminaliteit aanlokkelijk. Uit de studie van Adjiembaks et al (2022), blijkt dat armoede een risicofactor is voor jongeren om in de criminaliteit te belanden.
(7) De gemeenten Amsterdam, Arnhem, Deventer, Haarlem en Utrecht maken deel uit van het consortium dat het project Eerder uit de schulden: wat werkt? uitvoert.
(8) Brancheverenigingen voor participatie, begeleiding en veilige opvang.

Onderzochte jongerenInterventies:

Hoe word je rijk? — **Amsterdam**

Een interactief lesprogramma voor leerlingen van het praktijkonderwijs en speciaal onderwijs, vmbo en mbo-niveau 1 en 2 (met LVB-problematiek) dat zorgt voor de kennis, vaardigheden en weerbaarheid die voorkómen dat zij in de schulden raken.

Financieel Spreekuur op mbo (FiS) — **Utrecht**

Studenten van het ROC Midden Nederland kunnen naar het Financieel Spreekuur (FiS) voor vragen/zorgen rondom geld en schulden of praktische vragen (zoals aanvragen van boekengeld bij het ontbreken van voldoende financiële middelen).

Team FiT — **Deventer**

Team FiT (Financieel in Topvorm) probeert schulden van jongeren op te lossen en werkt ook samen aan een toekomstplan. De interventie is gericht op jongeren die van 18- naar 18+ gaan.

NewFuture — **Haarlem**

Gemeenten en maatschappelijke partners werken intensief samen met een innovatieve aanpak om schulden onder deze jongeren duurzaam op te lossen. Enerzijds gaat het om het oplossen van acute financiële problemen (schuldenvrij maken) en anderzijds om coaching en begeleiding.

Opr€cht — **Arnhem**

Opr€cht is een buddynetwerk waarbij buddy's (zelf jongeren) jongeren met schulden begeleiden naar bestaande hulpverlening.

Housing First Jongeren — **Hengelo, Enschede en Amsterdam**

Housing First is een methode die zich richt op het direct huisvesten van dak- of thuisloze mensen. Het is een vorm van wonen met ambulante, intensieve begeleiding en bedoeld voor dakloze mensen met meervoudige problemen, waarbij de toewijzing van een woning de start is van een traject waarbij zelfstandig wonen het doel is. In dit onderzoek is specifiek gekeken naar Housing First voor jongeren.

1.3 Methode

De centrale vraag van het onderzoek luidt als volgt: 'Wat zijn werkzame elementen bij het bereiken en begeleiden van jongeren met (mogelijke) betalingsachterstanden?' Om deze vraag te beantwoorden is een *mixedmethods* onderzoek uitgevoerd. Dit onderzoek bestaat zowel uit een kwalitatief als kwantitatief gedeelte. Deze rapportage is gebaseerd op het kwalitatieve gedeelte dat is uitgevoerd door het Verwey-Jonker Instituut in samenwerking met Save the Children. Het kwantitatieve gedeelte is uitgevoerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek.

Het kwalitatieve gedeelte bestaat uit de volgende onderdelen: selectie van de interventies, gesprekken met projectleiders/contactpersonen van de interventies, beschrijving van de interventies, interviewgesprekken met jongeren en interactieve sessies met jongeren en betrokken hulpverleners/begeleiders. De *doelgroep* zijn jongeren van 16 tot en met 27 jaar met (mogelijke) betalingsachterstanden. Het gaat hier om een selectieve doelgroep aangezien het enkel om jongeren gaat die de kans hebben gekregen (en benut) om hulp te krijgen bij hun problemen.
Een uitgebreide beschrijving van de methode is terug te vinden in bijlage 2.

2. Ervaringen van jongeren

Van iedere jongereninterventie is in kaart gebracht wat jongeren nu zelf vinden 'wat werkt' en wat nog verbeterpunten zijn om ze beter te bereiken en te begeleiden. Hoe verschillend de interventies soms ook zijn, uit dit onderzoek komt naar voren dat er tussen de werkzame elementen en belemmeringen veel overlap is. In dit hoofdstuk worden de overkoepelende belemmeringen en werkzame elementen beschreven; in bijlage 2 komen de werkzame elementen en belemmeringen per interventie afzonderlijk aan bod.

2.1 Belemmeringen

Om zicht te krijgen op wat werkt is het ook zinvol om te weten wat nu niet werkt, zodat daar verbeteringen aangebracht kunnen worden. Tijdens de gesprekken met jongeren worden verschillende belemmeringen genoemd die bij meerdere interventies terugkomen. Deze hebben betrekking op:

I. Vindbaarheid en toegankelijkheid van de interventie
II. Organisatorische problemen

I. Vindbaarheid en toegankelijkheid van de interventie
Opvallend is dat de jongeren waarmee gesproken is veelal niet zelf de interventies hebben gevonden. Slechts enkelen hebben de interventie zelf gevonden (bijvoorbeeld na het ontvangen van een ansichtkaart). In de praktijk komen jongeren veelal via een doorverwijzing bij de interventie terecht zoals via een loopbaanbegeleider of een docent. Jongeren geven aan dat ze zich niet snel zelf zullen aanmelden en/of niet snel zelf hulp zoeken. Er is sprake van schaamte of ze willen hun problemen eerst zelf proberen op te lossen. Maar ook vinden jongeren het moment dat zij hulp krijgen vaak (te) spannend. Ze zitten met vragen zoals: 'Wat gaat er nu gebeuren?', 'Kan ik alles wel vertellen?' of 'kan ik mijn geld behouden'? Deze onzekerheid en onduidelijkheid over "wat gaat komen" werkt bij sommigen als extra drempel. Als ze eenmaal die stap hebben gezet, verloopt de weg naar de aanmelding toe niet altijd voorspoedig. Dit had volgens sommige jongeren sneller kunnen gaan; zij waren liever eerder aangemeld.

Eveneens ervaren sommige jongeren problemen met de doelgroep van de verschillende interventies. Bepaalde jongeren vallen volgens hen tussen wal en schip. Het gaat bijvoorbeeld om jongeren zonder verblijfsdocumenten, jongeren die weinig tot geen tijd hebben om te werken in verband met het combineren van school, verplichtingen thuis en het leren van de taal, of jongeren die extra ondersteuning nodig hebben.

II. Organisatorische problemen
In de praktijk verloopt de samenwerking met andere partijen niet altijd soepel: de organisatie is bureaucratisch georganiseerd, een traject duurt lang (jongeren moeten bijvoorbeeld lang wachten op een akkoord van schuldeisers waardoor ze het gevoel hebben dat de hulp nog niet van start is gegaan) of begeleiders zijn afwezig of wisselen steeds. Daarbij hebben sommige jongeren minder goede ervaringen met organisaties uit het verleden. Door de coronacrisis vonden sommige jongeren het wegvallen van fysiek contact ook een belemmering.

2.2 Werkzame elementen & bijdragen aan gezondheid en welzijn

Tijdens de interviewgesprekken met jongeren is gevraagd wat zij vinden 'wat werkt'. Dit heeft geresulteerd in de volgende werkzame elementen waarbij ze onder te verdelen zijn in de volgende dimensies:

- Inhoudelijk
- Organisatorisch
- Relationeel

Overkoepelende werkzame elementen onderverdeeld per dimensie:

- **Inhoudelijk:**
  - Specifiek gericht op de situatie van jongeren
  - (Toekomstige) aandacht voor niet-financiële problemen
  - Ontzorgen (overnemen contact met schuldeisers en/of (deel van de) schulden)
  - Vinger aan de pols houden en (mogelijke) nazorg
- **Organisatorisch:**
  - Inspraak/regie in het hulptraject
  - Speels
  - Nauwe en goed afgestemde samenwerking (intern/extern)
- **Relationeel:**
  - (Vaste) begeleider waar een klik mee is
  - Jongeren helpen jongeren
  - Persoonlijk & laagdrempelig
  - Transparantie & realistisch

Inhoudelijk werkzame elementen

Specifiek gericht op de situatie van jongeren (life-events)
Jongeren krijgen gericht hulp die aansluit bij hun levensfase. Er is bijvoorbeeld oog voor de specifieke oorzaken waardoor zij in de financiële problemen kunnen komen of zijn gekomen. Hierbij is aandacht voor het moment waarop jongeren meer financiële verantwoordelijkheid krijgen: de overgang van 18- naar 18+. Dit heeft bijvoorbeeld betrekking op de zorgverzekering of studiefinanciering. Gerichte preventie voor jongeren en bijkomende life-events hebben een belangrijke plek in de interventies.

(Toekomstige) aandacht voor niet-financiële problemen

Er is sprake van begeleiding waarbij, naast aandacht voor financiële problemen, ook geholpen wordt bij niet-financiële problemen. Jongeren krijgen de ruimte om hun privé-situatie bespreekbaar te maken. Of indien nodig worden ze doorverwezen naar de juiste instanties. In het Housing First project bijvoorbeeld hebben jongeren een woning die als basis dient om overige problematiek, waaronder schulden, aan te kunnen pakken. Het werken aan een toekomstperspectief zoals werk of onderwijs biedt kansen.

"Ik wist niet dat het zo prettig was om ondersteuning te krijgen in zowel je geldzaken als andere dingen in je leven. En zo voelt het ook. Ik ben er tevreden over." [r2]

Ontzorgen (overnemen contact met schuldeisers en/of (deel van de) schulden)

Jongeren worden ontzorgd waardoor er ruimte ontstaat om zaken op orde te krijgen. Dit ontzorgen neemt verschillende gradaties aan. Zoals het creëren van een financieel overzicht, het intrekken in een woning, het overnemen van de contacten met schuldeisers en het overnemen van (een deel van) de schulden.

Vinger aan de pols houden en (mogelijke) nazorg

In de praktijk blijkt vaak dat indien jongeren zijn geholpen met hun schulden ze het prettig vinden dat de begeleiding niet meteen daarna stopt. Bijvoorbeeld wanneer een schuldhulpverleningstraject is gestart. De 'vinger aan de pols houden' en de mogelijkheid om achteraf contact te houden ervaren jongeren als waardevol.

Organisatorisch werkzame elementen

Inspraak/regie in hun hulptraject

Jongeren krijgen in de verschillende interventies een bepaalde mate van regie over het hulpverleningstraject. Ze worden actief bij de interventie betrokken. Er wordt gewerkt aan de zelfredzaamheid van jongeren. Dit gebeurt bijvoorbeeld doordat hulpverleners samen met de jongeren aan de slag gaan met het creëren van een overzicht van de schulden of gezamenlijk contact hebben met schuldeisers.

Speels

Op een informele en interactieve manier aan de slag gaan met jongeren, werkt. Bijvoorbeeld in de vorm van een spel (quiz), stellingen, door gebruik te maken van videomateriaal en met de kracht van herhaling.

"Ja bijvoorbeeld die filmpjes, dat ze anoniem jongeren laten praten over hun verleden, wat ze hebben gedaan en waarom ze een boete hebben gekregen. En dat ze dan op het eind zeggen dat je het niet zo ver moet laten komen, dat is wel echt in mijn achterhoofd blijven zitten." [r1]

Nauwe en goed afgestemde samenwerking (intern/extern)

Uiterst belangrijk is de samenwerking binnen én tussen verschillende organisaties. De nauwe afstemming tussen collega's is cruciaal voor jongeren die ondersteuning krijgen. Bijvoorbeeld wanneer afspraken elkaar opvolgen of indien een begeleider op vakantie is, is het belangrijk dat de desbetreffende begeleider op de hoogte is gesteld van de situatie van de jongere. Hierdoor hoeft de jongere niet elke keer opnieuw zijn/haar verhaal te doen. Ook tussen verschillende organisaties is een goede afstemming cruciaal. Het gaat dan om een warme overdracht waarbij hulpverleners op de hoogte zijn van welke ondersteuning de jongeren krijgen en hierover ook nader contact hebben (gehad).

Relationeel werkzame elementen

(Vaste) begeleider waar een klik mee is

Jongeren vinden de band die zij hebben met hun begeleiders cruciaal. Een begeleider die niet oordeelt en naar hen luistert geeft vertrouwen. Ze vinden het prettig als er een vaste contactpersoon is waarmee zij contact hebben. Het gaat dan vaak ook om de klik die zij met hun begeleiders hebben. Bij voorkeur zoeken ze hun begeleider zelf uit.

"Ik heb gezien dat ze verbinding proberen te maken met iedereen, dat vond ik mooi om te zien. Je bent niet een nummer, je bent een mens. Dat is heel mooi. Ook om te voelen als je in die situatie zit. Dat iemand er voor je is en naar jou luistert en mogelijke oplossingen bedenkt. Dat doen ze goed." [r4]

Jongeren helpen jongeren

In dit onderzoek valt op dat de interventies veelal jongeren zelf inzetten bij de begeleiding zoals peer educators, jongeren die hun eigen ervaringen met financiële problemen en/of schulden delen en buddy's. Door het inzetten van zogenoemde rolmodellen sluiten ze goed aan bij de leefwereld van de jongeren. Jongeren voelen zich gezien, gehoord en begrepen.

"Wat mij hielp, het zijn beste jonge mensen. Als het een ouder iemand was geweest, dan had ik nog wel twee keer nagedacht om dit te doen". [r4]

Persoonlijk & laagdrempelig

Bij de begeleiding die jongeren ontvangen, vinden jongeren het prettig als zij zich op hun gemak voelen. Vaak gaat het dan om een vertrouwensband die ze hebben opgebouwd met hun begeleider. Het creëren van een veilige sfeer draagt bij aan een positieve ervaring. Daarnaast werkt het bevorderend dat het contact niet alleen persoonlijk is maar ook laagdrempelig. Juist bij jongeren is het laagdrempelige contact uiterst belangrijk. Laagdrempelig betekent dan het 24/7 bereikbaar zijn; ook in de avonden en/of het weekend. Als een jongere op een vrijdagavond een appje stuurt dat hij of zij hulp wil krijgen, dan werkt het als dit appje gelijk nog dat weekend wordt beantwoord.

Bijvoorbeeld door de jongere meteen een geruststellende reactie te sturen en uit te nodigen om maandag op gesprek te komen. Sommige jongeren hebben geen behoefte om iemand eerst telefonisch te spreken omdat dat net een te grote drempel is. Het snelle contact via Whatsapp (naast mail en telefoon), schakelen en daarbij direct overgaan tot actie wordt erg gewaardeerd.

"Hij appt sowieso op zondag of op maandag, van hoe is je week geweest? Hij denkt wel altijd aan me. En eigenlijk hoeft hij dat niet te vragen, ze zijn er eigenlijk alleen voor dat hij mijn financiële zaken doet. Het hoeft niet, maar dat doet hij wel."[r2]

Transparantie & realistisch
Jongeren willen open en eerlijk geïnformeerd worden over én gedurende het traject. Dit houdt in dat ze zowel de leuke als minder leuke dingen willen weten. Ze willen weten waar ze aan toe zijn. Hoeveel schulden hebben ze en hoelang gaat het duren? Dit betekent ook dat ze duidelijkheid over zaken krijgen die niet gaan lukken. Hulp die gestructureerd is en waarbij (snelle) zichtbare stappen gezet worden, helpt.

Bijdrage aan gezondheid en welzijn

Tijdens de gesprekken met jongeren valt op dat zij diverse keren aangeven dat hun stress afneemt doordat ze begeleiding krijgen. Enkel al de begeleiding ervaren jongeren als stress-verlagend. Doordat zij er niet meer alleen voor staan maar hulp krijgen, ervaren ze dat ze meer rust in hun hoofd krijgen en ruimte hebben om ook aan andere zaken aandacht te besteden of vooruit te kijken. Ook het overnemen van contacten met schuldeisers, het overnemen van een (deel van de) schuld of het hebben van een woning leidt tot rust. De hierboven beschreven werkzame elementen dragen bij aan een gevoel van tevredenheid onder de jongeren. Deze tevredenheid blijkt ook uit de hoge cijfers die de jongeren aan de interventies hebben gegeven. In bijlage 2 worden per jongereninterventie ook de cijfers beschreven die jongeren aan de interventies hebben gegeven.

