



Levensgebeurtenis 18 jaar worden: knelpunten en behoeften van jongeren

Rapport Ipsos I&O

Colofon

Uitgave

Ipsos I&O
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2024/190

Datum

augustus 2024

Opdrachtgever

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Auteurs

Dewi Hollander
Charlotte van Miltenburg
Jaap Bouwmeester

Copyright

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Inhoudsopgave

Samenvatting	4
1 Inleiding	6
1.1 Achtergrond en aanleiding	6
1.2 Doelstelling en onderzoeksvragen	6
1.3 Methode	7
1.4 Leeswijzer	13
2 Geregeld of niet?	14
2.1 Belangrijkste bevindingen	14
2.2 Regelzaken voor iedereen: DigiD, zorgverzekering, donorregister en belastingaangifte	14
2.3 Regelzaken voor specifieke doelgroepen: studiefinanciering, toeslagen en uitkeringen	18
3 Ervaren problematiek en negatieve gevolgen	22
3.1 Belangrijkste bevindingen	22
3.2 Ervaren problemen	22
3.3 (Negatieve) gevolgen	25
4 Communicatie over regelzaken	28
4.1 Belangrijkste bevindingen	28
4.2 Passieve communicatie	28
4.3 Actieve communicatie	31
5 Informatie: waardering en behoefte	36
5.1 Belangrijkste bevindingen	36
5.2 Waardering informatie overheid	36
5.3 Voorkeuren informatie	43
6 Beschouwing en conclusie	48
A Notitie onderzoek levensgebeurtenis 18 jaar worden	52
B Extra figuren en tabellen	58
B.1 Extra figuren en tabellen bij hoofdstuk 2	58
B.2 Extra figuren en tabellen bij hoofdstuk 3	64

Samenvatting

Aanleiding

Als jongeren 18 worden, verandert er veel. Zij moeten bijvoorbeeld een eigen DigiD aanvragen en een zorgverzekering regelen. Daarnaast zijn er tal van regelingen en toeslagen waar jongeren mogelijk recht op hebben, zoals een zorgtoeslag of huurtoeslag. Tot nu toe is er vooral kwalitatief onderzoek gedaan naar de levensgebeurtenis 18 jaar worden en het regelwerk dat daarbij komt kijken. Daaruit blijkt dat de regelzaken voor sommigen een groter probleem zijn dan voor anderen. Het is echter nog niet duidelijk hoe groot de groep is die tegen problemen aanloopt, om wat voor soort problemen het gaat en welke gevolgen deze problemen hebben (gehad) voor jongeren. Dat zijn de vragen die in dit onderzoek centraal staan.

Aanpak van het onderzoek

Het doel van het onderzoek was om inzicht te krijgen in de omvang van de problematiek bij regelzaken rondom 18 jaar worden, in algemene zin en onder specifieke doelgroepen. Er is hiervoor deskresearch gedaan en een enquête afgenomen. In de deskresearch werd een overzicht gecreëerd van wat al bekend is over problemen rondom de levensgebeurtenis: het type problemen waar jongeren mee kampen, de aanleiding en context en de impact ervan. Op basis daarvan is een vragenlijst opgesteld en via verschillende online kanalen verspreid onder jongeren tussen de 18 en 21 jaar. De dataverzameling liep van maandag 15 juli tot en met woensdag 31 juli. In totaal vulden 1.385 jongeren (18-21) de vragenlijst in. Op basis van eerder onderzoek zijn verschillende doelgroepen onderscheiden die mogelijk moeite hebben met de regelzaken rondom 18 jaar. Er wordt daarom in dit onderzoek onderscheid gemaakt tussen groepen jongeren op basis van opleidingsniveau, migratieachtergrond, psychische problemen, verleden met jeugdhulp, arbeidsparticipatie van ouders en ervaren sociale steun.

Meeste jongeren regelden DigiD en zorgverzekering ruim voor of rond de 18^e verjaardag

Bijna alle jongeren tussen de 18 en 21 jaar regelden het aanvragen van een DigiD en het afsluiten van een zorgverzekering ruim voor of rond de 18^e verjaardag. Een meerderheid vulde het donorformulier in en deed belastingaangifte. Jongeren met een laag opleidingsniveau, jongeren met een migratieachtergrond en jongeren die weinig sociale steun ervaren, regelden dit in mindere mate dan leeftijdsgenoten. Bij de meeste jongeren hielp iemand om deze zaken te regelen, dat was meestal een ouder of verzorger.

Jongeren vinden vooral belastingaangifte, zorgverzekering, huurtoeslag en uitkering lastig

Jongeren hadden vooral moeite met het doen van belastingaangifte, het afsluiten van een zorgverzekering en het aanvragen van een huurtoeslag en een uitkering. De andere zaken (onder andere het aanvragen van een DigiD en een studiefinanciering) leverden relatief weinig problemen op. Sommige groepen hadden meer moeite met het regelen dan anderen. Het verschilt per 'zaak' welke groep problemen ervaarde, maar over het algemeen blijkt dat met name laagopgeleide jongeren, jongeren met een migratieachtergrond en jongeren met psychische problematiek dit ingewikkeld vinden. Problemen ontstonden vooral doordat jongeren niet wisten waar ze iets moesten regelen en welke gegevens ze daarvoor nodig hadden.

Helpt jongeren ervaart stress door het moeten regelen

De helft van de jongeren ervaarde stress of maakte zich zorgen als gevolg van het moeten regelen van zaken die bij 18 jaar worden horen. Ook ondervonden sommigen andere negatieve gevolgen zoals onzekerheid over de toekomst (37%), het gevoel hebben er alleen voor te staan (30%) en ruzie met ouders/verzorgers (19%). Laagopgeleide jongeren en jongeren met psychische problematiek of een verleden met jeugdhulp ervaarden vaker negatieve gevolgen dan hun leeftijdsgenoten.

Meeste jongeren ontvingen of zochten informatie

Het merendeel van de jongeren ontving informatie over 18 jaar worden of zocht er zelf naar. Hoger opgeleide jongeren en jongeren zonder migratieachtergrond zeggen vaker informatie te hebben ontvangen en gingen hier meer naar op zoek dan hun lager opgeleide leeftijdsgenoten en leeftijdsgenoten met een migratieachtergrond. Populaire onderwerpen om informatie over te zoeken of te vragen zijn de zorgverzekering, de studiefinanciering en de zorgtoeslag.

Jongeren positief over informatie overheid, verbeterpunt is volledigheid

Jongeren beoordelen brieven vanuit de overheid die te maken hebben met 18 jaar worden over het algemeen positief. Het minst tevreden zijn jongeren over de volledigheid ervan. Ook wanneer ze zelf op zoek gingen naar informatie zijn ze tevreden met wat ze vonden. Een meerderheid beoordeelt de informatie als duidelijk en begrijpelijk en zegt het makkelijk te kunnen vinden. Dat geldt in mindere mate voor laagopgeleide jongeren en jongeren met een migratieachtergrond.

De meeste jongeren vinden dat zij voldoende informatie hebben gekregen vanuit de overheid en dat deze informatie op het goede moment kwam. Een kwart vond de informatie te summier. Verder geeft het merendeel van de jongeren aan dat ze vindt dat de overheid jongeren die 18 worden meer zou moeten informeren. Vooral jongeren met psychische problematiek en weinig sociale steun zijn daar voorstander van.

Een nipte minderheid had graag (meer) hulp gehad bij het regelen van zaken rondom 18 jaar worden (44%). Deze groep kijkt hiervoor vooral naar de overheid. Onder jongeren met een mbo-opleiding geldt dat (ruim) de helft een hulpbehoefte had. Zij wisten relatief minder vaak precies wat ze moesten regelen en zagen er vaker tegenop om 18 te worden.

Voorkeur voor communicatie per brief of mail, en één overzicht

Jongeren geven de voorkeur aan het vroeg (ruim voor 18e verjaardag) ontvangen van informatie, het liefst per brief of mail. De meeste jongeren zijn bovendien voorstander van één overzicht: dan wel door meerdere brieven met informatie over wat je moet regelen in één keer te ontvangen, dan wel door een website waarop alle informatie staat over wat je moet regelen. Een meerderheid is positief over reminders via de mail of een app. Het minst populair zijn contactmogelijkheden voor persoonlijke hulp – al geven sommige (kwetsbare) groepen daar wel meer voorkeur aan.

1 Inleiding

1.1 Achtergrond en aanleiding

1.1.1 Achtergrond

Als jongeren 18 worden, verandert er veel. Zij moeten bijvoorbeeld een eigen DigiD aanvragen en een zorgverzekering regelen. Ook worden zij verantwoordelijk over hun eigen geld- en belastingzaken. Daarnaast zijn er tal van regelingen en toeslagen waar jongeren mogelijk recht op hebben, zoals een zorgtoeslag of huurtoeslag.

Het programma Levensgebeurtenissen van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en het project 'Proactieve levensgebeurtenissen' van het programma Proactieve Dienstverlening trekken samen op in het opstellen van beleid voor de levensgebeurtenis 18 jaar worden. De focus ligt hierbij op de regelzaken rondom de overheid waar jongeren mee te maken krijgen wanneer zij 18 worden. Het is belangrijk voor de programma's dat het beleid dat ontworpen wordt, gestoeld is op gedegen onderzoek.

