

Amsterdam University of Applied Sciences

Jongeren en schulden

Desain, E.J.P.; van Geuns, R. C.

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):

Desain, E. J. P., & van Geuns, R. C. (2019). *Jongeren en schulden: eindverslag van een Fieldlab Zuidoost project*. Hogeschool van Amsterdam, Lectoraat Armoede Interventies.

General rights

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

Disclaimer/Complaints regulations

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please contact the library: <http://www.hva.nl/bibliotheek/contact/contactformulier/contact.html>, or send a letter to: University Library (Library of the University of Amsterdam and Amsterdam University of Applied Sciences), Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

JONGEREN EN SCHULDEN

Eindverslag van een Fieldlab Zuidoost project

Lectoraat Armoede Interventies / FMR

Maart 2019

JONGEREN EN SCHULDEN

Eindverslag van een Fieldlab Zuidoost project

AUTEUR

Drs. E.J.P. Desain

Dr. R. van Geuns

AFDELING

Lectoraat Armoede Interventies / FMR

DATUM

Maart 2019

FIELDLAB PROJECT URBAN MANAGEMENT

© 2019 Copyright Hogeschool van Amsterdam

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door print-outs, kopieën, of op welke manier dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Hogeschool Amsterdam.

Voorwoord

Voor u ligt het eindverslag van het project Jongeren en Schulden dat in samenwerking met het speerpunt Urban Management en met co-financiering van Nationaal Fonds Kinderhulp is uitgevoerd.

Het lectoraat Armoede Interventies is in november 2015 gestart met dit onderzoeks- en ontwikkelproject. Vanuit het lectoraat hebben de volgende (oud) medewerkers hun bijdrage geleverd aan dit project: Esmee Admiraal, Sibel Telli, Winke Goede, Rick Schaap en Noë Bos. Lisette Desain heeft de projectleiding de afgelopen jaren op zich genomen.

Daarnaast hebben 13 studenten, van de studie Toegepaste Psychologie als Sociaal Juridische Dienstverlening binnen dit project hun afstudeeronderzoek uitgevoerd.

Het project is in nauwe samenwerking met een aantal praktijkpartners uitgevoerd. Hen willen we graag op deze plek bedanken voor hun inzet en samenwerking:

- Het RoC van Amsterdam
- School en Schuld
- De Kandidatenmarkt
- Stichting Profor

Dr. Roeland van Geuns
Lector Armoede Interventies

Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	7
1.1	Aanleiding van het project.....	7
1.2	Doelstelling van het project.....	7
1.3	Onderzoeksactiviteiten.....	7
1.4	Verloop en wijzigingen project.....	8
1.5	Leeswijzer.....	8
2.	Uitkomsten enquête.....	9
2.1	Overzicht enquête.....	9
2.2	Hoofdconclusies.....	9
2.2.1	Algemeen.....	9
2.2.2	Inkomsten: bronnen.....	9
2.2.3	Inkomsten en uitgaven: bedragen.....	9
2.2.4	Zorgtoeslag.....	10
2.2.5	Geld tekort komen.....	10
2.2.6	Geld gerelateerde gebeurtenissen.....	10
2.2.7	Betalingsachterstanden.....	10
2.2.8	Spaargedrag.....	10
2.2.9	Telefoonabonnement.....	11
2.2.10	Rood staan.....	11
2.2.11	Leengedrag.....	11
2.2.12	(Behoeftte aan) ondersteuning.....	11
2.2.13	Aanvragen zorgtoeslag en huurtoeslag.....	11
2.2.14	Stage, CV, solliciteren.....	11
2.2.15	Arbeidsbereidheid.....	11
2.2.16	Toekomstperspectief.....	11
2.2.17	Risicofactoren.....	12
2.3	Vergelijking onderzoek Nibud.....	12
3.	De professional aan het woord.....	13
3.1	Inleiding.....	13
3.2	Wat zijn werkzame factoren?.....	13
3.2.1	Inzet peers.....	13
3.2.2	Outreaching werken.....	14
3.2.3	Laagdrempelig.....	14
3.2.4	Bejegening.....	14
3.2.5	Maatwerk.....	14
3.3	Wat werkt belemmerend?.....	15
3.3.1	Communicatie vanuit restricties.....	15
3.3.2	Verplichtingen opleggen bij binnenkomst.....	15
3.3.3	Wachttijden.....	15
3.4	Problemen in ondersteuning.....	15

4.	De jongeren aan het woord	17
4.1	Werkzame elementen	17
4.1.1	Ontvangst	17
4.1.2	Op gemak voelen	17
4.1.3	Persoonlijke aandacht	18
4.1.4	Vertrouwen winnen.....	18
5.	Doorontwikkelen ondersteuning	19
5.1	Werkwijze werksessies	19
5.2	Uitkomsten per organisatie	19
5.2.1	Stichting Profor	19
5.2.2	School en Schuld	20
5.2.3	De kandidatenmarkt.....	21
6.	Slotbeschouwing.....	23
6.1	Twee hiaten: structurele en preventieve ondersteuning	23
6.2	Werkzame elementen: bejegening afgestemd op wens	23
6.3	Hulpvraag: wel hoe, niet waarmee.....	24

Inleiding

De afgelopen drie jaar heeft het lectoraat Armoede Interventies van de Hogeschool van Amsterdam in samenwerking met het speerpunt Urban Management van de HvA en mede gefinancierd door het Nationaal Fonds Kinderhulp een ontwikkel- en onderzoeksproject uitgevoerd naar de financiële zelfredzaamheid van jongeren die op mbo-niveau functioneren. In deze rapportage doen wij verslag van onze bevindingen in dit project.

1.1 Aanleiding van het project

In november 2015 is het Lectoraat Armoede Interventies van start gegaan met een ontwikkel- en onderzoeksproject met als doel het ondersteuningsaanbod voor jongeren op het gebied van financiële zelfredzaamheid en economische zelfstandigheid beter aan te laten sluiten bij de ondersteuningsbehoefte van jongeren uit Zuidoost.

Het project maakte deel uit van het Fieldlab Zuidoost project van Urban Management en is geformuleerd in werksessies die de HvA heeft gehouden met praktijkpartners uit Amsterdam Zuidoost

De observatie die ten grondslag lag aan de formulering van het project was dat er al decennia-lang ondersteuningsaanbod is voor jongeren in Zuidoost op het gebied van financiële zelfredzaamheid en economische zelfstandigheid, maar dat tegelijkertijd het probleem van jongeren met schulden blijft bestaan. De vraag die speelde bij praktijkpartners was: is er wellicht een mismatch tussen het huidige ondersteuningsaanbod en de ondersteuningsbehoefte die jongeren hebben?