3. Voor én door jongeren

In dit laatste hoofdstuk worden kort de belangrijkste conclusies van dit onderzoek beschreven. We sluiten af met een suggestie voor vervolgonderzoek.

3.1 Specifieke jongerenaanpak loont

In eerste instantie zijn de werkzame elementen breder toepasbaar op andere doelgroepen zoals volwassenen met (mogelijke) betalingsachterstanden. Echter laat het onderzoek zien dat interventies die *specifiek* zijn gericht op jongeren waardevol zijn. De verhalen van de jongeren over wat nu wel én wat nu niet werkt sluiten goed aan bij de genoemde aanbevelingen uit eerder onderzoek. Het gaat dan bijvoorbeeld om het bieden van hulp op vindplekken; oog hebben voor de doelgroep van 18- en nauw aansluiten bij de leefwereld van jongeren (9). Dit onderzoek brengt extra focus aan in hoe deze aanbevelingen concreet zijn in te richten.

Dit onderzoek laat zien dat de jongeren die we hebben gesproken kwetsbaar zijn; meerdere jongeren hebben problemen op verschillende gebieden. In sommige gevallen gaat het om specifieke subgroepen zoals jongeren van 16 tot 18 jaar, jongeren die meer ondersteuning nodig hebben zoals bijvoorbeeld jongeren van het praktijkonderwijs, jongeren zonder verblijfsdocumenten of jongeren met een migratieachtergrond (die de Nederlandse taal nog niet vaardig zijn). Ook wordt duidelijk dat de jongeren waarmee gesproken is niet (snel) zelf hulp inschakelen. Er is sprake van schaamte en angst om veroordeeld of beoordeeld te worden. Deze bevindingen sluiten aan bij eerdere onderzoeken.

In het bijzonder geven de ervaringen van de jongeren concrete suggesties hoe een effectieve jongerenaanpak eruitziet. De invulling van de werkzame elementen op de drie dimensies – organisatorisch, inhoudelijk en relationeel – geven zicht op wat nu echt specifiek is voor de doelgroep van jongeren. Bijvoorbeeld het werkzame element ‘persoonlijk & laagdrempelig’ laat zien dat juist het contact via Whatsapp en/of in de avonden of tijdens het weekend altijd bereikbaar zijn, cruciaal is om jongeren effectief te kunnen bereiken én te begeleiden. Juist bij jongeren is het erg belangrijk dat ze het gevoel hebben en de ruimte krijgen om hun verhaal te kunnen doen. Het gaat erom dat ze open en eerlijk over hun problemen (die vaak niet alleen op financieel gebied spelen) kunnen praten en dat ze zich daarvoor niet hoeven te schamen. Voor jongeren is het belangrijk om het taboe te doorbreken; het hebben van betalingsachterstanden kan iedereen overkomen, ook jongeren. Het werkzame element - jongeren helpen jongeren – laat zien dat het contact met leeftijdsgenoten en/of ‘gelijkgestemden’ (zoals peer educators of ervaringsdeskundige jongeren) ervoor zorgt dat er verbinding wordt gemaakt. Er is vertrouwen en het gevoel ontstaat dat je niet de enige bent.

(9) Zie paragraaf 1.2 waarin de volgende aanbevelingen werden genoemd: het bieden van hulp op vindplekken zoals scholen; werken met ervaringsdeskundige zoals buddy’s; meer perspectief bieden (zoals tijdig saneren); oog hebben voor 18-; extra aandacht voor vaardigheden en bewustwording; aansluiten bij de leefwereld en het belang van een goed afgestemde samenwerking.

De zes jongereninterventies zijn zogenoemde ‘good practices’ en kunnen als voorbeeld dienen voor andere gemeenten en organisaties. Zowel de belemmeringen als de werkzame elementen zijn te beschouwen als een ingrediëntenlijst waaruit verschillende gemeenten en organisaties kunnen putten om jongeren met (mogelijke) betalingsachterstanden beter te bereiken en te begeleiden. Niet één ingrediënt werkt het beste maar juist de combinatie van de ingrediënten (waarbij alle drie de dimensies zijn vertegenwoordigd) maken dat een jongereninterventie werkt.

Door vroegtijdig in te spelen op zowel de behoeften als de valkuilen van jongeren (met een kans op) betalingsachterstanden kunnen gemeenten en organisaties een front vormen tegen uiteenlopende financiële en aanpalende problemen. De rode draad daarbij is om jongeren in hun waarde te laten en ze ook jongeren te laten zijn. Zij verdienen een eigen én unieke plaats binnen hulpverleningsland. De kracht van de interventies zit hem in dat ze specifiek gericht zijn op jongeren. *Voor én door jongeren* (10).

3.2 Vervolgonderzoek

Gezien de kwetsbare positie én uitdagingen waarvoor jongeren nu staan, is diepgaand onderzoek naar jongeren met (mogelijke) betalingsachterstanden nodig om meer zicht te hebben op wat nu aansluit bij hun problemen en behoeften. Bovenstaand onderzoek was relatief kleinschalig en het zou mooi zijn om in de toekomst effectiviteitsonderzoek specifiek gericht op jongeren op grotere schaal uit te voeren. Door jongereninterventies te blijven monitoren, evalueren en (tussentijds) te verbeteren kunnen jongeren nog beter bereikt én ondersteund worden.

(10) Het Rijk heeft op 18 oktober 2022 het Implementatieplan ‘Aanpak geldzorgen, armoede en schulden 2022 – 2025 gepresenteerd. Hierin krijgen jongeren specifiek aandacht. De aangekondigde acties zijn als volgt: vanaf Q1 2023 Start subsidieregeling ‘Financiële educatie voor jongeren en kinderen’ en het vergroten van de aanpak met betrekking tot het stimuleren van vaardigheden van kinderen en jongeren in armoede. Vanaf Q4 2023 worden alle jongeren in Nederland op een inclusieve en adequate manier bereikt en ondersteund rondom de overgang 18- naar 18+.



BIJLAGEN

Bijlage 1 - Uitgebreide beschrijving van de methode

Bijlage 2 - Jongereninterventies: wat werkt én wat kan beter nader in kaart gebracht

I. Hoe word je rijk? (Amsterdam)
II. Financieel spreekuur (Utrecht)
III. Team Financieel in Topvorm (Deventer)
IV. NewFuture (Haarlem)
V. Opr€cht (Arnhem)
VI. Housing First jongeren (Hengelo, Enschede en Amsterdam)

BIJLAGE 1 UITGEBREIDE BESCHRIJVING VAN DE METHODE

In deze bijlage wordt wat uitvoeriger stilgestaan bij de manier waarop het kwalitatieve gedeelte is verricht. Het kwalitatieve gedeelte ziet er als volgt uit:



Selectie, gesprekken met projectleiders/contactpersonen en beschrijving van de jongereninterventies

Na de definitieve selectie van de interventies zijn op basis van gesprekken met projectleiders/contactpersonen van betrokken gemeenten de verschillende interventies in kaart gebracht. Het Verwey-Jonker Instituut heeft vervolgens een beschrijving van de verschillende interventies gemaakt; op welke doelgroep richt de interventie zich, welke activiteiten worden ingezet en welke partners zijn betrokken.

Interviewgesprekken met jongeren

Voorbereiding: Vervolgens is gestart met de voorbereiding van de interviewgesprekken met de jongeren. Bij iedere interventie was het mogelijk om maatwerk te leveren zodat de projectleiders/contactpersonen van de interventies en gemeenten specifieke aandachtspunten konden meegeven. Waar hadden zij behoefte aan? Deze punten zijn tijdens een gezamenlijke bijeenkomst (11) met de projectleiders/contactpersonen doorgesproken. Veelal ging het om het beter kunnen bereiken van jongeren. De aandachtspunten vormden - samen met de algemene uitkomstmaten van het project Eerder uit de schulden: wat werkt? - de basis voor de in de interviews gebruikte topiclijsten. De topiclijst is vervolgens opgesteld en de concept-topiclijsten zijn voorgelegd aan de projectleiders/contactpersonen van de verschillende interventies en het consortium. De definitieve topics zijn als volgt: de achtergrond van de jongeren, toegang tot de interventie, ervaringen (positieve en verbeterpunten), effecten op welzijn/gezondheid, eerdere ervaring met hulpverlening, rapportcijfer.

Afnemen van interviews: Nadat de topiclijsten definitief zijn gemaakt, zijn interviewgesprekken gevoerd met vijf deelnemende jongeren per interventie. Alleen in de gemeente Utrecht is het na meerdere pogingen niet gelukt om een vijfde jongere te interviewen. In totaal zijn er vierentwintig jongeren geïnterviewd. De interviews vonden plaats tussen januari 2021 en mei 2021 via Teams, telefoon of face-to-face.

Interactieve sessies

Save the Children heeft de interactieve sessies met jongeren en betrokken hulpverleners van de verschillende interventies georganiseerd. Per interventie werden er een of twee sessies georganiseerd. Deze sessies bestonden uit twee delen. Bij het eerste deel waren de jongeren aanwezig en bij het tweede deel sloten hulpverleners/ begeleiders van de interventie aan.

(11) Per interventie is een eigen bijeenkomst georganiseerd.

Er werd gewerkt met een tijdlijn waarin verschillende onderdelen of fasen van de interventie werden besproken. De jongeren waarmee tijdens de interactieve sessies is gesproken, zijn andere jongeren dan waarmee het Verwey-Jonker Instituut interviewgesprekken heeft gevoerd. De interactieve sessies hebben plaatsgevonden tussen november 2021 en maart 2022.

Analyse en rapportage

De interviewgesprekken en interactieve sessies zijn uitgewerkt in verslagen en die zijn vervolgens gecodeerd en geanalyseerd via het programma AtlasTi. Vervolgens zijn de resultaten verwerkt in een conceptrapportage die is voorgelegd aan de stuurgroep. De feedback is verwerkt in de eindrapportage. Naast deze rapportage wordt een publieksversie gemaakt waarvoor in samenwerking met gemeenten werksessies zijn georganiseerd over hoe deze het beste eruit kan komen te zien.

BIJLAGE 2 JONGERENINTERVENTIES: WAT WERKT ÉN WAT KAN BETER NADER IN KAART GEBRACHT

In deze bijlage wordt per jongereninterventie eerst een beschrijving gegeven van wat de interventie inhoudt. Vervolgens worden de ervaringen van de jongeren beschreven over wat werkt en wat niet werkt. Achtereenvolgens komen de volgende interventies aan bod:

I. Hoe word je rijk? (Amsterdam)
II. Financieel Spreekuur (Utrecht)
III. Team Financieel Fit (Deventer)
IV. NewFuture (Haarlem)
V. Oprecht (Arnhem)
VI. Housing First (Hengelo - Enschede - Amsterdam)

I. Hoe word je rijk? (Amsterdam)

1.1 Een beschrijving

'Hoe word je rijk?' is een interactief lesprogramma van zes lessen (12) voor leerlingen van veertien tot en met achttien jaar, die ingeschreven staan op het praktijkonderwijs, het speciaal onderwijs, het vmbo en het mbo-niveau 1 en 2. Het lesprogramma van Money Start is gemaakt voor de kwetsbaarste leerlingen van Nederland, dus er wordt geïnvesteerd waar de grootste winst te behalen valt. En daar waar schuldenproblematiek ook leidt tot stapelproblematiek voor de jongeren en de maatschappij, zoals criminaliteit, schooluitval, verslaving en sociale isolatie. Het doel van dit lesprogramma is om te voorkómen dat deze jongeren schulden maken, zeker vanaf het moment dat zij vanaf hun achttiende zelf financieel verantwoordelijk zijn. De actiebereidheid wordt verhoogd en er wordt geïnvesteerd in duurzaam handelingsbegrip en gedrag.

Het programma is ontwikkeld voor én met jongeren en sluit aan op hun leefwereld, met verhalen van leeftijdsgenoten en ervaringsdeskundigen. Jongeren komen na hun achttiende verjaardag allemaal op dezelfde manier in de schulden, geven schuldhulpverleners aan. De visie is 'als alle jongeren op dezelfde manier in de schulden komen, kunnen we ze ook onderwijzen om dat niet te doen'. Samen met de schuldhulpverlening hebben zij de schuldenmakende patronen geanalyseerd. Deze patronen hebben ze samen met het onderwijs vertaald naar leerdoelen en een lesprogramma. Ieder jaar scherpen ze de leerdoelen met de schuldhulpverlening en de didactiek met het onderwijs aan.

Money Start zet alleen maar professionals, zoals schuldhulpverleners, maatschappelijk werkers, politieagenten en deurwaarders voor de klas. Deze docenten geven les naast hun dagelijkse werk. Zij werken dagelijks met jongeren die schulden hebben en kunnen levensechte verhalen vertellen. Daarnaast is een grote kracht dat ze ervaringsdeskundige jongeren voor de klas zetten die vertellen hoe ze in de schulden zijn gekomen en wat ze doen om eruit te komen.

'Hoe word je rijk?' is één van de beproefde interventies van SchuldenLabNL en is onderdeel van de sluitende aanpak schuldenpreventie. Het is geïnspireerd op de sluitende aanpak schooluitval. Deze aanpak heeft 1 basisprincipe: 'je bent in beeld en je blijft in beeld'. De sluitende aanpak schulden bestaat uit vier onderdelen (13).

(12) De interventie bestaat uit een programma van zes lessen voor de bovenbouw met elk een ander thema (contracten/18 worden, boetes, fraude, zorgverzekering, studiefinanciering, incassotraject). Ze bieden ook een laagdrempelig onderbouwprogramma aan met drie thema's: 1. 'De verleidingen van social media', 2. 'Hoe leer je budgetteren?' en 3. 'Hoe ga je met geld om? -spel'.
(13) Een doorlopende leerlijn 'financieel zelfredzaam'; 2. 'Hoe word je rijk?' als vast onderdeel van de doorlopende leerlijn en verzorgt meer diepgang; 3. Geld Gappie voor als leerlingen na de 'Hoe word je rijk?' lessen nog niet zelfredzaam zijn waarbij ze intensieve begeleiding krijgen en 4. Ping Ping als persoonlijke routeplanner waarmee jongeren op een leuke en makkelijke manier hun (financiële) zaken kunnen regelen. Meer informatie over 'Hoe word je rijk?' is te vinden op www.schuldenlab.nl

Eerder onderzoek

Er is een impactmeting gedaan over het schooljaar 2020-2021 (Moneystart, 2021) Na de lessen van 'Hoe word je rijk?' geven bijna alle van de 1.079 bevraagde leerlingen aan van plan te zijn om alles goed te regelen, in actie te komen, te weten wat ze moeten doen, hulp te gaan zoeken wanneer dat nodig is en te weten waar ze die hulp kunnen vinden. 92% van de leerlingen van het pro-vso zijn na het volgen van de lessen van plan alles goed te regelen. 1.104 leerlingen hebben meegewerkt aan een voor- en nameting. 90% van alle jongeren komt volgens de schuldhulpverlening dieper in de schulden door het incassotraject waarin ze zijn beland. Na één lesuur van 'Hoe word je rijk?' stijgt het kennisniveau van 1.104 leerlingen gemiddeld van een 5,7 naar een 7,7. Gemiddeld stijgt het handelingsbegrip na 1 uur les van een 5,4 naar een 7,5. Voor het onderwerp 'studiefinanciering' gaan de leerlingen van een 2,6 naar een 7,1. Voor het onderwerp 'boetes' scoren de leerlingen voor kennis en handelingsbegrip gemiddeld het hoogste, namelijk een 8,4. In de periode van 2015 t/m 2022 gaven 21.064 leerlingen in Nederland gemiddeld een 8,6 voor de lessen van 'Hoe word je rijk?' (14).