1.1.2 Aanleiding voor het onderzoek

Tot nu toe is er vooral kwalitatief onderzoek gedaan naar de levensgebeurtenis 18 jaar worden en het regelwerk dat daarbij komt kijken. In deze onderzoeken wordt geconcludeerd dat voor sommige doelgroepen de regelzaken een groter probleem zijn dan voor anderen. Het is echter nog niet duidelijk hoe groot de groep is die problemen ervaart, welke typen problemen worden ervaren en welke gevolgen de problemen hebben (gehad) voor jongeren. Het ministerie is voornemens om hier beleid voor te ontwerpen, en heeft daarom behoefte aan kwantitatief onderzoek dat antwoord kan geven op deze vragen.

1.2 Doelstelling en onderzoeksvragen

Doelstelling

Het doel van het onderzoek is om inzicht te krijgen in de omvang van de problematiek bij regelzaken rondom 18 jaar worden, in algemene zin en in specifieke doelgroepen.

Onderzoeksvragen

De hoofdvraag van dit onderzoek luidt:

In hoeverre ervaren jongeren problemen met regelzaken van de overheid rondom hun 18e verjaardag?

We onderscheiden zes deelvragen verdeeld over twee thema's. De eerste drie deelvragen gaan over communicatie en de overige deelvragen gaan over de aard en ernst van problematiek bij het 18 jaar worden.

Communicatie

- 1 In hoeverre zijn jongeren – voor en na het 18 jaar worden – (bewust) bezig met de verantwoordelijkheden die komen kijken bij het 18 jaar worden?
- 2 Op welke manier(en) hebben jongeren informatie over 18 jaar worden gekregen en hoe hebben ze dit ervaren?
 - a Hebben jongeren zelf informatie gezocht? Zo ja, bij wie of waar en op welk moment (voordat ze 18 werden of daarna?). Konden ze de informatie die ze zochten gemakkelijk vinden?
 - b Hoe hebben jongeren de communicatie vanuit de overheid rondom 18 jaar worden ervaren? Welke aspecten worden positief ervaren en welke zaken kunnen worden verbeterd?
- 3 Welke voorkeuren hebben jongeren ten aanzien van informatie over zaken die geregeld moeten worden rondom 18 jaar?
 - a Willen jongeren informatie krijgen over 18 jaar worden (of zien ze het als een eigen verantwoordelijkheid)?
 - b Zo ja: waarover, op welke manier, van wie en op welk moment?

Aard en ernst van problematiek

- 4 Welk deel van de jongeren ervaart problemen met regelzaken van de overheid rondom 18 jaar worden?
 - a Zijn er verschillen tussen groepen jongeren? Bijvoorbeeld naar opleidingsniveau of migratieachtergrond?
- 5 Wat is de aard van de problematiek bij regelzaken van de overheid?
 - a Bij welke regelzaken van de overheid ontstaan problemen?
 - b Wat is de aanleiding voor de problemen? (denk aan onduidelijke/ontbrekende informatie; moeilijke procedures en formulieren of een lange doorlooptijd; maar het kan ook gaan om gebrek aan vertrouwen in eigen kunnen of eerdere negatieve ervaringen met de overheid).
- 6 Wat is de impact van de problematiek op het leven van jongeren?
 - a Welke praktische gevolgen ervaren jongeren?
 - b Welke persoonlijke gevolgen ervaren jongeren?

1.3 Methode

Het onderzoek bestond uit twee delen, het uitvoeren van deskresearch en een enquête.

1.3.1 Deskresearch

In de deskresearch focusten we op onderzoeken naar de levensgebeurtenis 18 jaar worden. Het doel van de deskresearch was het creëren van een overzicht van wat al bekend is over problemen rondom de levensgebeurtenis: het type problemen waar jongeren mee kampen, de aanleiding en de impact ervan.

Concreet zochten we naar informatie over:

- verschillen tussen groepen jongeren als het gaat om het gemak waarmee ze zaken bij de overheid regelen als ze 18 jaar worden;
- het type regelzaken waarbij problemen ontstaan;
- de achtergrond en context van de problematiek bij regelzaken van de overheid;
- de ervaringen met communicatie vanuit de overheid rondom 18 jaar.

In een notitie is opgenomen wat de belangrijkste conclusies zijn die op basis van het al bestaande onderzoek kunnen worden getrokken. Deze notitie bood aanknopingspunten voor het opstellen van de vragenlijst. In bijlage A is de notitie opgenomen.

1.3.2 Enquête

Op basis van de onderzoeksvragen en de notitie is een vragenlijst opgesteld. Deze is via verschillende online kanalen verspreid onder jongeren in de leeftijd 18 tot en met 21 jaar. Om sociaal wenselijke antwoorden te voorkomen, werd in de vragenlijst benadrukt dat het gaat om de ervaringen en behoeften van de jongere omtrent het regelen van zaken rondom 18 jaar worden, en dat het dus niet uitmaakt of de jongere in kwestie dat al dan niet heeft gedaan.

Steekproef

Als steekproefkader is gebruikgemaakt van verschillende panels. De basis wordt gevormd door het I&O Research Panel.¹ Alle 1.358 jongeren (18 t/m 21 jaar) die lid zijn van dit panel zijn uitgenodigd voor het onderzoek. In totaal deden 523 van hen mee (een responspercentage van 39%). Daarnaast zijn ook de ouders in het I&O Panel waarvan bekend is dat zij één of meer kinderen hebben in de leeftijd 18 t/m 21 jaar aangeschreven met de vraag of hun zoon of dochter de vragenlijst wilde invullen. Via deze weg vulden nog eens 201 jongeren de vragenlijst in. Daarnaast zijn de wervingsbureaus Norstat, Panelinzicht en Opiniehuis ingeschakeld, om zowel voor het totaal als binnen een aantal specifieke doelgroepen voldoende respons te kunnen genereren. Tot slot werd via Stichting ExpEx² een open link verspreid om specifiek de doelgroep jongeren met een verleden in de jeugdhulp te kunnen benaderen.

De dataverzameling liep van maandag 15 juli tot en met woensdag 31 juli. Er zijn in het I&O Panel twee herinneringen gestuurd, op 19 en 26 juli. Ook bij de benadering via de externe panels werden herinneringen verstuurd.

In Tabel 1.1 is een overzicht van het steekproefkader en de respons per benaderingsmethode opgenomen. In Tabel 1.2 staat een overzicht van de respons uitgesplitst naar achtergrondkenmerken.

¹ Het I&O Research Panel (gecertificeerd volgens ISO 20252:2019) is een onderzoekspanel van personen die instemming gaven om regelmatig een uitnodiging te ontvangen voor online onderzoek. Het panel telt momenteel ruim 40.000 actieve leden van 16 jaar en ouder. Het is niet mogelijk om jezelf aan te melden voor het panel.

² Stichting ExpEx is een stichting gespecialiseerd in jeugdhulp.

Tabel 1.1 - Steekproefkader en respons per benadering

Benadering	Doelgroep	Steekproef	Respons (%)
I&O Research Panel	Jongeren 18-21 jaar	1.358	523 (39%)
	Ouders met kind 18-21 jaar	1.142	201 (18%)
Norstat	Jongeren 18-21 jaar	n.b.	493
Panelinzicht	Jongeren 18-21 jaar	n.b.	134
Opiniehuis	Jongeren 18-21 jaar (opleiding basis- praktijkonderwijs, MBO-1)	n.b.	31
Stichting ExpEx (via netwerk en sociale media)	Jongeren 18-21 jaar (die te maken hebben gehad met jeugdhulp)	n.b.	3
Totaal			1.385

Tabel 1.2 - Respons naar achtergrondkenmerken

Basis: alle jongeren, n=1.385

	<i>n</i>
Leeftijd	
18	364
19	358
20	331
21	332
Geslacht	
Man	391
Vrouw	909
Opleiding*	
Laag	54
Middelbaar	338
Hoog	959
Migratieachtergrond	
Geen migratieachtergrond	1.124
Westerse migratieachtergrond	86
Niet-westerse migratieachtergrond	164
Specifieke doelgroepen	
Jongeren met psychische problemen (al dan niet met diagnose)	311
Jongeren met werkloze ouders of ouders in de bijstand	69
Jongeren in de jeugdhulp	278
Jongeren met weinig/geen sociale steun	55
Totaal	1.385

* Er wordt in dit rapport onderscheid gemaakt tussen laag, middelbaar en hoog opleidingsniveau. Dat onderscheid wijkt iets af van de gebruikelijke indeling die door bijvoorbeeld het CBS wordt gehanteerd. De reden daarvoor is de jonge doelgroep die veelal nog een opleiding volgt, en daar mogelijk ook nog in 'groeit'. De hier gebruikte indeling is als volgt:

- Laag: jongeren die op het moment van enquêteren een basis- of praktijkonderwijs of een mbo-niveau 1 volgen. En jongeren die nu geen opleiding volgen maar waarbij een van deze onderwijsvormen de hoogst gevolgde onderwijsvorm betreft.

