

REGELMAATJE

Exploratie

JOCHEM KERKHOFF
Afstudeerproject
Avans Hogeschool Breda
21 januari 2025

Abstract

In dit onderzoek wordt er gekeken naar de schuldenproblematiek onder jongeren. Hier is de focus gelegd op het voorkomen van schulden door verdieping te zoeken in de financiële zelfredzaamheid van NT2 jongeren tussen de 16 en 18 jaar bij het regelen van volwassenwordingszaken. Tot slot is er een proof of concept gemaakt van een app die deze jongeren helpt om volwassenwordingszaken zelfstandig op te kunnen pakken.

INHOUDSOPGAVE

Introductie	2
Leeswijzer	4
Welke factoren dragen bij aan het ontstaan van schulden bij jongeren in relatie tot hun volwassenwordingszaken?	5
Experimenteren, testen en conceptualiseren	11
Proof of concept	19
Regelmaatje	27
Conclusie	52
Aanbevelingen	53
Dankwoord	54
Bronnenlijst	55

INTRODUCTIE

Relevantie

In Nederland heeft een kwart van de jongeren tussen de 18 en 30 jaar een schuld. Bij deze schuld wordt een hypotheek en studieschuld niet meegerekend [20]. Cijfers van Nibud laten zien dat er een toename van 70% is van jongeren tot 24 jaar die schulden hebben (gehad) [6]. Het hebben van schulden heeft negatieve gevolgen voor zowel de jongeren zelf als voor de maatschappij. Als je problematische schulden hebt dan zit je vaak al in een negatieve spiraal waar je zonder hulp niet zomaar uit komt. Dit zorgt voor stress, schaamte en angst wat een grote negatieve impact heeft in het dagelijks leven [1].

Veel jongeren zijn op hun 18^e nog niet financieel zelfredzaam [9], terwijl ze op die leeftijd volwassen zijn en daarmee financieel verantwoordelijk zijn voor zichzelf. Dit betekent dat ze vanaf dat moment verschillende financiële rechten en plichten hebben zoals bijvoorbeeld het aanvragen van toeslagen of het regelen van een zorgverzekering. In deze exploratie wordt dit samengevat als “volwassenwordingszaken*” [B8]. Het gebrek aan financiële kennis en onwetendheid maakt deze groep extra kwetsbaar voor schulden [6, 12].

***Volwassenwordingszaken:** “Alle (digitale) zaken die jongeren kunnen en moeten regelen rondom hun 18^e levensjaar wanneer ze financieel verantwoordelijk zijn en daarmee financiële rechten en plichten hebben.

Positionering

Doordat jongeren vanaf hun 18^e financieel verantwoordelijk zijn en daarmee financiële verplichtingen hebben moeten ze in staat zijn om alle “volwassenwordingszaken” zelfstandig te regelen zodat ze niet zomaar met schulden komen te zitten.

Ontwerpvraag

Hoe kunnen ISK-leerlingen en MBO NT2 BOL entreestudenten tussen de 16 en 18 jaar in staat gesteld worden om alle “volwassenwordingszaken” zelfstandig op te pakken?

LEESWIJZER

Hoofdstuk 1

Het eerste hoofdstuk begint met de startvraag van dit onderzoek: Welke factoren dragen bij aan het ontstaan van schulden bij jongeren in relatie tot hun volwassenwordingszaken?

Hier zijn de volgende deelvragen voor opgesteld en beantwoord om zo een antwoord te kunnen geven op de onderzoeksvraag:

- Bij welke groep jongeren is de kans op schulden het grootst?
- Met welke uitdagingen worden deze jongeren geconfronteerd bij het regelen van hun volwassenwordingszaken?
- Wat weten de jongeren over de volwassenwordingszaken?
- Hoe wordt er in de maatschappij omgegaan met de volwassenwordingszaken en welke rol speelt de overheid in dit systeem?

Hoofdstuk 2

Het tweede hoofdstuk staat in het teken van experimenteren, testen en conceptualiseren. In dit hoofdstuk wordt er onderzocht of inzichten uit bestaand onderzoek ook gelden voor de doelgroep ISK-leerlingen en MBO entreestudenten. Daarnaast wordt er gekeken naar de kennis van jongeren over de volwassenwordingszaken en wordt de potentie van gamification onderzocht.

Hoofdstuk 3

In het derde en laatste hoofdstuk wordt de proof of concept toegelicht en daarmee antwoord gegeven op de ontwerp-vraag. In dit hoofdstuk wordt ook benoemd dat de focus van de doelgroep gelegd wordt op NT2 jongeren.

Hoofdstuk 4

In dit hoofdstuk wordt er toelichting gegeven over de app Regelmaatje, het eindontwerp van dit onderzoek.

HOOFDSTUK 1 - Startvraag

WELKE FACTOREN DRAGEN BIJ AAN HET ONTSTAAN VAN SCHULDEN BIJ JONGEREN IN RELATIE TOT HUN VOLWASSENWORDINGSZAKEN?

Deelvragen

- Bij welke groep jongeren is de kans op schulden het grootst?
- Met welke uitdagingen worden deze jongeren geconfronteerd bij het regelen van hun volwassenwordingszaken?
- Wat weten de jongeren over de volwassenwordingszaken?
- Hoe wordt er in de maatschappij omgegaan met volwassenwordingszaken en welke rol speelt de overheid in dit systeem?

Bij welke groep jongeren is de kans op schulden het grootst?

Uit het rapport “lezen ≠ begrijpen” blijkt dat ongeveer de helft van alle mensen met schulden in Nederland laaggeletterd is [19]. In een mbo-onderzoek uit 2021 van Nibud staat dat MBO entreestudenten vaker schulden hebben dan andere studenten [6]. Bij deze groep is het aandeel laaggeletterden en anderstalige (NT2) studenten het grootst.

Met welke uitdagingen worden deze jongeren geconfronteerd bij het regelen van hun volwassenwordingszaken?

Uit het rapport “Wegwijs in wirwar” van het lectoraat Participatie Innovatie in het Jeugdlandschap blijkt dat geen enkele jongeren (MBO 4 & HBO) die meedeed aan hun onderzoek in staat was om **zelfstandig hun “volwassenwordingszaken”** te regelen en hierbij hulp nodig had [4].

Overschatting digitale vaardigheden

Bijna alle volwassenwordingszaken moeten digitaal geregeld worden. Dit is een van de uitdagingen waar jongeren tegenaan lopen. Jongeren worden **overschat** in hun **digitale vaardigheden** doordat deze groep opgegroeid is in een digitaal tijdperk. Deze groep maakt veel gebruik van social media en is hier ook erg handig in. Echter, dit betekent niet dat als je goed met social media om kunt gaan dat je dan goed je weg kunt vinden op het internet. Denk hierbij aan het zoeken naar de juiste (betrouwbare) website. Stel dat je deze website gevonden hebt dan hebben veel jongeren moeite met het vinden van de juiste informatie op deze website, met name websites van de overheid. Bijvoorbeeld het vinden en begrijpen van informatie op de website van DUO vinden

jongeren lastig. Ook het regelen van de studiefinanciering en het aanvragen van toeslagen is onnodig ingewikkeld [4].

Aan de andere kant kun je je ook afvragen in hoeverre de gebruikerservaring van overheid websites goed is. Wanneer een deel van de doelgroep dat zaken moet regelen op jouw website hier moeite mee heeft en daardoor hun doel niet bereiken op deze website dan kun je je afvragen in hoeverre instanties van de overheid moeten investeren in gebruikersonderzoek om de gebruikerservaring te verbeteren.

Leesvaardigheid jongeren

Veel mensen vinden het lastig om brieven die ze ontvangen van bijvoorbeeld de overheid meteen te begrijpen. Hierdoor ontstaat er een kloof tussen burgers en de overheid [12]. Nederland kent 6 taalniveaus (A1, A2, B1, B2, C1 en C2) waarbij niveau A betekent dat je laaggeletterd bent, niveau B is het burgerschap niveau en niveau C wordt ook wel het academisch niveau genoemd [17]. Overheden en bedrijven schrijven hun teksten meestal op C1 niveau [16]. Dat terwijl in Nederland maar 15% van de bevolking dit taalniveau of hoger beheerst [17]. Het gevolg hiervan is dat veel mensen deze teksten niet goed begrijpen.

Overigens is de overheid zich er steeds meer van bewust dat ze simpeler taal moeten gebruiken in hun communicatie [18]. Echter heeft de overheid op dit moment alleen nog maar richtlijnen voor ambtenaren om teksten in begrijpelijker taal te schrijven (B1) [16]. Een meerderheid in de tweede kamer (2023) vindt deze richtlijnen niet voldoende. Ze willen dat deze richtlijnen verplicht worden volgens de wet [18].

Naast het taalgebruik voelen jongeren zich niet aangesproken door het taalgebruik (tone of voice) van de overheid [B4].

Maudy Gorisse-Rombouts van de gemeente Breda geeft aan dat begrijpelijke taal (B1 niveau) in overheidscommunicatie niet voldoende is. Je moet ook aansluiten op de tone of voice van de doelgroep, in dit geval jongeren. Echter, hiervoor zal de cultuur binnen de organisatie mee moeten veranderen. Ook al gaat dat niet zo gemakkelijk. Daarnaast is de gemeente zelf gebonden aan wettelijke regels m.b.t. het schrijven van brieven aan burgers. Zo is een ambtenaar verplicht om de ontvangers van deze brieven aan te spreken met u [B4].

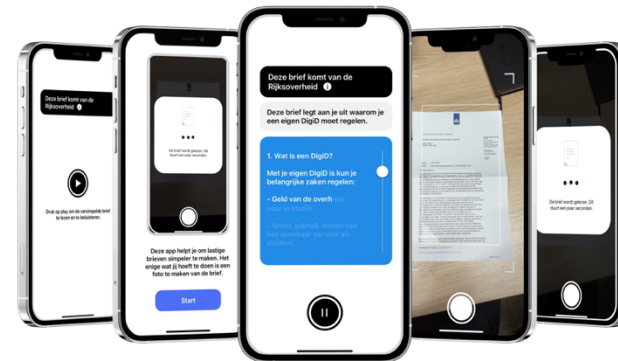
Communicatie overheid.

Onderzoek van Muzes laat zien dat jongeren tussen de 16 en 18 jaar met extra uitdagingen de **communicatie** vanuit de **overheid ingewikkeld** vinden [5]. In de **documentaire “De schuldmachine”** van BNNVARA worden drie jongvolwassenen met problematische schulden een tijd lang gevolgd. De documentaire begint meteen met een beeld van een van de jongvolwassenen die een stapel brieven opent die aan hem geadresseerd zijn. Aan hem wordt gevraagd om de brieven te openen en te vertellen wat er in de brieven staat. Hij leest een aantal brieven en vertelt dat hij nog bepaalde rekeningen moet betalen. Echter, het is voor hem niet duidelijk waarom hij deze bedragen moet betalen [12].