1.2 Gesprekken met de jongeren

Respondenten

De interviews zijn afgenomen met vijf leerlingen van twee verschillende scholen in Amsterdam: vier meisjes en één jongen. Het betreft allemaal tieners: drie jongeren zijn zeventien jaar en de twee anderen zijn vijftien. De vijftienjarigen zitten in de derde klas en de zeventienjarigen zitten in het examenjaar en worden later dat jaar achttien. Op 9 en 16 februari 2022 zijn twee interactieve sessies gehouden met jongeren die hebben deelgenomen aan het lesprogramma. Aan de twee sessies namen respectievelijk 18 en 20 leerlingen deel. De sessies zijn opgedeeld in zes delen, om zo alle lessen uit het lesprogramma van 'Hoe word je rijk?' afzonderlijk te kunnen behandelen.

Algemene indruk van de lessen

De leerlingen geven aan dat ze voor de lessen nog niet veel wisten over financiële regelingen en hoe makkelijk je eigenlijk betalingsachterstanden en schulden kan oplopen. Ze vonden het daarom erg nuttig dat ze daar door dit programma meer over hebben kunnen leren. Ze vonden de lessen heel waardevol en belangrijk.
Sommige leerlingen geven aan dat er bij hun thuis ook niet altijd over geld gepraat wordt. Zij vinden het goed om op deze manier op school te leren wat je moet regelen en hoe je kan voorkomen dat je met betalingsachterstanden of schulden te maken krijgt. Ook lang niet alle ouders weten er veel van en ook daarom vinden de leerlingen het fijn om via school meer over geldzaken te leren: *"Zoals ik al zei, mijn ouders, zij weten er ook niet veel van. Dus ik moet dat allemaal zelf regelen. En ik weet ook nog niet wie mij daarbij kan helpen. Dat moet ik ook nog even zelf uitvogelen".* [r1] In alle lessen wordt door de docenten gevraagd of de leerlingen kunnen bedenken wie hen kan helpen om de financiële overgang naar achttien jaar in goede banen te leiden.

De leerlingen vinden de lessen informatief omdat ze veel informatie krijgen waar ze nog niet vanaf wisten. Bijvoorbeeld dat je een aantal zaken zelf moet gaan regelen, als je achttien jaar wordt:

"Ik dacht, wanneer je achttien wordt, de dingen die je moet betalen, dat wordt automatisch geregeld. Dat was wat ik dacht". [r 1]

(14) Overzicht Impactmeting 'Hoe word je rijk?' schooljaar 2020-2021.

> We hebben de leerlingen gevraagd een cijfer te geven voor de interventie 'Hoe word je rijk?'. Het laagst gegeven cijfer is een 8 en het hoogste een 10. *"Een dikke 10. Ik vond het gewoon interessant. En als ik iets interessant vind, dan vind ik het ook leuk om ergens naar te luisteren". [r1]* Een leerling geeft een 8, omdat hij/zij van mening is dat de manier waarop de lessen worden gegeven verschilt per persoon. Sommige docenten werken heel interactief en anderen vertellen meer.

Niet alles is nieuw voor iedereen. Soms geven jongeren aan al wel enige kennis te hebben maar ook dan vinden ze het goed om de informatie nog een keer te horen. Juist de herhaling van informatie helpt bij het onthouden ervan.

Het wisselt of de jongeren na de les nog met vrienden/ouders over geld praten, of dat dit meer is geworden sinds de 'Hoe word je rijk?' lessen. Sommige leerlingen zeggen dat ze er met hun ouders niet echt over praten. Soms praten ze er wel met een broer of zus of met vrienden over. Anderen praten er juist wel met hun ouders over, ook als die het niet allemaal weten:

Ik liet mijn moeder ook al mijn aantekeningen zien, van wat ik heb gedaan. En ze zei: wel goed van je, dat je dit allemaal weet. En nu weet je ook wat er na je 18e gebeurt en hoe je je zorgtoeslag moet aanvragen. En dan heb je mijn hulp ook wat minder nodig, dan kan je het uit jezelf doen". [r3]

Deze leerling gaf ook aan dat ze haar ouders zeker mee laat kijken bij het aanvragen van een zorgverzekering, om zo fouten te voorkomen: *"Want stel ik doe iets fout. Dan weet ik dat allemaal niet. Ik wil het wel uit mezelf proberen, maar dat zij wel met me meekijken. Van dit doe je goed, dit doe je fout."* [r3]

Vorm van de lessen

De leerlingen vonden het fijn dat de lessen interactief waren en dat ze actief bij de lessen werden betrokken. Ze moeten antwoorden geven, opdrachten maken en er is afwisseling in de manier van lesgeven: er wordt gewerkt met spelletjes, stellingen en een quiz, zodat de leerlingen hun aandacht erbij houden:

"Een heel blokuur, twee blokuren, is het luisteren. Best snel is dan je aandacht weg. Dan is het wel leuk om iets geks te doen, een quiz. We hebben een poster gemaakt. Een gastdocent ervaringsdeskundige kwam vertellen over zijn/haar verleden. Dat houdt je bij de les." [r4]

De lessen worden ook ondersteund met filmpjes en de peer educator die over de eigen ervaringen met schuldenproblematiek komt vertellen. De leerlingen waarderen dat zeer, omdat de verhalen de problematiek tastbaarder maken. Door het delen van de eigen ervaringen van andere jongeren komt voor de leerlingen ineens veel dichterbij wat het betekent om schulden te hebben. De filmpjes en de verhalen maken daarom veel indruk op de leerlingen en de verhalen blijven hen goed bij. Twee leerlingen vertellen over de filmpjes:

"Ja bijvoorbeeld die filmpjes, dat ze anoniem jongeren laten praten over hun verleden, wat ze hebben gedaan en waarom ze een boete hebben gekregen. En dat ze dan op het eind zeggen dat je het niet zo ver moet laten komen, dat is wel echt in mijn achterhoofd blijven zitten." [r1]

"Die filmpjes helpen je wel meer hoor. Je ziet echt dat iemand anders de fout in is gegaan. En dan denk je bij jezelf, hey, dat wil ik niet zelf hebben". [r3]

En over de ervaringsdeskundige jongere (peer educator):

"Hij ging over zijn verleden praten, over dat hij dingen heeft gedaan die niet oké waren en dat hij daardoor is opgepakt. En de tijd dat hij vastzat, had zijn moeder een operatie die ze niet had gehaald. Heftig allemaal". [r1]

De peer educator kon volgens deze leerling ook goed uitleggen dat groepsdruk een rol kan spelen bij het nemen van verkeerde beslissingen. Verder zijn er ook aanvullende hulpmiddelen bij de lessen gebruikt, zoals een opschrijfboekje om aantekeningen in te maken: *"Ja we hebben een boekje waarin we alles opschrijven. Dat kan ik nog eens lezen".* [r2]

Verbeterpunten

Voor sommige leerlingen zouden de lessen nog iets interactiever kunnen. Voor hen is het veel informatie die ze moeten opnemen en ze benoemen ook wat dat betekent: veel luisteren, lang stilzitten, veel meeschrijven. Ze vinden het lastig om zo lang de concentratie op te brengen (ook omdat aantal lessen tijdens corona digitaal waren). Het zou helpen om meer praktijkgerichte werkvormen toe te voegen. Bijvoorbeeld een opdracht waarbij de jongeren een daadwerkelijk bestaand contract (telefoon, Netflix, Spotify of dergelijke) moeten ontleden en de voordelen, nadelen en gevaren uit dit contract moeten opzoeken. Dit zou het volgens de jongeren nog echter maken, waardoor de boodschap beter blijft hangen. Verder zouden ze het ook fijn vinden als er meer ruimte voor dialoog is zodat jongeren ook de kans krijgen hun eigen ervaringen kwijt te kunnen.

Ook noemen de leerlingen aanvullende onderwerpen die in de lessen aan bod zouden kunnen komen. De jongeren zouden nog meer willen leren over sparen en hoe je dat doet: *"Ja dat zou best interessant zijn. Want ik heb echt moeite met gewoon sparen. Ik kan dat echt niet. In het verleden, toen ik werk had, zodra ik geld op de bank had was het echt max een week en dan was het weer weg".* [r1] Verder vinden sommige jongeren het fijn om meer tijd en aandacht te hebben voor het onderwerp zorgverzekeringen (bijvoorbeeld over het eigen risico, de eigen bijdrage en wat er wel of niet wordt vergoed) en verschillende vormen van fraude (zoals marktplaatsfraude).

Alle leerlingen die we spraken, vinden het heel goed dat de lessen gegeven worden en zouden het ook aan andere jongeren aanraden: *"En ik vind wel echt dat 'Hoe word je rijk?' moet blijven op scholen. Dat ze weten, beseffen, dit moet ik doen. En wat er fout kan gaan. En wat je kan oplossen als het fout gaat".* [r3] Sommige leerlingen vinden het fijn dat 'Hoe word je rijk?' elk jaar wordt aangeboden op school, omdat ze het daardoor goed blijven onthouden. Sommigen geven aan behoefte te hebben aan de herhaling die 'Hoe word je rijk?' biedt, omdat de les soms wat snel ging.

Niet alle leerlingen vinden dat de lessen 'Hoe word je rijk?' goed aansluiten bij andere lessen op school. Maar tegelijkertijd benoemen ze dat het juist goed werkt dat de lessen door iemand van buitenaf worden gegeven en niet door de school zelf. Daardoor luisteren ze beter en zijn ze geïnteresseerder: *"Want het is van buitenaf. Van iemand die je niet echt kent, qua juf zeg maar. Dan denk ik wel, dat van buitenaf beter is om te horen. En van verschillende personen die het ook echt mee hebben gemaakt ook".* [r2]

1.3 Wat werkt?

Informatievoorziening specifiek gericht op jongeren met oog voor preventie

Het onderwijsprogramma sluit aan op de praktijk. ‘Hoe word je rijk?’ besteedt aandacht aan de belangrijkste oorzaken waardoor jongeren schulden maken (aangedragen door experts in de schuldhulpverlening). Veel jongeren weten hier nog weinig vanaf waardoor gericht gewerkt wordt aan preventie. De jongeren kunnen na afloop van de lessen goed verwoorden wat ze hebben geleerd: bijvoorbeeld hoe de zorgverzekering werkt, dat je boetes moet betalen, hoe je een eventuele betalingsregeling treft, wanneer je studiefinanciering moet aanvragen, et cetera.

Interactief en herhaling

De lessen van ‘Hoe word je rijk?’ zijn interactief van opzet. Het werkt goed dat de docenten niet van de eigen school zijn, maar van buiten komen. Een goede gastdocent met kennis van zaken en de capaciteit om dit op een leuke en enthousiaste manier over te brengen, wordt door de jongeren naast de inhoud als belangrijkste succesfactor genoemd. De gastdocenten zijn allemaal professionals die in hun dagelijkse werk jongeren met schulden begeleiden, zoals schuldhulpverleners, maatschappelijk werkers en politieagenten. De kracht van herhaling komt duidelijk naar voren. Door de herhaling van de leerstof, is de informatie uit de lessen voor de leerlingen goed te onthouden. Door te focussen op enkele belangrijke punten en deze vaak te herhalen zie je dat er bij de jongeren veel blijft hangen. Jongeren geven ook aan dat waar mogelijk een herhaling door de jaren heen nuttig zou zijn.

Ervaringsdeskundige jongeren

Het inzetten van externe gastdocenten/experts op het gebied van schuldhulpverlening wordt als zeer positief ervaren. ‘Hoe word je rijk?’ sluit goed aan bij de leef- en denkwereld van jongeren door het tonen van speciaal geproduceerde films, het aanbieden van diverse interactieve opdrachten en het inzetten van ervaringsdeskundige peer educators. De jongeren waren onder de indruk van het verhaal van de ervaringsdeskundige jongere en vonden het fijn dat de ervaringsdeskundige antwoord gaf op alle vragen en zo open was over zijn/haar eigen fouten.

II. Financieel spreekuur (Utrecht)

2.1 Een beschrijving

In Utrecht kunnen studenten van het ROC Midden Nederland naar het Financieel Spreekuur (FiS) voor vragen/zorgen rondom geld en schulden of praktische vragen (zoals het aanvragen van boekengeld bij het ontbreken van voldoende financiële middelen). Het FiS wordt geleid door studenten Sociaal Juridische Dienstverlening die stage lopen. Het zijn ook jongeren die andere jongeren ondersteunen en verder kunnen helpen. Zij kennen de sociale kaart van Utrecht, en kunnen bij schulden doorverwijzen naar het mbo-buurtteam, wat ook op de school geplaatst is. Naast het Spreekuur geven de jongeren van het FiS ook voorlichting in de klassen en zetten ze daarmee in op preventie (15). Het FiS ondersteunt bij financiële vragen over DUO, verzekering, schoolkosten, werk, etc. Medewerkers van het FiS helpen studenten om een helder overzicht te maken van hun geldzaken. Indien nodig helpt een medewerker van het FiS studenten ook met het opstellen van betalingsregelingen en andere vragen op het gebied van geld. Ook is er een studentenfonds beschikbaar voor studenten die hun leermiddelen niet zelf kunnen betalen.

Studenten kunnen op verschillende manieren bij het FiS terechtkomen. Zij kunnen via hun studentencoach of maatschappelijk werker doorverwezen worden, maar kunnen ook zelf contact opnemen via een contactformulier. Daarnaast is het FiS bereikbaar per email, WhatsApp en telefoon. Studenten kunnen tevens terecht bij Check It (https://www.checkitroc.nl/), een online platform voor praktische informatie en tips. Studenten kunnen via deze website informatie en tips zoeken over allerlei onderwerpen (o.a. over schulden, slaapproblemen, vragen over studiekeuze). Dat kan gemakkelijk en anoniem. Tevens kunnen studenten via Check It contact leggen met een schoolmaatschappelijk werker, een adviseur van het Centrum voor Studentontwikkeling, de BBL werkcoach en het Financieel Spreekuur.

2.2 Gesprekken met jongeren

Respondenten

Er is gesproken met vier jongeren van rond de twintig jaar, waarvan drie mannen en één vrouw. Van de vier jongeren wonen er twee nog thuis en twee wonen op zichzelf. De jongeren zijn nog druk bezig met school. Drie jongeren volgen momenteel een opleiding en werken daarnaast een aantal uur in de week (bijbaantje). Eén jongere werkt fulltime, maar is van plan om aan een nieuwe opleiding te beginnen zodra het schooljaar start in september. Geen enkele jongere ontvangt momenteel een bijstandsuitkering. Helaas is het na meerdere pogingen niet gelukt om een vijfde jongere te vinden. Daarnaast is op 16 maart 2022 een interactieve sessie georganiseerd. Alhoewel er veel uitnodigingen zijn verstuurd, was de opkomst laag. Uiteindelijk namen er drie jongeren deel aan de interactieve sessie.

Toegang tot de interventie

De jongeren zijn op een verschillende manieren bij het Financieel Spreekuur terechtgekomen. Verschillende jongeren zijn doorverwezen naar het FiS, bijvoorbeeld via een studentencoach, familielid, gemeente of begeleiders vanuit het AZC. Aanmelding gebeurde soms direct via deze personen, maar ook online via de website. Sommige jongeren hebben op eigen initiatief contact opgenomen met het FiS. Twee jongeren hebben online informatie opgezocht over wie hen kon helpen en zijn toen bij het FiS uitgekomen. Een andere jongere vertelt: *"Ik wist er van via mijn vorige loopbaanbegeleider. Ook heb ik op de website gekeken. Toen heb ik een email gestuurd."* [r2]

(15) Dit laatste deel van de interventie, voorlichting in klassen, maakt geen onderdeel uit van dit onderzoek.