1.2 Doelstelling van het project

Het hoofddoel van het project werd als volgt verwoord: Het ontwikkelen van nieuwe, meer passende vormen van ondersteuning, dienst- en hulpverlening gericht op het bevorderen van financiële zelfredzaamheid en economische zelfstandigheid van jongeren.

Om dit hoofddoel te bereiken zijn vijf subdoelen onderscheiden:

1. Inzicht krijgen in de mate van financiële zelfredzaamheid en economische zelfstandigheid van jongeren die op mbo niveau functioneren
2. Inzicht krijgen welke ondersteuningsbehoefte deze jongeren hebben op het gebied van financiële zelfredzaamheid en economische zelfstandigheid
3. Inzicht krijgen in het huidige ondersteuningsaanbod in Amsterdam Zuidoost
4. Inzicht krijgen welke hiaten in het ondersteuningsaanbod te onderscheiden zijn
5. Het doorontwikkelen van het huidige aanbod op basis van de verkregen inzichten

1.3 Onderzoeksactiviteiten

Binnen het project hebben we de volgende activiteiten uitgevoerd om bovenstaande doelen te bereiken:

- a. Het afnemen van een enquête op 5 locaties van het RoCvA (doel 1 en 2)
- b. Het organiseren van groepsgesprekken met jongeren (doel 1 en 2)

- c. Het inventariseren van het toenmalige (voorjaar 2016) ondersteuningsaanbod in Amsterdam Zuidoost (doel 3)
- d. Het interviewen van professionals over hun werkwijzen (doel 3)
- e. Het houden van interviews met jonge deelnemers aan 3 geselecteerde initiatieven (doel 2 en 3)
- f. Het houden van werksessies bij 3 geselecteerde initiatieven voor jongeren om het aanbod nader in kaart te brengen en door te ontwikkelen (doel 4 en 5)

1.4 Verloop en wijzigingen project

In het eerste jaar dat liep van november 2015 tot december 2016 hebben we onderzoeksactiviteiten a t/m d. uitgevoerd. Door bezuinigingen op stadsdeelniveau werd de financiering vanuit stadsdeel Zuidoost stopgezet na het eerste jaar. We zijn daarna ettelijke maanden bezig geweest om financiering vanuit de centrale stad rond te krijgen. Dit is uiteindelijk niet gelukt. Besloten is om het project in een kleinere omvang en gewijzigde vorm voort te zetten.

- De focus op Amsterdam Zuidoost lieten we los. We streefden naar inzichten die voor de gehele stad interessant zijn.
- Voor het doorontwikkelen van het huidige aanbod naar aanleiding van de werksessies kwam meer tijd en commitment te liggen bij de deelnemende organisaties.

In het tweede jaar dat liep van januari 2017 tot december 2017, hebben we in samenspraak met de praktijkpartners 3 initiatieven geselecteerd. Bij deze 3 initiatieven hebben vijf studenten onderzoek gedaan onder deelnemers en professionals (activiteit e.). Daarnaast hebben lectoraatsmedewerkers bij deze 3 initiatieven ieder 3 werksessies gehouden (activiteit f.)

In het derde jaar, van januari 2018 tot december 2018, hebben we samen met de 3 geselecteerde initiatieven aandachtspunten voor de doorontwikkeling van het aanbod geformuleerd. Samen met hen hebben we afstudeeropdrachten geformuleerd en uitgezet.

Daarnaast hebben we aanvullende analyses gedaan op basis van het gehele bestand van de enquête (dus niet meer alleen focus Amsterdam Zuidoost) en de groep leerlingen in Amsterdam afgezet tegenover leerlingen die buiten Amsterdam wonen. Hierover hebben we aanvullend een rapportage opgeleverd.¹

Ook hebben we met praktijkpartners gekeken naar aanvullend onderzoek onder jongeren functionerend op mbo niveau 1 en 2 omdat deze groep jongeren onvoldoende in het onderzoek betrokken is geweest.

1.5 Leeswijzer

In deze rapportage doen we beknopt verslag van de opgedane inzichten die we vergaard hebben per onderzoeksdoel. Daar waar nodig en mogelijk verwijzen we naar eerdere rapportages en producten die we in de afgelopen drie jaar hebben opgeleverd.

In hoofdstuk 2 gaan we kort in op de uitkomsten van de enquête. In hoofdstuk 3 gaan we in op de werkzame factoren in het huidige ondersteuningsaanbod volgens de professionals en volgens de jongeren zelf en op mogelijke verbeterpunten. In hoofdstuk 4 gaan we in op de werksessies die we hebben gehouden bij 3 initiatieven en welke punten voor doorontwikkeling daaruit voort zijn gekomen. We besluiten deze rapportage met een slotbeschouwing waarin we verwoorden welke inzichten we hebben opgedaan in het project en hoe we verder gaan.

¹ Met studenten in Amsterdam wordt bedoeld studenten die in Amsterdam studeren én wonen. Met studenten buiten Amsterdam worden studenten bedoeld die niet in Amsterdam wonen, en overal kunnen studeren.

2. Uitkomsten enquête

Op vijf locaties van het RoC van Amsterdam hebben we een enquête uitgezet om de financiële zelfredzaamheid en economische zelfstandig van de leerlingen in kaart te brengen. In dit hoofdstuk presenteren we de samenvatting met de hoofdconclusies. Het volledige rapport is verschenen onder titel “*Financiële zelfredzaamheid en economische zelfstandigheid van Jongeren. Een vergelijking tussen ROC studenten woonachtig in Amsterdam en buiten Amsterdam.*” Dit rapport zal binnenkort op de [website van het lectoraat](#) te vinden zijn.

2.1 Overzicht enquête

Steekproef	n=1248
Opschonen	De vragenlijst is door 1931 studenten ingevuld, 1248 daarvan zijn meegenomen voor de statistische analyses. Het verschil tussen 1931 en 1248 wordt vooral veroorzaakt doordat een deel van de studenten niet hebben aangegeven waar zij wonen, de vragenlijst niet hebben afgemaakt of antwoorden gaven die niet betrouwbaar geacht kunnen worden.
Veldwerkperiode	februari – mei 2016
Afname	De vragenlijst is door studenten van de opleiding Bestuurskunde (derdejaars) en Toegepaste Psychologie (tweedejaars) afgenomen.

2.2 Hoofdconclusies

2.2.1 Algemeen

De steekproef bestaat uit 1248 studenten. Ongeveer twee derde van hen komt uit Amsterdam en de rest is afkomstig van buiten Amsterdam. De meerderheid (86,1% Amsterdam vs. 88,4% buiten Amsterdam) van de studenten woont thuis en is jonger dan 20 jaar.

