

VERWEY JONKER Instituut

Zicht op wat er is en wat wordt gemist

Ondersteuning van jongeren met schulden in Lelystad

Asia Sarti, Marjolein Odekerken, Noël Koster

Ondersteuning van jongeren met schulden in Lelystad

Zicht op wat er is en wat wordt gemist

Asia Sarti
Marjolein Odekerken
Noël Koster

Utrecht, februari 2021

Inhoud

Samenvatting 4

1 Inleiding 5
1.1. Aanleiding onderzoek 5
1.2. Doel- en vraagstelling 5

2 Onderzoeksopzet en aanpak 6

3 Omvang en aard van de schuldenproblematiek onder jongeren in Lelystad 7
3.1. Aantallen jongeren met schulden die geholpen worden 7
3.2. Achtergronden van jongeren met schulden leeftijd 8
3.3. Jongeren en hun schulden 9

4 Ondersteuning die jongeren met schuldenproblematiek in Lelystad krijgen 9
4.1. Beschikbare ondersteuning voor jongeren met schulden 9
4.2. Kwaliteit en doeltreffendheid beschikbare ondersteuning 10

5 Conclusies 12
5.1. Omvang en aard van de schuldenproblematiek onder jongeren 12
5.2. Ondersteuning die jongeren met schuldenproblematiek krijgen 13
5.3. Ideeën om de ondersteuning aan jongeren te verbeteren 13

6 Literatuurlijst 14

Bijlage 1 Overzicht organisaties en professionals die hebben deelgenomen aan de enquête en de interviews 15

Bijlage 2 Overzicht professionals die hebben deelgenomen aan de dialoogbijeenkomst 15

Bijlage 3 Organisaties en de ondersteuning die zij bieden 16

Samenvatting

Jongeren vormen een kwetsbare doelgroep voor het ontstaan van schulden. Al op jonge leeftijd kunnen schulden escaleren en de gevolgen hiervan kunnen verstrekkend zijn met een jarenlange impact. De groep jongeren met schulden is echter moeilijk te bereiken en moeilijk te beïnvloeden. Dit maakt de ondersteuning aan jongeren met schulden lastig. Ook blijkt dat wanneer jongeren hulp zoeken, zij dit eerder doen in het informele circuit en zij minder vaak gebruik maken van formele hulp.

In Lelystad is veel aandacht voor schulden. De mate waarin de beschikbare hulp ook jongeren voldoende bereikt, is niet bekend. Dit onderzoek is erop gericht hier meer zicht op te krijgen en kent twee onderzoeksvragen: 1. Wat is de omvang en de aard van de schuldenproblematiek onder jongeren in Lelystad? En 2. Hoe ziet de ondersteuning die jongeren met schuldenproblematiek in Lelystad krijgen eruit? Een mixed-methods onderzoek is verricht, waarbij is gewerkt met verschillende methoden die elkaar aanvullen en versterken: een online enquête voor professionals, analyse van bestaande gegevens, diepte-interviews met professionals en met jongeren. Daarnaast kende het onderzoek een meedenkgroep van ervaringsdeskundige jongeren die actief meedachten over opzet en bevindingen van het onderzoek en is een dialoogbijeenkomst met professionals georganiseerd.

Uit het onderzoek blijkt dat met de verschillende ondersteuningssoorten die organisaties bieden al aardig veel jongeren worden bereikt, met name met de ondersteuningssoort coaching/advisering/doorgeleiding. Hierin valt op dat uitsluitend jongeren in de leeftijd 18+ worden geholpen met schulden, dat deze jongeren iets vaker man dan vrouw zijn en dat het veelal gaat om jongeren die op zichzelf wonen. Jongeren met schulden die hulp krijgen gaan vaak naar school, met een oververtegenwoordiging van jongeren op het mbo; als zij werkzaam zijn is dat veelal in laaggeschoolde of ongeschoolde beroepen.

De jongeren die hulp krijgen wonen vaak in de wijken Zuiderzeewijk, Waterwijk, Atolwijk en Boswijk. De jongeren met schulden die bij organisaties in beeld zijn hebben drie tot veertig schuldeisers. Hierbij komen regelmatig studieschulden voor, maar ook betalingsachterstanden van vaste lasten en te veel ontvangen toeslagen en boetes.

Er zijn in Lelystad veel organisaties die ondersteuning bieden aan jongeren met schulden. Deze organisaties bieden verschillende vormen van hulp. Variërend van laagdrempelige financieel spreekuren op het ROC of de bibliotheek tot formele schuldhulpverlening en beschermingsbewindvoering. In de hulp aan jongeren met schulden gaat al veel goed. Met de beschikbare hulp worden echter niet alle jongeren met schulden bereikt en ook worden niet alle jongeren op tijd bereikt. De groep 16-17-jarigen is niet in beeld bij organisaties die hebben deelgenomen aan dit onderzoek. Maar ook andere jongeren worden niet altijd op tijd geholpen, omdat drempels nog te hoog zijn. Wanneer jongeren wél bij maatschappelijk of zorgorganisaties in beeld zijn, gaat het bovendien ook niet altijd goed. Zo kan het lang duren voordat schuldenproblematiek besproken wordt of wordt het bespreekbaar maken van specifieke, met schulden samenhangende problematiek als gokverslaving lastig gevonden. Ook ervaren jongeren soms dat het lang duurt voordat ze passende hulp krijgen en dat van hen verwacht wordt dat ze veel zelf moeten doen. Bijvoorbeeld door het creëren van een overzicht van de schulden, waardoor ze soms al afhaken. Daarnaast is er niet altijd ruimte bij organisaties om adequate nazorg te bieden.