Voorafgaand aan de hulp vanuit het FiS, hadden de jongeren verschillende financiële problemen. Zo liepen ze een maand achter bij de zorgverzekering, was het lastig om de huur te betalen of om het schoolgeld te betalen. Twee jongeren hadden ook moeite om hun leermiddelen te kunnen betalen en kwamen om die reden naar het FiS. Een jongere gaf aan dat de studiefinanciering ineens een stuk lager was en dat was even schrikken.

"Ik krijg normaal iets van 445 euro qua studiefinanciering. Vanaf januari kreeg ik het ineens niet. Dat merkte ik direct. Het was gedaald naar 88 euro. Dus ik schrok even, ik ging er direct achteraan. Ik wilde weten waar ik heen kon. Toen ben ik bij het FiS uitgekomen." [r4]

Omdat deze jongere ineens minder studiefinanciering ontving, ontstond er ook een achterstand met betalingen bij de zorgverzekering en bij de school.

Ervaringen met FiS

De meeste jongeren, alhoewel ze niet allemaal even veel contact hebben gehad met het FiS, zijn tevreden over de hulp en ondersteuning die zij ontvangen hebben. Het FiS pakt dingen snel op en handelt direct. Dat is voor de jongeren erg fijn en zorgt ervoor dat zij minder stress hebben. Daarnaast vraagt het FiS ook breder uit dan alleen financiële problemen. Dat geeft de jongeren het gevoel dat zij er ook terecht kunnen met andere (niet-financiële) problemen. Een jongere vertelt hierover:

"Ik schaam me er verder niet voor, ik ben best open over mijn financiële situatie. Maar mijn privésituatie is niet zo makkelijk. Ik heb niet veel spaargeld. Dat is gewoon zo. Dat is ook wel bekend. Dus het is wel goed dat FiS aanbood om me verder te ondersteunen. Dat gaf mij wel weer wat opluchting, dat ik weet dat ik daar om kan vragen." [r1]

Jongeren zijn erg tevreden met de financiële ondersteuning. De jongere die minder studiefinanciering ontving, vertelde hierover:

"Gister heb ik school weer betaald, ik ben weer helemaal bij. En vandaag ga ik de zorgverzekering betalen, ik heb net salaris gehad, en dan ben ik weer helemaal goed. Het was even wennen. Ik moet er eigenlijk niet op rekenen [studiefinanciering]. Je moet altijd wat apart leggen, daar ben ik deze week ook mee bezig. Dat ik het op kan vangen. Op een dag is de studiefinanciering ook weg en moet ik het allemaal zelf doen." [r4]

De andere jongeren vertellen dat zij dankzij FiS genoeg financiële middelen hebben om hun leermiddelen te betalen, waardoor zij zich weer op hun opleiding kunnen focussen. Bij een aantal jongeren was er enige ontevredenheid over de steun vanuit het studentenfonds. Er was bij een jongere na een jaar geen vergoeding meer mogelijk omdat het voor haar vanwege familieverplichtingen thuis, lange schoolroosters en het leren van Nederlands op dat moment niet haalbaar was om te werken naast de studie. Tot slot was er een student die tussen wal en schip dreigt te vallen vanwege het ontbreken van een verblijfsdocument. Dit wordt als eis gezien voor steun vanuit het studentenfonds, waardoor het ROC hier lastig hulp kan bieden.

> Het cijfer dat de jongeren aan het FiS zouden geven, varieert van een 7 tot een 9. Een jongere geeft aan niet echt lang genoeg contact te hebben gehad met FiS om daar wat over te zeggen. Een jongere geeft aan dat door corona het contact vooral telefonisch was, terwijl het ook fijn was geweest om een keer fysiek langs te komen. Tijdens een gesprek worden er toch wel persoonlijke dingen besproken en soms is het fijner om dat fysiek te bespreken.

Eerdere ervaringen met (schuld)hulpverlening

De jongeren die wij gesproken hebben, hebben op één na geen eerdere ervaringen met (schuld)hulpverlening. Een jongere heeft eerder wel hulpverlening gehad, maar niet op het gebied van financiën. Aan alle jongeren is gevraagd of zij in de toekomst, mochten zij nog vragen hebben, weer naar het FiS zouden gaan. Dat zouden de jongeren allemaal doen. Een jongere vertelt hierover:

"Ik weet nu wat FiS voor mij kan betekenen. En ik voel me ook vertrouwd om daarheen te gaan. En ze hebben gezegd dat ik later ook bij ze terecht kan. En dat weet je wel, maar toch wel fijn om te horen dat ze dat nog even zeggen en bevestigen." [r1]

Verbeterpunten

Gevraagd naar wat het FiS nog zou kunnen verbeteren, kwamen er nog een aantal suggesties.

"Ik had het fijner gevonden als ik me op het gesprek had voor kunnen bereiden. Als ze even wat dingen hadden toegestuurd van: 'hier gaan we het over hebben, bedenk het even of zet het even op een rijtje. Dan bespreken we dat tijdens de volgende afspraak'. Dat zou fijn zijn, dat vond ik nu lastiger. Ik denk dat het gesprek dan ook efficiënter gaat, want dan heb ik ook alles op een rijtje." [r1]

Daarnaast waren er nog suggesties om de bekendheid van het FiS te vergroten. Niet iedereen op school weet van het FiS en soms is het voor studentencoaches ook niet meteen duidelijk naar wie zij door kunnen verwijzen. Daar zou het FiS aan kunnen werken, zoals deze jongere vertelt:

"Misschien inplannen, is maar een idee hoor, dat als je ergens op begin van het jaar ervoor zorgt dat je docenten informeert of een keer een gastles verzorgen. Langskomen en vertellen, aan vooral eerstejaars, dat als ze problemen hebben, ze naar het FiS kunnen. Dan met studiefinanciering of wat dan ook, dat het FiS de plek is waar ze naartoe kunnen gaan. Dan weten ze het direct. En nemen ze ook zelf het initiatief. Op mijn school hangen er overal ook best wat posters. Bij een ingang of uitgang, of bij de receptie ofzo, je zou ergens een poster kunnen plaatsen van het FiS, dan zullen mensen het ook zien en erover praten. Dan bereik je al meer mensen, in plaats van dat mensen er zelf achter moeten komen." [r4]

Het FiS kan nog actiever worden in de algemene voorlichting en steun van jongeren op het gebied van inkomen (16). Als laatste werd nog de toegankelijkheid van de interventie genoemd. Ondanks dat de jongeren begrijpen dat er spelregels nodig zijn voor de beslissing wie wel en geen steun krijgt, hopen de jongeren dat er (ook) in de toekomst (nog meer) maatwerk geleverd kan worden, om te voorkomen dat er jongeren tussen wal en schip vallen.

(16) Dit is een rol die het FiS inmiddels ook heeft opgepakt, maar waar deze studenten zelf nog geen gebruik van hadden gemaakt.

2.3 Wat werkt?

Meerdere ingangen

Jongeren kunnen op verschillende manieren contact zoeken met het Financieel Spreekuur. Ook kunnen zij door verschillende personen doorverwezen worden. Als het contact eenmaal gelegd is, wordt er snel actie ondernomen.

Zowel voor korte als langdurige begeleiding

Het FiS helpt jongeren bij financiële vragen en kan helpen om een helder financieel overzicht te maken. Sommige vragen kunnen redelijk snel opgelost worden, waarna de jongeren weer verder kunnen. Het studentenfonds biedt een goede uitkomst bij acute en kortdurende financiële problemen, waardoor studieachterstanden voorkomen kunnen worden en stress kan worden verminderd. Sommige vragen hebben wat langere begeleiding nodig. Het FiS voorziet in beide behoeftes.

Toegankelijke hulp

De jongeren vinden het fijn dat vragen direct opgepakt worden en het FiS er direct mee aan de slag gaat. Daarnaast zijn de geïnterviewde jongeren erg tevreden over de communicatie vanuit het FiS. Ze hebben het gevoel er altijd terecht te kunnen en ze voelen zich snel op hun gemak (bij leeftijdgenoten).

Meerdere vormen van hulp

Daarnaast kunnen jongeren ook bij het FiS terecht voor niet-financiële problemen en kan het FiS eventueel doorverwijzen naar andere hulpverlening, mocht dat nodig zijn.

III. Team Financieel in Topvorm (Deventer)

3.1 Een beschrijving

In januari 2020 startte de gemeente Deventer met een nieuw project om jongeren met schulden eerder te bereiken. Ze gingen hiervoor gebruikmaken van de methode 'Vroeg Eropaf'. Deze methode wordt al in meerdere steden in Nederland toegepast en is erop gericht om eerder in contact te komen met inwoners. Het idee achter deze methode is dat door deze vroege benadering (vroegsignalering), voorkómen kan worden dat schulden problematisch worden. In Deventer is hiervoor team FiT (Financieel in Topvorm) opgericht. Zij bieden hulp aan iedereen met beginnende geldzorgen. Verschillende organisaties zijn betrokken bij deze manier van vroegsignalering. Woningcorporaties, energie- en waterbedrijven en zorgverzekeraars geven beginnende betalingsachterstanden door aan de gemeente. De gemeente bundelt alle meldingen die binnenkomen in DeltaView (softwareprogramma), waardoor ze een overzicht krijgen op persoons- en buurtniveau. Zo kunnen de medewerkers van team FiT individuele hulp aanbieden en collectieve interventies doen in een buurt met veel beginnende financiële problemen.

De interventie is gericht op jongeren die van 18- naar 18+ gaan. In die periode verandert er veel voor jongeren, ook rond hun financiën. De gemeente heeft in beeld welke jongeren tussen de achttien en negentien al beginnende schulden ontwikkelen. Dat is voor de gemeente het signaal dat er op financieel gebied iets niet goed gaat. Om deze jongeren te benaderen had de gemeente het plan om bij de jongeren thuis langs te gaan, om zo met ze in contact te komen. Door de coronacrisis en de bijbehorende maatregelen, is dit plan helaas niet van de grond gekomen. De gemeente heeft er toen voor gekozen om in januari 2021 ansichtkaarten te sturen, met daarop informatie over team FiT en de boodschap dat jongeren altijd contact op kunnen nemen.

De gemeente probeert niet alleen de schulden van de jongeren op te lossen, ze werken ook samen aan een toekomstplan. De gemeente werkt hiervoor samen met andere organisaties (o.a. het sociaal wijkteam, maatschappelijk werk, het werk- en re-integratiebedrijf) volgens de principes van mobility mentoring. Daarnaast probeert team FiT er ook achter te komen waar het bij de jongeren in de periode tot hun 18e mis is gegaan, om daar lessen uit te trekken.

3.2 Gesprekken met jongeren

Respondenten

Van de vijf jongeren waarmee gesproken is, zijn er drie mannen en twee vrouwen. De jongeren zijn allemaal begin twintig, waarbij de oudste vierentwintig jaar is. Drie van de vijf wonen zelfstandig of samen met een partner, de andere twee wonen thuis (bij hun moeder). Twee jongeren volgen een opleiding; twee jongeren werken fulltime; één jongere volgt momenteel geen opleiding en heeft ook geen werk, maar is wel op zoek. Deze laatste jongere is ook de enige die momenteel een uitkering ontvangt. Na meerdere pogingen is het helaas niet gelukt om jongeren te vinden voor de interactieve sessie. In overleg met de contactpersonen van de gemeente Deventer heeft Save the Children besloten om geen sessie te organiseren.

Toegang tot de interventie

De jongeren hebben veelal zelf het initiatief genomen om hulp te zoeken. Ze realiseerden zich dat ze hulp nodig hadden en gingen op zoek naar iemand die hen daarbij kon helpen. Vier van de jongeren zijn toen via een doorverwijzing bij team FiT terechtgekomen. Die doorverwijzing liep via een jongerenbegeleider, familie of het sociaal wijkteam.

"Toen ben ik gaan zoeken, zoeken, zoeken. Hoe kan ik het oplossen? Toen kwam ik in aanraking met iemand van het sociaal wijkteam. Zij heeft mij vrijwillig aangemeld bij de gemeente. Zo ben ik bij team FiT terechtgekomen." [r1]

Eén jongere heeft contact gezocht met team FiT naar aanleiding van de brief vanuit de gemeente:

"Ik kreeg een brief in de brievenbus, daar stond op dat ze mij wilden helpen met financiële problemen. Toen dacht ik, laat ik maar een berichtje sturen naar hen. Toen ben ik bij mijn contactpersoon bij FiT terechtgekomen." [r4]

De financiële situatie van de jongeren, vanaf het moment dat ze in contact kwamen met team FiT, is erg verschillend. Sommige jongeren spreken zelf over 'wat achterstanden', terwijl anderen inzien dat zij al een behoorlijke schuld hebben opgebouwd. Zij geven verschillende redenen voor het ontstaan van die schulden. Het begint in hun ogen vaak met iets kleins, zoals het niet betalen van de zorgpremie, iets kopen op afbetaling of het niet betalen van openstaande boetes; met het idee dat ze dat later nog gaan betalen.

"Ik bestelde dingen en dat je dan achteraf moest betalen. En ik wilde wel betalen, maar dat ging niet. Dan kwamen er ineens weer veel rekeningen binnen. Daar had ik niet goed over nagedacht. Op een gegeven moment dacht ik, shit, hoe ga ik dit oplossen?" [r1]

De jongeren geven aan dat ze hun problemen eerst zelf op probeerden te lossen, maar er zelf gewoon niet uitkwamen. Vaak omdat het ze ontbreekt aan een financieel overzicht.

"Daar is het begonnen. Het niet betalen van de zorgverzekering. En toen ik het niet meer betaalde, ging het eigenlijk van kwaad tot erger." [r5]

Het ontstaan van de schulden wijten de jongeren voor een groot deel aan zichzelf, maar zij vertellen ook dat zij het idee hebben bepaalde informatie gemist te hebben. Vooral het moment dat zij achttien werden en ineens 'financieel volwassen' waren, blijkt een belangrijk keerpunt, zoals deze jongere vertelt:

"Ik werd achttien en een maand later kwam ik erachter dat ik een zorgpremie moest aanvragen, zulke dingen. Het is niet met de paplepel ingegoten. En mijn ouders keken er niet echt naar om."

Ervaringen met FiT

De jongeren zijn over het algemeen erg tevreden over de hulp en ondersteuning die zij ontvangen van team FiT. Ze geven aan dat ze een fijne klik hebben met hun contactpersoon, bij wie ze zich op hun gemak voelen. Ze voelen zich geaccepteerd en hebben het gevoel dat iemand echt de tijd neemt om naar hun verhaal te luisteren. De sfeer is goed. Een jongere vertelt daarover:

"Je kunt ook met ze lachen. Het zijn eigenlijk mensen die je gewoon goed kent, waar je mee kan praten. Die je problemen weten, ook je privésituatie weten. Daar houden ze ook rekening mee." [r1]

De jongeren zouden, indien nodig, in de toekomst weer hulp zoeken bij team FiT. De jongeren geven aan dat ze zich gehoord voelen en dat ze zich op hun gemak voelen bij team FiT. Daarnaast weten ze nu ook waar ze terecht kunnen voor financiële hulp. Dus mocht het in de toekomst weer nodig zijn om hulp te vragen, hebben zij het gevoel dat ze nu al eerder om hulp kunnen vragen.