Over het algemeen doen ROC-studenten het goed voor wat betreft hun geldzaken. Het aantal dat een betalingsachterstand heeft is laag. ROC-studenten in Amsterdam hebben wel vaker een betalingsachterstand dan studenten buiten Amsterdam. In het geval dat iemand een betalingsachterstand heeft, is dit vaak in de formele sector (in Amsterdam komt het hebben van een schuld in de formele sector significant vaker voor dan buiten Amsterdam). Studenten in Amsterdam scoren hoger op financiële zelfredzaamheid dan studenten buiten Amsterdam.

2.2.2 Inkomsten: bronnen

Twee derde van alle studenten heeft een baan of bijbaan. Er zijn geen verschillen tussen Amsterdam en buiten Amsterdam.

Studenten buiten Amsterdam krijgen vaker geld van hun ouders dan studenten uit Amsterdam (47.3% vs. 37.1%) en krijgen vaker een stagevergoeding (30,6% vs. 14,9%).

2.2.3 Inkomsten en uitgaven: bedragen

Er zijn grote verschillen tussen studenten qua inkomen uit salaris. Het gemiddelde salaris in Amsterdam is hoger dan het gemiddelde salaris buiten Amsterdam (€406 vs. €359).

Meer dan de helft krijgt tussen de 1 en 100 euro per maand aan financiële steun van de ouders/verzorgers. Studenten buiten Amsterdam krijgen vaker meer financiële steun van ouders dan studenten in Amsterdam.

Ongeveer een derde van de studenten geeft aan niet te weten hoe hoog de vaste lasten zijn. De rest van de studenten noemt wel een bedrag. Studenten in Amsterdam geven aan hogere vaste lasten te hebben dan studenten buiten Amsterdam (€363 vs. €285).

Het bedrag dat studenten gemiddeld overhouden na aftrek van hun vaste lasten is buiten Amsterdam iets hoger dan voor studenten in Amsterdam (€289 vs. €252, geen significant verschil). Ongeveer een vijfde van de studenten uit Amsterdam komt echter, volgens de genoemde bedragen, maandelijks geld tekort (uitgaven zijn hoger dan het inkomen), voor studenten buiten Amsterdam is dat een op de tien.

2.2.4 Zorgtoeslag

De zorgtoeslag is een belangrijke inkomstenbron voor studenten boven de 18 jaar. Ongeveer een kwart van de studenten ontvangt de zorgtoeslag niet. Er worden verschillende redenen aangevoerd voor het niet ontvangen van zorgtoeslag. Aangegeven wordt dat ze er geen recht op hebben, dat ze niet weten wat zorgtoeslag is of geven aan dat ouders de zorgverzekering betalen (studenten buiten Amsterdam geven dit vaker aan, 25,7% vs. 9,3%).

2.2.5 Geld tekort komen

Meer dan een op de drie studenten komt naar eigen zeggen regelmatig tot heel vaak geld te kort (geen verschil Amsterdam vs. buiten Amsterdam). Deze subjectieve beleving lijkt echter niet overeen te komen met het werkelijke besteedbaar inkomen (geen verschil Amsterdam vs. buiten Amsterdam). Eén op de vijf studenten in Amsterdam, die feitelijk maandelijks een negatief netto besteedbaar inkomen hebben, geeft aan nooit geld te kort te komen, tegenover 5,9% van de respondenten woonachtig buiten Amsterdam. Een op de drie respondenten buiten Amsterdam, met een negatief netto besteedbaar inkomen, geeft aan soms geld te kort te komen, in Amsterdam geldt dit voor één op de vier respondenten.

2.2.6 Geld gerelateerde gebeurtenissen

Iets minder dan de helft heeft het afgelopen jaar te maken gehad met een 'financiële gebeurtenis' (zowel Amsterdam als buiten Amsterdam).

Studenten in Amsterdam hebben vaker een brief gekregen waarin staat dat ze nog een rekening moeten betalen (29,9% vs. 21,2%), zijn vaker te laat met het betalen van een rekening (23% vs. 15,2%) en hebben vaker met een instelling afgesproken dat ze een bedrag in delen betalen (10,6% vs. 7,4%). Studenten buiten Amsterdam hebben vaker geld geleend van familie (23,2% vs. 17,1%). Ongeveer negen op de tien heeft te maken gehad met maximaal 2 gebeurtenissen. In Amsterdam ligt het gemiddelde aantal gebeurtenissen iets hoger dan buiten Amsterdam.

2.2.7 Betalingsachterstanden

Twee op de vijf studenten hebben een betalingsachterstand in de informele en/of formele sfeer. Studenten in Amsterdam hebben vaker een schuld in de formele sfeer. Ook moeten zij vaker een rekening aan de zorgverzekering of een boete aan de politie betalen. De gemiddelde schuld voor studenten uit Amsterdam bedraagt €200, buiten Amsterdam €215. Studenten uit Amsterdam zeggen vaker niet hoe hoog de schuld is.

2.2.8 Spaargedrag

Ongeveer twee derde van de studenten spaart (varieert van soms tot maandelijks). Studenten buiten Amsterdam geven vaker aan te sparen dan studenten in Amsterdam (72,8% vs. 64,4%) en hebben vaker een spaarrekening (69,8% vs. 50,9%). Studenten buiten Amsterdam ook hebben meer spaargeld dan studenten in Amsterdam.

2.2.9 Telefoonabonnement

De meeste studenten hebben één telefoonabonnement. In Amsterdam bellen studenten vaker met prepaid of hebben vaker een tweede telefoonabonnement. Een kwart van de studenten heeft wel eens een onverwacht hoge telefoonrekening gekregen (geen verschil tussen Amsterdam of daarbuiten).

2.2.10 Rood staan

Van de 18-'ers staat 6,3% wel eens rood, bij de 18+'ers staat meer dan een vijfde wel eens rood (geen verschil m.b.t. tot woonplaats). 'Ik heb niet genoeg geld' en 'Ik ben vergeten een rekening te betalen' worden het meest als reden voor roodstaan opgegeven. Studenten die nooit rood staan zeggen dat dat voornamelijk komt doordat ze niet rood *kunnen* staan.

2.2.11 Leengedrag

14,3% van de studenten boven de achttien jaar heeft een lening (voornamelijk bij DUO). Voor studenten onder de 18 geldt dit voor vijf studenten (2,2%). Studenten in Amsterdam hebben vaker een lening bij de bank (20,6% vs. 3,8%), studenten buiten Amsterdam hebben vaker een lening bij de ouders/ verzorgers (23,1% vs. 5,9%).

2.2.12 (Behoeftte aan) ondersteuning

Algemeen: ongeveer een derde van de studenten krijgt hulp bij financiële zaken (geen verschil m.b.t. woonplaats), met name van de ouders. Studenten buiten Amsterdam geven vaker een hulpverlener aan (8% vs. 1,6%). De meerderheid van de studenten die geen hulp krijgt, zegt ook geen hulp te willen (geen verschil m.b.t. woonplaats).