De professionals en jongeren die hebben meegewerkt aan dit onderzoek hebben de volgende aanbevelingen gedaan om de hulp aan jongeren met schulden in Lelystad te verbeteren:

- Denk na over manieren om jongeren in de leeftijdscategorie 16-17 te bereiken. Overweeg, naar voorbeeld van Money Talks, een inloopspreekuur op scholen voor voortgezet onderwijs.
- Help jongeren indien mogelijk op plekken waar zij al zijn, zoals op school. Doorverwijzingen kunnen momenten zijn waarop jongeren afhaken.
- Gebruik verschillende signalen over hoe het met jongeren gaat om hen tijdig outreachende hulp te bieden. Betrek hierbij verschillende actoren op scholen, de gezondheidszorg en het Sociaal wijkteam. Maar ook ouders en het verdere brede netwerk van jongeren.
- Werk met ervaringsdeskundigen om jongeren eerder in beeld te krijgen en bereiken.
- Faciliteer ontmoetingen tussen organisaties die actief zijn op het gebied van jongeren en schulden, opdat zij elkaar beter weten te vinden voor onderling afstemmen en doorverwijzen.
- Bied jongeren met schulden perspectief door te werken aan het tijdig saneren dan wel kwijtschelden van schulden, en door aandacht te houden voor onderwijs en werk.
- Om tegen een mogelijke extra toestroom van jongeren vanwege corona opgewassen te zijn, kan worden gewerkt met vrijwilligers en hiertoe getrainde laatstejaars studenten. Daarnaast wordt het des te belangrijker te investeren in korte lijnen tussen organisaties.

1 Inleiding

1.1. Aanleiding onderzoek

Jongeren vormen een kwetsbare doelgroep voor het ontstaan van schulden. Al op jonge leeftijd kunnen schulden escaleren en de gevolgen hiervan kunnen verstrekkend zijn met een jarenlange impact. De groep jongeren met schulden is echter moeilijk te bereiken en moeilijk te beïnvloeden. Dit maakt de ondersteuning aan deze jongeren lastig (BKR, 2020a). Ook blijkt dat wanneer jongeren hulp zoeken, zij dit eerder doen in het informele circuit en zij minder vaak gebruik maken van formele hulp (Westhof & De Ruig, 2015).

In Lelystad is de laatste jaren veel aandacht voor schulden. De mate waarin de beschikbare hulp ook jongeren voldoende bereikt, is niet bekend. In de Nota Armoede- en Schuldhulpverlening 2019-2022 is het doel opgenomen in Lelystad sterk in te zetten op het door ontwikkelen van de schuldhulpverlening. Hierin is ook aandacht voor jongeren en schulden. In de nota wordt verwezen naar het raadsprogramma 'Lelystad, een sprong voorwaarts', waarin wordt aangegeven dat het belangrijk is om een goed beeld te krijgen van de mate en inhoud van deze problematiek om beleid hierop af te stemmen (Gemeenteraad Lelystad, 2018). Het voorliggende onderzoek sluit aan bij dit doel.

1.2. Doel- en vraagstelling

Het kennisdoel van het onderzoek is inzicht krijgen in de omvang van schuldenproblematiek onder jongeren (16-27 jaar) en de ondersteuning aan jongeren met schulden in Lelystad. Dit moet mede richting geven aan de verbetering van de ondersteuning die wordt geboden en hiermee bijdragen aan het reduceren van de schuldenproblematiek onder jongeren in Lelystad.

De onderzoeksvragen en de bijbehorende subvragen in dit onderzoek zijn:

1. Wat is de omvang en de aard van de schuldenproblematiek onder jongeren in Lelystad?
   - Hoeveel jongeren zijn er in Lelystad met (problematische) schulden?
   - Wat is de hoogte van de schulden van jongeren?
   - Wat zijn de verschillende typen schulden die jongeren hebben?
2. Hoe ziet de ondersteuning die jongeren met schuldenproblematiek in Lelystad krijgen eruit?
   - Welke ondersteuning zoeken jongeren met schulden in Lelystad?
   - Is deze ondersteuning adequaat? Wat ontbreekt hierin?
   - Hoe kan de toegankelijkheid van de formele ondersteuning worden verbeterd?

Om zicht te krijgen op het bereik van de beschikbare ondersteuning in Lelystad, ligt in dit onderzoek de focus op jongeren met schulden die reeds in beeld zijn bij organisaties die verschillende vormen van hulp bieden. Daarbij gaat het om jongeren en jongvolwassenen in de leeftijd van 16 t/m 27 jaar (verder aangeduid als jongeren). Er is sprake van schulden indien iemand nog geld moet betalen en van problematische schulden/schuldsituaties indien van iemand redelijkerwijs is te voorzien dat hij zijn schulden niet zal kunnen voldoen/is opgehouden te betalen.

2 Onderzoeksopzet en aanpak

Om datatriangulatie te bewerkstelligen, is in dit onderzoek gewerkt met verschillende methoden die elkaar aanvullen en versterken. De methoden, de wervingsprocedures en de respondenten worden hieronder toegelicht.

Online enquête

Middels een online enquête zijn aan organisaties vragen voorgelegd over aantallen jongeren die zij met de verschillende ondersteuningssoorten helpen, achtergrondkenmerken van deze jongeren en de aard van de schulden die zij hebben. De enquête is in de zomer van 2020 via de gemeente uitgezet onder veertien organisaties, waarbij een selectie is gemaakt van organisaties die verschillende ondersteuningssoorten bieden. In totaal hebben negen organisaties de enquête volledig ingevuld. Zie bijlage 1 voor een overzicht van de organisaties.

Analyse van bestaande gegevens

Ter aanvulling op de enquête hebben we aan drie sleutelpartijen die in Lelystad actief zijn op het gebied van jongeren en schulden gevraagd ons gegevens te verstrekken over de jongeren die ze helpen. MDF, IDO en Humanitas hebben gekeken welke gegevens geregistreerd zijn over jongeren met schulden die ze op het moment van het verstrekken van gegevens en in de afgelopen twaalf maanden hebben geholpen, en hebben die met ons gedeeld.