AI brieven scanner

Aan de hand van dit inzicht is er een eerste prototype gemaakt: een AI brieven scanner app [B8]. Deze app lost het probleem op voor de jongeren die moeite hebben met het begrijpen van overheidsbrieven. De app werkt als volgt: De gebruiker scant met zijn of haar camera in de app de brief. Als de brief gescand is dan zorgt de AI ervoor dat enerzijds de taal in de brief versimpeld wordt. Anderzijds zorgt de AI ervoor dat het voor de gebruiker duidelijk wordt waarom hij/ zij de brief gekregen heeft en wat hij of zij nu moet doen. Dit prototype is niet getest bij de doelgroep.

De app heeft tot het inzicht geleid dat het belangrijk is om meer te doen dan alleen het taalniveau van een brief te versimpelen. Het opdelen van de tekst in categorieën kan er bijvoorbeeld al voor zorgen dat de gebruiker beter weet wat er van hem of haar verwacht wordt. Daarnaast is de app bedoeld voor jongeren die moeite hebben met het begrijpen van overheidsbrieven. Dit prototype zou mogelijk goed kunnen werken voor deze jongeren. Een aandachtspunt hierbij is dat er rekening gehouden dient te worden dat de vormgeving van de app aansluit op de belevingswereld van de doelgroep.



Afb. 1: AI brieven scanner app prototype.

Lees simpel app



Afb. 2: Lees simpel app

De Lees Simpel-app is een bestaande app die brieven simpeler maakt door er een foto van te maken, net als de AI-brieven scanner. Deze app biedt ook vertalingen aan naar het Turks, Arabisch en Oekraïens.

Jongeren zijn bang om fouten te maken en worden afgeschrikt door de hoeveelheid zaken die geregeld moeten worden.

Jongeren voelen weinig urgentie bij het regelen van “volwassenwordingszaken”. Daarnaast ervaart een deel van deze jongeren weerstand bij het regelen van deze zaken als ze doorhebben hoeveel ze moeten regelen. Dit leidt tot uitstelgedrag. Naast de hoeveelheid is de complexiteit hiervan ook een reden tot uitstelgedrag. Ze raken hier ontmoedigd van om deze zaken verder te regelen [4].

Een deel van deze jongeren is ook bang om fouten te maken. Bij invullen van de aangifte inkomstenbelasting bijvoorbeeld.

Een deel van de studenten is bang dat ze hier fouten in maken waardoor ze alles weer terug moeten betalen [4].

De complexiteit van het systeem komt ook terug wanneer dingen misgaan. In dit rapport wordt een voorbeeld genoemd van een mbo-student die haar ov-kaart verloren heeft. Ze heeft een nieuwe kaart aangevraagd waar ze het studentenreisproduct op over moet zetten. Echter, hier loopt ze op vast. Ze neemt contact op met de NS en DUO. Hier wordt ze telkens doorverwezen. Wanneer ze eindelijk hulp krijgt, wordt er gevraagd naar het ov-chipkaart nummer van haar oude kaart. Die kan ze nergens meer vinden. Hierdoor is ze ontmoedigd geraakt waardoor ze sindsdien een aantal maanden zelf betaalt voor haar reiskosten [4].

Urgentiegevoel

Onderzoek toont ook aan het **brein** van mensen tot hun 25^{ste} nog **niet volledig ontwikkeld** is. Dit heeft als gevolg dat veel jongeren die 18 worden het **gevoel van urgentie** missen. In het vorige hoofdstuk is al kort toegelicht dat deze groep hierbij ook moeite heeft om rekening te houden met de gevolgen van hun acties voor de **lange termijn**. Het gevolg hiervan is dat ze meer van dag tot dag leven, grotere risico's nemen, impulsiever handelen dan oudere mensen en gevoeliger zijn voor verleidingen [9, 11].

Onwetendheid

Het rapport laat ook zien dat niet alle jongeren een goed beeld hadden van wat er allemaal geregeld kan of moet worden voor hun 18^e en wat elke regelzaak precies inhoudt. Het onderzoek liet zien dat ziektekostenverzekering, bankrekening en DigiD vaak wel bekend waren bij studenten. De zorgtoeslag daarentegen was niet bij elke student bekend [4]. Onderzoek van Nibud laat zien **dat 1 op de 3 mbo studenten geen zorgtoeslag** aanvraagt [9].

Burgers actief benaderen

Uit onderzoek van Afdeling Buitengewone Zaken naar burgers met een laag “doenvermogen” wordt beschreven dat deze burgers die moeite hebben met dit systeem beter geholpen zijn als actief benaderd worden door de overheid. Denk hierbij aan notificaties of andere herinneringen om bepaalde toeslagen bijvoorbeeld aan te vragen, te controleren of wijzigen bijvoorbeeld [22].

Wat wordt er op ISK-scholen en MBO-entree opleidingen gedaan aan hulp bij volwassenwordingszaken.

Op alle ISK-scholen en Mbo-opleidingen in Breda wordt het financieel spreekuur gehouden. Dit is een initiatief van de gemeente Breda. Studenten van de opleiding social work die stagelopen bij de gemeente Breda zijn het aanspreekpunt tijdens het financieel spreekuur. Deze studenten zitten 1 of 2 dagdelen per week op een school. Het grootste deel van de tijd hebben ze een plek waar leerlingen en studenten langs kunnen komen als ze vragen hebben.

Op het ISK Curio in Breda wordt er bij elke leerling een 18 jaar boekje bijgehouden. In dit boekje wordt bijgehouden welke volwassenwordingszaken er al gedaan zijn en welke de leerling nog moeten doen. Het is de bedoeling dat de leerlingen na 2 jaar, als ze van het ISK afgaan, alle volwassenwordingszaken in het boekje afgevinkt hebben.

Op de mbo-scholen zijn de lessen burgerschap bedoeld om de studenten te helpen met o.a. hun volwassenwordingszaken. Overigens verschilt het heel erg per school hoeveel aandacht hieraan besteed wordt.

Hoe wordt er in de maatschappij omgegaan met volwassenwordingszaken en welke rol speelt de overheid in dit systeem?

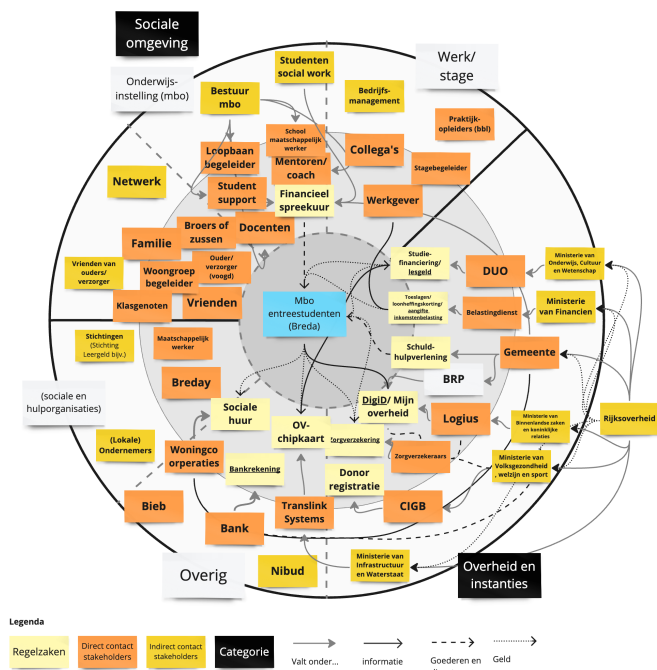
Nederland is een verzorgingsstaat. In een verzorgingsstaat stelt de overheid zich garant voor de noodzakelijk geachte materiële en immateriële voorzieningen voor haar burgers. Een voorbeeld hiervan is de toegankelijkheid van zorg voor iedereen. Sinds het begin van de jaren '10 is Nederland door politieke keuzes steeds meer veranderd in een **participatiesamenleving**. In deze samenleving wordt er meer zelfredzaamheid van burgers verwacht. Ze moeten zaken zoveel mogelijk zelfstandig of binnen hun **eigen netwerk** regelen. Pas wanneer dat niet lukt dan kunnen zij als laatste optie een beroep doen op de overheid [1]. Dit wordt ook zo ervaren door de jongeren, die het zoeken van hulp bij de overheid vaak als een laatste redmiddel zien [5].

Dit is ook zichtbaar als je kijkt naar de financiële kennis van jongeren. De overheid legt de **verantwoordelijkheid** voor het ontwikkelen van **financiële kennis** grotendeels bij de opvoeding. Dit terwijl niet elke ouder in staat is om hun kind deze financiële kennis bij te brengen. Dit komt doordat deze ouders zelf nog in het buitenland verblijven, niet goed genoeg bekend zijn met alle rechten en plichten in Nederland, zelf schulden hebben en/ of onvoldoende financiële kennis bezitten [5]. Het gevolg hiervan is dat een grote groep jongeren op hun 18^e nog niet financieel zelfredzaam is, terwijl ze volgens de wet op die leeftijd wel financieel verantwoordelijk zijn voor zichzelf [9].

Aan de andere kant zijn er ook ouders die alle financiële zaken van hun kind zelf regelen omdat ze bang zijn dat hun **kind fouten** maakt bij bijvoorbeeld het aanvragen van toeslagen. Doordat ouders hun kind hier niet bij betrekken, leert het kind hier zelf niks van. Dit heeft ook een negatief effect op de financiële zelfredzaamheid van het kind [5].

Een ander probleem is dat er buiten de opvoeding te weinig aandacht wordt besteed aan **financiële educatie**, specifiek omgaan met geld in het dagelijks leven [1]. Uit de gespreken met verschillende experts komt naar voren dat ze een rol zien in het onderwijs m.b.t. het leren van alledaagse financiën aan leerlingen of studenten. Echter wordt hier meteen bij gezegd dat er al veel van scholen gevraagd wordt en dat de druk te hoog is om nog meer taken erbij te krijgen [B3]. Op mbo-scholen wordt bijvoorbeeld wel het vak burgerschap gegeven. Echter is dit voor scholen alleen een **inspanningsverplichting** [B6]. Dit betekent dat scholen zelf mogen bepalen hoeveel tijd en welke onderwerpen zij tijdens dit vak behandelen.

Gebreken toeslagen systeem overheid



Afb. 4: Stakeholdermap en syteemanalyse

Afbeelding 4 laat de belangrijkste stakeholders zien van de MBO-entrestudenten. Daarbij wordt ook systeem achter de volwassenwordingszaken zichtbaar. Dit laat zien dat elke volwassenwordingszaak onder een eigen ministerie valt bij de overheid. Dit is de reden dat al deze zaken allemaal op een eigen plek staan en los van elkaar geregeld moet worden.