Het punt dat je bij team FiT terecht kan met andere – en dus niet financiële – problemen, ervaren ze als prettig:

"Ik wist niet dat het zo prettig was om ondersteuning te krijgen in zowel je geldzaken als andere dingen in je leven. En zo voelt het ook. Ik ben er tevreden over." [r2]

In alle interviews komt ook naar voren dat de jongeren erg tevreden zijn over de bereikbaarheid van team FiT en de communicatie. Ze kunnen altijd bellen of een appje sturen.

Team FiT biedt verschillende vormen van ondersteuning. Zo helpen ze bij het maken van een financieel overzicht, het opstellen van een budgetplan, regelen ze het contact met schuldeisers en helpen ze bij het opstellen van een betalingsregeling. Het is niet zo dat team FiT al het werk uit handen neemt, het is ook de bedoeling dat de jongeren zelfredzaam worden en zelf dingen regelen. Maar dat is per jongere en per situatie verschillend, en gaat op hun eigen tempo. Een jongere vertelt over dit leerproces:

"Ik heb een hoop dingen kunnen leren en beter kunnen begrijpen. Op het gebied van, wat is nu de waarde van geld en hoe belangrijk is het om rekeningen te betalen en hoe houd je het overzicht. En die ondersteuning vond ik heel fijn. Ik ben er heel wijs door geworden. Ik kan mezelf zijn en open en eerlijk zijn, zonder me te moeten schamen. Ik voel me niet gekleineerd. Wat dat betreft, ik heel blij met hoe ze daar mee omgaan. Vooral heel opluchtend gevoel als ik ging praten met FiT, ik kon me verhaal kwijt en er werd gekeken naar een oplossing. Nu ben ik zelf achter werk aangegaan om schulden weg te werken. Ik loop nog niet bij een vrijwillige bewindvoerder, maar daar zijn we wel naar aan het kijken. Ik heb een hoop info gehad en heb ook wat mee kunnen doen." [r2]

Wanneer team FiT contact opneemt met andere organisaties of schuldeisers, worden de jongeren goed op de hoogte gehouden en meegenomen in het proces. De doorlopen stappen worden goed uitgelegd. Het feit dat de jongeren hier ondersteuning bij krijgen, zorgt voor rust en stabiliteit. Ze vertellen dat sinds de betrokkenheid van team FiT, hun stress enorm is afgenomen. De jongeren hebben nu een reëel beeld over hoe ze ervoor staan. Dat geeft ze ook de mogelijkheid om langzaam weer wat verder vooruit te kijken, zoals deze jongere aangeeft:

"En verder heeft mijn contactpersoon bij FiT geregeld dat er iemand komt om mijn schulden in kaart te brengen. En ik krijg een jobcoach. Zodat ik over een tijdje weer terug kan naar de 'grotemensenwereld' zeg maar. En dat ik gewoon weer mee kan doen, zonder schulden." [r5]

Tijdens de interviews hebben we de jongeren gevraagd welk cijfer zij aan team FiT zouden geven. De jongeren gaven allemaal aan dat ze een 9 zouden geven. Waarbij een jongere zelfs een 9,5 zou geven en een andere jongere twijfelde tussen een 8 en een 9. Deze hoge cijfers zijn volgens de jongeren te danken aan het fijne contact met hun contactpersoon, het feit dat ze altijd bij team FiT terecht kunnen voor vragen (op financieel én niet-financieel gebied) en dat ze met de ondersteuning van team FiT meer rust en stabiliteit ervaren. *"Ik denk wel een 9. Omdat ze mij het gevoel geven… ik heb niet het idee dat ik een van de velen ben. Ze kijken echt naar wat het beste is voor mij. Ze steken hun nek uit voor mij. Ik voel me serieus genomen."* [r5]

Eerdere ervaringen met (schuld)hulpverlening

Twee jongeren geven aan eerder hulp gezocht te hebben. Dit was niet op het gebied van financiën, maar voor ondersteuning op andere leefgebieden. Zoals eerder al bleek, zijn de meeste jongeren via een doorverwijzing bij team FiT terechtgekomen. Zij wisten zelf niet goed waar ze heen moesten voor vragen over hun financiële situatie. Drie jongeren geven aan op dit moment ook nog vanuit een andere organisatie hulp te ontvangen. In hun ervaring sluit deze hulp goed aan bij team FiT. Er wordt goed afgestemd tussen de verschillende contactpersonen en de communicatie naar de jongeren wordt als goed ervaren.

Verbeterpunten

Een jongere had in het begin van het traject nog geen vaste contactpersoon waardoor deze persoon met twee mensen contact had: *"dat was wel irritant. De hele tijd afstemmen met twee mensen. Nu krijg ik dus een vast contactpersoon die over mijn financiële situatie gaat."* [r1] Een andere jongere geeft aan dat in het begin de betalingsregeling niet helemaal lekker liep, wat onduidelijkheid met zich meebracht. Ook dit is inmiddels verholpen. Een verbeterpunt dat door een andere jongere werd aangedragen, betreft het opstarten van het traject. Dat duurde bij deze jongere ongeveer een jaar, wat als lang werd ervaren:

"Want ik heb ook wel op het punt gestaan, ik stop, want ik schiet er niets mee op. Op het begin werd het voor mij alleen maar slechter. Want zij krijgen al mijn toeslagen, ik kreeg niks meer. Dus in het begin was het voor mij alleen slechter. Nu wordt het voor mij wel beter. Maar voor anderen kan dat misschien eerder." [r5]

3.3 Wat werkt?

Vindbaarheid

Team FiT probeert jongeren in een vroeg stadium te bereiken, door het versturen van ansichtkaarten/brieven. Eén jongere die wij spraken heeft hulp gezocht naar aanleiding van de ansichtkaart. Deze jongere wist niet waar hij terecht kon voor financiële problemen, dus het feit dat team FiT op deze manier jongeren benaderen, werd erg gewaardeerd.

Menselijke bejegening

Jongeren ervaren dat er snel contact wordt gelegd, ze ervaren een goede klik met hun contactpersoon waardoor ze snel een vertrouwensband op kunnen bouwen en team FiT is goed bereikbaar via de email, telefoon en WhatsApp. Jongeren kunnen altijd een berichtje sturen, ook in de avond of in het weekend. De jongeren worden ook goed op de hoogte gehouden van hun traject en hebben een reëel beeld van hun financiële situatie. Team FiT neemt de tijd om het hele proces uit te leggen en jongeren kunnen er altijd terecht met vragen.

Financiële ondersteuning met aandacht voor zelfredzaamheid

De begeleiding vanuit team FiT bestaat uit verschillende onderdelen die bijdragen aan de werking van de interventie. De onderdelen die hierbij naar voren komen zijn: het opstellen van een financieel overzicht, het maken van een budgetplan, leren omgaan met geld (o.a. door cursussen), hulp bij het invullen van formulieren en ondersteuning bij contact met andere instanties (o.a. schuldeisers). Hierbij wordt gewerkt aan de zelfredzaamheid van de jongeren.

Brede aanpak

Tegelijkertijd kunnen zij ook bij team FiT terecht voor niet-financiële problemen. Hierbij is er aandacht voor de toekomst.

Nazorg

De jongeren hebben het gevoel dat zij ook na hun traject bij team FiT terechtkunnen. Dat wordt erg gewaardeerd.

IV. NewFuture (Haarlem)

4.1 Een beschrijving

In het najaar van 2017 is het project NewFuture gestart om jongeren met problematische schulden in Haarlem en Zandvoort te helpen. De interventie is bedoeld voor jongeren van 18 tot 27 jaar met schulden die daardoor worden belemmerd in hun maatschappelijke ontwikkeling. Deze jongeren komen niet in aanmerking voor reguliere schulddienstverlening omdat er geen structurele inkomsten zijn. Het aanbod binnen NewFuture is tweeledig:

- Schuldenzorgvrij: oplossen van acute financiële problemen. De vrijwilligers van MoneyFit (jongerenportal van Schuldhulpmaatje Nederland) helpen bij het op orde krijgen van de schulden van deze jongeren. Als dat dossier compleet is, zorgen consulenten van Schulddienstverlening voor het onderhandelen met de schuldeisers en het afkopen van de schulden tegen een relatief laag percentage. Jongeren lossen gedurende drie jaar af. De gemeente wordt dan de enige schuldeiser.
- Coaching en begeleiding: wanneer de ergste zorg is weggenomen, helpen maatschappelijke partners de jongeren door hen meerjarig te coachen en te begeleiden. Jongerencoaches van Centrum Jeugd en Gezin, Streetcorner Work en Leger des Heils begeleiden deze jongeren in houding en gedrag. De problemen op verschillende leefgebieden worden in kaart gebracht en aangepakt, waar nodig in directe samenwerking met de benodigde (specialistische) dienstverlening. Er wordt gewerkt met de zelfredzaamheidsmatrix.

Deelname aan het project is voor de jongeren niet vrijblijvend. De jongeren moeten tegenprestaties leveren, in de vorm van:

- Opleiding of werk. Ondersteund door gemeente en maatschappelijke partners. Ook is gestart met sociaal ondernemers in Haarlem, NewFuture@Work.
- Deelname aan groepstrainingen. Verschillende thema's komen daarin aan bod (omgaan met geld en budgetteren, bouwen aan zelfvertrouwen, versterken sociale relaties).

4.2 Gesprekken met jongeren

Respondenten

Van de vijf jongeren waarmee is gesproken, zijn er vier vrouw en één man. De jongeren zijn tussen de twintig en zeventwintig. Vier van de vijf wonen zelfstandig in een kamer of een appartement; één woont nog thuis (bij moeder). Twee jongeren volgen een opleiding; één volgt een BBL-traject (vier dagen werken en een dag school); één is werkloos en heeft een uitkering; en één heeft geen werk en volgt ook geen opleiding. Deze laatste jongere heeft wel plannen om weer een opleiding te gaan beginnen. Op 17 maart 2022 heeft een interactieve sessie plaatsgevonden met jongeren die deel hebben genomen aan de interventie. Er namen drie jongeren en twee hulpverleners deel aan de sessie.

De verhalen omtrent het ontstaan van de schulden liepen uiteen. Een veel terugkerend thema was het ontbreken van voldoende kennis over financiële zaken, waardoor er kort na de achttiende verjaardag problemen ontstonden. Enkele voorbeelden hiervan waren het niet aanvragen van zorgtoeslag, of het juist wel besteden van zorgtoeslagen en het niet betalen van de zorgverzekering. Ook boetes zorgden voor problemen, met name boetes op boetes bij het niet tijdig betalen.

Uiteindelijk ontstond er vaak al snel een vicieuze cirkel waar moeilijk uit viel te komen, waardoor bijvoorbeeld brieven op termijn niet meer geopend werden. Eén van de jongeren omschrijft deze situatie als jongleren met één balletje te veel:

"Ik kwam bij NewFuture terecht op een punt dat ik nog wel rondkwam, mijn vaste lasten kon ik wel betalen, mijn boodschappen kon ik doen, mijn auto kon ik tanken, maar het was alsof ik iedere maand aan het jongleren was met één balletje te veel. De ene maand laat je je zorgverzekering een keer vallen, de andere maand is het de verzekering van je auto of je internet en tv-abonnement. Je bent continu aan het jongleren, dat was voor mij heel duidelijk een situatie waarin ik niet wilde blijven hangen want dat kon alleen maar fout gaan." [r3]

Een jongere geeft aan dat de schulden ontstonden door toedoen van een ander. Deze jongere had zelf geen schulden opgelopen, maar woonde samen met iemand die veel schulden had, soms ook via gezamenlijke rekeningen of op gezamenlijke naam, waardoor deze jongere uiteindelijk zelf ook in de problemen raakte.

Toegang tot de interventie

De jongeren zijn op verschillende manieren bij NewFuture terechtgekomen. Sommigen zijn hulp gaan zoeken op internet en kwamen zo bij NewFuture terecht; anderen werden doorgestuurd vanuit een maatschappelijke organisatie of kregen de tip van een medestudent: *"kijk even bij de gemeente, die hebben vast wel iets van een traject, een programma, waarmee ze je kunnen helpen"*. [r1] Een van de jongeren leerde het initiatief kennen via een brief van een energiemaatschappij, waarin werd aangegeven hoe ze hulp konden zoeken als ze de rekening niet meer konden betalen. De aanmelding werd door de jongeren als erg fijn en makkelijk ervaren.

'Ondanks dat ik een flinke schuld bleek te hebben ging ik na mijn intake met en positief gevoel naar huis, omdat ik voelde dat dit het begin was van de oplossing'. [r3]

Ervaringen met NewFuture

De jongeren zijn heel tevreden over de eerste kennismaking met NewFuture. Ze geven aan dat ze snel werden teruggebeld, gelijk terechtkonden en de hulp kregen die ze op dat moment nodig hadden. Ze kregen ook veel informatie over wat ze eerst moesten uitzoeken (een overzicht maken van alle betalingsachterstanden en schulden), het 'papierwerk', zoals een van de jongeren het omschrijft. De jongeren waren tevreden over de bejegening in het eerste gesprek:

"Ik had niet veel verwachtingen. Maar het was echt fijn. (…) En ze gaf me de mogelijkheid om even na te denken, om het rustig te laten bezinken." [r4]

Jongeren zijn tevreden over de begeleiding bij het regelen van geldzaken, zoals bijvoorbeeld, het bemiddelen over betalingsachterstanden, het bemiddelen met schuldeisers of het afsluiten van een betalingsregeling: *"als ik een keer moet bellen doe ik dat samen met haar. Of mailtjes sturen, dat vind ik ook nog lastig"*. [r1] Eén van de jongeren geeft aan dat andere mensen ouders hebben die die rol vervullen.

Voor deze jongere vervult de coach deze ondersteunende rol. De coaches helpen ook met andere zaken dan schulden en betalingsachterstanden. Ze helpen de jongeren bij solliciteren, een opleiding kiezen en die weer gaan volgen en ze stimuleren ze bijvoorbeeld om te gaan sporten: *"Ook met andere problemen, kan ik bij haar terecht. Zij verwijst me ook door. Ze helpt met zoeken naar werk, stuurt door waar ik kan solliciteren."* [r5]

Verder wordt het gewaardeerd dat de jongeren een vast contactpersoon hebben waarbij ze terecht kunnen en dat de begeleiding heel benaderbaar en laagdrempelig is:

"Met mijn coach bij NF [NewFuture], heb ik niks te klagen. Altijd als ik bel, dan helpt zij mij meteen. Ik kan er altijd terecht. Zij is echt heel fijn". [r5]

Vaak zijn de trajectbegeleiders ook jong (25-30) en dat maakt dat de jongeren weinig afstand voelen tot hun begeleider:

"Wat mij hielp, het zijn beste jonge mensen. Als het een ouder iemand was geweest, dan had ik nog wel twee keer nagedacht om dit te doen". [r4]

De jongeren voelen een vertrouwensband met hun begeleider. Eén van de jongeren spreekt van 'een klik' met de begeleider.

Veel jongeren geven aan van tevoren bang te zijn om beoordeeld te worden, enkelen gaven aan dat die angst samenhield met ervaringen met andere hulpinstanties in het verleden. Ze waren daarom blij dat dit bij NewFuture niet het geval was. De begeleiders waren behulpzaam, niet veroordelend en luisterden goed. Hierdoor waren de jongeren opener en durfden ze eerlijk te zijn over hun problemen. Ook hadden de jongeren het gevoel dat er echt doorgepakt werd en dat er snel en zichtbaar actie werd ondernomen.

'Je wordt goed geholpen maar je wordt ook zelf aan het werk gezet, dat vind ik goed, want na het traject moet ik het ook zelf gaan regelen.'