Interviews professionals

In de periode september-oktober 2020 zijn diepte-interviews gevoerd met professionals. Een interviewleidraad is opgesteld aan de hand waarvan semi-gestructureerde interviews zijn gehouden. Deze interviews waren gericht op de vraag hoe de ondersteuning die jongeren krijgen eruitziet en hoe de toeleiding tot deze hulp is geregeld. Zie bijlage 1 voor een overzicht van de geïnterviewde professionals.

Interviews jongeren die ervaring hebben met schulden en hulp

Ook zijn, in de periode oktober-november 2020, diepte-interviews gevoerd met jongeren. Voor dit doeleinde is eveneens een interviewleidraad ontwikkeld om richting te geven aan semigestructureerde interviews. De interviews waren gericht op de vraag hoe de toeleiding naar zorg eruitzag en hoe jongeren de hulp hebben ervaren. In totaal zijn elf jongeren geïnterviewd. Zes van hen zijn man, vijf zijn vrouw. In leeftijd lopen deze jongeren uiteen van 19 jaar tot 27 jaar. Acht van de geïnterviewde jongeren zijn uitwonend, één woont thuis en één woont in bij familie. De meesten werken of hebben een uitkering, twee jongeren studeren (mbo).

Meedenkgroep van ervaringsdeskundige jongeren

Jongeren zijn in dit onderzoek niet alleen als respondenten betrokken, maar hebben ook actief bijgedragen aan opzet en duiding van bevindingen van het onderzoek. Met behulp van organisaties hebben we een groep van zes jongeren bereid gevonden deel te nemen aan een meedenkgroep. Deze jongeren variëren in leeftijd van 18 tot 26 jaar; vijf van hen is man, één is vrouw. Op twee momenten dachten deze jongeren mee over 1) opzet en uitvoering van het onderzoek en 2) validering van en aanvulling op de bevindingen.

Dialoogbijeenkomst met professionals

Tijdens een dialoogbijeenkomst hebben we onze bevindingen gevalideerd en aangevuld. Vertegenwoordigers van verschillende uitvoerende organisaties en gemeentelijke beleidsmedewerkers op het terrein van schulden en jeugd waren hierbij betrokken (zie bijlage 2 voor een overzicht van de deelnemers). We hebben de belangrijkste bevindingen met de deelnemers gedeeld en zijn in subgroepen met hen in gesprek gegaan over 1) het verbeteren van vroegtijdige toegankelijkheid van hulp voor jongeren en 2) het opvangen van de extra toestroom van jongeren vanwege de coronacrisis.

3 Omvang en aard van de schuldenproblematiek onder jongeren in Lelystad

3.1. Aantallen jongeren met schulden die geholpen worden

In de tabel hieronder wordt het aantal jongeren met schulden dat organisaties hielpen op het moment dat we hen vroegen per ondersteuningssoort weergegeven:

Organisatie	Aantal jongeren per ondersteuningssoort
MDF	32 Coaching/advisering/doorgeleiding
IDO	5 Schuldhulpverlening
	5 Coaching/advisering/doorgeleiding
	2 Financieel spreekuur/Money Talks/inloop-spreekuur
	1 Hulp bij administratie
Humanitas Lelystad	1 Hulp bij administratie
Eropaf Team	30 Coaching/advisering/doorgeleiding
Vluchtelingenwerk Welzijn Lelystad	25 Coaching/advisering/doorgeleiding
Kwintes	9 Maatwerk ondersteuning thuis
Woonzorg Lelystad	30 Hulp bij administratie
	10 Coaching/advisering/doorgeleiding
	10 Maatwerk ondersteuning thuis
Foeniks B.V.	20 Beschermingsbewind
Mando B.V.	4 Beschermingsbewind

Opvallend is dat de ondersteuningssoort coaching, advisering en doorgeleiding door veel organisaties wordt aangeboden en hiermee een relatief groot aantal jongeren wordt geholpen.

3.2. Achtergronden van jongeren met schulden

Leeftijd

Geen van de negen organisaties helpt met genoemde ondersteuningssoorten jongeren in de leeftijdscategorie 16-18 jaar. Acht van de negen organisaties helpen jongeren tussen de 19 en 23 en eveneens acht van de negen organisaties helpen jongeren tussen de 24 en de 27. In de interviews met professionals en in de meedenkgroep met ervaringsdeskundige jongeren hebben we gevraagd naar mogelijke redenen voor de hogere vertegenwoordiging van 18-plussers ten opzichte van 18-minners in de groep jongeren die ondersteuning krijgt in Lelystad. Redenen die hiervoor worden genoemd zijn:

- De jongere groep kan meer terugvallen op ouders en op schoolfunctionarissen, zoals een decaan.
- De jongere groep is minder op de hoogte van mogelijkheden om hulp te vragen.
- Toename financiële verantwoordelijkheid voor 18-jarigen.
- De groep 18-plussers is eerder bereid om hulp in te schakelen.
- Sommige organisaties werken alleen met 18-plussers, bijvoorbeeld Kwintes en maatwerk ondersteuning thuis van Woonzorg Flevoland .

Sekse

Alle organisaties geven aan dat veel jongeren die hulp krijgen mannen zijn; zes van de organisaties geven aan dat het ook veel vrouwen zijn. Als we kijken naar de ondersteuningssoorten die organisaties bieden in combinatie met het aantal mannen en vrouwen dat ze helpen, zien we dat de meeste ondersteuningssoorten voor zowel mannen als vrouwen worden ingezet. De twee organisaties die beschermingsbewind bieden geven aan dat ze vooral mannen helpen.

Woonsituatie

Kijkend naar de woonsituatie van de jongeren zien we dat alle negen organisaties vooral uitwonende jongeren ondersteuning bieden. Volgens de professionals die zijn geïnterviewd en de jongeren van de meedenkgroep is deze groep jongvolwassenen kwetsbaar voor het ontstaan of toenemen van schulden. Een jongere stelt: 'Ze willen een reputatie opbouwen als ze op eigen benen staan. Ze willen veel dure spullen voor hun huisje, dat zorgt voor schulden.'