Het toeslagenstelsel werkt ongelijkheid in de hand. In de afgelopen decennia is het ook gebruikelijker geworden dat steeds meer mensen een flexcontract hebben en vooral de groep die weinig verdient hebben zo'n contract. Dit maakt hun situatie extra onzeker. Vaak is dit ook de groep die recht heeft op toeslagen. Toeslagen zijn er om mensen te helpen met het betalen van bepaalde rekeningen zoals hun zorgverzekering of maandelijkse huurkosten. Deze toeslagen zijn gebaseerd op hoeveel je verdient. Het ding met toeslagen is dat ze als voorschot uitbetaald worden op basis van wat mensen verwachten dat ze gaan verdienen volgend jaar. Wanneer er aan het einde van dat jaar blijkt dat mensen meer verdienen hebben dan dat ze opgegeven hebben dan is de kans groot dat ze (een deel van de) toeslagen moeten terugbetalen. Zeker voor de groep flexwerkers die minder zeker zijn van hun baan en daardoor vaker wisselen van baan, voor die groep is de kans extra groot dat zij aan het einde van het jaar meer of minder verdienen hebben dan dat ze opgegeven hadden. Het gevolg hiervan is dat deze groep mede dankzij deze toeslagen financieel nog kwetsbaarder wordt. Hun inkomenspositie is onzekerder. Dit laat zien dat het toeslagen systeem precies het tegenovergestelde doet dan waar het voor bedoeld is.

Het systeem is op deze manier bedacht om het zo goedkoop mogelijk te houden voor de overheid en om mensen precies te geven wat ze nodig hebben. In theorie is dit een mooie maatregel maar in de praktijk blijkt echter dat deze groep die dit geld het hardst nodig heeft alleen maar financieel onzekerder en kwetsbaarder geworden is [14]. In het boek "armoede uitgelegd aan mensen met geld" is te lezen dat dit systeem voor 80% van de Nederlanders wel werkt en dus voor 20% niet [2].

HOOFDSTUK 2

EXPERIMENTEREN, TESTEN EN CONCEPTUALISEREN

Deelvragen

- Wat weten de jongeren over de volwassenwordingszaken?
- Kan gamification helpen om de onwetendheid rondom volwassenwordingszaken weg te nemen?

Wat weten de jongeren over de volwassenwordingszaken?

Doel

Een van de toegepaste onderzoeksmethodes is het observeren bij het financieel spreekuur op het ISK en mbo-entree opleidingen. Het doel hiervan was om erachter te komen hoe het financieel spreekuur eruitziet en op welke manier de jongeren hier gebruik van maken.

Uitvoering

In totaal ben ik 7 keer aanwezig geweest bij het financieel spreekuur in de periode van eind oktober tot halverwege januari. Hier is het observeren afgewisseld met andere onderzoeksmethodes.

Inzichten/ resultaten

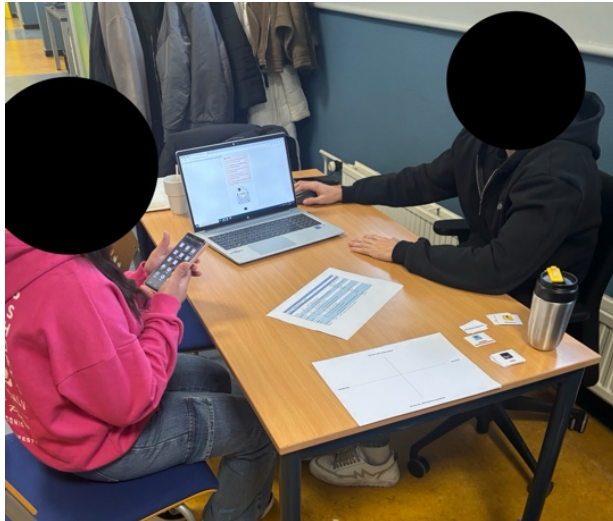
Tijdens het financieel spreekuur op de ISK krijgt de stagiair die daar op dat moment zit een lijst met leerlingen die nog bepaalde zaken moeten regelen voordat ze 18 worden (zie afbeelding 5). Een van de leerlingen was bezig met het regelen van haar DigiD. Een week geleden was ze hier samen met de stagiair van het financieel spreekuur mee begonnen en vandaag zouden ze dit afmaken. Tijdens het aanvragen van een DigiD krijg je na de aanvraag een brief met daarin een inlogcode om de aanvraag van je DigiD af te ronden. De stagiair vroeg aan de leerling of ze de brief had meegenomen. In eerste instantie begrijpt de leerling niet waar het over gaat. Na door vragen begon ze te vertellen over een brief die ze gekregen had en dat ze samen met haar vader de brief gelezen had. Echter begrepen ze beide niet goed wat er in de brief stond dus hebben ze hier verder niks mee gedaan. Dit voorbeeld laat goed zien wat de gevolgen zijn van onwetendheid over dit onderwerp en de lastige manier van schrijven door de overheid. Wat hierbij meespeelt is dat deze

jongeren zelf minder dan 2 jaar in Nederland wonen. Hierdoor zijn ze de Nederlandse taal nog niet machtig en kun je spreken van een taalbarrière. Tijdens het financieel spreekuur wordt er alleen in het Nederlands gesproken. Je merkt dat er bij sommige leerlingen veel moeite gedaan moet worden om elkaar te begrijpen.

Een ander voorbeeld dat goed laat zien dat veel van deze jongeren moeite hebben met de Nederlandse taal is het gebruik van de ING app. Tijdens het financieel spreekuur heeft een leerling een vraag over zijn bankrekening omdat het hem niet lukt om te betalen. Om zijn probleem op te lossen heeft hij opnieuw de ING-app gedownload. Om in te loggen moet hij een aantal vragen beantwoorden. Deze vragen werden allemaal in het Nederlands gesteld en er was geen mogelijkheid om de taal aan te passen. Dit zorgt ervoor dat deze jongere moeite had om de vragen te beantwoorden. Pas nadat deze vragen beantwoord waren kon de jongere inloggen op zijn bankrekening en de taal van de app aanpassen.

Intekenlijst financieel spreekuur				
vrijdag 27 september 9:00 - 12:00				
leerling	klas	lokaal	onderwerp	status
Rinas	2i	106	Digi-D aanvraag	gestart, maar nog niet afgerond
Sonna	2i	106	Digi-D aanvraag+Eventueel sportfonds basketbal	gestart, maar nog niet afgerond
Ahmad	2i	106	Digi-D aanvraag	starten
Robaa	2i	106	Digi-D aanvraag	starten
Danica	2J	107	Zorgverzekering, zorgtoeslag & tegemoetkoming scholieren	afgerond
Abdulrahman	2J	107	Digi-D aanvragen	starten
Hiba	2J	107	Digi-D aanvragen	starten
Aria	2J	107	Brief van de gemeente	starten
Yevhenii	2J	107	Zorgverzekering, tegemoetkoming scholieren & zorgtoeslag	starten
Shelan	2H	103	Vraag over belasting en salaris	starten

Afb. 5: Lijst met leerlingen en volwassenwordingszaken



Afb. 6: Financieel spreekuur

- Ik heb geen idee wat het is
- Ik heb hier wel eens van gehoord
- Ik weet precies wat dit is

Het doel van deze opdracht is om erachter te komen welke regelzaken ze al wel en niet (denken te) kennen. Als tweede opdracht mag de student de kaartjes opnieuw verdelen. Dit keer wordt er gekeken of de student hulp heeft bij het regelen van deze zaken en of ze dit ervaren als makkelijk of moeilijk. Het belangrijkste doel van deze tweede opdracht is om erachter te komen hoe de studenten deze volwassenwordingszaken ervaren (moeilijk/ makkelijk) en of er verschil zit in regelzaken die ze zelfstandig op hebben kunnen pakken of dat ze altijd hulp gekregen hebben (en van wie ze hulp gekregen hebben). Deze test is uitgevoerd met 7 jongeren tussen de 15 en 20 jaar die allemaal anderstalig zijn.

Test

Doel

Het doel van deze test is om erachter te komen wat deze leerlingen en studenten al weten over de volwassenwordingszaken, wat ze zelf al geregeld hebben en of dat ze hierbij hulp nodig hebben en wat ze hiervan vinden.

Uitvoering

De test is als volgt opgesteld. De jongeren krijgen twee papieren voor zich en een set met volwassenwordingszaken kaartjes. De test wordt individueel gedaan. De student die begint met de eerste opdracht waar hij of zij alle volwassenwordingszaken kaartjes moet onderverdelen in een van de drie categorieën:



Afb. 7: Uitvoering test

Resultaten/inzichten

Resultaten uit deze test komen grotendeels overeen met de inzichten die gedaan zijn uit andere studies zoals eerder beschreven in deze exploratie. Zo heeft elke jongere hulp gehad van zijn of haar ouders, mentor, financieel spreekuur, broer of zus. Ook merk je dat er veel onwetendheid heerst bij deze jongeren, een hoop volwassenwordingszaken kennen ze niet. De test laat wel zien dat leeftijd hier wel invloed op heeft. Hoe ouder ze zijn hoe meer ze vaak al weten. Dit betekent overigens niet dat de jongeren vanaf hun achttiende alles al weten. Twee van de zeven jongere die 18 en 20 zijn, weten niet wat de zorgtoeslag of basisbeurs is.

Deze test laat ook duidelijk zien dat de jongeren niet altijd even goed bekend zijn met de benamingen van de regelzaken. Nadat een student de kaartjes van volwassenwordingszaken over de categorieën; ik heb hier nog nooit van gehoord, ik heb hier wel eens van gehoord, ik weet precies wat het is heeft verdeeld, ga ik met hem of haar in gesprek. Bijvoorbeeld wanneer een student een kaartje weglegt bij 'ik weet niet wat het is', dan pak ik het kaartje en leg ik uit wat het is. Soms herkent de student het dan wel. Dat zou je kunnen herleiden naar het feit dat ze nog niet lang in Nederland wonen en het systeem nog niet goed kennen en/ of het feit dat de hulp die ze krijgen dat ze daar niet van leren hoe ze het zelf moeten doen.

De algemene conclusie is dat de taalbarrière van jongeren die nog niet lang in Nederland wonen tot gevolg heeft dat ze amper tot niet in staat zijn om zelfstandig deze regelzaken op te pakken. Hierbij hebben ze echt het financieel spreekuur/ mensen van buitenaf nodig die samen met ze de digitale regelzaken oppakken.

Groepssessie Yonder college

Doel + testopzet

Op het Yonder College in Tilburg is er een groepssessie gehouden tijdens een mentorles met mbo NT2 entreestudenten. Het doel van deze groepssessie is om meer te weten te komen over hoe deze groep omgaat met geld en wat ze al wel of niet weten over alle volwassenwordingszaken.

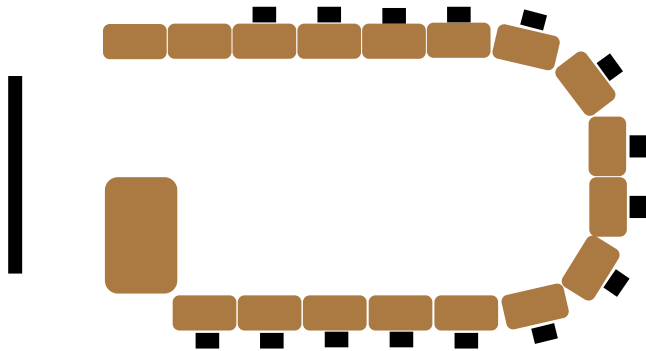
Uitvoering

Deze sessie heeft anderhalf uur geduurd. De studenten zitten een cirkel (afbeelding 8). Het doel hiervan is om alle studenten zoveel mogelijk betrokken te laten zijn bij de oefeningen omdat iedereen elkaar aan kan kijken. Tijdens de groepssessie gaan de studenten met drie opdrachten aan de slag.