2.2.13 Aanvragen zorgtoeslag en huurtoeslag

Studenten in Amsterdam weten beter waar je zorgtoeslag (66,9% vs. 51,9%) en huurtoeslag (46% vs. 29,5%) kunt aanvragen.

2.2.14 Stage, CV, solliciteren

Studenten buiten Amsterdam hebben vaker stage gelopen dan studenten in Amsterdam (97,2% vs. 90,2%). Studenten in Amsterdam ervaren de stage als moeilijker dan studenten buiten Amsterdam. Bijna alle studenten hebben een CV. Studenten buiten Amsterdam geven aan beter te weten hoe ze aan een baan of een stage kunnen komen en hebben meer vertrouwen dat ze werk zullen vinden.

2.2.15 Arbeidsbereidheid

Er zijn een aantal verschillen met betrekking tot arbeidsbereid: Studenten in Amsterdam staan positiever tot het krijgen van een uitkering dan studenten buiten Amsterdam. Studenten buiten Amsterdam zouden eerder een baan aannemen met onregelmatige werktijden, vies werk, lichamelijk zwaar werk, werk waarvoor je moet verhuizen, werk dat weinig verdient en werk met meer een dan uur reistijd.

2.2.16 Toekomstperspectief

De meeste studenten hebben een realistisch beeld met betrekking tot de kosten voor op jezelf wonen. Twee op de vijf studenten noemen bedragen tussen de 500 en 1000 euro. Een relatief klein aantal noemt bedragen lager dan 500 euro (Amsterdam 5,5% vs. buiten Amsterdam 6,1%). Ongeveer een kwart noemt bedragen tussen de 1001 en 1500 en 15% hoger dan dat.

Iets meer dan een kwart van de studenten geeft aan na het afstuderen tussen de 1001 en 1500 te verdienen, ook geeft een kwart aan tussen de 1501 en 2000 te gaan verdienen.

Studenten geven over het algemeen aan vertrouwen te hebben in het vinden van een baan na het afstuderen. Studenten buiten Amsterdam geven aan meer vertrouwen te hebben dan studenten in Amsterdam (significant verschil).

2.2.17 Risicofactoren

Woonplaats blijkt geen indicator van een hoger of lager aantal risicofactoren. De variabelen geslacht, leeftijd, het gevoel geld te kort te komen en geld sparen blijken significante voorspellers van het aantal risicofactoren. Jongeren in de hoogste risicocategorie zijn vaker ouder, vaker vrouw, hebben vaker het gevoel geld te kort te komen en sparen minder. Ook hebben deze jongeren vaker familie met schulden en geven ze aan een slechte financiële opvoeding gehad te hebben.

2.3 Vergelijking onderzoek Nibud

Het Nibud heeft in 2015 ook een onderzoek uitgevoerd naar mbo'ers en hun geldzaken: "Mbo'ers in geldzaken 2015. Financiële situatie en gedrag van Mbo-studenten"². We hebben de resultaten uit ons onderzoek naast die van het Nibud gelegd. Niet alle zaken zijn uiteraard op een vergelijkbare manier uitgevraagd, maar waar dat wel het geval was, lagen de onderzoeksuitkomsten dicht bij elkaar.

Uit beide onderzoeken komt naar voren dat ongeveer 2 op de 5 mbo-studenten een schuld heeft.

Binnen het Nibud onderzoek geeft ongeveer 21% aan dat zij moeilijk rondkomen in ons onderzoek zegt 17% dat. In het Nibud onderzoek zegt 20% van de studenten geld te lenen in ons onderzoek is dat 17%. Ook zijn in beide onderzoeken de inkomsten en uitgaven uitgevraagd en deze bedragen liggen ook dicht bij elkaar: het gemiddelde salaris bedraagt respectievelijk €417 en €390 binnen het Nibud en ons onderzoek. De vaste lasten kwamen in beide onderzoeken uit op €317 en €337.

Bij het sparen zien we wel een verschil. Het Nibud onderzoek vermeldt een percentage van 81% sparende studenten. In ons onderzoek kwamen we op een percentage van ongeveer 67%.

In beide onderzoeken blijkt ongeveer een kwart van de studenten boven de 18 geen zorgtoeslag te ontvangen.

² Nibud (2015): *Mbo'ers in geldzaken 2015. Financiële situatie en gedrag van Mbo-studenten*

3. De professional aan het woord

3.1 Inleiding

Een van de doelstellingen van het project (doel 3, zie hoofdstuk 1) was om het toenmalige ondersteuningsaanbod in Amsterdam Zuidoost in kaart te brengen. Daartoe hebben zes afstudeerders van de opleiding SJD een inventarisatie gemaakt van het aanbod dat er was in het voorjaar – zomer van 2016 in Amsterdam Zuidoost. Daarnaast hebben ze met professionals van dat aanbod interviews gehouden om meer zicht te krijgen op wat het aanbod precies inhoudt, wat de werkzame elementen van dat aanbod volgens de professionals zelf zijn en welke belemmerende factoren zij onderscheiden in de ondersteuning van jongeren op het gebied van financiële zelfredzaamheid en economische zelfstandigheid. Het lectoraat zelf heeft ook een aantal interviews gehouden met professionals waarin bovenstaande items aan de orde kwamen.

De inventarisatie van het aanbod hebben we in juni 2016 opgeleverd en is als bijlage bij deze rapportage toegevoegd. In dit hoofdstuk gaan we in op de werkzame en belemmerende factoren bij het ondersteunen van jongeren gezien vanuit het perspectief van de professional.

3.2 Wat zijn werkzame factoren?

In totaal zijn er bij 20 organisaties interviews gehouden met professionals. Het betreft zowel formele organisaties (zoals de gemeente Amsterdam, Schuldhulpverlening) als informeler aanbod (vrijwilliger organisaties, initiatieven vanuit buurthuizen of kerken en eenpitters die jongeren begeleiden). Ook hebben we interviews gehouden met medewerkers van projecten die ontstaan zijn vanuit formeel aanbod.

Uit de analyse van de interviews komt een vijftal werkzame factoren naar voren, die we hieronder bespreken.

3.2.1 Inzet peers

Een aantal organisaties (Madizo, Kansrijk, Checkpoint Zuidoost, Re-Boost) geeft aan dat het werken met peers een werkzaam element is in de ondersteuning en in het bereiken van de jongeren. Peers worden ingezet om bijvoorbeeld budgetvoorlichting te geven op (v)mbo-scholen of om als veldwerker contact te leggen met jongeren in buurten via sportverenigingen, vriendengroepen of scholen. Deze veldwerkers hebben zelf ook ooit ondersteuning gekregen en zijn vervolgens benaderd om veldwerker te worden. Ook is er een organisatie die “jongerenambassadeurs” inzet bij voorlichting en het houden van presentaties.