- *Middelbaar: jongeren die op het moment van enquêteren een vmbo-b,-k,-t of -g, of een mbo-opleiding niveau 2, 3 of 4 volgen. En jongeren die nu geen opleiding doen, maar als hoogst gevolgde onderwijsvorm vmbo-b,-k,-t of -g, mbo-niveau 2, 3 of 4 of de eerste drie jaar van het havo/vwo hebben gedaan.*
- *Hoog: jongeren die op het moment van enquêteren een havo/vwo, of een hbo of universitaire opleiding volgen. En jongeren die nu geen opleiding doen maar als hoogst gevolgde onderwijsvorm havo/vwo overgegaan naar de vierde klas, een hbo- of universiteit opleiding hebben gevolgd).*

Onderzoekskader

- Het gaat in dit onderzoek om jongeren tussen 18 en 21 jaar.
- Het onderzoek richt zich op regelzaken met de overheid. De ervaringen met nieuwe ‘verantwoordelijkheden’ die jongeren krijgen bij het bereiken van de leeftijd van 18 jaar, bijvoorbeeld verantwoordelijk worden voor je geldzaken, vallen buiten de scope van het onderzoek.
- Specifiek gaat het om de volgende regelzaken:
 - DigiD aanvragen;
 - zorgverzekering afsluiten;
 - donorformulier invullen;
 - belastingaangifte doen;
 - studiefinanciering aanvragen;
 - toeslagen aanvragen (zorg- of huurtoeslag);
 - uitkering aanvragen (algemene bijstand, Wajong, WIA).

Om te onderzoeken of er verschillen zijn tussen jongeren voor wat betreft de mate waarin zij problemen ervaren bij het 18 jaar worden, zijn op basis van de deskresearch een aantal mogelijk kwetsbare groepen geïdentificeerd. Tot nu toe is er vooral kwalitatief onderzoek gedaan naar de levensgebeurtenis 18 jaar worden. Uit die onderzoeken blijkt dat sommige groepen (mogelijk) meer moeite hebben met de levensgebeurtenis en bijbehorende veranderingen dan andere. Het gaat om jongeren met een laag opleidingsniveau, een migratieachtergrond, psychische problemen, met werkloze ouders of ouders in de bijstand, jongeren die in het verleden met jeugdhulp te maken hebben gehad en jongeren die weinig of geen sociale steun ervaren. In Tabel 1.3 is beschreven hoe we deze groepen hebben gedefinieerd.

Tabel 1.3 - Afbakening specifieke doelgroepen

Jongeren MBO-niveau 1	Jongeren met als hoogst gevolgde opleiding basis- of praktijkonderwijs, of MBO-niveau 1, of die nu een basis- of praktijkonderwijs of MBO-niveau 1 opleiding volgen. Op basis van zelfrapportage. Voor de leesbaarheid van het rapport duiden we deze groep aan met ‘laag opgeleid’ (zie ook toelichting bij tabel 1.2).
Jongeren MBO-niveau 2, 3 of 4	Jongeren met als hoogst gevolgde opleiding vmbo-b, vmbo-k, vmbo-t, vmbo-g, havo of vwo (eerste drie jaar), MBO niveau 2, 3 of 4 of die nu een vmbo-b, vmbo-k, vmbo-t, vmbo-g, MBO niveau 2, 3 of 4 opleiding volgen. Op basis van zelfrapportage. Voor de leesbaarheid van het rapport duiden we deze groep aan met ‘middelbaar opgeleid’ (zie ook toelichting bij tabel 1.2).
Jongeren met psychische problemen	Het betreft jongeren die (psychische) klachten/diagnoses zoals AD(H)D, autisme, een angst- of dwangstoornis, depressie, psychoses of PTSS hebben en daar in het dagelijks leven last van hebben. Op basis van zelfrapportage.

Jongeren met werkloze ouders of ouders in de bijstand	Het betreft jongeren van wie één of beide ouder(s) of verzorger(s) een bijstandsuitkering ontvangen en/of van wie één of beide ouder(s) werkloos zijn terwijl ze dat niet willen. Op basis van zelfrapportage.
Jongeren in de jeugdhulp	Jongeren die voor zij 18 werden jeugdhulp hebben gekregen, zowel residentieel (bijv. in een jeugdinstelling of pleeggezin) als ambulante (bijv. jeugd-ggz). Op basis van zelfrapportage.
Jongeren met weinig/geen sociale steun	Jongeren werd de vraag voorgelegd: 'Soms heb je een probleem of zit je ergens mee. Kun je dan bij iemand terecht? Bijvoorbeeld bij je ouders, familie, vrienden of iemand op school.' Onder jongeren met weinig/geen sociale steun vallen degenen die hier (bijna) nooit op antwoorden.
Jongeren met een migratieachtergrond	Jongeren die zelf, of waarvan één of beide ouders niet in Nederland zijn geboren.

Controle van de data

De data zijn gecontroleerd op volledigheid en er is gekeken naar ongewenst invulgedrag (bijvoorbeeld overal kiezen voor het eerste antwoord of geen open vragen invullen). Ook is de invulduur geanalyseerd, waarbij is gelet op ongewoon snel invullen (<3 minuten) in relatie tot de antwoorden op de vragenlijst. Deze controle heeft niet geleid tot uitsluiten van respondenten.

Weging

Op de data is een weging toegepast. Hierbij worden de verhoudingen van bepaalde kenmerken in de dataset vergeleken met en aangepast aan de verhoudingen van hetzelfde kenmerk in de populatie. Er is een weging op randtotalen uitgevoerd op geslacht, opleiding en migratieachtergrond. Daarmee zijn de uitkomsten representatief voor alle jongeren tussen de 18 en 21 jaar, als het gaat om geslacht, opleidingsniveau en migratieachtergrond. Daarbij moet de kanttekening worden geplaatst dat de wegefficiëntie met 62,1 procent relatief laag was. Dat heeft ermee te maken dat het hier om een selecte, smalle groep gaat, waardoor het lastig is om binnen verschillende groepen (bijv. jongeren met een laag opleidingsniveau en niet-westerse migratieachtergrond) voldoende respons te genereren. Daar komt bij dat deze selecte groep überhaupt een lastige doelgroep is om te bereiken via online panels.

In Tabel 1.4 staat de gewogen en ongewogen respons opgenomen. Daarin is te zien dat vooral de jongeren met een middelbaar opleidingsniveau (Mbo-niveau 2, 3 of 4) en de groep met een westerse migratieachtergrond waren ondervertegenwoordigd. Voor dat eerste is nog gecorrigeerd door de groepen laag en middelbaar samen te nemen in de weging.

Tabel 1.4 – gewogen en ongewogen respons

	CBS	Respons			
		ongewogen		gewogen	
	%	n	%	n	%
Geslacht					
Man	48%	391	28%	660	48%
Vrouw	46%	909	66%	640	46%
Onbekend	6%	85	0,1%	85	6%
Opleiding					
Laag	2%	54	4%	26	2%
Middelbaar	51%	338	25%	701	51%
Hoog	45%	959	69%	624	45%
Onbekend	2%	34	3%	34	3%
Migratieachtergrond					
Geen migratieachtergrond	70%	1.124	81%	972	70%
Niet-westerse migratieachtergrond	15%	164	12%	189	15%
Westerse migratieachtergrond	14%	86	6%	213	14%
Onbekend	1%	11	1%	11	1%

Analyse

In de analyse zijn de data uit de verschillende panels en benaderingswijzen samengenomen. Bij sommige benaderingswijzen werd specifiek een bepaalde groep uitgenodigd. Via het Opiniehuis zijn bijvoorbeeld specifiek jongeren met MBO-niveau 1 uitgenodigd. Daar is voor gecorrigeerd in de weging. Via Stichting ExpEx werden specifiek jongeren in de jeugdhulp aangeschreven. Daarvoor kon niet worden gecorrigeerd in de weging. Het aantal respondenten via die weg (n=3) is echter zo beperkt dat de invloed op de data verwaarloosbaar is.

Op de data zijn significantietoetsen met een Bonferroni-correctie uitgevoerd ($p < .05$) om de eventuele verschillen tussen groepen te bepalen. Als percentages niet optellen tot 100 procent, komt dat door afrondingsverschillen.

Reikwijdte van de uitkomsten

De uitkomsten zijn gebaseerd op een enquête onder 1.385 jongeren tussen de 18 en 21 jaar. Met deze aantallen en door het toepassen van een weging zijn de uitkomsten als representatief te beschouwen voor alle jongeren tussen de 18 en 21 jaar. Wel is het belangrijk om op te merken dat de uitkomsten van dit onderzoek zijn gebaseerd op zelfrapportage. Dat betekent onder meer dat de beantwoording van de vragen mede bepaald wordt door de mate waarin de respondenten zich zaken nog (goed) herinneren.

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 komen de zaken die 18-jarigen met de overheid moeten regelen aan bod en de mate waarin 18- tot 21-jarigen dat wel of niet hebben gedaan. Het gaat onder andere om het aanvragen van een DigiD, het afsluiten van een zorgverzekering en het aanvragen van diverse toeslagen. In hoofdstuk 3 wordt besproken of het moeten regelen problemen opleverde, en of jongeren negatieve gevolgen hebben ondervonden als gevolg daarvan. In hoofdstuk 4 komt de communicatie rondom de levensgebeurtenis 18 jaar aan bod. In hoeverre hebben jongeren hier informatie over langs zien komen? Zijn zij zelf nog op zoek gegaan naar aanvullende informatie? Tot slot staat in hoofdstuk 5 de informatiebehoefte van jongeren centraal. Wat vinden zij bijvoorbeeld van de hoeveelheid informatie die ze krijgen, en wat zou hen helpen bij het regelen van de verschillende zaken?

In tabellen wordt met lichtblauwe markering aangegeven welke waarden significant hoger zijn dan andere waarden binnen die categorie. In onderstaand (fictief) voorbeeld is bijvoorbeeld het percentage mannen van 20 jaar significant hoger dan het percentage mannen van 19 jaar. Het aandeel 18-jarige vrouwen is dan juist weer hoger dan het aandeel 20-jarige vrouwen.

Tabel 1.5 - Fictief voorbeeld aanmerking significante verschillen.