De groepssessie wordt gestart met een korte introductie. Hierbij worden er een klassikaal een paar vragen gesteld aan de studenten. Weten de jongeren dat er iets veranderd als ze 18 worden en zijn ze op de hoogte wat er dan veranderd? Na deze introductie gaan de studenten aan de slag met de eerste opdracht. Er wordt van ze verwacht dat ze individueel opschrijven wat ze denken dat ze moeten regelen voordat ze 18 worden of voor degene die al 18 jaar zijn wat ze al geregeld hebben. Hierbij mogen ze overleggen met hun buurman of buurvrouw.

Na 10 minuten worden de studenten 1 voor 1 gevraagd om op te noemen wat ze hebben opgeschreven en om dit toe te lichten. Andere studenten worden hierbij aangespoord om ook mee te doen en het antwoord van de student aan te vullen indien nodig. De volwassenwordingszaak waar het over gaat plak ik op een post-it op het bord. Wanneer het bord vol is met post-its begint de tweede opdracht. Bij opdracht 2 geven de studenten aan of ze een regelzaak makkelijk of lastig vinden om te regelen. Hierbij wordt meteen de vraag gesteld of ze hulp gehad hebben met het regelen van deze volwassenwordingszaak en van wie ze hulp gehad hebben.

Als laatste opdracht mogen de studenten gaan brainstormen over hoe zij zelf denken dat deze regelzaken makkelijker gemaakt kunnen worden voor studenten die nog 18 moeten worden. Dit kan heel algemeen zijn of bijvoorbeeld specifiek gericht op een regelzaak.



Afb. 8: Plattegrond groep sessie



Afb. 9: Groepssessie

Resultaat/ inzichten

De inzichten uit deze groepssessie komen grotendeels overeen met de opgehaalde inzichten uit de test op het ISK. Zo is de taalbarrière ook bij deze groep een obstakel. Deze is wel minder groot dan op het ISK. Dit heeft ermee te maken dat de meeste van deze studenten al langer dan 2 jaar in Nederland wonen en daardoor de Nederlandse taal beter beheersen. Daarnaast heeft elke student ook hier hulp gehad bij het regelen van volwassenwordingszaken. Van wie ze hulp gekregen hebben, is heel divers:

- Mentor
- Woongroepbegeleider
- Stap013 (soort financieel spreekuur)
- Klantregisseur
- Leraar
- Ouders
- Vrienden
- Refugee team
- R-newt

Verder is er bij deze groep ook veel onwetendheid over de volwassenwordingszaken. Dit geldt ook voor de studenten die ouder zijn dan 18. Je merkt wel dat de jongeren die 18 jaar of ouder zijn, weten wel meer dan de jongeren die nog geen 18 zijn.

Tijdens de laatste 10 minuten van de groepssessie zijn de studenten nog aan de slag gegaan met een opdracht over hoe ze omgaan met geld [B12]. Omdat er weinig tijd was om deze opdrachten op tijd af te ronden, zijn er slechts enkele antwoorden gegeven. Deze antwoorden hebben niet geleid tot nieuwe inzichten.

Kan gamification helpen om de onwetendheid rondom volwassenwordingszaken weg te nemen?

Doel

Tijdens de groepssessie op het Koning Willem 1 College (KW1C) in Veghel hebben de studenten een invuloefening gemaakt en er zijn twee concepten getest. Deze concepten zijn uitgewerkt als spellen met spelkaartjes. Het doel van deze spellen is om erachter te komen of gamification bij zou kunnen dragen om de onwetendheid rondom volwassenwordingszaken weg te nemen. Beide concepten zijn getest door twee verschillende klassen: De BOL (7 studenten) en de BBL (15 studenten) groep. In beide klassen zitten NT1 en NT2 studenten door elkaar. Het doel hiervan is om erachter te komen wat de verschillen zijn tussen de BOL en BBL groep en of deze verschillen ook invloed heeft op de kennis over de volwassenwordingszaken.

Uitvoering

De eerste opdracht die de studenten krijgen is een invuloefening. Met deze opdracht creëren ze een eigen persona [B10].

Als tweede opdracht gaan de studenten twee spellen spelen. Beide spellen worden gespeeld in groepjes van drie/ vier studenten. Het eerste spel bestaat uit een stapel uitlegkaartjes waarop uitleg van verschillende volwassenwordingszaken staan. Daarnaast zijn er kaartjes waarop per kaartje een volwassenwordingszaak staat. Bij het eerste spel is het de bedoeling dat een student de stapel met uitlegkaartjes pakt. De overige twee/ drie studenten hebben alle volwassenwordingszakenkaartjes verspreid voor zich liggen. De student met de uitlegkaartjes leest voor wat er op het kaartje staat. Aan de andere studenten is het de taak om de juiste volwassenwordingszaak te koppelen aan de uitleg. Als de jongeren het goed hebben dan mag het uitlegkaartje en het daar bijhorende volwassenwordingszaakkaartje uit het spel gehaald worden, hebben ze het fout dan blijft het uitlegkaartje

in het spel waarna deze op een later moment opnieuw voorgelezen wordt. Wanneer alle kaartjes aan elkaar gekoppeld zijn eindigt het spel.

Het tweede spel wordt ook gespeeld in groepjes van drie/ vier studenten. Een van de jongeren pakt de stapel met kaartjes. Dit is de spelleider. Bovenaan het kaartje staat een volwassenwordingszaak met daaronder vijf kenmerken. Degene met het kaartje vraagt aan de andere of ze kort kunnen uitleggen wat deze regelzaak inhoudt. Degene die het beste antwoord geeft (zoveel mogelijk kenmerken dat op het kaartje staat benoemt) wint het kaartje. Dit wordt bepaald door de spelleider. Degene die aan het einde van het spel de meeste kaartjes heeft wint het spel.



Afb.10: Gamification concept spelkaartjes

Resultaten/ inzichten

Het eerste spel vinden de studenten makkelijker dan het tweede spel. De studenten kunnen over het algemeen makkelijk raden welke term bij welke uitleg hoort (tenzij regelzaken echt op elkaar lijken zoals de basisbeurs en de aanvullende beurs).

Bij het tweede spel worden de studenten letterlijk bevroegd om hun kennis rondom volwassenwordingszaken. Je ziet dat vooral de jonge studenten die niet echt bekend zijn met de regelzaken dit spel een stuk moeilijker vinden. Overigens merk je hierbij wel een verschil tussen de BOL en de BBL-klas. Bij de BBL-groep proberen de studenten toch antwoorden te geven om zo punten te kunnen verdienen, ook al weten ze niet goed waar het over gaat. Bij de BOL-groep geven ze het vrijwel meteen op als ze het niet weten, Doordat de BBL studenten het wel proberen, ontstaat er interactie. Zeker als ze het niet met elkaar eens zijn wat het goede antwoord is. Wat ook opvalt, is dat de studenten het leuk vonden om de ander uit te leggen wat ze al weten over deze onderwerpen als de ander het niet goed weet.

Dit concept laat zien dat gamification waardevol kan zijn om onwetendheid weg te nemen bij studenten doordat ze in aanraking komen met alle regelzaken. Door het spel element komt er een gesprek op gang over de regelzaken.

Vershil BOL en BBL studenten.

De Bol studenten lopen een/ twee dagen in de week stage en zijn drie/ vier dagen per week op school. De BBL studenten hebben vier dagen per week stage en gaan een dag per week naar school.

Een groot verschil is dat de BBL studenten een stuk zelfstandiger zijn dan de BOL studenten. Dit was duidelijk te zien tijdens het spelen van het spel. Als de studenten uit de BBL-groep het spel niet helemaal goed begrepen dan verzonnen ze zelf extra regels zodat ze het spel konden spelen. Bij de BOL studenten merkte je dat ze juist op zoek gingen

naar de makkelijkste weg. Hoe kunnen we zo snel mogelijk klaar zijn met het spel. Hierbij vonden ze het niet erg om vals te spelen. De docent die de burgerschap les geeft aan beide klassen merkt dit ook tijdens zijn eigen lessen. De BBL studenten zijn een stuk zelfstandiger, praktischer en verantwoordelijker dan de BOL studenten die het liefst zo snel mogelijk klaar zijn met opdrachten die ze krijgen. Dit heeft waarschijnlijk te maken met het feit dat de BBL studenten 4 dagen in de week stagelopen en daar leren om zelfstandig en verantwoordelijk te zijn. Dit zie je ook terug als je kijkt naar hun kennis over de volwassenwordingszaken. In de BBL-klas hadden ze hier meer kennis over dan in de BOL-klas. Daarnaast merkte je ook in de BBL-klas dat een aantal studenten wel op de hoogte zijn van bepaalde regelzaken maar dat ze geen idee hebben wat het precies inhoudt omdat hun ouders dit bijvoorbeeld voor ze geregeld hebben. Zo was er een student waarvan haar ouders haar zorgverzekering betalen waarna de student elke maand dit bedrag weer overmaakt aan haar ouders. Ze weet dus dat ze een zorgverzekering heeft, al heeft ze dit niet zelf hoeven te regelen. Daarnaast hebben de BBL-studenten te maken met minder regelzaken omdat ze bijvoorbeeld geen recht hebben op studiefinanciering terwijl de BOL-studenten die hier wel recht op hebben.

De focus van dit onderzoek wordt verder gelegd op de BOL studenten omdat deze groep minder zelfstandig is dan de BBL studenten en meer volwassenwordingszaken hebben waardoor ze kwetsbaarder zijn voor schulden.



Afb. 11: Testen BBL klas



Afb. 13: Testen BOL klas



Afb. 12: Testen BBL klas

Speculatief en kritische concepten

Er is kort geëxperimenteerd met een speculatief en kritisch concept [B13]. Echter is de keuze gemaakt om deze concepten niet verder uit te werken omdat ik me graag wil profileren als een maatschappelijk betrokken ontwerper die zich inzet om mensgerichte oplossingen te bieden.

HOOFDSTUK 3

PROOF OF CONCEPT

Doelgroep specificeren

Aan de hand van de groepssessie bij het KWIC in Veghel is de keuze gemaakt om in het verdere onderzoek de focus te leggen op de NT2 entree BOL-studenten en ISK-leerlingen. Dit is de meest kwetsbare groep die vanaf hun 18^e met schulden kan komen te zitten. Dit heeft te maken met de taalbarrière: Ze wonen nog niet lang in Nederland waardoor ze de Nederlandse taal nog niet machtig zijn. Daarbij komt deze groep uit een andere cultuur en moeten ze nog wennen aan de Nederlandse cultuur en systeem. Voor het eindontwerp is de focus gelegd op groep die uit Syrië komt. Wat kenmerkend is aan deze groep is dat een groot deel van deze studenten alleen reizigers zijn. Dit betekent dat hun ouders en andere familieleden vaak nog in Syrië zijn en pas veel later naar Nederland kunnen komen als gezinshereniging lukt. Als hun ouders wel al in Nederland zijn dan zie je dat deze jongeren het Nederlands beter beheersen dan hun ouders.