Het belang van peer-contact wordt, bijvoorbeeld in de schuldhulpverlening in Zuidoost, benadrukt door lotgenotencontact te stimuleren waarbij men van elkaar kan leren.

De inzet van peers wordt belangrijk gevonden omdat jongeren zich kunnen herkennen in de peercoaches, als rolmodel. De peercoaches spreken dezelfde (straat)taal en maken deel uit van de belevingswereld van de jongeren. Dit zorgt er volgens de professionals voor dat toeleiding naar het aanbod vergroot wordt en de hulpverlening effectiever is.

Ook organisaties die geen gebruik maken van peer-inzet geven aan dat zij bij hun aannamebeleid op zoek zijn naar jonge professionals met dezelfde achtergrond als de doelgroep omdat dat de kloof van de taal en belevingswereld dicht.

3.2.2 Outreachend werken

Een aantal organisaties geeft aan dat het belangrijk is om outreachend te werken. De projectleider jeugdwerkloosheid geeft aan echt de straat op te gaan om met jongeren in contact te komen. Deze werkwijze is nodig om “te vinden en te verbinden”. De drempel naar het stadsdeelkantoor is volgens hem te hoog (te formeel) voor jongeren om zelf over te gaan. Ook budgetcoaches van Roc School en Schuld geven aan outreachend te werken; ze komen in de klas om over financiële zaken te praten en om aan te geven dat zij ondersteuning bieden op school. Streetcornerwork werkt ook outreachend en geeft aan dat zij hierdoor de doelgroep in hun eigen leefwereld goed leert kennen en daarbij kunnen inspelen op de behoeftes die er op dat moment zijn bij de doelgroep. Ook komen zij op deze manier in contact met jongeren die niet zelf op zoek zullen gaan naar ondersteuning.

3.2.3 Laagdrempelig

Naast het outreachend werken is het belangrijk dat het ondersteuningsaanbod laagdrempelig is. Een aantal inloop-activiteiten zoals het Jongerenpunt, financieel café en Grip op je geld hebben, - soms dagelijks – inloopsprekuren waar de jongeren zonder afspraak terecht kunnen. Ook School en Schuld is een laagdrempelige voorziening: de budgetcoaches zijn werkzaam in de scholen en lopen rond zodat zij leerlingen kunnen aanspreken of door leerlingen aangesproken kunnen worden.

3.2.4 Bejegening

Als er door het outreachend werk en/of door de laagdrempeligheid van de voorziening contact is met een jongere dan is het vervolgens volgens de meeste professionals van het grootste belang dat het contact op een bepaalde manier wordt vormgegeven zodat het contact blijft bestaan en vruchtbaar wordt. Het winnen van het vertrouwen van de jongeren is hierin cruciaal. Om het vertrouwen te winnen is het volgens de professionals van belang dat je je als gelijkwaardige gesprekspartner opstelt; laat de jongeren voelen dat je naast of achter hem staat. Leg de nadruk op de samenwerking tussen jou en de jongeren en dat je samen oplossingen formuleert. Leg de jongere niet allerlei verplichtingen op, maar probeer een mindset te creëren waarbij de jongeren vrijwillig aan het aanbod deelneemt waarbij er overigens geen sprake is van vrijblijvendheid. Motiverende gespreksvoering wordt door verschillende professionals genoemd als belangrijke methodiek.

Wat volgens de professionals ook belangrijk is, is de benaderbaarheid; zorg dat jongeren je op je 06 kunnen bereiken. Ook whatsapp of facebook worden genoemd als laagdrempelige vormen van contact die jongeren aanspreken. Daarnaast wordt benoemd dat het bieden van één vaste persoon voor de jongere belangrijk is. Bij streetcornerwork heeft iedere medewerker zijn eigen cliënten, maar deze worden ook voorgesteld aan een “back-up” medewerker. Op deze manier heeft de jongere altijd het gevoel bij iemand terecht te kunnen.

3.2.5 Maatwerk

Door een aantal professionals/organisaties wordt het bieden van maatwerk genoemd, ofwel “*een persoonlijke benadering op maat*”. Als iemand alleen in de avond kan of in het weekend dan voorziet

Streetcornerwork hierin. Als iemand hulp in het Spaans wil, dan kan dat ook. Andere organisaties omschrijven het meer als “aansluiten bij behoeftes van de jongeren”, deze goed uitvragen en deze centraal stellen.

3.3 Wat werkt belemmerend?

Uit de werkzame elementen die we hierboven beschreven hebben, kunnen zogenaamde do's gehaald worden. Daarnaast zijn er duidelijke don'ts benoemd door de professionals. De ondersteuning aan jongeren wordt voornamelijk bemoeilijkt doordat jongeren snel in het begin van het traject uitvallen. Werkwijzen zouden op een aantal punten aangepast moeten en kunnen worden om de uitval in het begin te beperken:

3.3.1 Communicatie vanuit restricties

Formeel aanbod zoals de schuldhulpverlening had de gewoonte om in het begin van het contact het kader te schetsen waarbinnen de schuldhulpverlening opereert. Dit betekent dat vrij snel in het eerste contact de jongere verteld werd wat allemaal wel maar ook vooral niet mag. Dit schikt jongeren af en zorgt ervoor dat zij direct afhaken en niet meer komen opdagen. Kortom: communiceer niet (bij binnenkomst) vanuit restricties, maar maak ruimte om eerst contact te maken en in te zoomen op het verhaal van de jongere.

3.3.2 Verplichtingen opleggen bij binnenkomst

Bij formeel aanbod is het vaak gewoonte dat de jongere documenten moet aanleveren of formulieren moet invullen voordat het traject en dus het eerste gesprek kan starten. Ook dit schrikt jongeren af. Als zij al de stap hebben genomen om hulp te vragen, is het belangrijk om direct vertrouwen te winnen. Dit kan je bijvoorbeeld doen door samenwerking centraal te zetten en concreet ondersteuning te bieden bij bijvoorbeeld het helpen invullen van formulieren.

3.3.3 Wachttijden

Als een jongere zich meldt voor hulp moet het ijzer direct gesmeed worden. Bij bijvoorbeeld de schuldhulpverlening komt het geregeld voor dat er een wachttijd zit tussen het moment van aanmelden en het eerste gesprek dat plaatsvindt. Een jongere moet direct geholpen worden, wanneer deze nog gemotiveerd is en er direct gewerkt kan worden aan klantbinding.

3.4 Problemen in ondersteuning

Het binnenkrijgen en vervolgens het binnenhouden van jongeren zijn hete hangijzers binnen de hulpverlening. Professionals geven aan dat uiteraard niet bij iedereen de werkzame elementen werken.

Een budgetcoach die werkzaam is op een ROC vertelde:

“Outreaching te werk gaan geen geeft garantie tot succes. Vaak hoor je van een docent dat een student hulp kan gebruiken. Ik ga dan langs in de klas maar het betekent niet dat de desbetreffende student dan ook langskomt voor hulp.”