	Man	Vrouw	Anders
Leeftijd			
18 jaar	50%	50%	0%
19 jaar	47%	52%	1%
20 jaar	55%	43%	2%

2 Geregeld of niet?

Wanneer Nederlandse jongeren 18 jaar worden, moeten zij verschillende dingen met de overheid en andere instanties regelen. In dit hoofdstuk staat beschreven of en wanneer jongeren dit hebben gedaan, en of zij daar hulp bij kregen.

In paragraaf 2.1 worden de belangrijkste bevindingen opgesomd. Paragraaf 2.2 gaat over de regelzaken waar alle jongeren die binnenkort 18 worden mee te maken krijgen. Het gaat daarbij om het aanvragen van een DigiD, het afsluiten van een zorgverzekering, invullen van een donorformulier en het doen van belastingaangifte. In paragraaf 2.2 komen de regelzaken die niet voor alle jongeren gelden aan bod. Daarbij gaat het om het aanvragen van de verschillende vormen van studiefinanciering, huur- en zorgtoeslag en een uitkering.

2.1 Belangrijkste bevindingen

- Bijna alle jongeren tussen de 18 en 21 jaar regelden het aanvragen van een DigiD en afsluiten van een zorgverzekering ruim voor of rond de 18^e verjaardag. Een meerderheid vulde het donorformulier in en deed belastingaangifte.
- Jongeren met een laag opleidingsniveau³, en jongeren met een migratieachtergrond of weinig sociale steun regelden dit minder dan hun leeftijdsgenoten.
- De meeste jongeren die van mening zijn recht te hebben op een toeslag, vragen dit aan. Een klein deel zegt ergens recht op te hebben, maar dat (nog) niet te hebben aangevraagd. De belangrijkste reden daarvoor is het niet nodig vinden.
- De meeste jongeren schakelden iemand in om hen te helpen bij de regelzaken, meestal een ouder of verzorger.

2.2 Regelzaken voor iedereen: DigiD, zorgverzekering, donorregister en belastingaangifte

Meeste jongeren regelden DigiD en zorgverzekering ruim voor of rond de 18^e verjaardag

Bijna alle jongeren tussen de 18 en 21 jaar hebben een DigiD aangevraagd (96%). Een vergelijkbare groep (95%) heeft een eigen zorgverzekering afgesloten. Twee derde (65%) deed sinds zijn of haar 18^e verjaardag belastingaangifte. Minder jongeren vulden het donorregister in (59%).

³ De indeling naar opleiding wijkt iets af van de gebruikelijke classificatie die bijvoorbeeld het CBS hanteert. Onder laagopgeleid wordt verstaan: jongeren met een mbo-opleiding niveau 1 of lager. Middelbaar opgeleid: jongeren met een mbo-opleiding niveau 2, 3 of 4. Hoog opgeleid: jongeren met een hbo of universitaire opleiding. Zie paragraaf 1.3.

Tabel 2.1 - Overzicht regelzaken wel/niet geregeld.⁴

Basis: alle jongeren 18 t/m 21 jaar, n = 1.385

	Ja	Nee, (nog) niet	Weet ik niet
DigiD aangevraagd	96%	2%	2%
Zorgverzekering afgesloten	95%	3%	2%
Donorregister ingevuld	59%	34%	7%
Belastingaangifte gedaan	65%	29%	5%

Vooraf het DigiD werd door veel jongeren al ruim voor de 18^e verjaardag aangevraagd (69%). De zorgverzekering werd door de helft rond de eigen verjaardag geregeld (48%), een iets kleinere groep deed dat al eerder (43%). Het invullen van het donorformulier vond vooral in de maand voor of na de 18^e verjaardag plaats (29%).

Tabel 2.2 - Overzicht moment van regelen DigiD, zorgverzekering, donorregister en belastingaangifte.

Basis: alle jongeren 18 t/m 21 jaar, n = 1.385

	Ja, < maand		Ja, > maand		Weet ik niet
	vóór 18 ^e verjaardag	Ja, rond 18 ^e verjaardag	na 18 ^e verjaardag	Nee (nog) niet	
DigiD aangevraagd	69%	24%	4%	2%	2%
Zorgverzekering afgesloten	43%	48%	4%	3%	2%
Donorregister ingevuld	16%	29%	14%	34%	7%
Belastingaangifte gedaan		65% ⁵		29%	5%

Er zijn verschillen tussen groepen jongeren waar het gaat om het regelen van deze zaken. Zo was het aandeel jongeren met een laag opleidingsniveau dat een DigiD aanvraag en het donorregister invulde kleiner dan onder jongeren met een hoger opleidingsniveau (zie Tabel 2.3). Waar bijvoorbeeld 97-98 procent van de jongeren met een middelbaar of hoog opleidingsniveau een DigiD aanvraag, geldt dat voor 82 procent van de jongeren met een lager opleidingsniveau.

Verder verschillen jongeren met en zonder migratieachtergrond van elkaar. Het aandeel jongeren dat een donorformulier invulde is kleiner onder jongeren met een niet-westerse migratieachtergrond dan onder jongeren zonder migratieachtergrond. Jongeren met een westerse migratieachtergrond sloten in verhouding tot leeftijdsgenoten minder vaak een zorgverzekering af.

⁴ De vraagstellingen luiden als volgt: 'Heb je een DigiD aangevraagd?', 'Heb je een zorgverzekering afgesloten?', 'Heb je een keuze ingevuld in het Donorregister?' en 'Heb je sinds je 18 bent belastingaangifte gedaan?'. Bij deze vragen werd tevens aangegeven dat wanneer iemand anders (bijvoorbeeld ouders of verzorgers) dit voor de jongere deed, hier voor 'Ja' moest worden gekozen.

⁵ Omdat het doen van belastingaangifte ook samenhangt met al dan niet hebben van een (bij)baan, en het dus minder relevant is wanneer iemand dit deed ten opzichte van de 18^e verjaardag is hiervoor niet uitgevraagd wanneer jongeren dit precies hebben gedaan.

Tot slot is in Tabel 2.3 te zien dat onder jongeren die veel sociale steun ervaren de groep die een DigiD heeft aangevraagd en het donorregister invulde groter is dan onder leeftijdsgenoten met weinig of geen sociaal vangnet.

Omdat het hebben gedaan van belastingaangifte samenhangt met verschillende andere factoren zoals de precieze leeftijd (hoe ouder, hoe groter de kans dat iemand al eens belastingaangifte deed) en het hebben van werk zijn hiervan geen uitsplitsingen opgenomen.

Tabel 2.3 - Heb je een DigiD aangevraagd? Uitgesplitst naar doelgroep.

Basis: alle jongeren 18 t/m 21 jaar, n = 1.385

	DigiD aangevraagd (% ja)	Zorgverzekering afgesloten (% ja)	Donorregister ingevuld (% ja)
Totaal	96%	95%	59%
Opleiding			
MBO-niveau 1 of lager	82%	94%	30%
MBO-niveau 2, 3 of 4	97%	94%	58%
HBO/Universiteit	98%	96%	66%
Migratieachtergrond			
Geen migratieachtergrond	97%	96%	64%
Niet-westerse migratieachtergrond	93%	96%	37%
Westerse migratieachtergrond	97%	87%	59%
Psychische problemen			
Wel psychische problemen	94%	96%	54%
Geen psychische problemen	96%	94%	60%
Jeugdhulp			
Wel jeugdhulp	93%	94%	58%
Geen jeugdhulp	98%	96%	60%
Werk ouders			
Werkloze ouders/ouders in bijstand	90%	95%	49%
Geen werkloze ouders/ouders in bijstand	97%	95%	60%
Sociale steun			
(Bijna) nooit	86%	95%	43%
Soms	95%	96%	49%
Altijd/vaak	97%	94%	62%

Twee procent van de jongeren heeft (nog) geen DigiD aangevraagd, 3 procent sloot (nog) geen zorgverzekering af. Zij noemen daarvoor verschillende redenen. Voor zowel het DigiD als de zorgverzekering is het niet weten waar dit moet een genoemd argument om dit nog niet te hebben gedaan. Voor specifiek het aanvragen van de zorgverzekering zeggen meerdere jongeren dat ze nog meeverzekerd zijn bij (een van) hun ouders.

Tabel 2.4 - Je hebt (nog) geen DigiD aangevraagd. Waarom heb je dat niet gedaan?⁶

Basis: jongeren 18 t/m 22 jaar die (nog) geen DigiD hebben aangevraagd, n = 14 en jongeren 18 t/m 22 jaar die (nog) geen zorgverzekering hebben aangevraagd, n=29.

	DigiD (n=14)	Zorgverzekering (n=29)
	Aantal (%)	
Ik weet niet waar ik dat moet doen	5 (36%)	6 (21%)
Ik vind het niet nodig	4 (29%)	4 (14%)
Ik vind het moeilijk/ik begrijp het niet	3 (21%)	5 (17%)
Ik heb geen (eigen) computer of telefoon	2 (14%)	1 (3%)
Ik heb er geen zin in	2 (14%)	2 (7%)
Ik heb er geen tijd voor	2 (14%)	4 (14%)
Ik ben bang voor wat er gebeurt als ik het niet goed doe	0 (0%)	5 (17%)
Een andere reden	1 (7%)	13 (45%)
Weet ik niet/Wil ik niet zeggen	2 (14%)	3 (10%)
n =	14	29

Helpt jongeren regelde (bijna) alles zelf, hulp kwam vooral van ouders/verzorgers

Een kwart van de jongeren regelde alles zelf. De overige driekwart van de jongeren deed dat in meer of mindere mate samen met anderen. Een kwart (24%) regelde het meeste zelf, maar werd een beetje geholpen. Bij de grootste groep was de verdeling in evenwicht (38%). Voor 13 procent geldt dat zij het meeste of alles zelf regeldden.