Dat ze zelf aan het werk werden gezet, werd als positief ervaren omdat ze op hun eigen verantwoordelijkheid werden gewezen, maar toch ook werden ondersteund. Sommige jongeren hadden hun zaken al goed op orde, waardoor dit snel en gemakkelijk verliep. Er waren echter ook jongeren die met hele tassen vol (vaak ongeopende) post aankwamen. Ondanks dat het tijd kost om dit op orde te brengen, geven de jongeren aan dat er een enorme last van hun schouders viel zodra hun schulden in kaart waren gebracht. Ondanks dat het een flink bedrag was, voelde het aan als een begin van de oplossing, waardoor positieve gevoelens overheersten. Ook werd het als erg fijn ervaren dat de gemeente de enige schuldeiser wordt, waardoor ze niet meer continu worden geconfronteerd met aanmaningen, brieven of incassotrajecten.

> We hebben de deelnemers gevraagd welk cijfer ze geven aan NewFuture. Het laagst gegeven cijfer is een 7,5-8 en het hoogste een 10. Degene die een 10 geeft, benadrukt de laagdrempeligheid van de begeleider en de open communicatie. Degene die een 7,5-8 geeft kan geen minpunten benoemen, maar geeft aan dat 'je geen perfecte score' kan hebben. Een jongere die een 8,5 heeft legt de nadruk op de rust die de begeleiding heeft gecreëerd:
>
> "*Een 8,5. Want ze maken het wel echt veel makkelijker voor jongeren. Want je komt met zoveel stress te zitten, dat je niet eens weet wat je met je leven moet doen. Of welke kant je op wil gaan, of wat je wil bereiken. Zij hebben dat opgenomen. Merk er niets meer van, had ik meer tijd en rust in mijn hoofd. Waardoor ik meer kon concentreren op mijn leven op te zetten en weer door te gaan." [r2]*

Het duurt soms lang voordat de gemeente een deal kan sluiten met de schuldeisers. Om te voorkomen dat deze wachttijd tot stilstand leidt, is er een oplossing gekomen. De jongeren kunnen alvast in een traject gaan, waarbij ze een wekelijks budget te besteden krijgen en de rest van het inkomen automatisch wordt gespaard. Dit spaargeld wordt dan gebruikt voor de aflossing zodra de deals met de schuldeisers gesloten zijn. Jongeren geven aan dat de lange wachttijd soms wel frustrerend was, maar dat de tussenoplossing (waarbij ze vast geld sparen) een goede uitkomst bood.

Eerdere ervaringen met (schuld)hulpverlening

Alle vijf de jongeren hebben geen eerdere ervaringen gehad met schuldhulpverlening. NewFuture is voor hen allemaal de eerste keer dat ze met een vorm van schuldhulpverlening in aanraking komen. Ze denken wel dat NewFuture voor hen geschikter is dan de reguliere schuldhulpverlening, omdat het zich specifiek op jongeren richt. Daardoor voelen ze zich er op hun gemak, kunnen ze zichzelf zijn en schamen ze zich niet voor de situatie waarin ze terecht zijn gekomen. De jongeren zouden ook zeker opnieuw naar NewFuture stappen als dat in de toekomst nodig mocht blijken te zijn. De begeleiders geven hen ook het gevoel dat ze altijd opnieuw mogen aankloppen, ook voor kleine dingen. Wel gaan ze er zelf vanuit dat dat niet meer nodig is, dat ze na afronding van het traject financieel helemaal op eigen benen kunnen staan.

Verbeterpunten

De overgang van begeleiding door NewFuture naar begeleiding vanuit de gemeente wordt door meerdere jongeren uitdagend gevonden. Het was in het begin soms niet duidelijk naar wie dingen opgestuurd moesten worden of met wie de communicatie plaats zou moeten vinden. Ook vonden enkele jongeren de overgang naar een wat zakelijkere begeleiding lastig. Zo was er minder intensief contact en was het contact ook wat minder persoonlijk van aard dan dat bij NewFuture het geval was. Voor sommige jongeren was dit prima omdat zij geen behoefte hadden aan heel intensief contact. Enkele jongeren geven echter aan dat ze graag wat intensiever begeleid zouden willen worden en dat ze het nodig hebben dat iemand hen wat meer achter de broek zit om zaken in orde te brengen.

Vanwege corona hadden veel jongeren nog geen face-to-face contact gehad met de contactpersoon bij de gemeente en dit werd als lastig ervaren. Jongeren geven als suggestie mee om te zorgen voor een meer persoonlijke begeleiding, zodat jongeren die dit nodig hebben extra ondersteuning kunnen krijgen. Sommige jongeren zouden graag hebben dat de groepssessies weer nieuw leven werd ingeblazen. Als tip werd meegegeven dat het lastig is om bij verhuizing(en) goed in beeld te brengen welke brieven er allemaal zijn gemist. Doordat er soms brieven op oude adressen belanden is het overzicht soms niet compleet. Het zou volgens de jongeren goed zijn om een vaste werkwijze te vinden voor jongeren die verhuizen, om te voorkomen dat brieven gemist worden en om te voorkomen dat ze het traject moeten verlaten.

Meerdere jongeren geven aan dat het een grote uitdaging was om hun uitgavenpatroon stevig te veranderen om zo rond te kunnen komen van het weekgeld. De jongeren vonden het lastig dat het soms zo lang duurde voordat ze konden beginnen met aflossen. De jongeren die het project hadden afgerond en schuldenvrij waren geven aan blij te zijn weer op eigen benen te staan, maar dit ook spannend te vinden. Ze zouden graag een stok achter de deur houden en een vorm van ondersteuning blijven houden. Sommige jongeren geven aan graag nog extra begeleiding of training budgetbeheer te krijgen om zelf te leren hun geld goed te beheren om zo problemen in de toekomst te voorkomen. Het zou fijn zijn als ze op vrijwillige basis ook na het traject nog een vorm van budgetbeheer behouden, waardoor ze automatisch kunnen sparen tot ze een veilige basis hebben en financiële tegenvallers kunnen opvangen.

4.3 Wat werkt?

Toegankelijkheid

De website van NewFuture is heel toegankelijk en goed vindbaar (de website komt bijvoorbeeld als eerste naar voren bij een zoekactie van jongeren voor hulp online). Dit maakt dat NewFuture de jongeren goed bereikt. Na een hulpvraag volgt een eerste gesprek. Het eerste gesprek wordt als prettig ervaren. Er wordt snel contact gelegd en de begeleiders geven snel antwoord en houden de jongeren goed op de hoogte.

'Samen' met vaste begeleider

De coaches van NewFuture helpen de jongeren met bellen en mailtjes sturen wanneer dat nodig is. Ook helpen ze in het algemeen met het regelen van geldzaken. De coaches geven adviezen over geldzaken en helpen ook concreet met zaken aanpakken. Ze doen dat samen met jongeren. Die krijgen hierdoor snel hulp en leren zo hun geldzaken zelf te regelen (leren om het zelf te doen).
De jongeren kunnen altijd bij NewFuture terecht. De bereikbaarheid van de coaches is groot en de hulp is heel laagdrempelig. Er is één contactpersoon, de zogenoemde coach, die de jongere begeleidt. Dat is voor de jongeren heel overzichtelijk en helpt bij het creëren van een vertrouwensband. Ook is er geen sprake van rolvermenging. De persoon die voor financiële zaken zorgt en dus het geld van de betreffende jongere beheert, is niet dezelfde persoon met wie de jongere over persoonlijke zaken praat.

Brede aanpak

De jongeren kunnen ook met andere problemen dan geldzaken bij NewFuture terecht. Bijvoorbeeld met vragen over school, werk, regelingen, sporten et cetera.

Overnemen geldzorgen

NewFuture neemt de geldzorgen van de jongeren over, waardoor zij zich weer snel kunnen richten op andere aspecten van hun leven. Door het overnemen van de geldzorgen valt er een heleboel stress weg (stressreductie) bij de jongeren. Ook geeft het rust en duidelijkheid. Ze krijgen elke week geld en de aanpak geeft de jongeren weer het vertrouwen dat het goed komt.

De bejegening/communicatie is op jongeren afgestemd

De jongeren vinden het prettig dat de interventie NewFuture helemaal gericht is op jongeren. Dat geeft ze het gevoel dat ze zichzelf kunnen zijn en dat ze zich niet beter hoeven voor te doen dan ze zijn (bijvoorbeeld dat ze zich niet volwassener hoeven te gedragen dan ze zijn). Ook voelen de jongeren geen schaamte over hun situatie. De open bejegening door de (jonge) coaches is heel prettig en de hulp voelt vrijwillig en niet gedwongen. De coaches zijn altijd realistisch en eerlijk en de communicatie verloopt daardoor goed.

V. Opr€cht (Arnhem)

5.1 Een beschrijving

Uit gesprekken die de gemeente Arnhem voerde met jongeren bleek dat zij de weg naar schuldhulpverlening slecht vinden. Zij weten niet waar ze terecht kunnen, de drempel is te hoog en de wijkteams en de gemeente worden gezien als 'te officiële' instanties. Van hieruit is in 2019 het initiatief Opr€cht gestart, om jongeren tussen de 18 en 27 jaar met schulden in Arnhem te helpen bij het oplossen van hun schulden. Opr€cht is een buddynetwerk waarbij buddy's jongeren met schulden begeleiden naar bestaande hulpverlening. Dit buddynetwerk is tot stand gekomen door een samenwerking tussen drie organisaties: Stichting JAM, AM-Supportteam en Presikhaaf University. De buddy's krijgen een tweedelige training:

1. Hoe ben je een goede buddy?
2. Hoe is de financiële dienstverlening in Arnhem geregeld?

De drie organisaties zijn laagdrempelig, onderdeel van de doelgroep en hebben een groot netwerk in de stad. Daarnaast zijn er ook samenwerkingsverbanden met woningcorporaties, de rechtbank, scholen en het CAK (17).

De buddy's werken outreachend. Zowel online als offline gaan ze op zoek naar jongeren met schulden. Opr€cht zit bijvoorbeeld op Instagram, Snapchat en TikTok, maar is ook op straat te vinden, bijvoorbeeld op voetbalveldjes of in de stad. Wanneer een jongere met schulden in beeld is, wordt het onderwerp bespreekbaar gemaakt en wordt er aan een vertrouwensband gewerkt. Jongeren mogen zelf een buddy uitkiezen en kunnen 24/7 bij deze buddy terecht. Opr€cht werkt niet met aanmeldformulieren, maar probeert aan te sluiten op de leefwereld van de jongeren. Zodra een jongere aan een buddy gekoppeld is, worden waar nodig papieren en de administratie op orde gemaakt, wordt de jongere bij de schuldhulpverlening aangemeld en gaat de buddy mee naar afspraken totdat de jongere het alleen kan. Wanneer een jongere andere hulpverlening nodig heeft naast schuldhulpverlening, wordt het wijkteam ingeschakeld. De buddy gaat ook dan mee naar gesprekken.

5.2 Gesprekken met jongeren

Respondenten

Van de vijf jongeren waarmee gesproken is, zijn er drie vrouwen en twee mannen. Vier van de jongeren zijn begin twintig en één jongere is wat ouder, namelijk zevenentwintig jaar. Drie van de vijf wonen thuis en twee wonen zelfstandig. De jongeren zijn nog druk bezig met school, vier van hen volgen momenteel een opleiding. Van deze vier jongeren hebben drie jongeren ernaast ook nog een bijbaan. Eén jongere werkt momenteel, maar wil in de toekomst nog aan een opleiding beginnen. Geen enkele jongere ontvangt momenteel een bijstandsuitkering.

(17) Opr€cht wordt ook door het Verwey-Jonker Instituut onderzocht in opdracht van VWS in het kader van de Effectmeting Challenge Schuldhulp. Op basis van de CAK-lijst worden inwoners (en hier dus jongeren) actief benaderd middels een huisbezoek om zo hulp te bieden bij financiële problemen/ schulden. Zie ook de volgende link met informatie over het onderzoek: Schulden sneller signaleren - Verwey-Jonker Instituut

Op 10 november 2021 heeft Save the Children een interactieve sessie georganiseerd met jongeren die deel hebben genomen aan de interventie. Er namen twee jongeren en drie hulpverleners deel aan de sessie. De interactieve sessie werd gehouden in een periode van hoge corona besmettingscijfers, wat de organisatie bemoeilijkte. De opkomst was daardoor laag. Via de telefoon is er wel nog extra input gegeven van deelnemers die niet fysiek aanwezig konden zijn.

Toegang tot de interventie

De jongeren zijn voor het merendeel via een verwijzing bij Opr€cht terechtgekomen. In een aantal gevallen ontvingen de jongeren ondersteuning vanuit een andere organisatie, maar was er meer aandacht nodig voor de financiële problematiek. De jongeren zijn toen doorverwezen naar Opr€cht. Een jongere vertelt hierover:

"Ik zat zelf in de schulden, mijn buddy had al eerder een voorstel gedaan om mij bij Opr€cht aan te melden. Hij wist dat ik moeilijkheden had. Dat ik niet echt de dingen op orde had. Ik was ook iemand, ik reageerde niet zo gauw op berichten en brieven. Ik had het berichtje van mijn buddy eerst ook niet gezien, dat hij dat voorstelde. Later, een paar maanden, werd het me te veel. Toen opende ik het gesprek en toen zag ik dat. Toen voelde ik me schuldig, want ik wilde vragen of hij mij kon helpen. Om iets voor mij te betekenen. Toen zijn we samen gaan zitten. Met mijn moeder en buurvrouw en het wijkteam. Toen zijn we samen tot de oplossing gekomen dat Opr€cht bij mij past en ik ook in aanmerking kwam. Zo ben ik daar terechtgekomen, door de mensen om mij heen. De mensen om mij heen hebben mij echt geholpen." [r5]

De jongeren worden bereikt vanuit een breed netwerk van sociale organisaties, medewerkers op scholen en de gemeente. Via deze netwerken konden de jongeren meteen aangemeld worden. Het gemak van aanmelding werd door de jongeren als een pluspunt van deze interventie gezien. Aanmelding was mogelijk via Whatsapp en er werd daarna snel actie ondernomen. De jongeren kregen binnen vierentwintig uur een reactie en dat was sneller dan ze verwacht hadden. Dit zorgde voor een positief gevoel bij de jongeren en heeft hun vertrouwen in de organisatie vergroot.