In deze exploratie is al benoemd dat financiële kennis door de overheid als een opvoedkundige taak van de ouders gezien wordt. Hier vallen ook de volwassenwordingszaken onder. Dit is iets wat deze groep moeilijk vanuit huis mee kunnen krijgen. De jongeren die zonder ouders in Nederland wonen hebben vaak wel een voogd of een ander aanspreekpunt op de plek waar ze wonen (woninggroep, opvangcentra/asielzoekerscentra). Echter, je ziet ook hier dat dit aanspreekpunt maar beperkt tijd heeft voor deze jongeren doordat ze het aanspreekpunt zijn voor meerdere mensen.

Het is belangrijk voor deze groep dat ze ook leren hoe het is om te leven in een participatiesamenleving. Wat er vanuit de overheid van ze verwacht wordt, als ze deelnemen aan de Nederlandse samenleving.

Persona

“Ik ben gevlucht naar Nederland en heb onderweg veel meegemaakt. Ik woon nu een paar jaar in Nederland en ik ben gemotiveerd om mijn leven hier weer (tijdelijk) op te bouwen. Ik heb nog moeite met de Nederlandse taal. Ik vind het lastig om lastige teksten te lezen. Omdat ik 18 ben moet ik verschillende dingen maandelijks betalen zoals zorg en lesgeld.”

Persoonlijke gegevens

Naam: Rinas
Leeftijd: 18
Gender: Man
Geboren: Homs (Syrie)
Woonplaats: Breda
Woonsituatie: Woongroep
Taalniveau: A2
Opleiding: Mbo entree (Curio Breda)
Werk: Döner zaak

Persoonlijkheid

Bescheiden ●●●●●●●●
Intuïtief ●●●●●●●●
Emotioneel ●●●●●●●●
Loyaal ●●●●●●●●
Assertief ●●●●●●●●

Doelen

- Gemotiveerd om mijn leven weer (tijdelijk) op te bouwen in Nederland.
- Ik vind mijn familie heel erg belangrijk, ik ben blij dat ik samen met mijn broer in Nederland ben.
- Mbo diploma halen.
- Ik hoop snel weer herenigd te worden met mijn ouders.

Bio



Ik ben opgegroeid in Homs in Syrië. Op 15 jarige leeftijd ben ik gevlucht samen met mijn broer uit Syrië door de oorlog. Een paar weken nadat ik was aangekomen in Nederland ben ik al vrij snel lessen gaan volgen op het ISK. Hier heb ik 2 jaar gezeten. Zeker in het begin ging dit nog moeizaam omdat ik nog heel erg moest wennen om in Nederland mijn leven weer op te bouwen.

Na 2 jaar op de ISK gezeten te hebben ben ik doorgestroomd naar een mbo entreeopleiding in Breda.

Uitdagingen

- Ik heb moeite met (formele) teksten die lastig geschreven zijn.
- Ik heb tijdens mijn vlucht naar Nederland op jonge leeftijd veel meegemaakt. Hierdoor heb ik sneller het gevoel dat ik voor mezelf op moet komen/ mezelf moet verdedigen in bepaalde situaties (emotionele belasting).

Versie 1

Als oplossing op de ontwerpvrage is ervoor gekozen om een regelmaatje te ontwikkelen. Het doel van dit Regelmaatje is dat de studenten in staat gesteld worden om zelfstandig alle regelzaken op te pakken.

Oplossing

In de eerste versie van dit concept is er gebruik gemaakt van een AI chatbot. Deze chatbot heeft als doel om de jongeren te ondersteuning tijdens het regelen van hun volwassenwordingszaken. Stel dat een student zijn of haar DigiD probeert aan te vragen maar dat dit niet goed lukt, dan kunnen ze de app Regelmaatje gebruiken waar ze vragen aan kunnen stellen. Het regelmaatje geeft antwoord op de vraag van de student zodat de student weer verder kan met zijn of haar aanvraag.

Uitvoering

Deze test wordt individueel uitgevoerd. De student krijgt een laptop en de app op de smartphone. De enige opdracht die ze kregen was om een DigiD aan te vragen. Hiervoor mogen ze alles gebruiken wat ze denken nodig te hebben om een DigiD aan te kunnen vragen [B14].

Resultaten/ inzichten

De studenten haken snel af in deze test. Ze vinden het te moeilijk en begrijpen niet goed wat ze precies moeten doen om een DigiD aan te vragen. Ze maken wel gebruik van de chatbot maar ook met dit hulpmiddel lopen ze vast. Dit komt doordat de chatbot volledig in het Nederlands vormgegeven is. Hierdoor maken de testpersonen gebruik van de chatbot in het Nederlands. De chatbot gebruikt in zijn antwoorden alleen maar tekst. De studenten vinden het lastig om de antwoorden van de chatbot te begrijpen. Een student heeft met haar telefoon een foto van het antwoord van de chatbot gemaakt

om dit antwoord zo te vertalen naar het Arabisch. Uiteindelijk is geen van de studenten is het gelukt om een DigiD aan te vragen.

Deze test laat zien dat de studenten meer begeleiding nodig hebben bij het regelen van een DigiD, de app in deze huidige vorm is te vrijblijvend. Zeker bij de jongere studenten die niet goed weten wat een DigiD is haken snel af omdat ze het lastig vinden en omdat ze niet goed weten waarom ze een DigiD nodig hebben. De app gebruiken in het Nederlands is voor veel studenten te lastig.



Afb. 14: Regelmaatje Sam v1

Test 2

Aan de hand van inzichten uit de eerste test is er een nieuw experiment uitgevoerd. Voor deze test is er gebruik gemaakt van een bestaande oplossing (afbeelding 15). Op deze website wordt stap voor stap met behulp van animaties uitgelegd hoe gebruikers een DigiD aan kunnen vragen. De gebruiker kan hierbij ervoor kiezen om de uitleg te lezen en te luisteren in zijn of haar eigen taal.

Uitvoering

In deze testopzet heb ik een telefoon en een laptop gebruikt. Ook deze test is individueel uitgevoerd. De student krijgt een telefoon met daarop de animatiefilmpjes te zien en een laptop met een lege webbrowser. De student krijgt de opdracht om zelf een DigiD aan te vragen. Het enige waar de student gebruik van mag maken zijn de naar Arabisch vertaalde animatiefilmpjes.

Resultaten/inzichten

De test laat zien dat de uitleg die gegeven wordt in het Arabisch een stuk beter begrepen wordt door de studenten. De taalbarrière wordt verkleind doordat de studenten de mogelijkheid krijgen om hun moedertaal te gebruiken. Hierdoor begrijpen ze bepaalde zaken sneller en beter. Echter, deze test laat niet zien dat studenten met behulp van animatievideo's het wel voor elkaar krijgen om een DigiD aan te vragen. Achteraf blijkt namelijk dat alle studenten die mee wilden doen aan deze test al een DigiD aangevraagd hadden of hier tijdens de test pas achter kwamen. Desondanks laat de test wel zien dat de uitleg in het Arabisch begrepen wordt door de studenten.



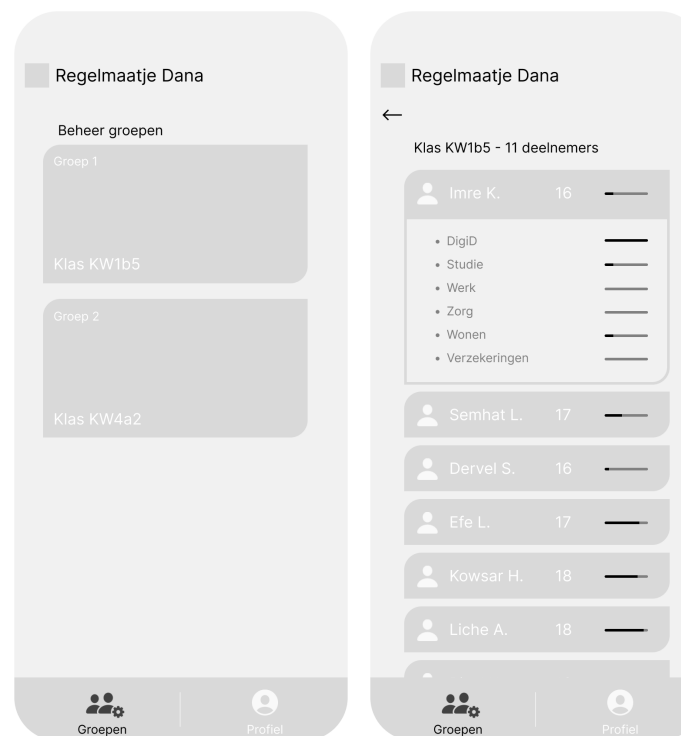
Afb. 15: <https://digid.steffie.nl/nl/>

Iteratie 2

In de tweede versie van de app Regelmaatje is de keuze gemaakt om de gebruikers van de app stap voor stap mee te nemen bij het begrijpen en regelen van volwassenwordingszaken. Hierbij is nog steeds het doel om ervoor te zorgen dat de studenten alle volwassenwordingszaken zelfstandig op kunnen pakken. Hiervoor zijn er twee belangrijke “Ontwerpcriteria” opgesteld:

- De app moet de onwetendheid bij de doelgroep over volwassenwordingszaken wegnemen
- De volwassenwordingszaken moeten begrijpelijk uitgelegd worden.

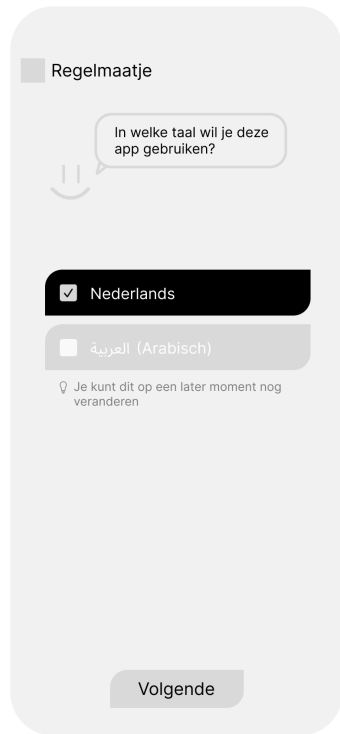
Zoals uitgelegd woont deze doelgroep nog niet heel lang in Nederland. Ze moeten daarom ook nog leren hoe de samenleving eruitziet en hoe het huidige systeem werkt. De onwetendheid kan weggenomen worden door overzicht te creëren in de app. Door alle volwassenwordingszaken in een app te stoppen wordt ervoor gezorgd dat alle zaken terug te vinden zijn in een app. Hierbij is het ook belangrijk dat bij elke volwassenwordingszaak duidelijk uitgelegd wordt wat het is, wat je ermee kunt, of je er recht op hebt en hoe je het aan kunt vragen. Hierbij is het belangrijk om rekening te houden om de studenten uit te leggen waarom een bepaalde regelzaak bestaat zoals het bestaat en wat de voorwaarden hiervan zijn. Hierbij is het ook belangrijk dat deze uitleg in hun eigen taal gegeven wordt. Als de studenten liever de uitleg in het Nederlands lezen dan is het belangrijk dat het taalniveau zo simpel mogelijk.