Schoolgaand/werkzaam

Zeven van de negen organisaties helpen vooral jongeren die nog naar school gaan, vijf van de negen organisaties helpen (ook) veel jongeren die werken. Het type onderwijs dat veel voorkomt is mbo (door vijf organisaties genoemd). Daarnaast wordt vmbo drie keer genoemd en wordt speciaal onderwijs één keer genoemd. Andere onderwijstypen worden niet genoemd als veelvoorkomend. De werkende jongeren die de vijf organisaties helpen, werken in de meeste gevallen in loondienst (in tegenstelling tot zzp). De meeste van de jongeren zijn werkzaam in parttime dienstverband. Het betreft veelal laag of ongeschoold werk. Beroepen/sectoren die genoemd zijn als veelvoorkomend zijn: fabrieks-werk, fastfoodketen, callcenter, productiewerk, horeca en winkelmedewerker in een kledingwinkel of supermarkt.

Wijk

Het laatste achtergrondkenmerk waar we naar hebben gevraagd is in welke wijk de meeste jongeren die organisaties helpen wonen. De meeste organisaties geven aan dat ze vooral jongeren helpen die komen uit Zuiderzeewijk (n=8) en uit Waterwijk (n=8). Atolwijk (n=6) en Boswijk (n=5) worden eveneens genoemd als veelvoorkomend. In de interviews met professionals hebben we gevraagd naar mogelijke redenen voor de hogere vertegenwoordiging van deze wijken in de groep jongeren met schulden die ondersteuning krijgt in Lelystad. De voornaamste reden die hiervoor wordt geopperd is dat het wijken betreft met meer achterstanden, met kwetsbare gezinnen waarin de problematiek meer speelt. Jongeren van de meedenkgroep bevestigen dit.

3.3. Jongeren en hun schulden

We hebben gekeken naar de schulden die jongeren hebben. Ten eerste het gemiddelde **aantal schuldeisers** dat jongeren die organisaties helpen hebben. Hierover is in de enquête gerapporteerd:

Organisatie	Gemiddeld aantal schuldeisers per jongere
Mando B.V.	30-40
Foeniks B.V.	12
Humanitas Lelystad	4-7
Eropaf Team	5
IDO	4 of meer
MDF	3

Opvallend is dat met name de beschermingsbewindvoerders jongeren helpen die een groot aantal schuldeisers hebben. Daarnaast keken we ook naar het **type schuld** dat jongeren die bij organisaties hulp krijgen veel hebben. Studieschuld wordt door alle organisaties genoemd als veelvoorkomend. Ook betalingsachterstanden van vaste lasten wordt, op één na, door alle organisaties genoemd als veelvoorkomend onder jongeren. Daarnaast worden te veel ontvangen toeslagen en boetes vaak genoemd.

4 Ondersteuning die jongeren met schuldenproblematiek in Lelystad krijgen

4.1. Beschikbare ondersteuning voor jongeren met schulden

Beschikbare ondersteuning

Zoals uit het overzicht onder 3.1 blijkt, wordt er door de bij dit onderzoek betrokken organisaties een verscheidenheid aan ondersteuning geboden. Zie bijlage 3 voor een uitgebreider overzicht van de organisaties en de hulp die ze bieden.

Samenwerking tussen organisaties

Uit de interviews met professionals blijkt dat op verschillende wijzen wordt samengewerkt tussen organisaties. Een aantal **gezamenlijke projecten/initiatieven** worden genoemd. Zo wordt Money Talks door MDF en IDO samen aangeboden in ROC Flevoland en ROC Landstede. Daarnaast is het Eropaf Team een samenwerking tussen Welzijn Lelystad, Kwintes, IDO en de gemeente.

MDF, Welzijn Lelystad, Challenge Up en Jongin Lelystad hebben samen een werkgroep opgericht. Hierin wordt nagedacht over wat nodig is om de ondersteuning aan jongeren met vragen over financiën en schulden te verbeteren. In het kader hiervan zijn plannen in voorbereiding om preventief langs de klassen te gaan en extra voorlichting te geven met inzet van ervaringsdeskundige jongeren. Ook is een flyer gemaakt voor alle jongeren die 18 worden, met een goodiebag met voorlichting. MDF en IDO trekken samen op in de deskundigheidsbevordering van vrijwilligers. Ook werken Humanitas en IDO samen op het gebied van scholing van vrijwilligers, themabijeenkomsten, inhoudelijke bijeenkomsten en intervisie. En er is een structureel overleg waaraan MDF, IDO, Humanitas en de gemeente deelnemen.

Ook schakelen verschillende organisaties elkaar in op **casusniveau**. Zo melden de beschermingsbewindvoerders Foeniks en Mando dat wordt samengewerkt met organisaties die psychosociale ondersteuning bieden. Hierover zegt Mando: 'We doen niet aan coaching [...] we kijken of er al hulpverlening is en soms wordt die ingeschakeld. Bijvoorbeeld GGD-crisisdienst, maatschappelijk werk, MDF of Kwintes'. Vluchtelingenwerk Welzijn Lelystad is vooral actief op het gebied van signaleren en preventie en biedt zelf geen schuldhulpverlening. Het komt wel regelmatig voor dat schuldhulpverlening (van MDF) betrokken is bij jongeren die Vluchtelingenwerk ondersteunt en samen wordt gekeken wat een jongere nodig heeft.

Tussen de organisaties die verschillende vormen van ondersteuning bieden is om verschillende redenen ook sprake van onderlinge **doorverwijzing**. De eerste reden voor onderling doorverwijzen, is dat opschalen van hulp nodig is. Verschillende organisaties, zoals IDO, Welzijn Lelystad, Kwintes, Humanitas en Woonzorg Flevoland, verwijzen door naar MDF voor een formeel schuldhulpverleningstraject. Indien nodig verwijzen organisaties ook naar organisaties als Foeniks en Mando voor beschermingsbewind. Vanuit MDF, IDO en Kwintes, maar ook andere organisaties, wordt doorverwezen naar het Eropaf Team als aandacht nodig is voor complexe problematiek van jongeren, waarbij naast schulden ook andere zaken spelen.