De financiële situatie van de jongeren loopt erg uiteen. Voor een paar jongeren waren de schulden nog redelijk overzichtelijk en was de schuld nog niet erg opgelopen. Zij zijn toen in een vroeg stadium doorverwezen naar Opr€cht. Bij de andere jongeren heeft het langer geduurd voordat zij aan de bel trokken, waardoor de schulden ook meer zijn opgelopen. De jongeren geven aan vooral schulden te hebben bij de zorgverzekering, DUO of door het niet betalen van een telefoonabonnement. Een jongere heeft bijvoorbeeld de studiefinanciering door laten lopen, omdat diegene nog geen werk had. Dat heeft voor een hoge schuld gezorgd. Jongeren geven aan het financiële overzicht kwijt te zijn:

"Ik had veel schulden en ik wist niet welke ik wel en niet moest betalen. Toen had ik hulp nodig. En daarom ging ik naar die buddy." [r3]

Brieven werden bijvoorbeeld ook niet meer open gemaakt en gelezen. Een andere jongere vertelt dat een schuldeiser zelfs geen regeling meer wilde treffen *"omdat ik ook niet meer reageerde. Ik durfde het ook niet meer. Zo ben ik verder in de schulden terecht gekomen."* [r5]

Ervaringen met Opr€cht

De jongeren zijn over het algemeen erg tevreden over de hulp en ondersteuning die zij vanuit Opr€cht ontvangen. Ze vinden het fijn dat het eerste contact snel gelegd wordt. Ze hoeven niet lang te wachten. *"Ik kreeg gelijk antwoord, gelijk uitleg. De buddy stelde zich voor en vroeg of ik op gesprek kon komen."* [r1]

Al vanaf het eerste contact voelen de jongeren zich gehoord en serieus genomen. Een jongere geeft aan dat ze dacht dat het ongemakkelijk zou zijn:

"Want ik was 19 toen en zat al in de schulden. Maar ze zeiden: Nee, is normaal, kan gebeuren, je bent jong, je leert met geld omgaan. Dat stelde me gerust. Toen dacht ik meteen: ik heb vertrouwen dat ze me best wel goed helpen." [r1]

Het contact met de buddy wordt door alle jongeren als zeer positief ervaren. Ze vinden het fijn dat de buddy ook wat jonger is, waardoor het makkelijker is om een connectie te maken. Het voelt sneller vertrouwd. Het contact met hun buddy is ook erg laagdrempelig, ze hebben het gevoel dat ze alles kunnen vragen. De jongeren zijn blij dat de buddy's ook buiten kantoortijden te bereiken waren, omdat veel jongeren juist in de avonduren tijd hebben om problemen aan te pakken. Ook werd het als een groot voordeel beschouwd dat er goed gekeken werd naar een geschikte buddy, die past bij de persoonlijkheid en begeleidingswensen van de jongeren. Je kan bij je aanmelding aangeven wie je voorkeur als buddy heeft. Op de website stellen alle buddy's zich even kort voor. Ook werd er aangegeven dat er de mogelijkheid was om te wisselen van buddy als er toch geen goede klik is.

Vanuit Opr€cht worden de jongeren op verschillende manieren ondersteund. De buddy's helpen met het creëren van een financieel overzicht, het opzetten van betalingsregelingen, budgetbeheer, het contact opnemen met schuldeisers en het invullen van formulieren. Opr€cht stemt ook af met andere organisaties – bijvoorbeeld met de school van de jongeren of het wijkteam– en houdt de jongeren ook goed op de hoogte van het contact met andere organisaties. De buddy's proberen de jongeren ook mee te nemen in het traject, zodat ze in de toekomst zelf hun financiële zaken kunnen regelen.

"Ik heb een buddy die mijn vaste contactpersoon is. We zijn nu bezig met sparen zodat ik mijn rijbewijs kan halen. En ze heeft geholpen met het beheren van mijn budget: hoeveel kan ik uitgeven. Hoeveel geef ik uit? Eigenlijk lette ik niet zoveel op. Ik gaf het uit en keek aan het einde van de maand of ik nog wat over had. Ik had vaak nog wel wat over, maar niet echt om te sparen. Zij helpt me met kijken naar: Wat heb ik over? Hoeveel werk je? Hoeveel wil je sparen? En ze heeft geholpen met een spaarrekening openen. En een beetje controleren." [r1]

Samen met de buddy worden de schulden in kaart gebracht. Dit werd door de jongeren als een spannend maar ook fijn moment ervaren, waarbij je beseft dat je nu echt aan een oplossing gaat werken. Jongeren vonden het fijn dat ze niet veroordeeld werden en dat de buddy overzichtelijk en gestructureerd te werk ging. Er kwam hierdoor duidelijkheid en er was weer perspectief. Dit gaf vertrouwen. In sommige gevallen bleken de schuldproblemen van de jongeren nog niet problematisch. In deze gevallen kon de buddy samen met de jongeren de problemen direct oplossen door bijvoorbeeld betalingsregelingen te treffen. In andere gevallen waren de schulden problematischer en moesten ze doorverwezen worden naar de schuldhulporganisatie.

Het werd als positief ervaren dat de buddy van Opr€cht ook in de periode van de overgang van Opr€cht naar de schuldhulporganisatie betrokken bleef en vaak toch nog een stap extra zette, terwijl er eigenlijk al een overdracht aan de schuldhulporganisatie had plaatsgevonden.

Naast de financiële ondersteuning, is er bij Opr€cht ook veel aandacht voor (eventuele) persoonlijke problemen waar de jongeren mee zitten. De buddy's proberen de jongeren zo goed mogelijk te helpen of ze helpen de jongeren om een geschikte organisatie te vinden waar ze terecht kunnen. Opr€cht biedt een luisterend oor en de jongeren vinden het fijn dat ze ook met privéproblemen bij hun buddy terecht kunnen. Een jongere vertelt hierover:

"Hij appt sowieso op zondag of op maandag, van hoe is je week geweest? Hij denkt wel altijd aan me. En eigenlijk hoeft hij dat niet te vragen, ze zijn er eigenlijk alleen voor dat hij mijn financiële zaken doet. Het hoeft niet, maar dat doet hij wel."[r2]

De jongeren geven hoge cijfers aan Opr€cht. Twee jongeren geven een 8, twee jongeren een 8,5 en een jongere geeft een 9. Deze hoge cijfers zijn te danken aan het feit dat de jongeren zich echt geholpen voelen. Opr€cht is snel in het opzetten van de financiële ondersteuning, waardoor het voor jongeren voelt alsof er 'een last van hun schouders valt'. Een jongere vertelt:

"Ik heb gezien dat ze verbinding proberen te maken met iedereen, dat vond ik mooi om te zien. Je bent niet een nummer, je bent een mens. Dat is heel mooi. Ook om te voelen als je in die situatie zit. Dat iemand er voor je is en naar jou luistert en mogelijke oplossingen bedenkt. Dat doen ze goed." [r4]

De jongeren hebben het gevoel dat ze weer kunnen geloven in een schuldenvrije toekomst.

Eerdere ervaringen met (schuld)hulpverlening

Meerdere jongeren hebben al eerder hulp gezocht. Deze hulp had betrekking op andere leefgebieden. Zo kregen twee jongeren ondersteuning vanuit een jeugdzorg organisatie in Arnhem. Een andere jongere had eerder al contact met het wijkteam, maar zegt hierover:

"Bij het wijkteam moest ik veel dingen zelf doen. Ik had veel verantwoordelijkheid. Dat was voor mij toen niet goed. Opr€cht nam mij veel meer aan de hand en liet mij dingen zien. Dat vond ik fijner." [r5]

Eén jongere had in een eerder stadium al contact over problematische schulden en ontving schuldhulpverlening vanuit een andere organisatie. Echter vond deze jongere dat de hulp niet goed aansloot bij de situatie en is deze jongere op zoek gegaan naar een andere organisatie en is uiteindelijk bij Opr€cht terechtgekomen. De jongeren geven aan dat zij, mochten zij in de toekomst weer hulp nodig hebben, weer graag naar Opr€cht zouden gaan. Ze voelen zich er op hun gemak en worden goed meegenomen in hun traject. Toch geeft een jongere ook aan dat, omdat er veel aandacht is voor zelfredzaamheid, het in de toekomst niet meer nodig is om naar Opr€cht te gaan: *"Als ik dat allemaal zelfstandig aankan, dan heb ik Opr€cht niet meer nodig." [r1]*

Drie jongeren ontvangen momenteel hulp vanuit een andere organisatie, naast de hulp van Opr€cht. Zij geven aan dat er goed afgestemd wordt tussen Opr€cht en deze organisaties en dat dit ook goed naar hen wordt gecommuniceerd. Een jongere vertelt hierover:

"Ja die werken goed samen. Ja die hebben contact met elkaar, ze hebben elkaars nummer. Ze hebben een overzicht met elkaar. Ze vragen ook aan elkaar: is dit goed, is dat goed, ga jij dit doen, ga je dat doen? Dat is echt wel goed. Nog niet zo heel lang geleden hebben we met zijn allen samen op het kantoor van [organisatie] gezeten, waarin [buddy] vertelde wat hij precies nu allemaal doet. En wat zij [andere hulpverlener] dan precies allemaal doet. Dat is wel duidelijk allemaal."[r2]

Verbeterpunten

De jongeren geven als tip mee dat Opr€cht meer jongeren zou kunnen bereiken door actiever te worden op social media en door scholen actiever te betrekken. Bijvoorbeeld door 'flyers op school uit te delen' of 'advertenties op social media' zoals Instagram of Snapchat. Jongeren geven aan dat de overgang van Opr€cht naar de schuldhulporganisatie soms lastig was. Waar ze Opr€cht als een informele organisatie ervaren, ervaren ze de schuldhulporganisatie als formeler en bureaucratischer. Hierdoor vinden de jongeren het moeilijker om hun weg te vinden en de juiste hulp te krijgen. Ook de capaciteit bij de schuldhulporganisatie was een punt van zorg. Hierdoor duurde het soms lang voor dingen in gang werden gezet, was de communicatie soms lastig, of duurde het lang voor de jongeren antwoord kregen op hun vragen. De jongeren zouden graag in de toekomst nog kortere lijntjes zien tussen Opr€cht en de schuldhulporganisatie (18).

5.3 Wat werkt?

Laagdrempelige en snelle toegang

Het eerste contact met de jongeren wordt snel gelegd. De jongeren worden bereikt vanuit een breed netwerk van sociale organisaties, medewerkers op scholen en de gemeente. Ook kunnen jongeren zich zelf gemakkelijk via de website aanmelden of kunnen ze eerst via Whatsapp vragen stellen. Na het eerste contact en de snelle aanmelding wordt er ook snel actie ondernomen en krijgen jongeren binnen 24 uur een reactie. De buddy's zijn ook altijd bereikbaar, jongeren kunnen altijd een appje sturen. Of dit nu in de avond is of in het weekend, dat maakt niet uit. De buddy's vragen daarnaast ook regelmatig hoe het met de jongeren gaat.

Match maken

Opr€cht probeert een goede match te maken tussen de jongere en de buddy. Voordat een jongere definitief aan een buddy gekoppeld wordt, kijken ze of er een klik is. Als die er niet is, wordt de jongere aan een andere buddy gekoppeld. Door meteen in te zetten op een goede match, kan er snel een vertrouwensrelatie ontstaan.

(18) Een schuldhulpverlener heeft aangegeven dat het na de doorverwijzing naar de schuldhulporganisatie regelmatig vastloopt, vanwege capaciteitsproblemen en organisatorische problemen bij de schuldhulporganisatie. Daarom heeft Opr€cht ervoor gekozen om niet actiever te gaan werven, omdat de schuldhulporganisatie een grotere toestroom van jongeren op dat moment niet aan kon en de jongeren niet de kwaliteit van hulp geboden kon worden die gewenst en nodig was. Zodra de hulp bij de schuldhulporganisatie (of een andere instantie) weer beter op orde is, willen ze actiever gaan werven. De suggesties van de jongeren om dit ook via social media en scholen te doen zullen ze dan meenemen.

Rolmodellen

De begeleiding vanuit Opr€cht is laagdrempelig. De jongeren hebben het gevoel dat ze met alles bij hun buddy terecht kunnen. Omdat de buddy's bij Opr€cht ook jong zijn, voelen de jongeren zich vrij snel op hun gemak. Ze hoeven zich niet anders voor te doen en kunnen snel een connectie maken. Er wordt naar hun geluisterd.

Aandacht voor meerdere leefgebieden en zelfredzaamheid

De ondersteuning vanuit Opr€cht bestaat uit verschillende onderdelen. Zo helpt Opr€cht bij het in kaart brengen van de schulden: contact met schuldeisers, het opstellen van betalingsregelingen, het creëren van een financieel overzicht en worden jongeren geholpen met budgetbeheer. Opr€cht neemt ook het contact over met schuldeisers, wat voor de jongeren veel rust geeft. Daarnaast is er ook aandacht voor zelfredzaamheid. Het is de bedoeling dat jongeren uiteindelijk zelf hun financiële zaken kunnen regelen, daar worden ze ook in gecoacht. Naast de financiële ondersteuning is er ook aandacht voor problemen op andere leefgebieden.

Nazorg

Daarnaast hebben de jongeren het gevoel dat ze, ook na hun traject, nog bij Opr€cht terecht kunnen voor vragen. Zij geven aan contact te willen houden met hun buddy.

VI. Housing First (Hengelo, Enschede en Amsterdam)

6.1 Een beschrijving

In 2006 ging het eerste Housing First project in Nederland van start (Discus Amsterdam). Housing First is een methode die zich richt op het direct huisvesten van dak- of thuisloze mensen. De methode komt uit Amerika en kiest bewust voor een andere route. Het is een vorm van wonen met ambulante, intensieve begeleiding en bedoeld voor dakloze mensen met meervoudige problemen, waarbij de toewijzing van een woning de start is van een traject waarbij zelfstandig wonen het doel is. Eigen redzaamheid, eigen verantwoording en het houden van de regie over het hulptraject zijn cruciale elementen van deze methode. Het verschil met andere vormen van maatschappelijke huisvesting is dat bij Housing First mensen direct van de straat een woning krijgen, met daarbij (in het begin) veel begeleiding. Kandidaten komen voor een woning van Housing First in aanmerking als zij aan twee voorwaarden voldoen: de medewerkers van Housing First wekelijks voor een huisbezoek tot hun woning toelaten én zij moeten een huur- en betalingsovereenkomst afsluiten, in combinatie met budgetteren. Deelnemers hebben niet de verplichting om inkomensgegevens aan te leveren. Nadat zij de woning toegewezen krijgen, wordt langzaam toegewerkt naar een plan om te re-integreren in de maatschappij (meer informatie over dit project is te vinden op www.housingfirstnederland.nl) In dit onderzoek is specifiek gekeken naar Housing First voor jongeren.

Eerder onderzoek

Eerder onderzoek in de Verenigde Staten, Canada en Frankrijk laat zien dat de Housing First aanpak zeer succesvol is. Uit het Infinity Project - dat sinds 2009 in uitvoering is bij de Boys and Girls Club van Calgary (Scott & Harrison, 2013)– blijkt dat na een periode van één jaar 44 van de 48 jongeren nog steeds gehuisvest waren (95%) en dat een groot deel van de jongeren een stabiel inkomen (63% van de jongeren boven de 18 jaar en 87% van de jongeren onder de 18 jaar) had. Ook was de toegang tot voorzieningen verbeterd.

6.2 Gesprekken met jongeren

Respondenten

Bij deze laatste interventie is een andere aanpak gebruikt. Deze aanpak is afgestemd met de medewerkers van Valente en Housing First. De begeleiders van de jongeren hebben aan de jongeren gevraagd bij welke vorm de jongeren zich het prettigst zouden voelen. In overleg is er daarom besloten om geen interactieve sessies te organiseren, maar heeft Save the Children met drie jongeren individuele gesprekken gevoerd. Bij de jongeren was er in veel gevallen sprake van een combinatie van factoren en problemen die zich opstapelden. Meerdere jongeren gaven aan dat er al op vroege leeftijd veel problemen waren, en dat dit later heeft geleid tot het leven zonder vaste woon- of verblijfplaats. De volgende factoren speelden bij jongeren een rol:

- Problemen thuis;
- Onvoldoende kennis over of ervaring met financiële vraagstukken;
- Administratieve fouten of het missen van brieven met grote gevolgen, waaronder het korten van of stopzetten van uitkeringen;
- Nieuwe verantwoordelijkheden bij het 18 jaar worden;
- Het ontbreken van een sociaal vangnet om eventuele fouten op te vangen;
- Ontevredenheid over het hulptraject;
- Algehele onrust in het leven, soms in combinatie met middelengebruik;
- Behoefte om buiten het systeem te leven.

Toegang tot de interventie

De ervaringen omtrent de uiteindelijke aanmelding bij Housing First waren overwegend positief. De jongeren zijn via andere hulpinstanties of begeleiders bij Housing First terechtgekomen. Huisvesting werd in de meeste gevallen gevonden door de begeleiders. De intake werd door meerdere jongeren als een spannend moment ervaren, waarin ze vooraf vaak angst hadden om beoordeeld te worden. Ze vonden dat de intake op een fijne manier plaatsvond en dat ze op hun gemak werden gesteld.