Figuur 2.1 - Je hebt de volgende dingen gedaan: [DigiD aangevraagd/zorgverzekering afgesloten/donorregister ingevuld/belastingaangifte gedaan]. Heb je dit zelf gedaan of hebben anderen dit gedaan (bijvoorbeeld ouders/verzorgers, andere familie, vrienden of kennissen)?

Basis: jongeren 18 t/m 22 jaar die een DigiD aanvragen en/of een zorgverzekering afsloten en/of het donorformulier invulden en/of belastingaangifte deden, n = 1.371

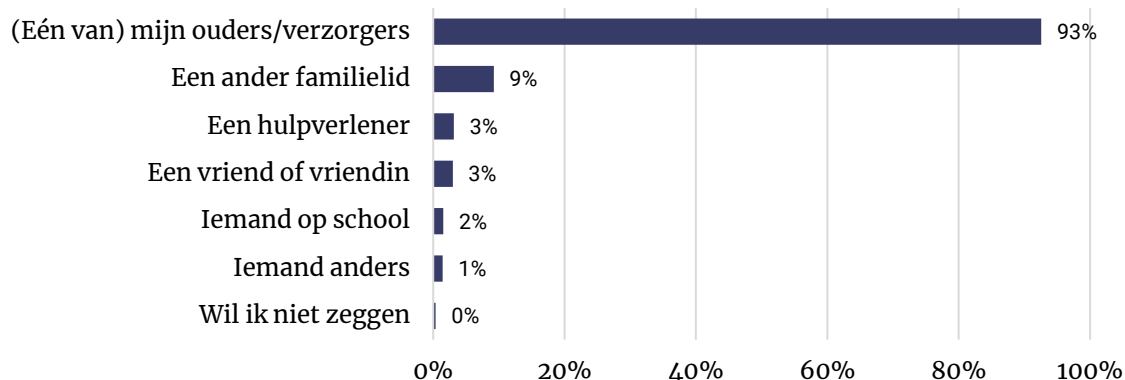


⁶ Omdat het hier om een beperkt aantal waarnemingen gaat, worden in de tabel de ongewogen aantallen en percentages weergegeven.

In de meeste gevallen was het een ouder of verzorger die ondersteuning bood (93%). Bij 9 procent hielp een ander familielid.

Figuur 2.2 - Met wie heb je dit gedaan? Of wie heeft dit voor jou gedaan?

Basis: jongeren 18 t/m 22 jaar die bij het regelen niet alles zelf regelden, n = 1.049



2.3 Regelzaken voor specifieke doelgroepen: studiefinanciering, toeslagen en uitkeringen

Sommige jongeren hebben recht op toeslagen zoals studiefinanciering, huur- en zorgtoeslag en een uitkering. Dit is afhankelijk van persoonlijke omstandigheden: bijvoorbeeld de hoogte van iemands inkomen en of hij of zij al dan niet een opleiding volgt.

Drie tot 5 procent heeft recht op een toeslag maar vroeg deze niet aan

De meeste jongeren die denken recht te hebben op een studiefinanciering of een zorgtoeslag, hebben dit ook aangevraagd (respectievelijk 72% en 82%). Voor de huurtoeslag en een (specifieke) uitkering geldt dat minder dan een op de tien die aanvroegen, (ruim) driekwart geeft aan daar geen recht op te hebben. Desondanks is er een klein deel (3-5%) die wel van mening is recht te hebben op een toeslag, maar deze nog niet heeft aangevraagd.

Een derde zegt recht te hebben op een lening in het kader van studiefinanciering maar deze nog niet te hebben aangevraagd. Dat is goed te verklaren: in tegenstelling tot de andere opties moet een lening als studiefinanciering op termijn worden terugbetaald. Niet iedereen zal daar gebruik van willen maken.

Tabel 2.5 - Weet jij of je recht hebt op de volgende toeslagen? En zo ja, heb je ze ook aangevraagd?

Basis: alle jongeren 18 t/m 21 jaar, n = 1.385

	Ja, en aangevraagd	Ja, maar (nog) niet aangevraagd	Nee, geen recht op	Ik weet niet of ik daar recht op heb
Studiefinanciering: een basisbeurs	72%	4%	20%	5%
Studiefinanciering: een aanvullende beurs	40%	4%	46%	10%
Studiefinanciering: een lening	15%	33%	38%	14%
Huurtoeslag	7%	5%	76%	13%
Zorgtoeslag	82%	4%	7%	7%
Uitkering (bijstand, Wajong, WIA)	5%	3%	73%	18%

Het aandeel jongeren met een hoog opleidingsniveau dat een studiefinanciering heeft aangevraagd is hoger dan het aandeel lager opgeleide jongeren (83%, tegenover 62% laagopgeleid; 64% middelbaar opgeleid). Dat is niet gek: het is goed denkbaar dat minder jongeren uit die laatste groep op het moment van responderen nog een opleiding volgt (maar bijvoorbeeld al aan het werk is) en dus geen recht (meer) heeft op studiefinanciering.

Vooraf hoogopgeleide jongeren vroegen zorgtoeslag aan. Een derde van de jongeren met een laag opleidingsniveau zegt er geen recht op te hebben (33%). Onder jongeren met een middelbaar opleidingsniveau is het percentage die de zorgtoeslag (nog) niet heeft aangevraagd hoger dan onder hoogopgeleide jongeren (5% tegenover 2%).

Jongeren met een westerse migratieachtergrond hebben de zorgtoeslag vaker nog niet aangevraagd terwijl ze daar wel recht op denken te hebben, dan jongeren zonder migratieachtergrond (9% tegenover 3%). Ook weten jongeren met een westerse migratieachtergrond relatief vaak niet of ze recht hebben op zorgtoeslag (12%).

Tot slot is in Tabel 2.6 zichtbaar dat 8 procent van de jongeren met een niet-westerse migratieachtergrond niet weet of zij recht heeft op een basisbeurs (tegenover 4% van de jongeren zonder migratieachtergrond). In bijlage B is per toeslag een tabel weergegeven waarin de uitsplitsingen naar achtergrondkenmerken zijn opgenomen.

Tabel 2.6 - Weet jij of je recht hebt op de volgende toeslagen? En zo ja, heb je ze ook aangevraagd? Uitgesplitst naar opleidingsniveau en migratieachtergrond.

Basis: alle jongeren 18 t/m 21 jaar, n = 1.385

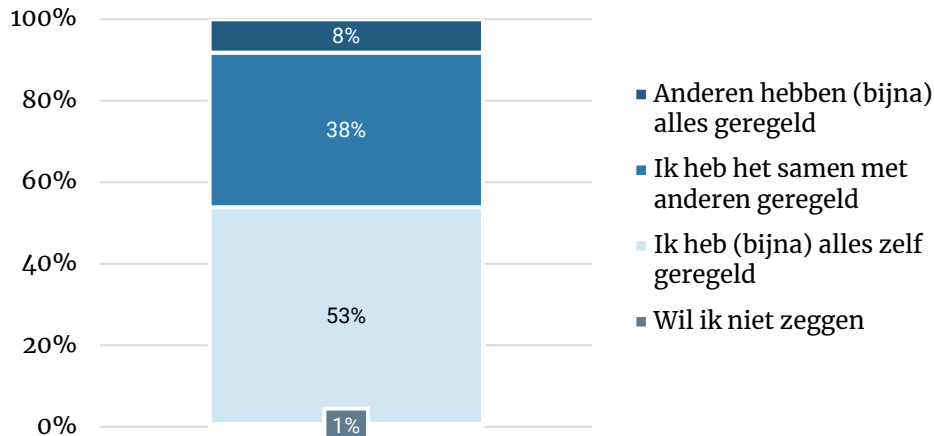
	Ja, en aangevraagd	Ja, maar (nog) niet aangevraagd	Nee, geen recht op	Ik weet niet of ik daar recht op heb
Studiefinanciering: een basisbeurs				
<i>Opleiding</i>				
• Laag	61%	5%	20%	14%
• Middelbaar	64%	4%	27%	6%
• Hoog	83%	3%	12%	2%
<i>Migratieachtergrond</i>				
• Geen migratieachtergrond	71%	4%	21%	4%
• Niet-westerse migratieachtergrond	79%	1%	11%	8%
• Westerse migratieachtergrond	65%	5%	23%	7%
Zorgtoeslag				
<i>Opleiding</i>				
• MBO-niveau 1 of lager	50%	8%	33%	9%
• MBO-niveau 2, 3 of 4	83%	5%	5%	7%
• HBO/Universiteit	89%	2%	4%	6%
<i>Migratieachtergrond</i>				
• Geen migratieachtergrond	86%	3%	6%	5%
• Niet-westerse migratieachtergrond	71%	5%	15%	9%
• Westerse migratieachtergrond	77%	9%	2%	12%

Helpt jongeren regelde aanvragen toeslagen (bijna) helemaal zelf

Net als bij de ‘algemene’ regelzaken regelde de helft van de jongeren het aanvragen van deze toeslagen (bijna) helemaal zelf (53%). Ruim een derde schakelde hulp in (38%) en 8 procent liet het volledig aan een ander over.