Ook komt het voor dat jongeren uitvallen tijdens het traject. Dit kan volgens professionals verschillende oorzaken hebben. Het kan zijn dat zij zijn gestuurd of verplicht om hulp te gaan zoeken door een andere hulpverlenende instantie. De motivatie ontbreekt dan en zorgt voor uitval. Ook kan het zijn dat er andere problemen spelen zoals depressie of huisvestingsproblemen, ook dan zien professionals dat jongeren afhaken. Een andere oorzaak voor uitval is dat jongeren hulp zijn gaan zoeken om een acuut probleem op te lossen, het zogenaamde brandje blussen. Als dit gebeurd is en zij “geen last meer hebben” van de grotere onderliggende problematiek dan verdwijnen ze weer.

4. De jongeren aan het woord

In de tweede fase van het project hebben we samen met een aantal praktijkpartners hun ondersteuningsaanbod onder de loep genomen. De eerste stap hierin was het interviewen van jongeren die deelnamen aan de door ons geselecteerde organisaties.

Bij de volgende vier organisaties hebben we jongeren geïnterviewd. Per organisatie wordt hieronder aangegeven hoeveel jongeren we gesproken hebben:

- ✓ De kandidatenmarkt: 18 jongeren
- ✓ Stichting Profor: 7 jongeren
- ✓ School & Schuld: 10 jongeren
- ✓ ReBoost: 10 jongeren

In totaal zijn er met 45 jongeren interviews gehouden. De interviews zijn afgenomen door vijf vierdejaarsstudenten Sociaal Juridische Dienstverlening en Toegepaste Psychologie in het kader van hun afstudeeropdracht. De opdracht was om met de jongeren in gesprek te gaan over onder andere wat voor ondersteuning zij hebben ontvangen en wat zij goed en minder goed vinden aan die ondersteuning.

Deze informatie diende als input voor de werksessies (zie hoofdstuk 5). In dit hoofdstuk presenteren wij de werkzame elementen en de verbeterpunten die de jongeren naar voren hebben gebracht. Vanwege het feit dat we jongeren spraken die al enige tijd in een traject zaten bij de organisaties, hebben we alleen jongeren gesproken die klaarblijkelijk tevreden waren over het aanbod en derhalve zijn gebleven. Wat wij dus vooral uit deze interviews hebben kunnen halen zijn de elementen die als positief zijn ervaren én als belangrijk werden benoemd waardoor de jongeren zijn gebleven. We hebben geen jongeren kunnen interviewen die om wat voor reden dan ook zijn afgehaakt.

4.1 Werkzame elementen

Vrijwel alle punten die door de jongeren als belangrijk en dus positief worden benoemd, hebben betrekking op de wijze waarop zij bejegend worden door de hulpverlener en de kwaliteit van het contact.

4.1.1 Ontvangst

Door veel jongeren wordt als één van de eerste zaken de wijze van ontvangst benoemd als positief punt. Men geeft aan dat de professionals direct aardig en open waren, dat de sfeer “gezellig”, “positief” of “vrolijk” aanvoelde, dat ze “goed ontvangen werden” en dat er (direct) goed naar hen geluisterd werd.

4.1.2 Op gemak voelen

In veel interviews werd door de jongeren benoemd welk positief gevoel de professional of de organisatie hen gaf. Men geeft aan zich op zijn/haar gemak te voelen, het gevoel te hebben alles te kunnen zeggen en niet veroordeeld te worden. Ook kwam in meerdere interviews naar voren dat jongeren aangeven “*zich begrepen te voelen*”. Deze positieve gevoelens werken mee aan het vertrouwen dat een professional vervolgens wint bij de jongeren.

4.1.3 Persoonlijke aandacht

Jongeren geven aan dat zij positief zijn over de organisatie waar zij hulp krijgen omdat zij persoonlijke aandacht krijgen en dat het een plek is waar naar hen geluisterd wordt. Er is ruimte om over *“omliggende problemen”* te praten en hulpverleners *“schenken aandacht aan mijn privé-situatie”*. Jongeren geven aan dat dit hen het gevoel geeft dat zij serieus genomen worden en dat er naar hen geluisterd wordt. Ook gaf een jongere aan dat dit bij andere instanties niet zo is en dat dat een gevoel geeft dat je maar *“een nummertje bent”*.

4.1.4 Vertrouwen winnen

Uit de interviews met de jongeren komt naar voren dat het voor jongeren belangrijk is dat ze de hulpverlener kunnen vertrouwen. Dit vertrouwen wordt bewerkstelligd door de zaken die hierboven staan beschreven. In de gesprekken komen echter ook een aantal concrete dingen naar voren die professionals kunnen doen om het vertrouwen te winnen. Het altijd nakomen van afspraken wordt door jongeren genoemd als iets waardoor zij de hulpverlener gaan vertrouwen. Ook kan het belangrijk zijn dat een hulpverlener iets concreets doet zoals het meegaan naar een afspraak waar de jongere niet alleen heen wil gaan, of het (samen) bellen naar schuldeisers of het invullen van een formulier. Deze acties vertalen zich bij jongeren in het gevoel *“er niet alleen voor te staan”* en dat de hulpverlener in hun ogen *“zich echt inzet voor mij”* en *“ze willen echt dat het goed komt”*. Als dat vertrouwen er is, kan ook de hulpverlener makkelijker duidelijk maken dat de hulp niet vrijblijvend is en dat er verwachtingen over en weer zijn. Ook dit wordt door jongeren als een positief punt genoemd, wat de ondersteuning klaarblijkelijk duidelijk maakt: *“Je krijgt hier wat je geeft”*.

5. Doorontwikkelen ondersteuning

Nadat we het ondersteuningsaanbod voor jongeren in Zuidoost geïnventariseerd hadden, hebben we met de stuurgroep en de praktijkpartners een selectie gemaakt van 3 organisaties om met hen hun aanbod onder de loep te nemen en door te ontwikkelen. Het betrof de volgende organisaties:

- ✓ De kandidatenmarkt
- ✓ Stichting Profor
- ✓ School & Schuld

Bij deze drie organisaties hebben we een aantal werksessies gehouden. In dit hoofdstuk beschrijven we eerst wat het doel en werkwijze van de werksessies waren. Vervolgens beschrijven we kort per organisatie wat het ondersteuningsaanbod inhoudt, welke ontwikkelpunten er in de werksessies naar voren zijn gebracht en welk vervolg dat heeft gekregen.

5.1 Werkwijze werksessies

Per organisatie hebben we 3 werksessies gehouden die als doel hadden om te komen tot ontwikkelpunten binnen het bestaande aanbod.