Ervaringen met Housing First Jongeren

'Als ik niet had mee kunnen doen aan Housing First dan had ik mijn leven nooit zo goed op de rit gehad als ik nu heb.'

'Door mee te doen aan Housing First moest ik zelf verantwoordelijkheid nemen voor het op de rit krijgen van mijn leven. Dit was soms best lastig, maar heeft me uiteindelijk veel verder gebracht.'

Deze twee citaten laten zien dat de jongeren positieve ervaringen hebben met de interventie. Jongeren geven aan dat ze zich veiliger/vrolijker voelen; meer rust en minder stress ervaren; hun leven weer op de rit krijgen; vrijheid ervaren en meer tijd en ruimte in hun hoofd om zich op de toekomst te richten. Ze zetten hier ook concrete stappen in richting werk en/of studie; ze komen weer binnen het systeem, worden zichtbaarder en voelen een verlaagde drempel om ondersteuning te vragen; ze worden assertiever en vragen makkelijker om hulp en de randvoorwaarden richting een stabiele financiële situatie zijn geregeld (woonadres, begeleiding, rust, eventuele doorverwijzing naar hulp).

Specifiek gericht op financiën ervaren jongeren een aantal positieve punten. Zo zorgt het hebben van een vast adres ervoor dat het inkomen in orde kan worden gebracht via werk of een uitkering. Het hebben van een vaste woonplaats zorgt ervoor dat administratie makkelijker wordt en de kans op het verdwijnen van brieven kleiner wordt. Begeleiding vanuit maatschappelijk werk zorgt ervoor dat achterstanden niet uit de hand lopen. Doorverwijzing naar budgetbeheer verloopt na het doorlopen van een Housing First traject soepeler en met minder weerstand. Dankzij de rust die het hebben van een eigen woning geeft, kunnen jongeren weer vooruitkijken en gericht aan hun (financiële) problemen werken. Een jongere zegt hierover:

'Een eigen woning gaf me de rust in mijn hoofd om aan mijn financiële problemen te werken en weer over de toekomst na te denken'

De begeleiding van de maatschappelijke werkers wordt door de jongeren als een cruciaal onderdeel beschouwd voor het slagen. Alle deelnemende jongeren vonden een vertrouwensband met de begeleider hierin het belangrijkst. De jongeren geven aan dat ze graag de eigen regie houden over hun hulpproces en dit graag in hun eigen tempo doen. Ze vonden dit unaniem een sterk punt van Housing First en voelden een grotere mate van regie en verantwoordelijkheid dan dat ze in eerdere hulptrajecten hadden ervaren.

Het betrekken van een woning is een mijlpaal in het traject en een belangrijk moment voor de jongeren. Veel jongeren geven aan dat het hebben van een eigen woning uiteindelijk rust gaf en ruimte in het hoofd om vooruit te kijken en zaken aan te pakken.

Ook werd het vrijheidsaspect benadrukt. Hierbij werd aangegeven dat andere hulp, waaronder woongroepen of gastgezinnen, niet gepaard gaan met dezelfde vrijheid als het hebben van een eigen woning. Dit werd als zeer positief ervaren, al werden er ook kanttekeningen geplaatst. Het hebben van een eigen woning werd bijvoorbeeld als overweldigend, eenzaam of benauwend ervaren, het lost niet alle problemen als sneeuw voor de zon op en het betekent ook nieuwe verantwoordelijkheden (naast financiële ook sociale verantwoordelijkheden zoals het verhouden tot de buurt waarin ze zijn komen te wonen).

De jongeren zijn allemaal via de aangesloten hulporganisatie aan een woning gekomen. In sommige gevallen ging dit zeer snel. Soms verliep dit wat minder voorspoedig maar werden er door de begeleiders zelf tijdelijk en geïmproviseerde oplossingen gezocht om toch spoedig voor een dak boven het hoofd te zorgen.

Jongeren geven aan het spannend te vinden om op eigen benen te staan, maar zien dit ook als een positieve uitdaging. Alle jongeren waarmee gesproken is, hebben stappen gezet richting hun toekomst (werk, studie, zoeken van psychologische hulp). Deze stappen komen in alle gevallen uit de jongeren zelf, wat motiverend werkt. Jongeren willen graag een stok achter de deur houden, ook als het traject afloopt. Bij voorkeur kiezen ze zelf wat deze stok inhoudt.

Eerdere ervaringen met (schuld)hulpverlening

Housing First was voor geen van de deelnemende jongeren het eerste hulptraject. Jongeren geven aan dat de woongroepen, waar je ook terecht kan als je dakloos bent en begeleiding kan krijgen , waren voor hen geen goede oplossing waren. Zij denken dat Housing First voor veel jongeren een betere oplossing zou zijn.

Verbeterpunten

Jongeren geven de volgende suggesties voor verbetering:

- Maak Housing First voor meer jongeren toegankelijk;
- Zorg voor een goede match tussen begeleider en jongeren en geef de jongeren waar mogelijk inspraak in het kiezen van hun begeleider;
- Probeer te voorkomen dat een jongere honderd keer zijn of haar verhaal moet vertellen;
- Zorg voor een geleidelijke overgang bij bewindvoering, blijf de begeleider betrekken bij het proces en leg de verantwoordelijkheid geleidelijk steeds meer bij de jongeren;
- Maak het ook bij bewindvoering makkelijker om tikkies te betalen, momenteel gaat alles via contant geld, terwijl dit in het dagelijkse leven steeds minder gebruikelijk is;
- Het gaat erom dat iemand in je gelooft en er echt vertrouwen in heeft dat je dingen zelf op kan lossen.

Soms was er ontevredenheid over de weg naar de aanmelding toe. Dit had volgens sommige jongeren sneller gekund en sommige jongeren waren graag al vroeger aangemeld. In sommige gevallen was er lang onduidelijkheid of de jongere wel of niet in aanmerking zou komen voor het Housing First initiatief. Dit was soms afhankelijk van de mening en interpretatie van de betrokken hulpverlener(s). Dit had onder andere te maken met de leeftijd van de jongere (te jong) en de inschatting of andere vormen van hulp (gesloten groep) ook resultaat zouden kunnen bieden. Een begeleider merkte op dat er vaak ten onrechte van wordt uitgegaan dat Housing First slechts voor een beperkte groep jongeren een goede oplossing is, terwijl dit in de ogen van deze begeleider voor het overgrote deel van de jongeren een succesvolle oplossing biedt.

De financiële administratie op orde houden blijft voor de meeste jongeren een uitdaging. Hierdoor blijven ze op een dun laagje ijs lopen en liggen nieuwe geldproblemen op de loer. Vooral de financiële rompslomp omtrent uitkeringen, toeslagen etc. blijft een uitdaging voor veel jongeren (vooral bij jongeren die wisselende inkomsten hebben, doordat ze zich bijvoorbeeld met vallen en opstaan weer richting de arbeidsmarkt willen bewegen). Ook de wachttijd omtrent een uitkering wordt als problematisch ervaren omdat de aanvraag van de uitkering vaak op een moment komt dat de nood al erg hoog is en er al dan niet aan bepaalde betalingsverplichtingen kan worden voldaan. Ze hopen unaniem op een betere oplossing hiervoor. In de tussentijd geven meerdere jongeren aan dat ze vooral op dit gebied graag in contact blijven met iemand die een oogje in het zeil houdt en waar nodig ondersteuning kan bieden.

Sommige jongeren vonden het lastig om alles op tafel te leggen. Meerdere jongeren geven dan ook aan dat ze bij de intake nog niet alle informatie gedeeld hadden. Bepaalde zaken, waaronder schulden, werden uit schaamte in het begin verzwegen, of de situatie werd rooskleuriger geschetst dan de werkelijkheid was. Hoe sterker de band is hoe eerlijker ze durfden te zijn. De jongeren hebben daarom het liefst zo min mogelijk wisselingen en zien er tegenop hun verhaal vaak opnieuw te moeten vertellen. Veel jongeren geven aan dat ze daarom tijdens vakanties of afwezigheid van hun begeleider geen gebruik maakten van de mogelijkheid om contact op te nemen met een plaatsvervangend begeleider. Ze geven mee dat het erg belangrijk is dat degene die de intake doet begrijpt dat dit een spannend moment is en dan jongeren niet meteen alles willen vertellen aan iemand waar nog geen vertrouwensband mee is. Jongeren vinden het belangrijk dat de intake zo laagdrempelig mogelijk is, zodat ze zich sneller op hun gemak voelen. Ze stellen voor om jongeren hun eigen begeleider te laten kiezen. De volgende eigenschappen zijn door de jongeren benoemd als belangrijk voor een goede begeleider: openheid, eerlijkheid (ook over dingen die misgaan bij andere instanties), bereikbaarheid en benaderbaarheid, stabiliteit (zo min mogelijk wisselingen) en laagdrempelig en persoonlijk contact.

6.3 Wat werkt?

Vrijheid en autonomie

Jongeren ervaren het als erg prettig dat ze voldoende vrijheid krijgen waardoor ze meer rust hebben. Daardoor krijgen zij meer tijd en ruimte in hun hoofd om zich op de toekomst te richten.

Woning voor basis en rust

Doordat jongeren een woonplek krijgen is de basis gelegd om ook andere problemen te kunnen aanpakken, waaronder hun financiën. Jongeren die buiten het systeem leven komen weer binnen het systeem, worden zichtbaarder en voelen een verlaagde drempel om ondersteuning te vragen.

(Vaste) begeleider

Het hebben van een (vaste) begeleider die ervoor zorgt dat er een vertrouwensband wordt opgebouwd is zeer waardevol. Het contact is laagdrempelig waarbij de jongeren ook voldoende ruimte krijgen om hun verhaal te kunnen doen. Ze hebben het gevoel dat er naar hun geluisterd wordt en dat ze niet veroordeeld worden.

LITERATUURLIJST

Adjiembaks, S.D., Boer, A.H. & Oude Lansink, M.J. (2022). *(On)zichtbare beelden van jonge aanwas in de drugscriminaliteit. Een meta-analyse van tien deelonderzoeken in de regio Midden-Nederland.* Geraadpleegd van https://hetccv.nl/onderwerpen/drugscriminaliteit/onderzoeksrapporten/onzichtbare-beelden-van-jonge-aanwas-in-de-drugscriminaliteit/

Binnenlands Bestuur. (2022, 6 oktober). *Schouten houdt vol: geen energietoeslag voor studenten.* Geraadpleegd van https://www.binnenlandsbestuur.nl/sociaal/schouten-energietoeslag-voor-studenten-kan-niet

BKR. (2021). *De Schulden monitor 2020*. Geraadpleegd op 12 juli 2022 van https://www.bkr.nl/media/1719/jaarrapportschuldenmontitor2020.pdf

BKR. (2022, 18 oktober). *Betalingsproblemen blijven afnemen.* [Persbericht]. Geraadpleegd van https://www.bkr.nl/pers/2022/10/betalingsproblemen-blijven-afnemen/#:~:text=Eind%20augustus%202022%20stonden%20ruim,miljoen%20Nederlanders%20een%20jaar%20eerder.

Moneystart. (2021). *Overzicht impactmeting 'Hoe word je rijk?' schooljaar 2020-2021*. Geraadpleegd van https://moneystart.nl/wp-content/uploads/2021/11/Avance-Resultaten-Impact-Meting-Hoe-word-je-rijk.pdf

Movisie. (2021) *De basis op orde voor dak- en thuisloze jongeren. Inspirerende initiatieven uit de 14 pilotgemeenten van het Actieprogramma Dak- en Thuisloze Jongeren (2019-2021)*. Geraadpleegd van https://www.movisie.nl/inspirerende-initiatieven-dakthuislozejongeren

Nationale Ombudsman (2022). *Watertrappelen in de bijstand. Onderzoek naar de knelpunten van jongeren van 18 tot 21 jaar in de bijstand.* Geraadpleegd van https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/2022/veel-jongeren-in-de-bijstand-langdurig-in-financiele-problemen#:~:text=Jongeren%20tot%2021%20jaar%20in,rapport%20Watertrappelen%20in%20de%20bijstand.

Nibud. (2022, 12 november). *Nibud: betalingsproblemen stapelen zich op.* Geraadpleegd van https://www.nibud.nl/nieuws/nibud-betalingsproblemen-stapelen-zich-op/

NJI. (2020, 28 oktober). *Aantal jongeren met betalingsproblemen groeit.* [Persbericht]. Geraadpleegd van https://www.nji.nl/nieuws/aantal-jongeren-met-betalingsproblemen-groeit

NJI. (2022, 24 maart). *Cijfers over vroegtijdig schoolverlaten.* Geraadpleegd van https://www.nji.nl/cijfers/voortijdig-schoolverlaten#:~:text=In%20het%20schooljaar%202020%2D2021,zonder%20startkwalificatie%20van%20school%20gaat

NOS. (2022, 6 oktober). *Jongeren met schulden blijven onder de radar, snelle hulp blijft uit.* Geraadpleegd van https://nos.nl/op3/artikel/2447281jongeren-met-schulden-blijven-onder-de-radar-snelle-hulp-blijft-uit

Odekerken, M.W.A., Sarti, A., Blokland, L. & Sondeijker, F. (2020). *Armoede en schulden, op weg naar een integrale aanpak*. Geraadpleegd van https://www.verwey-jonker.nl/wp-content/uploads/2020/08/319016_Armoede-en-schulden_WEB.pdf

Pawson, R., & Tilley, N. (1997). *Realistic Evaluation*. Sage Publications Inc.

RTL Nieuws. (2022, 24 november). *Jongeren vaak in financiële problemen door online shoppen op afbetaling.* Geraadpleegd van https://www.rtlnieuws.nl/nieuws/nederland/artikel/5348705/klarna-riverty-incasso-betalingsproblemen-online-winkelen-afm

Rijksoverheid. (2022, 1 juli). *Kamerbrief over aanpak georganiseerde en ondermijnende jeugdcriminaliteit* [Kamerbrief]. Geraadpleegd van https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2022/07/01/tk-brede-preventieaanpak-georganiseerde-en-ondermijnende-jeugdcriminaliteit

Sarti, A., Odekerken, M.W.A., & Koster, N. (2021) *Ondersteuning van jongeren met schulden in Lelystad, p. 11.* Geraadpleegd van https://www.verwey-jonker.nl/wp-content/uploads/2021/03/220200_Ondersteuning-jongeren-met-schulden-Lelystad-WEB.pdf

Scott, F. & Harrison, S. J. (2013). *Calgary, Alberta: The infinity project,* in: S. Geatz, F. Scott & T. Gulliver (Eds.) Housing First in Canada: Supporting communities to end homelessness (pp. 61-75). Toronto: Canadian Homelessness Research Network.

SER. (2021, 28 januari). *Adviezen om jongeren in de coronacrisis te helpen.* Geraadpleegd van https://www.ser.nl/nl/thema/jongeren/jongeren-in-coronacrisis.

Van Horssen, C., Lamers, S., Groen, A., Houtsma, N., van Dijk, W., van Dillen, L. & Kurtenbach, N. (2020). *Geldstress bij jongeren. Een longitudinaal onderzoek naar geldstress bij jongeren.* Nibud. Geraadpleegd van https://www.nibud.nl/onderzoeksrapporten/rapport-geldstress-bij-jongeren-2022/

Westhof, F. & de Ruig, L. (2015). *Huishoudens in de rode cijfers. Over schulden van Nederlandse huishoudens en preventiemogelijkheden.* Geraadpleegd van https://www.financieelfittewerknemers.nl/bibliotheek/Rapporten/huishoudens-in-de-rode-cijfers-2015.pdf