Figuur 2.3 - Je hebt de volgende dingen aangevraagd: [studiefinanciering/toeslagen/uitkering]. Heb je dit zelf gedaan of hebben anderen dit gedaan (bijvoorbeeld ouders/verzorgers, andere familie, vrienden of kennissen)?

Basis: jongeren 18 t/m 22 jaar die studiefinanciering en/of zorg-/huurtoeslag en/of een uitkering aanvroegen, n = 1.313



Het meest genoemde argument om een toeslag niet aan te vragen is dat jongeren het niet nodig vinden. Soms speelt nog een andere reden mee. Zo laat 40 procent weten (nog) geen huurtoeslag te hebben aangevraagd om een andere reden. Uit de open antwoorden blijkt dat het hier meestal gaat om jongeren die nog thuis wonen.⁷

⁷ En die daarmee dus ook geen recht hebben op huurtoeslag, maar de vraagstelling daarover mogelijk niet goed hebben begrepen.

Tabel 2.7 - Je hebt recht hebt op [een basisbeurs/een aanvullende beurs/huurtoeslag/zorgtoeslag/een uitkering], maar dit (nog) niet aangevraagd. Waarom heb je dat niet gedaan?

Basis: jongeren 18 t/m 22 jaar die aangaven recht te hebben op een toeslag, maar deze nog niet te hebben aangevraagd, n=31-64.

	Basisbeurs (n=52)	Aanvullende beurs (n=49)*	Huurtoeslag (n=64)	Zorgtoeslag (n=36)*	Uitkering (n=31)*
Ik weet niet waar ik dat moet doen	4%	3%	6%	15%	15%
Ik vind het moeilijk/ik begrijp het niet	6%	10%	5%	13%	2%
Ik heb er geen zin in	10%	2%	3%	6%	6%
Ik heb er geen tijd voor	15%	5%	5%	9%	11%
Ik vind het niet nodig	33%	37%	33%	26%	45%
Ik ben bang voor wat er gebeurt als ik het niet goed doe	13%	1%	5%	14%	5%
Ik heb geen (eigen) computer of telefoon	0%	0%	0%	3%	6%
Een andere reden	29%	22%	40%	14%	22%
Weet ik niet/Wil ik niet zeggen	12%	27%	10%	16%	18%
n =	52	49*	64	36*	31*

*Het betreft een beperkt aantal waarnemingen. De resultaten zijn indicatief.

Hieronder staan enkele voorbeelden van andere genoemde redenen om toeslagen (nog) niet te hebben aangevraagd. In de haakjes is aangegeven om welke toeslag het gaat.

- “Ik woon bij mijn vader.” (Huurtoeslag)
- “Ik ga het binnenkort aanvragen.” (Aanvullende beurs)
- “Ik hoef geen hulp en krijg het liever helemaal niet dan dat de belasting het later weer terug vraagt.” (Zorgtoeslag)

3 Ervaren problematiek en negatieve gevolgen

In dit hoofdstuk komt aan bod in hoeverre jongeren problematiek ervaren bij het regelen van de verschillende zaken rondom 18 jaar worden en de negatieve gevolgen die zij hiervan ondervinden. Eerst worden in paragraaf 3.1 de belangrijkste bevindingen opgesomd. In paragraaf 3.2 staan de ervaren problemen centraal. Vonden jongeren het moeilijk om bijvoorbeeld een DigiD aan te vragen? Een zorgverzekering af te sluiten? En waardoor kwam dat? In paragraaf 3.3 worden de negatieve gevolgen hiervan besproken. Zorgde het moeten regelen voor stress, zorgen of andere problemen?

3.1 Belangrijkste bevindingen

- Jongeren hadden vooral moeite met het doen van belastingaangifte, het afsluiten van een zorgverzekering en het aanvragen van een huurtoeslag en een uitkering. De andere zaken (onder andere het aanvragen van een DigiD en een studiefinanciering) leverden relatief weinig problemen op.
- Sommige groepen hadden meer moeite met het regelen dan anderen. Het verschilt per zaak welke groep problemen ervaarde, maar over het algemeen blijkt dat met name laag opgeleide jongeren, jongeren met een migratieachtergrond en jongeren met psychische problematiek dit ingewikkeld vonden.⁸
- Problemen ontstonden vooral doordat jongeren niet wisten waar ze iets moesten regelen, en welke gegevens ze daarvoor nodig hadden.
- De helft van de jongeren ervaarde stress, of maakte zich zorgen als gevolg van het moeten regelen van zaken die bij 18 jaar worden horen. Laagopgeleide jongeren en jongeren met psychische problematiek of een verleden met jeugdhulp ervaarden vaker negatieve gevolgen dan hun leeftijdsgenoten.

3.2 Ervaren problemen

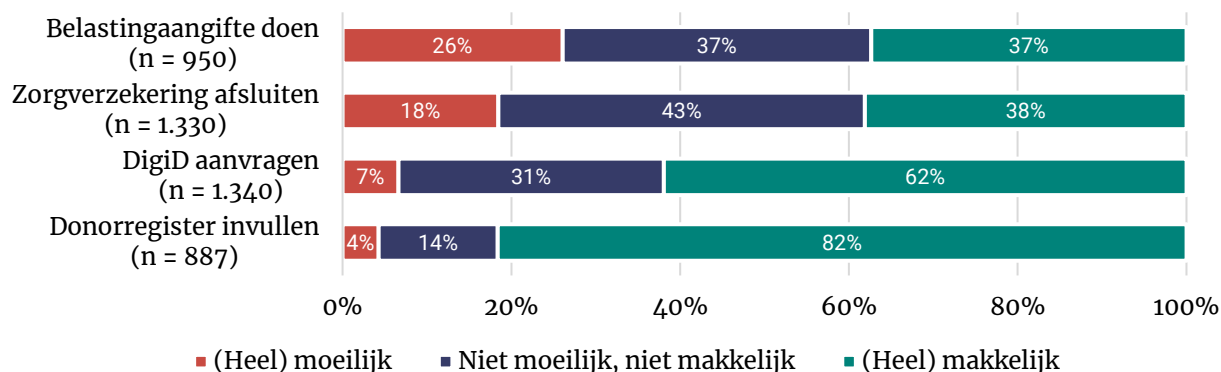
Kwart jongeren heeft moeite met het doen van belastingaangifte

Over het algemeen vinden jongeren het aanvragen van een DigiD en het invullen van het donorregister niet al te ingewikkeld. Respectievelijk 7 en 4 procent had daar wel moeite mee. Een op vijf (18%) vond het moeilijk om een zorgverzekering af te sluiten, een kwart (26%) had moeite met de belastingaangifte.

⁸ De indeling naar opleiding wijkt iets af van de gebruikelijke classificatie die bijvoorbeeld het CBS hanteert. Onder laagopgeleid wordt verstaan: jongeren met een mbo-opleiding niveau 1 of lager. Middelbaar opgeleid: jongeren met een mbo-opleiding niveau 2, 3 of 4. Hoogopgeleid: jongeren met een hbo of universitaire opleiding. Zie paragraaf 1.3.

Figuur 3.1 - Hoe makkelijk of moeilijk vond je het om deze zaken te regelen?

Basis: 18 t/m 21-jarigen die onderstaande zaken hebben geregeld, n = 887 - 1.340.



Jongeren met een laag opleidingsniveau hebben meer moeite met het regelen van deze zaken, wanneer zij worden vergeleken met leeftijdsgenoten met een hoger opleidingsniveau. Daar moet de kanttekening bij worden geplaatst dat het aantal waarnemingen in die groep beperkt is (niet alle jongeren hebben dit geregeld) waardoor deze resultaten indicatief zijn. In bijlage B is de volledige tabel opgenomen, inclusief het aantal waarnemingen per cel.

Tabel 3.1 - Hoe makkelijk of moeilijk vond je het om deze zaken te regelen? Uitgesplitst naar achtergrondkenmerken.

Basis: Basis: 18 t/m 21 jarigen die onderstaande zaken hebben geregeld, nmin = 887

	DigiD (n=1.340) % (heel) moeilijk	Zorg- verzekering (n=1.330) % (heel) moeilijk	Donorregister (n=887) % (heel) moeilijk	Belasting- aangifte (n=950) % (heel) moeilijk
Migratieachtergrond				
Geen migratieachtergrond	5%	18%	4%	25%
Niet-westerse migratieachtergrond	14%	13%	10%	26%
Westerse migratieachtergrond	6%	27%	0%	31%*
Opleiding				
Laag	32%*	24%	21%*	53%*
Middelbaar	5%	15%	5%	22%
Hoog	4%	21%	2%	28%
Psychische problemen				
Wel psychische problemen	11%	22%	4%	25%
Geen psychische problemen	6%	17%	4%	26%
Jeugdhulp				
Wel jeugdhulp	9%	22%	6%	27%
Geen jeugdhulp	6%	18%	4%	26%
Werk ouders				
Wel werkloze ouders/ouders in bijstand	10%	16%	0%*	22%*

Geen werkloze ouders/ouders in bijstand	7%	19%	4%	26%
Sociale steun				
(Bijna) nooit	13%	9%	4%	23%*
Soms	10%	20%	2%	39%
Altijd/vaak	5%	19%	8%*	34%