Bij deze werksessies zijn de volgende uitgangspunten geformuleerd:

1. De organisatievragen m.b.t. (belemmeringen/verbetermogelijkheden in) de dienstverlening staan centraal.
2. De (onderzochte) klantbehoeften zijn richtinggevend.
3. Inzichten uit de wetenschap (bijvoorbeeld over motivatie en interventie-ontwikkeling) worden meegenomen. Input komt vanuit HvA.
4. Onderzoekers faciliteren het proces, de organisatie is leidend.

De werksessies duurden ongeveer 2,5 uur. Hierbij waren zowel professionals als stagiaires en vrijwilligers aanwezig. Het aantal deelnemers hing uiteraard af van de hoeveelheid mensen die betrokken zijn bij het ondersteuningsaanbod. Tijdens de werksessies varieerde het aantal aanwezigen tussen de 3 en de 10 deelnemers.

Hoe de werksessies verlopen hangt af van de organisatievragen. Over het algemeen verliepen ze langs de volgende lijnen:

Eerste sessie: definiëren van de werkwijze, het proces, de opgaven en vragen bij de organisatie en de bezoekers. Eerste aanzet voor mogelijk aan te pakken vraagstukken.

Tweede sessie: Verdieping van de vraagstukken m.b.t. financiële zelfredzaamheid en economische zelfstandigheid en prioriteiten stellen.

Derde sessie: uitwerken van ideeën rondom te ontwikkelen interventie/aanpak.
Uitkomsten per organisatie

5.1.1 Stichting Profor

Stichting Profor is een laagdrempelige, informele praktijkorganisatie die vooral de Spaanstalige inwoners van Zuidoost met raad en daad bijstaat.

Tijdens de werksessies met Stichting Profor kwam naar voren dat veruit de meeste jongeren die bij hen langskomen, dat deden omdat ze met een vader, moeder of andere volwassene meekwamen die al bekend waren met St. Profor. Eenmaal binnen voelen de jongeren zich gehoord en prijzen ze de warme en welkome sfeer van St. Profor. De vrijwilligers/professionals van Profor gaven aan dat ze merken dat er veel dezelfde vragen en problematiek spelen bij de jongeren en hier zou men een meer preventief aanbod op willen ontwikkelen waarmee ze ook jongeren bereiken die anders niet binnen zouden komen).

Idee voor doorontwikkeling

Het idee is om laagdrempelige workshops over financiën, budgetteren en dingen om te regelen als je 18 wordt, gericht op jongeren, te (laten) ontwikkelen. De workshops worden op de momenten van het jaar georganiseerd dat jongeren voor dat onderwerp dan ook iets moeten regelen. Doel is de workshops laagdrempelig te houden, gezellig en sociaal als bijeenkomst, waarbij uitleg wordt gegeven en daarna de jongere meteen aan de slag zet om het zelf uit te voeren.

Plan van aanpak

Ontwikkelen van een **handboek met workshopmateriaal** over de budgetthema's voor vrijwilligers van ProFor, met per thema een module om de workshop te kunnen geven. De aanpak van de workshop en informatie over het onderwerp worden hierin beschreven.

Uitvoering

Eén afstudeerder Toegepaste Psychologie is in de zomer van 2018 gestart met om een werkmap te ontwikkelen die de vrijwilligers van St. Profor kunnen gebruiken als ze jongeren willen voorlichten over belangrijke zaken die gaan spelen als zij 18 worden. Een andere afstudeerder Toegepaste Psychologie is gestart met het ontwikkelen van een draaiboek voor de organisatie van voorlichtings bijeenkomsten voor jongeren over het moment dat zij 18 worden.

5.1.2 School en Schuld

School en Schuld is een laagdrempelige voorziening die aangeboden wordt op alle ROC locaties van Amsterdam. Binnen School en Schuld werken budgetcoaches die studenten ondersteunen bij financiële vragen en bij schuldenproblematiek.

Tijdens de werksessies gaven de aanwezige budgetcoaches aan dat studenten vaak aan de bel trekken als de problematiek al behoorlijk is opgelopen. Studenten die met vragen van preventieve aard komen zoals: "ik wil op kamers gaan maar ik weet niet of ik dat kan betalen?" of "ik wil meer inzicht in mijn uitgaves en inkomsten" zijn heel sporadisch. De budgetcoaches gaven verder aan dat ze niet goed weten hoe ze de studenten het beste kunnen aanspreken. Nu hebben ze een website, ontwikkelen ze posters en ze geven een tijdschrift uit maar weten niet hoe dit door de studenten ontvangen wordt en wat daar anders aan zou moeten.

Idee voor doorontwikkeling

Men wil komen tot een overall communicatieplan. Alvorens dit te kunnen opstellen is er meer kennis nodig over hoe jongeren willen worden aangesproken en welke tools daarvoor het meest aansluiten. Daarnaast zou eens goed gekeken kunnen worden naar de communicatiemiddelen (website, tijdschrift) die nu worden gebruikt. Spreken die aan?. En moeten er wellicht nieuwe vormen van communicatie ontwikkeld worden?.

Plan van aanpak

De volgende vragen moeten nog verder (onder ROC jongeren en op basis van expert interviews en/of literatuur onderzoek) **onderzocht worden**:

1. Op welke plek(ken) willen jongeren informatie van School en Schuld vinden?
 - Bijvoorbeeld online op de website of op Facebook, 1-op1, in de klas etc.
2. Op welke manier willen ze informatie krijgen?
 - Bijvoorbeeld wat voor taalgebruik, of meer visueel in filmpjes etc.

Uitvoering

De Budgetcoaches zetten een werkgroep op om een **communicatieplan op te schrijven**: wat willen ze wanneer in het jaar doen qua communicatie? Het doel is eenheid en helderheid over de communicatie voor alle budgetcoaches en een gelijke aanpak van het communicatieplan over het jaar heen voor alle verschillende ROC scholen.

Het lectoraat Armoede Interventies heeft een afstudeeropdracht uitgezet bij de studie Media, Informatie en Communicatie om een innovatief communicatiemiddel (filmpje, animatie) te ontwikkelen op basis van een doelgroep-onderzoek. Deze opdracht is echter niet vervuld.

5.1.3 De kandidatenmarkt

De kandidatenmarkt is een plek waar jongeren kunnen komen die een baan zoeken en hierop hun vaardigheden willen vergroten. De ervaring leert dat ongeveer 90% van deze jongeren op zoek is naar werk omdat er schulden zijn. Ook voor hulp bij schuldsaneringstraject worden jongeren ondersteund. De kandidatenmarkt heeft een groot netwerk van werkgevers waar de jongeren die in traject zijn geplaatst kunnen worden voor werk.