Afb. 16: Omgeving docent

Strategie

De app kan op elk moment gebruikt worden door de jongeren zelf. Om de jongeren in aanraking te laten komen met de app kunnen burgerschap docenten, mentoren, schoolmaatschappelijk werker hier tijdens een les de jongeren op attenderen. De docent heeft de keuze om in de app een groep in te maken en daar de leerlingen/ studenten aan toe te voegen. Zo kan de docent de vooruitgang van de leerlingen/ studenten bekijken en op de hoogte blijven. Op deze manier wordt ervoor gezorgd dat de docenten zelf niet extra taken erbij krijgen.



Afb. 17: Taal kiezen



Afb.18: Gepersonaliseerde startscherm



Afb.19: Overzicht DigiD



Afb. 20: Persoonlijke gegevens

Ontwerpkeuzes

De app begint met een startscherm waar de gebruiker een taal kan kiezen (afbeelding 17) waarna er als onboarding uitleg gegeven wordt over de app. Na de onboarding wordt er een paar vragen gesteld om de app te personaliseren. Na het beantwoorden van deze vragen krijgt de gebruiker het startscherm te zien. Op dit startscherm is een overzicht te zien van alle volwassenwordingszaken (afbeelding 18). Deze zijn onderverdeeld in vijf categorieën: DigiD, werk, studie, wonen en zorg. Welke volwassenwordingszaken de gebruiker te zien krijgt is afhankelijk van de antwoorden die gegeven zijn aan het begin. Als de gebruiker bijvoorbeeld nog geen 18 is dan is de categorie zorg bijvoorbeeld uitgezet.

Als de gebruiker nog geen DigiD aangevraagd heeft dan zal hij in de app aangestuurd worden om hiermee te beginnen (afbeelding 19). De jongeren die gebruikt maakt van de app krijgt eerst een uitleg wat een DigiD is. Vervolgens verschijnen in de app vragen waarin de jongere hun persoonlijke gegevens invult die nodig zijn om een DigiD aan te kunnen vragen. Per vraag wordt er uitleg gegeven wat ze precies in moeten vullen en waar ze dit kunnen vinden [afbeelding 20]. Na het beantwoorden van deze vragen krijgt de gebruiker een overzicht met alle ingevulde gegevens. Deze kunnen gebruikt worden om in te vullen bij het aanvragen van een DigiD [B15].

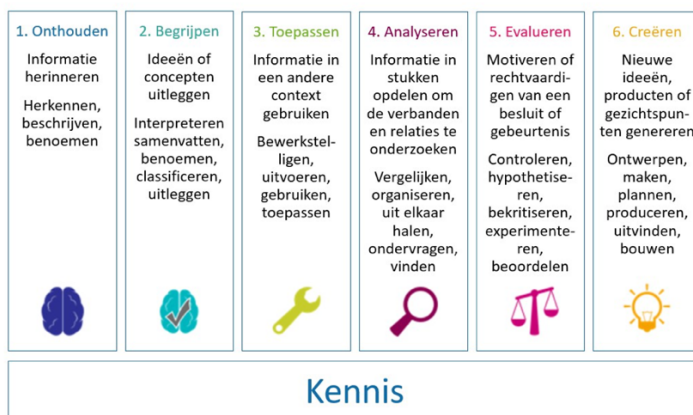
Feedback

Tijdens een coaching sessie is er feedback gegeven op deze versie van de app. Hier is de vraag gesteld in hoeverre deze versie van de app ook daadwerkelijk ervoor zorgt dat de gebruikers zelfstandig deze regelzaken op kunnen pakken. In deze versie van de app worden de studenten bij de hand meegenomen en wordt er stap voor stap aan ze uitgelegd wat ze moeten doen om bepaalde regelzaken te kunnen regelen. Hierbij zal de student de volwassenwordingszaken succesvol kunnen aanvragen al roept dit wel de vraag op in hoeverre ze hiermee geholpen zijn voor de toekomst.

Door ervoor te zorgen dat de studenten niet alleen maar geholpen worden met het aanvragen van de regelzaken nu maar ook in de toekomst. Op deze manier zorg je ervoor dat de doelgroep echt geholpen is en dan kun je spreken van in staat zijn om zelfstandig volwassenwordingszaken te begrijpen en aan te vragen of wijzigen.

 wij-leren.nl

Taxonomie van Bloom



Afb. 21: Taxonomie van Bloom

Iteratie 3

Om ervoor te zorgen dat de gebruikers ook daadwerkelijk geholpen zijn voor in de toekomst zal de app aangepast moeten worden naar een educatieve omgeving. Om dit voor elkaar te krijgen is er in deze derde versie gebruik gemaakt van de taxonomie van Bloom. In de taxonomie van Bloom worden zes fases van leren beschreven. In de tweede versie van de app lag de focus op het onthouden en begrijpen van de volwassenwordingszaken (fase 1 en 2). Om ervoor te zorgen dat de jongeren zelfstandigheid aanleren rondom regelzaken is het van belang dat ze fase 3 beheersen: "het toepassen". In de derde versie van de app zijn de opdrachten aangepast en onderverdeeld in de 3 fases van de taxonomie van Bloom [B16].

Bij deze opdrachten is het belangrijk dat de jongeren ook leren hoe ze moeten omgaan met volwassenwordingszaken. Hiermee wordt bedoeld dat Nederland een participatiesamenleving is waar verwacht wordt dat je als burger actief meedoet in de samenleving en dus zelf verantwoordelijk bent voor je volwassenwordingszaken.

Strategie

Om ervoor te zorgen dat de jongeren betrokken blijven bij de app wordt er gebruik gemaakt van gamification. Om dit te verwerken in de app is er gekeken naar bestaande oplossingen. Een van de meest populaire educatieve apps dat gebruikt maakt van gamification is Duolingo. In een TEDTalk vertelt de eigenaar van het platform dat ze gebruik maken van de strategieën van social media platforms. Denk hierbij aan het gebruik van dagelijkse streaks en notificaties. In deze TEDTalk vertelt hij dat een educatieve app niet zo verslavend hoeft te zijn als een social media app. Bij gebruik van een social media app hebben veel gebruikers het gevoel dat ze hun tijd verspillen terwijl bij het gebruik van een nuttige app (educatie) ze juist een positief gevoel krijgen. Dit gegeven in combinatie met intrinsieke motivatie zorgt ervoor dat mensen gebruik maken van de app. Als laatste geeft hij aan dat het heel

belangrijk is om veel gebruik te maken van herhalingen tijdens het leren [21].

Aan de hand van deze inzichten is er een nieuwe lo-fi versie van de app ontworpen.

Feedback

In een gesprek met Conny van Strien, docent ISK Wereldschool in Waalwijk, is er gekeken naar de opdrachten in de huidige versie van de app. Deze zijn vergeleken met huidige lesmethodes en opdrachten die ISK-leerlingen krijgen op school. Tijdens dit gesprek is er ook feedback gegeven op de huidige versie van de app.

Een van de opdrachten om erachter te komen of de jongeren in staat zijn om de opgedane kennis toe te passen is om een fictief persoon in de app te helpen met het aanvragen van een DigiD. In gesprek met Conny is de keuze gemaakt om deze opdracht te vervangen. "Als je doel is dat jongeren zelfstandig hun regelzaken moeten kunnen regelen, dan is het heel verwarrend als ze een opdracht moeten doen waarbij ze iemand anders moeten helpen". Voor deze groep is het namelijk belangrijk dat als ze nieuwe dingen leren dat ze dit zo direct mogelijk uitgelegd krijgen en kunnen toepassen. Een voorbeeld hiervan is dat de opdrachten zoveel mogelijk elementen bevatten uit de echte context. Ook in dit gesprek wordt aangegeven dat het heel belangrijk is om herhalingen toe te passen in de opdrachten.

Aan de hand van deze inzichten is het ontwerp van de app verbeterd.



Afb. 22: App regelmaatje

HOOFDSTUK 4

REGELMAATJE

Styleguide

Ab

Titan One

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz

Ab

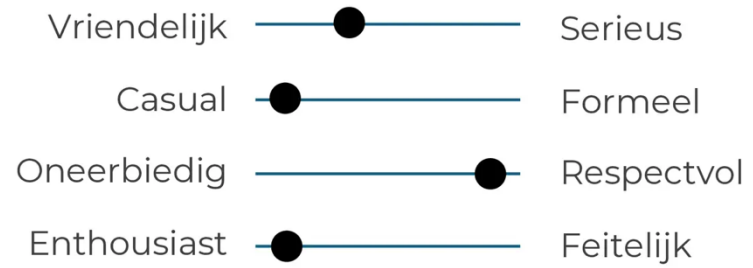
Work Sans

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz



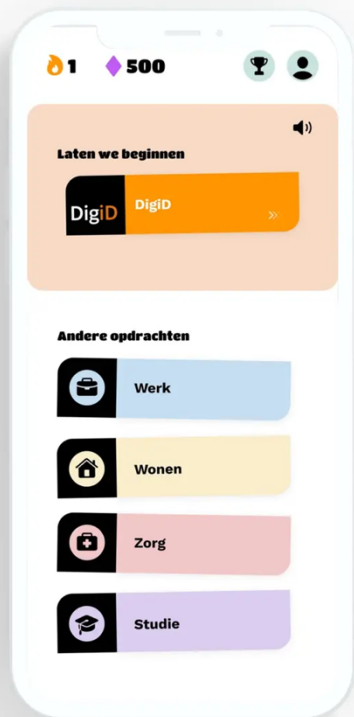


Tone of voice



Kernwaardes

- Zelfredzaam
- Motiverend
- Veilig/ vertrouwd



Indeling app

Startscherf

Dit is de startscherf van de app. Hier staan alle volwassenwordingszaken onderverdeeld in 5 categorieën.



Indeling app

Overzicht opdrachten (levels)

Door op een van de 5 categorieën te drukken gaat de gebruiker door naar een overzichtspagina met daarop alle opdrachten die horen bij de gekozen categorie. Een volgend level kan alleen gedaan worden als het vorige level voltooid is.



Indeling app

Overzicht opdrachten (levels)

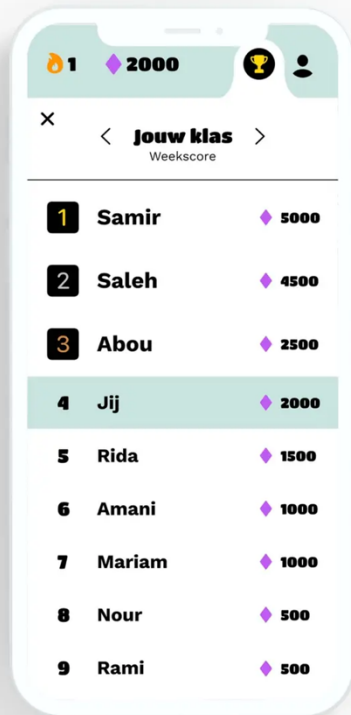
Door op een van de 5 categorieën te drukken gaat de gebruiker door naar een overzichtspagina met daarop alle opdrachten die horen bij de gekozen categorie. Een volgend level kan alleen gedaan worden als het vorige level voltooid is.