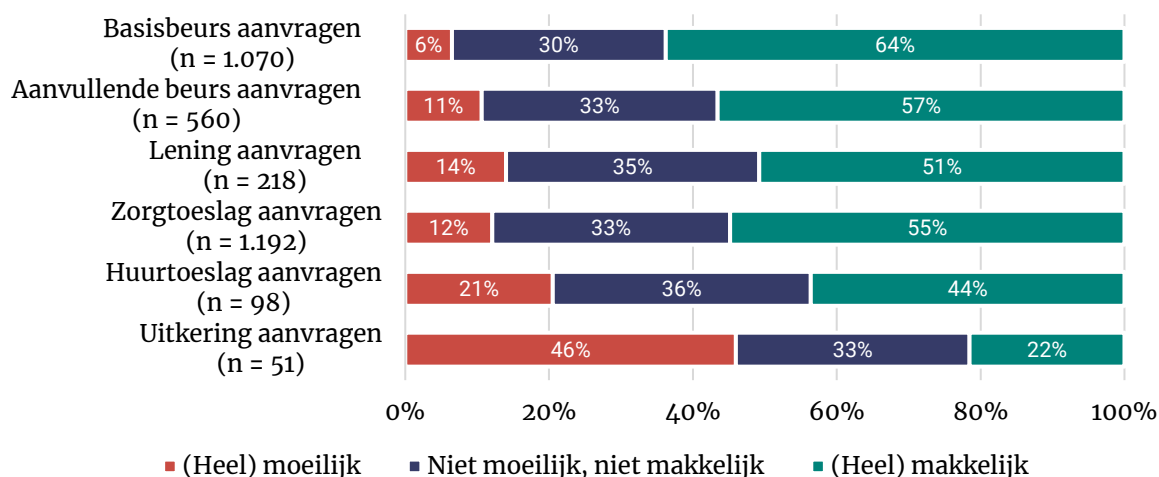
*Het aantal waarnemingen is beperkt (n varieert tussen 17 en 48). Deze resultaten zijn daarom indicatief.

(Ruim) helft jongeren vond aanvragen studiefinanciering en zorgtoeslag makkelijk

De meeste jongeren vonden het aanvragen van studiefinanciering en zorgtoeslag makkelijk. Een groep van 6 tot 14 procent had daar wel moeite mee. Het aanvragen van huurtoeslag werd door een op vijf als moeilijk ervaren (21%). Met het aanvragen van een uitkering had bijna de helft moeite (46%).

Figuur 3.2 - Hoe makkelijk of moeilijk vond je het om deze zaken te regelen?

Basis: 18 t/m 21 jarigen die onderstaande zaken hebben geregeld, nmin = 51.

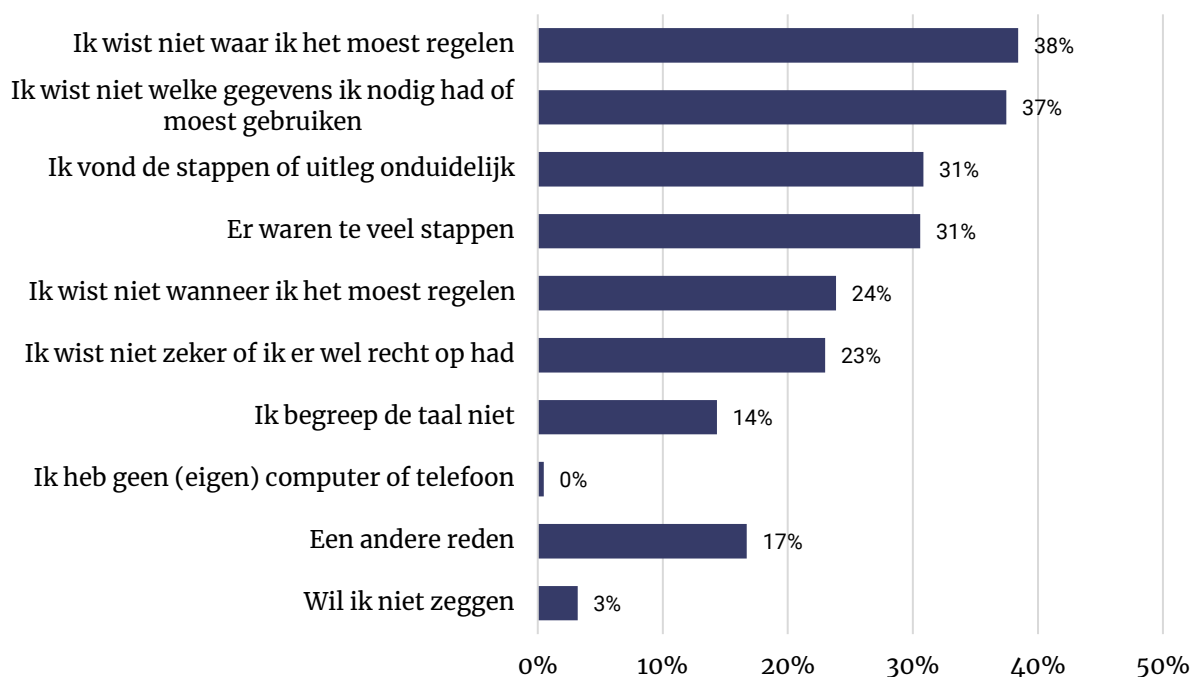


Het aantal waarnemingen per groep binnen de verschillende regelzaken is vaak beperkt en worden hier daarom niet weergegeven. In bijlage B.2 zijn de volledige tabellen opgenomen voor de basisbeurs, aanvullende beurs, lening en zorgtoeslag. De groepen die een huurtoeslag en uitkering aanvragen, zijn te klein om verder uit te splitsen.

Bij de meeste jongeren die moeilijkheden ervaren, had dat te maken met het niet weten waar iets moest worden geregeld (38%) of welke gegevens daarvoor nodig waren (37%). Voor een derde speelde mee dat de te ondernemen stappen er te veel, of onduidelijk waren (31%).

Figuur 3.3 - Wat maakte dat het moeilijk was?

Basis: jongeren 18 t/m 21 jaar die met minimaal één zaak moeite hadden om het te regelen, n = 527



Zeventien procent zegt dat (tevens) iets anders het regelen bemoeilijkte. Uit de open antwoorden blijkt dat jongeren het vaak lastig vonden om een keuze te maken voor een zorgverzekering. Sommige jongeren geven aan dat persoonlijke omstandigheden het ingewikkeld maakten.

- “Ik wist niet wat voor soort zorgverzekering ik moest nemen en of ik nog aanvullende verzekering moest nemen.”
- “Zoveel keus dat ik niet wist wat ik moest kiezen. Eigen risico omhoog doen? Studenten verzekering? Waar wel en waar niet voor verzekeren? Heel lastig om dit uit te zoeken en weten wat belangrijk is om voor verzekerd te zijn.”
- “Vanwege mijn ASS en psychische problematiek.”

3.3 (Negatieve) gevolgen

Helpt jongeren had stress door het regelen van zaken rond 18^e verjaardag

Twee derde van de jongeren ervaarde één of meer negatieve gevolgen door alles wat zij rondom hun 18^e verjaardag moesten regelen (65%). Bijna de helft had hierdoor last van stress: 43 procent een beetje, 8 procent (heel) erg. Ook maakte de helft zich zorgen. Een derde voelde zich hierdoor onzeker over de toekomst (34%), een even grote groep had het gevoel er alleen voor te staan (30%). Ruzie met ouders/verzorgers, schulden of (tijdelijk) moeten stoppen met werken kwamen minder vaak voor.

Figuur 3.4 - Heeft het regelen van zaken rond je 18e verjaardag één of meer van de onderstaande effecten op jou gehad?

Basis: alle jongeren 18 t/m 21 jaar, n = 1.385



Sommigen ervoeren (ook) andere gevolgen. Zij noemen bijvoorbeeld financiële tegenvallers die niet per se tot schulden leidden, en het mislopen van bepaalde toeslagen.

- “Ik ben nu 19 en weet nog steeds niet zeker of ik alles goed (genoeg) heb geregeld en wat ik nog meer moet doen en hoe.”
- “Met het wegvallen van de kinderbijslag en kindgebonden budget voor mijn ouders voor mij, betekent dat dat ik me nu zelf meer moet onderhouden.”
- “Ik kwam er later achter dat ik een aanvullende beurs kon krijgen, ik had daar recht op en hierdoor miste ik voor een paar maanden dat geld wat ik toch nodig had.”
- “Ik had m’n belastingaangifte verkeerd ingevuld omdat ik het niet goed begreep en een keer te laat waardoor ik een nota kreeg van € 4000.”

Jongeren met psychische problemen, jeugdhulp of laag opleidingsniveau vaker negatieve gevolgen

Er zijn verschillen tussen groepen jongeren. Laagopgeleide jongeren hadden vaker (heel) erg last van stress (19%), maakten zich vaker zorgen (19%), hadden meer onzekerheid over de toekomst (17%) en het gevoel er alleen voor te staan (17%) dan hoogopgeleide jongeren. Van de jongeren met zowel een laag als middelbaar opleidingsniveau kreeg bovendien een groter deel ruzie met ouders of verzorgers, schulden of stopten (tijdelijk) met werken.

Tabel 3.2 - Heeft het regelen van zaken rond je 18e verjaardag één of meer van de onderstaande effecten op jou gehad? Uitgesplitst naar opleidingsniveau.