Idee voor ontwikkeling

Tijdens de werksessies gaven de coaches aan dat het nazorgtraject beter beschreven en uitgevoerd kan worden. Nu vult iedereen dat op eigen wijze in. Men wil de nazorg laten verzorgen door job coaches op de werkvloer. Voor hen moet een protocol ontwikkeld worden waar de nazorg uit moet bestaan. Zowel de wensen van de werkgever ten aanzien van workskills als de wensen van de jongeren ten aanzien van ondersteuning moeten hierin een plek krijgen.

Plan van aanpak

Flowchart ontwikkelen (door project) met overzicht en stappen van het nazorg traject daarin vastgelegd. Het doel is dat zo voor iedereen helder is hoe het nazorg traject eruit ziet en ook de stagiaires meteen weten wat er te doen staat binnen het nazorgtraject.

Observatieformulier ontwikkelen om functioneren op de werkvloer te inventariseren als jobcoach. Deze moet ontwikkeld worden op basis van wat De Kandidatenmarkt belangrijk vindt dat een Kandidaat kan en doet, en wat de werkgever belangrijk vindt in een Kandidaat. Na inventarisatie kan de coach gericht coachen of juist die dingen die, bijvoorbeeld, de werkgever belangrijk vindt, maar die nog minder goed gaan.

Uitvoering

Het lectoraat Armoede Interventies heeft twee afstudeeropdrachten uitgezet bij Toegepaste Psychologie met als einddoel om zowel de flowchart als het observatieformulier als beroepsproduct te

ontwikkelen. Er zijn helaas geen kandidaten geweest die zich voor deze opdracht gemeld hebben. De kandidatenmarkt heeft aangegeven te kijken wat zij hierin zelf konden (laten) ontwikkelen.

6. Slotbeschouwing

Welke inzichten hebben we opgedaan in de afgelopen drie jaar in het Fieldlab Zuidoost project en hoe gaan we verder?

In dit hoofdstuk presenteren we de belangrijkste inzichten uit het project:

6.1 Twee hiaten: structurele en preventieve ondersteuning

Uit ons project valt te concluderen dat er twee hiaten zijn in de ondersteuning van jongeren op het gebied van financiële zelfredzaamheid en economische zelfstandigheid. Zowel het binnenkrijgen als het binnenhouden van jongeren worden als hete hangijzers benoemd door professionals.

Professionals zien een noodzaak om veel meer te doen aan *preventieve ondersteuning* (hiaat 1) maar geven aan dat het heel ingewikkeld is om jongeren hierop te bereiken. Jongeren komen binnen als zij een probleem ervaren en dit gebeurt vaak als het probleem in de ogen van de professional al aanzienlijk is. Daarnaast zien we dat het geven van *structurele ondersteuning* ook niet vanzelfsprekend is (hiaat 2): jongeren – maar ook volwassenen trouwens - komen met een acuut probleem en verdwijnen uit beeld als dat probleem verholpen is. Vervolgens melden zij zich pas weer als er een volgend acuut probleem zich voordoet. Dit geldt overigens niet voor elke jongere en elk aanbod. We hebben ook aanbod gezien met looptijden van een jaar of langer waarbij de jongere op meer leefgebieden werd ondersteund.

Bij het benoemen van deze twee hiaten moet opgemerkt worden dat we binnen ons project op zoek waren naar hiaten die veroorzaakt werden doordat het huidige aanbod niet voldoende aansluit bij de ondersteuningsbehoefte van de jongeren. De hiaten zoals benoemd zijn geformuleerd vanuit het perspectief en de probleemanalyse van professionals en niet vanuit de jongeren zelf. Het is in ons project niet voldoende gelukt om de jongeren de centrale rol te geven die wij vooraf voor ogen hadden. Door middel van de inzet van studenten hebben we wel veel jongeren (n=45) kunnen interviewen, maar de focusgroepen met jongeren om hiaten te onderscheiden kregen we nauwelijks gevuld en het is ons ook niet gelukt om een klankbordgroep bestaande uit jongeren met ons project mee te laten kijken. In het vervolg van het onderzoek Jongeren en Schulden willen we daarom extra inspanningen plegen om meer zicht te krijgen op het perspectief van de jongeren.

6.2 Werkzame elementen: bejegening afgestemd op wens

Uit hoofdstuk 3 en 4 komt naar voren dat de werkzame elementen, door zowel de professionals als door de jongeren benoemd, belangrijke overlap met elkaar laten zien vooral op het gebied van ontvangst en bejegening. Professionals benoemen het aansluiten bij de belevingswereld, je opstellen als gelijkwaardige gesprekspartner, focussen op samenwerking, concreet iets doen voor de jongeren in het eerste contact, geen verplichtingen (en dus drempels) opleggen bij binnenkomst als belangrijk in hun ondersteuning. De uitwerking hiervan op de jongeren lijkt te zijn dat ze zich serieus genomen voelen en gehoord, dat ze ruimte voelen om over privé zaken te praten, dat ze de professional gaan vertrouwen en dat ze het gevoel krijgen er niet alleen voor staan etc.

Bij de groep professionals die wij gesproken hebben lijkt er dus een match te zijn tussen de bejegening die zij geven en de wens die de jongeren hebben. We hebben vooral jongeren gesproken die in traject zaten bij informeel aanbod en hun antwoorden matchen ook vooral met die van de professionals van informeler aanbod. Voor professionals van formeler aanbod (we denken dan aan schuldhulpverlening, casemanagers participatiewet) is het raadzaam om na te gaan op welke wijze zij de jongeren

bejegenen en om te bezien of ze werkzame elementen kunnen incorporeren in hun aanbod en werkwijze en de belemmeringen zoals opgenomen in hoofdstuk 3 kunnen elimineren.

6.3 Hulpvraag: wel hoe, niet waarmee

Zowel uit de interviews met de jongeren als uit de enquête komt een beeld naar voren dat jongeren wel goed kunnen aangeven *hoe* zij geholpen willen worden, maar niet per se *waarmee* zij geholpen willen worden. Het formuleren of verwoorden van een hulpvraag blijkt ingewikkeld te zijn. Het formuleren van een hulpvraag vergt ten eerste dat je weet welke situaties en gedragingen kunnen leiden tot problemen, ten tweede vergt het dat je weet welke kennis en vaardigheden nodig zijn om problemen te attaqueren en ten derde moet je inzicht hebben in welke kennis en vaardigheden je hiervoor mist. Uit een eerder onderzoek in fieldlab Nieuw West concludeerden wij dat burgers (totaal) onderschatten in welke mate zij financiële risico's lopen. Dit beeld zien wij bij nadere analyses van de enquête ook naar voren komen onder jongeren. In het vervolg van het onderzoek in 2019 willen we meer zicht krijgen op deze dynamiek onder jongeren. Positief is dat jongeren wel duidelijk aan hebben gegeven hoe zij ondersteund willen worden. In de ruimte die vervolgens ontstaat in het gesprek kan de professional financiële zelfredzaamheid en economische zelfstandigheid ter sprake brengen.