Ook komt het voor dat hulp wordt afgeschaald of dat lichtere hulp wordt ingeschakeld. Zo wordt vanuit jongerencoaching van Welzijn Lelystad verwezen naar Money Talks bij eenduidige vragen over financiën. Als er geen stabiele financiële situatie is (uitkering/werk) kan MDF geen formeel schuldhulpverleningstraject aanbieden en worden jongeren soms doorverwezen naar IDO. Die kan in deze gevallen betalingsregelingen treffen, budgetcoaching geven en budgetbeheer bieden, en eventueel later alsnog doorverwijzen naar MDF voor een formeel schuldhulpverleningstraject.

Soms wordt doorverwezen naar een andere organisatie omdat het eigen aanbod niet (meer) doeltreffend is. Zo verwijst Woonzorg Flevoland maar ook IDO door naar Humanitas voor thuisadministratie. Vanuit Vluchtelingenwerk Welzijn Lelystad komt het voor dat jongeren worden doorverwezen naar de jongerencoaching van Welzijn Lelystad of naar het Eropaf Team, omdat een traject bij Vluchtelingenwerk na twee jaar eindigt maar een jongere nog niet klaar is om los te worden gelaten.

4.2. Kwaliteit en doeltreffendheid beschikbare ondersteuning

Er worden verschillende **positieve aspecten** in de hulp die wordt geboden genoemd:

- Goede samenwerking tussen organisaties en elkaar weten te vinden is belangrijk om samen adequate ondersteuning aan jongeren te kunnen bieden. Volgens gesproken professionals gaat dit in veel gevallen goed. Andere organisaties zijn te bereiken en bereid mee te denken.
- Als positief element in de ondersteuning aan jongeren wordt genoemd dat professionals daarbij naast jongeren staan, dingen samen met hen doen wanneer nodig of hen juist aanmoedigen om dingen zelf te doen waar dat kan. Ook wordt het aanleren van vaardigheden aan jongeren genoemd.
- Een aantal keer wordt genoemd dat sommige organisaties doen wat nodig is om jongeren te helpen en daarbij zorg op maat leveren die is afgestemd op de – soms uitzonderlijke – omstandigheden van cliënten.
- Daarnaast is volgens een aantal professionals en jongeren een positief element in de hulp in Lelystad de hoge kwaliteit van individuele professionals. Hier wordt in de verschillende organisaties ook in geïnvesteerd door uitgebreide interne ontwikkelomgevingen en coaching. Bij IDO en Humanitas wordt veel gewerkt met vrijwilligers. Het voordeel hiervan is dat zij niet aan uren gebonden zijn en voor een jongere kunnen doen wat nodig is. De vrijwilligers worden regelmatig bijgeschoold en goed ondersteund door teamleiders.

- Communicatie is veelal afgestemd op de doelgroep, waarbij er rekening mee wordt gehouden dat jongeren liever contact hebben via Whatsapp of telefonisch dan op kantoor te komen. Ook is het in sommige gevallen voor jongeren mogelijk spontaan langs te komen en ze worden dan snel geholpen. Dat draagt bij aan de laagdrempeligheid van de hulp.

Er worden ook een paar **verbeteraspecten** in de hulp genoemd:

- Om ervoor te zorgen dat eerder ondersteuning wordt gezocht kan de laagdrempeligheid en vindbaarheid van de hulp voor jongeren verbeterd worden. Jongeren zoeken zelf vrij laat hulp. 'Sommigen kunnen het ook flink verdoezelen, betalen netjes de huur en dan gaat het alleen maar slechter voordat je die in beeld hebt', zegt een professional. Omdat ze niet weten dat het er is, omdat ze denken dat ze het zelf kunnen oplossen of vanwege schaamte.
- Bij organisaties als MDF, IDO, Humanitas en sommige beschermingsbewindvoerders kunnen jongeren in principe zichzelf aanmelden. In de praktijk gebeurt dit minder en zijn deze organisaties voor een groot deel afhankelijk van doorverwijzingen van andere organisaties, zoals het Sociaal wijkteam en het jeugd- en gezinsteam maar ook de inloopspreekuren. Hierdoor krijgen sommige jongeren mogelijk later hulp dan had gekund.
- De organisaties waar maatschappelijke dan wel psychosociale ondersteuning op de voorgrond staat, geven aan dat financiën en schulden soms onvoldoende of laat aandacht krijgen. Dit heeft te maken met dat de focus niet ligt op schulden én met de handelingsverlegenheid van professionals op het thema schulden.
- In andere gevallen is een specifiek onderwerp onderbelicht. Zo geeft Vluchtelingenwerk Welzijn Lelystad aan dat gokverslaving veel voorkomt, met de nodige bijkomende financiële problemen. Dit zou meer en structureel de aandacht moeten krijgen, door meer informatie en voorlichting te verstrekken, het liefst in samenwerking met ervaringsdeskundigen.
- Een aantal jongeren geeft aan dat ze soms hebben ondervonden dat ze veel zelf moesten doen, terwijl ze hier niet toe in staat waren. Als het gaat om het aanvragen van een uitkering, maar ook het naar de hulp toestappen en, als ze eenmaal in een hulptraject zitten, zelf overzicht creëren en houden van de schulden. Mogelijk schrikt dit een deel van de jongeren af of haken zij af.
- Een paar keer wordt genoemd dat voor het bieden van nazorg onvoldoende ruimte is. Wat vaak ontbreekt is dat professionals zelf contact houden en kijken hoe het met een jongere gaat. Zo meldt Vluchtelingenwerk Welzijn Lelystad dat jongeren worden losgelaten als alles op de rit is en dat dit niet altijd goed uitpakt: 'Het treffen van betalingsregelingen betekent niet dat jongeren alles kunnen en er geen nieuwe schulden worden gecreëerd'.