Indeling app

Opdrachten

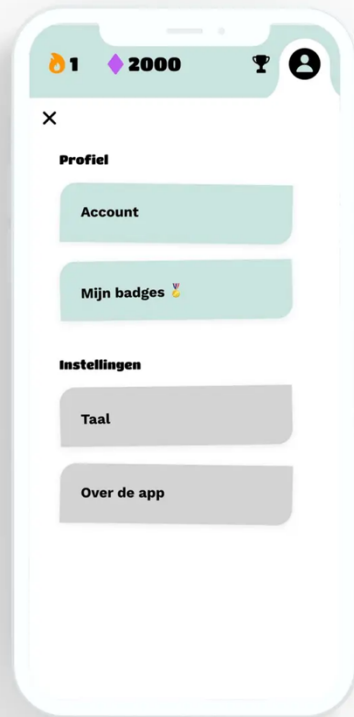
Elk level bevat opdrachten. Deze opdrachten variëren.



Indeling app

Ranglijsten

In de app kan de gebruiker punten halen. Met deze punten komt hij of zij op een ranglijst terecht.



Indeling app

Profiel

Als laatste is er nog een profiel pagina. Hier kan de gebruiker zijn of haar account beheren, badges bekijken, taal aanpassen en extra informatie lezen over de app.



Onboarding

Taal Nederlands en Arabisch

Het eerste wat de app aan de gebruiker vraagt is of ze gebruik willen maken van de app in het Nederlands of in het Arabisch.

Inzicht

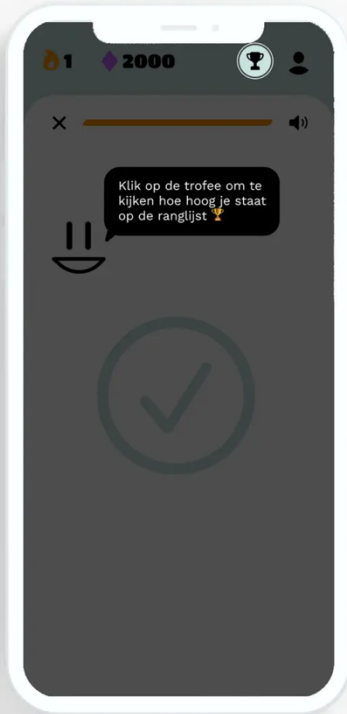
De meeste van deze jongeren hebben taalniveau A1/ A2 en vinden de Nederlandse taal vaak nog lastig. Volwassenwordingszaken zijn vaak lastig te begrijpen, zeker als je niet goed Nederlands kan. Daarom is de keuze gemaakt om de app ook in het Arabisch aan te bieden.



Onboarding

Digitale vaardigheden

Jongeren worden overschat in hun digitale vaardigheden. Daarom is de keuze gemaakt om de jongeren zoveel mogelijk te begeleiden in de app. De app heeft een uitgebreide onboarding. Deze onboarding is zo ontworpen dat de gebruiker de app gebruikt en elke keer als hij of zij op een nieuwe pagina komt dat de app uitleg geeft. Op deze manier blijft het interactief...



Onboarding

Digitale vaardigheden

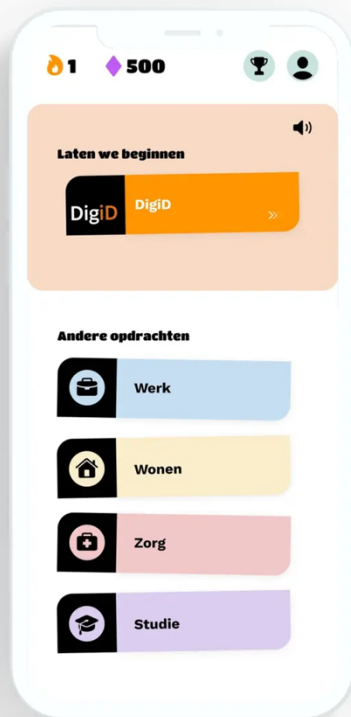
....Zo worden bepaalde functies in de app langzaam tijdens de introductie op het moment dat ze relevant worden zichtbaar (streaks, punten, ranglijst, profiel)



Onboarding

Verschil kennisniveau jongeren

Verschillende testen laten zien dat er een groot verschil zit in kennis die de jongeren hebben over de volwassenwordingszaken. Daarom krijgen de jongeren voordat ze aan een opdracht beginnen een of meerdere vragen zodat de app erachter komt wat de kennis is van de jongeren over het onderwerp. Op basis van deze antwoorden worden de opdrachten aangepast op het niveau van de jongeren.



Overzicht opdrachten

Onwetendheid jongeren

Uit de testen bleek dat geen enkele jongeren op de hoogte was van alle volwassenwordingszaken. Om een deel van de onwetendheid weg te nemen is de keuze gemaakt om alle volwassenwordingszaken op te delen in 5 thema's. Deze thema's staan overzichtelijk bij elkaar op de homepagina.



Opdrachten algemeen

Kleine (simpele) opdrachten

In een eerdere versie van de app konden de jongeren hun vragen stellen aan de app Regelmaatje. Deze eerdere versie van de app heeft tot het inzicht geleid dat vragen stellen te vrijblijvend is voor deze jongeren omdat ze vaak niet goed weten wat ze moeten vragen.

Door alle informatie op te delen in kleine opdrachten wordt ervoor gezorgd dat de jongeren begeleid worden door de app. Daarnaast zorgen de kleine opdrachten ervoor dat de jongeren niet gedemotiveerd raken doordat ze teveel informatie in een keer krijgen.



Opdrachten algemeen

Taxonomie van Bloom

Om de jongeren in staat te stellen om zelfstandig hun volwassenwordingszaken op te pakken zijn de fases “onthouden”, “begrijpen” en “toepassen” van de taxonomie van Bloom toegepast in de app.

De opdrachten bestaan uit verschillende levels. In de lagere levels wordt de focus vooral gelegd op het onthouden en begrijpen. Bij de hogere levels worden de jongeren gevraagd om de opgedane kennis toe te passen in een zo realistisch mogelijke maar wel veilige context.



Opdrachten algemeen

Herhaling

In het leerproces van deze jongeren is het belangrijk om veel gebruik te maken van herhaling. Daarom is er voor gekozen om nieuwe informatie die de jongeren geleerd krijgen in de app meerdere keren in verschillende opdrachten terug te laten komen.



Opdrachten algemeen

Opdrachten heel direct brengen

Voor deze jongeren is het belangrijk dat ze informatie zo direct mogelijk uitgelegd krijgen. Hier wordt mee bedoeld dat het belangrijk is om in de opdrachten zo dicht mogelijk bij de realiteit te blijven.



Opdrachten DigiD

Opdracht begrippen leren

Bij het regelen van volwassenwordingszaken komen er veel specifieke (en moeilijke) termen voorbij. Veel van deze termen kennen deze jongeren niet. Dit is een van de redenen waarom ze het lastig vinden om bijvoorbeeld een DigiD aan te vragen. Hier is rekening mee gehouden door deze termen te verwerken in de opdrachten in de app. Deze termen zijn altijd te lezen in het Nederlands, ook als de taal van de app in het Arabisch ingesteld staat.



Opdrachten DigiD

Urgentiegevoel

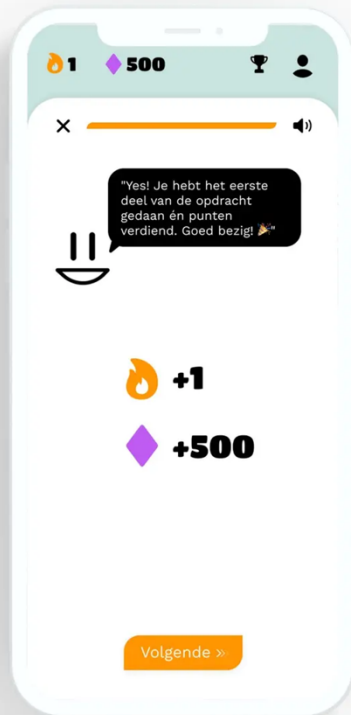
Deze jongeren leven meer van dag tot dag omdat hun brein nog niet volledig ontwikkeld is. Hierdoor is het belangrijk om in de app rekening te houden met de dingen die ze wel belangrijk vinden om toch hun urgentiegevoel te triggeren. In de teksten wordt daarom vaak verwezen naar de dingen die ze belangrijk vinden of doelen die ze hebben in het leven zoals bijvoorbeeld familie, geld of een rijbewijs.



Opdrachten DigiD

Participatiesamenleving

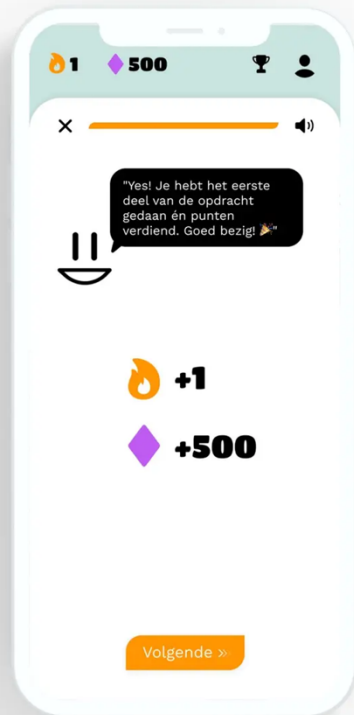
De meeste van deze jongeren zijn niet bekend met het systeem waar wij in Nederland in leven. Hier wordt de volwassenwordingszaken mee bedoeld en het feit dat er in Nederland van je verwacht wordt dat je actief meedoet in de samenleving. In de opdrachten is ook hier rekening mee gehouden om dit in de teksten kenbaar te maken.



Gamification

Streaks

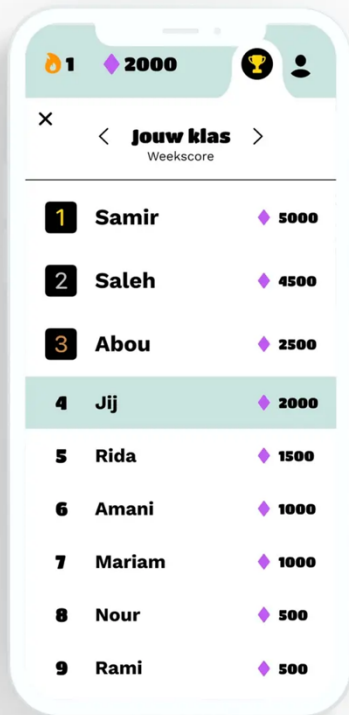
De app maakt gebruik van streaks. Door elke dag een opdracht te doen in de app zal de dagelijkse streak groeien. Als de jongeren een dag niet gebruik maken van de app dan zal de streak verdwijnen. Met punten die de jongeren verzameld hebben kunnen ze wel hun streak herstellen als deze verloopt. Hun gehaalde punten verdwijnt dan niet maar de eerst volgende keer dat ze hun streak weer willen herstellen zal dit meer punten kosten. Elk individuele opdracht duurt ongeveer 5 a 10 minuten.