Tenslotte worden **maatregelen** genoemd om de hulp aan jongeren in Lelystad te verbeteren:

- Inrichten van inloopspreekuren voor het voortgezet onderwijs.
- Hulp aanbieden op plekken waar jongeren al zijn en jongeren zo min mogelijk doorverwijzen.
- Vroegtijdig bundelen van signalen om outreachende hulp te bieden aan jongeren én op tijd in te grijpen. Ga na wie hierin een rol kunnen spelen, zoals docenten, ondersteuningscoördinatoren en de jeugdpreventiewerkers op de voortgezet onderwijsscholen, de gezondheidszorg en het sociaal wijkteam. Maar betrek ook het brede netwerk van jongeren, waaronder ouders, sportclubs, kerken et cetera.
- Werken met ervaringsdeskundigen, middels een buddysysteem of een netwerk dat jongeren de weg wijst naar hulp, en ervaringsdeskundigen die voorlichting geven op scholen.
- Ontmoetingen tussen organisaties faciliteren. Help professionals grip te krijgen op en overzicht te houden van wat er allemaal is door regelmatig (digitale) netwerkbijeenkomsten te organiseren.

- Jongeren met schulden perspectief bieden. Door ervoor te zorgen dat de schulden sneller worden opgelost zodat jongeren verder kunnen met hun leven, door het overnemen van schulden van jongeren of door gebruik te maken van het Jongeren Perspectief Fonds (JPF).[1]
- Extra toestroom vanwege de coronacrisis het hoofd bieden. Ideeën hiervoor zijn inzet van meer vrijwilligers of laatstejaars studenten, korte lijnen met de gemeente en organisaties onderling. Tenslotte het inzetten van speciale (landelijke) programma's als Grip op de knip.[2]

1 Hierbij wordt bij jongeren van 18 tot en met 27 jaar met schulden integraal naar de leef- en woonsituatie van de jongere gekeken en een perspectiefplan op maat gemaakt. Aan schuldeisers wordt een saneringsbedrag geboden, wat de jongere terugbetaalt in natura (bijvoorbeeld stage) of in geld.

2 Hierbij wordt in een aantal stappen een oplossing geboden voor bestaande schulden. Na aanmelding en kennismaking met de begeleider, wordt een overzicht gemaakt van de financiële situatie. Vervolgens wordt door betalingsregelingen en kwijtscheldingen achterstanden weggewerkt.

5 Conclusies

5.1. Omvang en aard van de schuldenproblematiek onder jongeren

In dit onderzoek is een indicatief beeld verkregen van het aantal jongeren met schulden (16-27 jaar) die in Lelystad door organisaties worden geholpen. De volgende inzichten zijn opgedaan over de omvang van deze groep jongeren:

- Het aantal jongeren dat organisaties hielpen op het moment dat we hen vroegen komt in totaal uit op 184 jongeren.[3] Opvallend is dat de ondersteuningssoort coaching, advisering en doorgeleiding door veel organisaties wordt aangeboden en hiermee een relatief groot aantal jongeren wordt geholpen. Uit de laatste cijfers van het CBS, die dateren van 2018, blijkt dat het aantal personen in de leeftijd van 16 tot 25 jaar met geregistreerde problematische schulden in Nederland 22.060 (3,4%) was en in Lelystad 220 (4,4%) (CBS, 2018). De organisaties die wij hebben bevraagd bieden verschillende ondersteuningssoorten aan jongeren met problematische en niet problematische schulden. Daarbij zijn naast de in dit onderzoek bevraagde organisaties in Lelystad andere, kleine organisaties actief die ook hulp bieden bij (problematische) schulden. We kunnen ervan uitgaan dat hiermee in totaal een groter bereik onder jongeren wordt behaald.
- Met de verschillende ondersteuningssoorten worden lang niet alle jongeren met schulden bereikt. Ook hebben organisaties niet altijd zicht op hoe die totale groep van jongeren met schulden eruitziet. Dit sluit aan bij wat bekend is uit onderzoek. Uit dezelfde cijfers van het CBS blijkt dat

3 Hierbij gaan we ervan uit dat de organisaties afzonderlijke jongeren helpen. Het aantal kan echter ook iets lager liggen, als sprake is van jongeren die bij meer dan één organisatie hulp krijgen.

het aantal personen in de leeftijd van 16 tot 25 jaar met niet geregistreerde problematische schulden in 2018 in Nederland 37.3470 (5,2%) en in Lelystad 920 (3,2%) was (CBS, 2018). De meeste mensen met schulden (70%) zijn onzichtbaar en vragen geen hulp vanwege angst, ontkenning, schaamte en omdat ze opzien tegen het aanpakken van hun probleem (Deloitte, 2020; Keizer, 2016). Met name jongeren zijn extra kwetsbaar voor het maken van schulden. Tegelijkertijd is deze doelgroep moeilijk(er) te bereiken voor hulp (Westhof en De Ruig, 2015; Schonewille & Weijers, 2019).

Op grond van dit onderzoek hebben we ook inzicht gekregen in de achtergrondkenmerken van de jongeren die door de organisaties geholpen worden:

- Uitsluitend jongeren die 18 jaar en ouder en veelal uitwonend zijn worden geholpen.
- Het betreft veelal jongeren die wonen in de wijken Atolwijk, Zuiderzeewijk en Waterwijk die vaak worden geholpen met schulden. Dit zijn wijken met meer achterstanden, waar vaker sprake is van armoede, sociale problemen en schulden, zo blijkt ook uit de Armoedemonitor.
- De typen schulden die het meest voorkomen bij jongeren die in Lelystad hulp krijgen zijn studieschulden, betalingsachterstanden vaste lasten en te veel ontvangen toeslagen en boetes. Deze bevinding sluit eveneens aan bij het landelijke beeld (Van der Klein, Badou, Lamers & Kukel, 2019; BKR, 2020b; BKR 2020c; Westhof & De Ruig, 2015).

5.2. Ondersteuning die jongeren met schuldenproblematiek krijgen

Daarnaast is middels dit onderzoek inzicht verkregen in de hulp die beschikbaar is voor jongeren met schulden in Lelystad en wat daarin wordt gemist:

- Er zijn in Lelystad veel organisaties die ondersteuning bieden aan jongeren met schulden. Deze organisaties bieden verschillende vormen van hulp, variërend van laagdrempelige financieel spreekuren op het ROC of de bibliotheek tot formele schuldhulpverlening en beschermingsbewindvoering.
- In de hulp aan jongeren met schulden gaat al veel goed maar er zijn ook verbeterpunten:
  - Met de beschikbare hulp worden niet alle jongeren met schulden (op tijd) bereikt. De groep 16-17-jarigen is niet in beeld bij organisaties die hebben deelgenomen aan dit onderzoek.
  - Veel jongeren weten niet dat er hulp beschikbaar is en wanneer ze daarvoor in aanmerking komen. Als jongeren dat wel weten, kan de stap nog te groot zijn en zit schaamte soms in de weg.
  - In sommige maatschappelijke of zorgorganisaties kan het lang duren voordat schuldenproblematiek besproken wordt of wordt het bespreekbaar maken van specifieke, met schulden samenhangende problematiek als gokverslaving lastig gevonden.
  - Ook ervaren jongeren soms dat het lang duurt voordat ze passende hulp krijgen en dat van hen verwacht wordt dat ze veel zelf moeten doen, zoals het creëren van een overzicht van de schulden, waardoor ze soms afhaken.
  - Daarnaast is er niet altijd ruimte bij organisaties om adequate nazorg te bieden.

5.3. Ideeën om de ondersteuning aan jongeren te verbeteren

De volgende ideeën zijn opgekomen om de ondersteuning aan jongeren in Lelystad te verbeteren:

- Denk na over manieren om jongeren in de leeftijdscategorie 16-17 te bereiken. Overweeg, naar voorbeeld van Money Talks, een inloopspreekuur op scholen voor voortgezet onderwijs.
- Help jongeren indien mogelijk op plekken waar zij al zijn. Doorverwijzingen kunnen momenten zijn waarop jongeren afhaken.
- Werk met ervaringsdeskundigen om jongeren eerder in beeld te krijgen en bereiken.
- Faciliteer ontmoetingen tussen organisaties die actief zijn op het gebied van jongeren en schulden, opdat zij elkaar beter weten te vinden voor onderling afstemmen en doorverwijzen.
- Bied jongeren met schulden perspectief door te werken aan het tijdig saneren dan wel kwijtschelden van schulden, en door aandacht te houden voor onderwijs en werk.
- Om tegen een extra toestroom vanwege corona opgewassen te zijn kan worden gewerkt met vrijwilligers en hiertoe getrainde laatstejaars studenten. Daarnaast wordt het des te belangrijker te investeren in korte lijnen tussen organisaties.

6 Literatuurlijst

Armoedemonitor (z.d.). *Dashboard armoedemonitor Lelystad.* Geraadpleegd november 2020, via https://lelystadinzicht.nl/dashboard/armoedemonitor

BKR (2020a). *De kwetsbare financiële huishouding van jongeren.* Geraadpleegd november 2020, via https://www.bkr.nl/de-kwetsbare-financiele-huishouding-van-jongeren/

BKR. (2020b). *Betalingsproblemen op geregistreerde kredieten bij jongeren nemen toe.* Geraadpleegd november 2020, via https://www.bkr.nl/betalingsproblemen-op-geregistreerde-kredieten-bij-jongeren-nemen-toe/

BKR (2020c). *Hoe jongeren steeds meer in de schulden belanden.* Geraadpleegd november 2020, via https://www.bkr.nl/nieuws/2020/7/hoe-jongeren-steeds-meer-in-de-schulden-belanden/

CBS (2018). *Dashboards.* Geraadpleegd november 2020, via https://dashboards.cbs.nl/

Deloitte (2020). COVID-19 en schuldenproblematiek in Nederland. Onderzoek en oplossingsrichtingen voor een gezamenlijk actieplan. Utrecht: Deloitte.

Keizer, M. (2016). *Afgelost=opgelost; Hoe verlagen we de drempel tot het zoeken van contact?* Groningen: Rijksuniversiteit Groningen.

Schonewille, G. & Weijers, M. (2019). *Veel schuldenaren weten schuldhulp slecht te vinden.* Utrecht: Nibud.

Van der Klein, M., Badou, M., Lamers, S. & Kukel, D. (2019). *MoneyWays op het mbo. Financiële voorlichting door peer educators.* Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Westhof, F. & De Ruig, L. (2015). *"Voor mijn gevoel had ik veel geld": Jongvolwassenen en schulden.* Zoetermeer: Panteia.

Bijlage 1

Overzicht organisaties en professionals die hebben deelgenomen aan de enquête en de interviews

Organisaties enquête/interviews	Professionals die hebben deelgenomen aan interviews
MDF	Drie budgetconsulenten jongerenproject Coördinator Money Talks en financieel spreek-uur; lid Op tijd erbij Team
IDO	Schuldhulpverlener
Humanitas Lelystad	Coördinator thuisadministratie
Eropaf Team (samenwerkingsverband Welzijn Lelystad, gemeente Lelystad, Kwintes, IDO; enquête ingevuld door een medewerker van Welzijn Lelystad)	Jongerencoach bij Welzijn Lelystad
Vluchtelingenwerk Welzijn Lelystad	Maatschappelijk begeleider Team jeugd
Kwintes Lelystad	Persoonlijk begeleider Team ambulant
Woonzorg Flevoland	Casemanager ondersteuning thuis
Foeniks B.V.	Beschermingsbewindvoerder
Mando B.V.	Beschermingsbewindvoerder