Gamification

Punten verzamelen

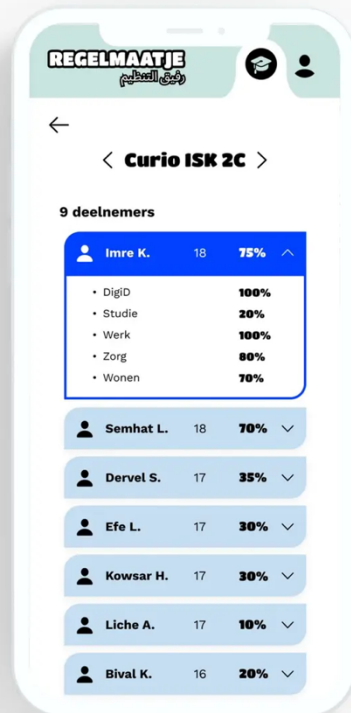
De jongeren kunnen na elk voltooide opdracht punten verdienen. Deze verdiende punten is een beloning en daardoor bedoeld als extra motivatieprikkel om de opdrachten te blijven doen.



Gamification

Ranglijst

Tijdens dit afstudeerproject zijn er 2 concept spellen getest. Deze testen laten zien dat jongeren het leuk vinden om te laten blijken dat ze meer weten (in dit geval over de volwassenwordingszaken) dan de ander. In de app is er daarom de keuze gemaakt om een ranglijst toe te voegen. Deze ranglijst wordt elke week geüpdatet. De jongeren zien zichzelf terug op de ranglijst wat ze mogelijk een extra prikkel geeft om gebruik te blijven maken van de app.



Omgeving docenten

Rol docenten

In de huidige context hebben docenten weinig tot geen tijd om hun leerlingen of studenten te helpen met hun volwassenwordingszaken.

Toch is er wel een beperkte rol weggelegd voor de docent. De docent kan de jongeren in zijn of haar klas uitnodigen om gebruik te maken van de app. Hier kan de docent zelf een groep aanmaken en daar alle jongeren inzetten. Het voordeel voor de docent is dat ze de jongeren kan monitoren hoe hun leerproces verloopt in de app. Daarnaast zitten de jongeren hierdoor in een groep waardoor ze elkaars verdiende punten kunnen bekijken op de ranglijst.

CONCLUSIE

ISK-leerlingen en MBO NT2 BOL entreestudenten hebben vooral moeite met het regelen van hun volwassenwordingszaken door onwetendheid, taalbarrière en de complexiteit van het systeem waar ze amper bekend mee zijn doordat ze nog niet lang in Nederland wonen. Bestaande oplossingen bieden jongeren wel hulp bij het regelen van hun volwassenwordingszaken al blijft dit wel beperkt tot directe hulp waarbij ze afhankelijk zijn van een ander en de onwetendheid rondom volwassenwordingszaken standhoudt.

Om antwoord te geven op de vraag hoe ISK-leerlingen en MBO NT2 BOL entreestudenten tussen de 16 en 18 jaar in staat gesteld worden om alle “volwassenwordingszaken” zelfstandig op te pakken is er een oplossing gevonden in een educatieve app genaamd regelmaatje. Deze app helpt deze jongeren niet alleen met het regelen van hun volwassenwordingszaken nu maar ook in de toekomst door de jongeren te leren wat volwassenwordingszaken zijn, wat er van ze verwacht wordt vanuit de samenleving en hoe zie hiermee om moeten gaan.

AANBEVELINGEN

Dit onderzoek geeft inzicht in de groep NT2-jongeren in relatie tot volwassenwordingszaken en presenteert een onderbouwde proof of concept op basis van bestaand en eigen onderzoek met de doelgroep. De volgende stap in dit onderzoek is het valideren van dit concept door gebruikerstesten te doen met de doelgroep, zodat de app verder verbeterd en uiteindelijk ontwikkeld kan worden. Hierbij is een volgende stap om een of meerdere samenwerkingspartners te vinden om de realisatie van dit concept mogelijk te maken.

DANKWOORD

Als laatste wil ik graag nog mijn dankbaarheid uitspreken aan iedereen die tijd heeft vrijgemaakt om mij te helpen tijdens mijn afstudeerproject.

Dank aan Regilio Sabajo, Sophie Bouwens, Sjoerd van Gulp, Maudy Gorisse-Rombouts, Bo Rollé en Conny van Strien dat ik jullie heb mogen interviewen vanuit jullie eigen expertise.

Dank aan het financieel spreekuur (Raven Flos en Youp Nijs), het Yonder college in Tilburg (Monique Vinken en Merve Genç), het Koning Willem 1 college in Veghel (John Kap, Ellen van Veenendaal en Menno van Dijk) en Curio ISK & entree dat jullie het mogelijk gemaakt hebben dat ik met mijn doelgroep in contact heb kunnen komen.

Ook wil ik graag Ria van Ooijen nog bedanken voor de fijne begeleiding die ik gehad heb tijdens het afstuderen.

Als laatste wil ik uiteraard nog alle jongeren die ik gesproken heb en mij geholpen hebben om alle prototypes en experimenten te kunnen testen.

BRONNENLIJST

[1] S. Van Gorp and M. Liebrechts, Materiële hulpverlening: Werken met armoede en schulden. Boom, 2022.

[2] T. 's. Jongers, Armoede uitgelegd aan mensen met geld. 2024.

[3] M. Van De Kamp, Misschien moet je iets lager mikken: een verhaal over armoede en kansengelijkheid. Atlas Contact, 2023.

[4] S. Bouwens and D. Demircay, "Wegwijs in de wirwar?," Centre of Expertise Perspectief in Gezondheid – Avans Hogeschool.

[5] Muzes, "Levensgebeurtenis '18 jaar worden,'" 2022.

[6] "Rapport Nibud Mbo-onderzoek (2021) - NIBUD," Nibud, Mar. 22, 2022. <https://www.nibud.nl/onderzoeksrapporten/nibud-mbo-onderzoek-2021/>

[7] F. Bajja en F. Bajja, "Wantrouwen in de overheid: 'Burgers zijn kopschuw geworden'", NOS, 15 november 2023. <https://nos.nl/artikel/2497916-wantrouwen-in-de-overheid-burgers-zijn-kopschuw-geworden>

[8] NOS op 3, "Toeslagenaffaire. De ellende uitgelegd.", YouTube. 18 januari 2021. [Online]. Beschikbaar op: <https://www.youtube.com/watch?v=rMDkzG9yHs8>

[9] "Dossiers - Nibud", Nibud, 28 januari 2025. <https://www.nibud.nl/dossiers/jongeren-en-hun-geld/>

[10] wijzijnMEO, "JPF-aanpak", Jongeren Perspectief Fonds, 4 september 2023. <https://jongerenperspectieffonds.nl/stichting-jpf/jpf-aanpak/>

[11] "Oorzaken en gevolgen van geldzorgen bij jongeren | Nederlands Jeugdinstituut." <https://www.nji.nl/armoede/oorzaken-en-gevolgen-van-geldzorgen-bij-jongeren>

[12] "De Schuldmachine - 3Doc";, npodoc.nl. https://www.npodoc.nl/speel~BV_101409017~de-schuldmachine-3doc~.html

[13] "Jongeren Perspectief Fonds levert duurzame resultaten op | Schuldenlab070." <https://www.schuldenlab070.nl/jpfrapport>

[14] M. Stellinga and M. Schinkel, "Wordt Nederland een 'erfocratie'? Over ongelijkheid en sociale mobiliteit," NRC, Nov. 21, 2024. [Online]. Available: <https://www.nrc.nl/nieuws/2024/11/21/wordt-nederland-een-erfocratie-over-ongelijkheid-en-sociale-mobiliteit-a4873940>

[15] "Eén op de drie 15-jarige leerlingen in Nederland heeft onvoldoende leesvaardigheid," <https://www.lezenenschrijven.nl/>, Dec. 05, 2023. <https://www.lezenenschrijven.nl/over-stichting-lezen-en-schrijven/actueel/een-op-de-drie-15-jarige-leerlingen-nederland-heeft>

[16] Ministerie van Algemene Zaken, "Taalniveau B1," Rijkswebsites | CommunicatieRijk, Mar. 04, 2024. <https://www.communicatierijk.nl/vakkennis/rijkswebsites/aanbevolen-richtlijnen/taalniveau-b1#:~:text=Elke%20tekst%20op%20Rijksoverheid.nl,mag%20het%20B2%20niveau%20ook.>

[17] "Hoeveel mensen in Nederland hebben taalniveau B1? | B1-teksten." <https://b1teksten.nl/artikel/hoeveel-mensen-in-nederland-hebben-taalniveau-b1#:~:text=Toch%20zijn%20de%20cijfers%20voor,bevolking%20taalniveau%20C1%20of%20hoger.>

[18] NOS, "Kamer wil wettelijk recht op begrijpelijke overheidstaal," NOS, Oct. 17, 2023. <https://nos.nl/artikel/2494402-kamer-wil-wettelijk-recht-op-begrijpelijke-overheidstaal>

[19] "Eindrapport Lezen ≠ begrijpen: de invloed van laaggeletterdheid op de omgang met schulden – Kennisbundel Schouders Eronder," Kennisbundel Schouders

Eronder, Apr. 25, 2018.

<https://www.kennisbundel.nl/kennisbank/artikel/eindrapport-lezen-%E2%89%A0-begrijpen-de-invloed-van-laaggeletterdheid-op-de-omgang-met-schulden/>

[20] “Flanderijn”. <https://www.flanderijn.nl/over-flanderijn/nieuws/onderzoek-betalingsuitdagingen-jongeren/>

[21] L. Von Ahn, “How to make learning as addictive as social media,” TED Talks. [Online]. Available: https://www.ted.com/talks/luis_von_ahn_how_to_make_learning_as_addictive_as_social_media

[22] “Hoe maken we het aanvragen en wijzigen van toeslagen makkelijker? - Afdeling Buitengewone Zaken,” Afdeling Buitengewone Zaken, Jun. 04, 2024. <https://afdelingbuitengewonezaken.nl/cases/toeslagen-laagdoenvermogen/>

Interviews

[B1] Interview Regilio (Hogeschool Avans - 17 sep 2024)

[B2] Interview Sophie (Lectoraat Avans - 26 sep 2024)

[B3] Interview Sjoerd (Quiet Breda - 27 sep 2024)

[B4] Interview Maudy (Gemeente Breda - 18 oktober 2024)

[B5] Gesprek Raven (Gemeente Breda - 30 okt 2024)

[B6] Gesprek Ellen (KWIC - 31 okt 2024)

[B7] Gesprek Bo (Gemeente Tilburg - 22 nov 2024)