Bijlage 2

Overzicht professionals die hebben deelgenomen aan de dialoog-bijeenkomst

Naam	Functie en organisatie
Jette Middelkamp	Beleidsadviseur Wmo en Armoede bij gemeente Lelystad
Gerlinde van Smeden	Beleidsadviseur Sociaal Domein bij Gemeente Lelystad
Hannah Oostendorp	Beleidsadviseur Sociaal Domein bij Gemeente Lelystad
Miranda Valkhof	Coördinator sociaal wijkteam
Esther Mulder	Budgetconsulent MDF, betrokken bij het jongerenproject
Anita van der Voort	Coördinator thuisadministratie bij Humanitas
Ellen Hoekstra	Coördinator Money Talks en financieel spreekuur
Veerle Rooze	Directeur bij IDO
Alicia van Gelderen	Jongerencoach bij Vluchtelingenwerk Welzijn Lelystad

Bijlage 3

Organisaties en de ondersteuning die zij bieden

De in dit onderzoek betrokken organisaties bieden een verscheidenheid aan ondersteuning: **MDF** heeft naast **Money Talks**, het *financieel spreekuur voor jongeren*, een *regulier financieel spreekuur* voor alle inwoners (inclusief jongeren) van Lelystad. Daarnaast is MDF verantwoordelijk voor de *formele schuldhulpverleningstrajecten* in Lelystad. Speciaal voor jongeren is er ook het *jongerenproject*, een jongerencoachingtraject, waarbij zij ondersteuning op maat krijgen. De *sociaal raadslieden* van het MDF zijn juridisch onderlegd en zijn beschikbaar om mee te kijken en advies te verstrekken in complexe zaken. *Op tijd erbij* biedt op grond van verschillende signalen over schulden outreachende hulp. Daarnaast biedt MDF ook *beschermingsbewind*.

IDO heeft in haar drie inloophuizen een eigen *inloopspreekuur* voor iedereen met vragen op het brede maatschappelijk vlak. Ook mensen/jongeren met schulden kunnen zich hier melden. IDO biedt *coachingstrajecten* aan mensen met schulden, waarbij adviezen worden gegeven om de financiële situatie te verbeteren. Verder biedt IDO *informele schuldhulpverleningstrajecten/ budgetbeheer*. Hierin werkt de organisatie aan het wegwerken van schulden bij cliënten, door inkomen te beheren en vaste lasten te betalen. Anders dan MDF is de organisatie niet aangesloten bij en gebonden aan criteria voor schuldhulpverlening van de NVVK-branchevereniging. Hierdoor kan zij ook een groep bedienen die niet in aanmerking komt voor formele schuldhulpverlening, bijvoorbeeld omdat ze eerder een schuldhulpverleningstraject hebben gehad. Voor zover nodig in lopende cases, biedt IDO *hulp bij administratie*.

Humanitas Lelystad biedt *hulp bij administratie* voor mensen met schulden of financiële problemen. Humanitas Thuisadministratie helpt inwoners van Lelystad financiën en administratie op orde te brengen en te houden.

Vanuit **Welzijn Lelystad** zijn *jeugdpreventiewerkers* actief op het voortgezet onderwijs en het ROC. Deze jeugdpreventiewerkers signaleren problemen onder jongeren en zijn erop gericht te voorkomen dat deze groter worden. Daarnaast heeft Welzijn Lelystad speciale *jongerencoaches* die begeleiding geven op verschillende leefgebieden, waaronder financiën en schulden, aan jongeren tussen 17-27 jaar. Welzijn Lelystad is verder betrokken bij het **Eropaf Team**, een samenwerking met de gemeente, Kwintes en IDO, waarbij in gevallen van complexe problematiek op meerdere leefgebieden passende, outreachende hulp wordt geboden.

Vluchtelingenwerk Welzijn Lelystad heeft een **Team Jeugd**, dat *coaching en advisering* biedt aan jonge statushouders die in Lelystad worden geplaatst. In het kader hiervan wordt ook ondersteuning bij financiën en schulden verzorgd.

Kwintes biedt in het kader van ambulante begeleiding *maatwerk ondersteuning thuis*, waarbij ook financiën en schulden worden meegenomen. Daarnaast zijn speciale *budgetbeheerders* bij Kwintes in dienst, die kunnen worden ingeschakeld om te werken aan stabiliteit rond financiën. En *trajectbegeleiders* die ondersteunen bij toeleiding naar werk. De buurtkamer (een samenwerking tussen o.a. Kwintes en Welzijn Lelystad) is een plek waar bewoners in de wijk terecht kunnen met vragen op het gebied van zorg, ondersteuning en daginvulling. Van hieruit komen regelmatig jongeren binnen bij ambulante begeleiding.

Woonzorg Lelystad biedt vanuit de WMO *maatwerk ondersteuning thuis*. Afhankelijk van de zorgvraag van cliënten (leeftijd 18-100+) wordt gekeken welke hulp nodig is en waar moet worden doorverwezen voor specialistische hulp. De organisatie biedt *coaching en begeleiding* bij schulden en verwijst door naar MDF of beschermingsbewind waar nodig.

Foeniks en **Mando** zijn twee van de organisaties die in Lelystad *beschermingsbewind* bieden. Hierbij wordt van mensen die dit zelf niet kunnen financiën volledig beheerd. Foeniks heeft ook *mentoraat* dat is gericht op de zorg en welzijnskant van ondersteuning aan een jongere, en de contacten met zorgorganisaties onderhoudt. Bij Mando kan, nadat schulden zijn opgelost, in sommige gevallen een *zelfredzaamheidstraject* worden geboden: een traject van maximaal zes maanden om ervoor te zorgen dat iemand zelfstandig zijn financiën kan beheren.

VERWEY JONKER Instituut

COLOFON

Opdrachtgever	Gemeente Lelystad
Auteurs	Dr. A. Sarti Dr. M.W.A. Odekerken N. Koster, MSc
Foto omslag	Adobe Stock, Grecaud Paul, 158866271
Uitgave	Verwey-Jonker Instituut Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht T (030) 230 07 99 E secr@verwey-jonker.nl I www.verwey-jonker.nl

De publicatie kan gedownload worden via onze website:
http://www.verwey-jonker.nl

ISBN 978-94-6409-057-4

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2021.

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut. Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute. Partial reproduction of the text is allowed, on condition that the source is mentioned.