Basis: alle jongeren 18 t/m 21 jaar, n = 1.329⁹

	Laag (n=54)		Middelbaar (n=331)		Hoog (n=910)	
	% een beetje	% (heel) erg	% een beetje	% (heel) erg	% een beetje	% (heel) erg
Stress	41%	19%	48%	8%	39%	6%
Zorgen maken	42%	19%	43%	9%	35%	6%
Onzekerheid over toekomst	27%	17%	32%	9%	24%	7%
Gevoel alleen staan	37%	17%	26%	8%	17%	4%
Ruzie	37%	9%	14%	6%	9%	3%
Schulden	21%	14%	11%	4%	5%	3%
(Tijdelijk) gestopt met werken	8%	11%	9%	5%	2%	1%

Jongeren met psychische problemen, en jongeren die voor hun 18^e met een vorm van jeugdhulp te maken kregen, ervaren deze negatieve gevolgen in meerdere mate dan jongeren zonder psychische problemen en ontvangen jeugdhulp. Zo had driekwart van de jongeren met psychische problemen een beetje (53%) of veel stress (23%) door het regelen. Onder jongeren zonder deze problemen gold dit voor minder dan de helft (40% een beetje, 4% erg). Van de jongeren die enige vorm van jeugdhulp kregen, voelde de helft zich onzeker over de toekomst (55%) waar dat voor een derde van de overige jongeren geldt (31%).

Tabel 3.3 - Heeft het regelen van zaken rond je 18e verjaardag één of meer van de onderstaande effecten op jou gehad?

Basis: alle jongeren 18 t/m 21 jaar, n = 1.329¹⁰

	Psychische problemen				Jeugdhulp			
	Wel (n=297)		Niet (n=1.032)		Wel (n=267)		Niet (n=1.015)	
	% een beetje	% (heel) erg	% een beetje	% (heel) erg	% een beetje	% (heel) erg	% een beetje	% (heel) erg
Stress	53%	23%	40%	4%	47%	21%	42%	4%
Zorgen maken	47%	23%	37%	4%	43%	21%	37%	5%
Onzekerheid over toekomst	38%	23%	25%	4%	36%	19%	26%	5%
Gevoel alleen staan	35%	17%	19%	4%	31%	13%	20%	5%
Ruzie	19%	8%	12%	4%	18%	8%	12%	3%
Schulden	8%	7%	10%	4%	8%	7%	9%	3%
(Tijdelijk) gestopt met werken	10%	10%	5%	2%	7%	8%	5%	2%

⁹ Op de eerste dag van het uitzetten van het veldwerk bleek de routing naar deze vraag niet te kloppen. Hierdoor kregen van de eerste circa honderd respondenten niet iedereen deze vraag, die deze zou moeten krijgen. Hierdoor is de totale n (iets) lager. De routing is binnen enkele uren aangepast. Dit heeft geen verdere gevolgen voor de (representativiteit van de) data.

¹⁰ Op de eerste dag van het uitzetten van het veldwerk bleek de routing naar deze vraag niet te kloppen. Hierdoor kregen van de eerste circa honderd respondenten niet iedereen deze vraag, die deze zou moeten krijgen. Hierdoor is de totale n (iets) lager. De routing is binnen enkele uren aangepast. Dit heeft geen verdere gevolgen voor de (representativiteit van de) data.

4 Communicatie over regelzaken

Dit hoofdstuk gaat over de communicatie omtrent de verschillende zaken die jongeren moeten regelen wanneer zij 18 worden. In paragraaf 4.1 staan de belangrijkste bevindingen. In paragraaf 4.2 staat de ‘passieve’ communicatie centraal: op welke manier ontvingen 18- tot 22-jarigen informatie over wat ze moesten regelen. Paragraaf 4.3 gaat over ‘actieve’ communicatie: gingen jongeren zelf op zoek naar informatie?

4.1 Belangrijkste bevindingen

- Het merendeel van de jongeren is geïnformeerd over de regelzaken rondom 18 jaar worden: ze ontvingen hierover informatie of zochten er zelf naar.
- Hoger opgeleide jongeren en jongeren zonder migratieachtergrond gingen vaker op zoek naar informatie dan hun lager opgeleide leeftijdsgenoten, en leeftijdsgenoten met een migratieachtergrond.¹¹
- Brieven vanuit de overheid worden over het algemeen positief beoordeeld, het minst tevreden zijn jongeren over de volledigheid ervan.
- Ook over de informatie die jongeren zelf zoeken, zijn zij tevreden. Ze vonden het overwegend duidelijk, begrijpelijk en ze konden het makkelijk vinden. Dat geldt in mindere mate voor laagopgeleide jongeren en jongeren met een migratieachtergrond.

4.2 Passieve communicatie

Twee derde laagopgeleide jongeren kreeg geen informatie of kan het zich niet herinneren

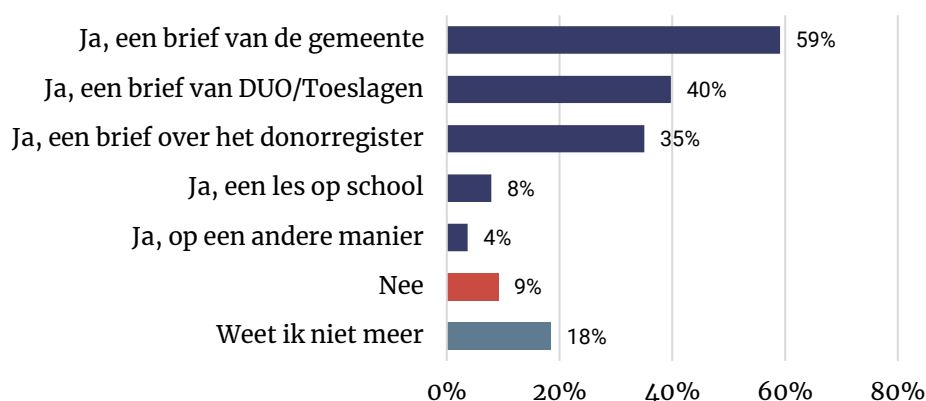
Bijna driekwart van de jongeren heeft op de een of andere manier informatie langs zien komen over 18 jaar worden en wat ze dan moeten regelen (72%). Dat betrof vooral een brief van de gemeente (59%). Minder dan de helft ontving een brief van DUO/Toeslagen en ruim een derde een brief over het donorregister. Negen procent zegt géén informatie te hebben gekregen, bijna een op vijf weet dit niet meer (18%).

Hierbij speelt uiteraard mee in hoeverre jongeren zich het ontvangen van informatie nog kunnen herinneren. Omdat het al dan niet kunnen herinneren samenhangt met verschillende andere factoren, zegt het mogelijk niet zoveel over het daadwerkelijk hebben ontvangen van de informatie. Er zijn hier daarom geen uitsplitsingen naar achtergrondkenmerken opgenomen.

¹¹ De indeling naar opleiding wijkt iets af van de gebruikelijke classificatie die bijvoorbeeld het CBS hanteert. Onder laagopgeleid wordt verstaan: jongeren met een mbo-opleiding niveau 1 of lager. Middelbaar opgeleid: jongeren met een mbo-opleiding niveau 2, 3 of 4. Hoogopgeleid: jongeren met een hbo of universitaire opleiding. Zie paragraaf 1.3.

Figuur 4.1 - Heb je informatie gekregen over 18 jaar worden en wat je dan moet regelen? Meerdere antwoorden mogelijk.

Basis: alle jongeren 18 t/m 21 jaar, n = 1.385



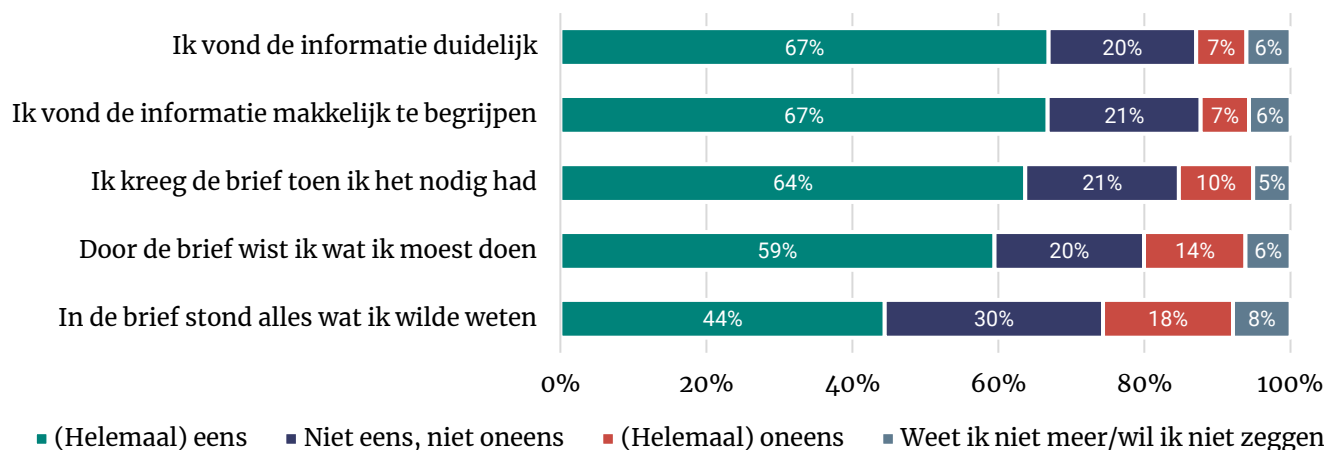
Over de verschillende brieven die jongeren konden hebben gekregen, is vervolgens uitgevraagd hoe de ontvangers daarvan deze waarden. Jongeren zijn over het algemeen positief over alle drie de brieven (van gemeente, DUO/Toeslagen en over het donorregister).

Ontvangers brief overheid positief, volledigheid kan beter

Over het algemeen zijn jongeren positief over de brief die ze van de gemeente ontvingen. Twee derde beoordeelt de informatie als duidelijk en makkelijk te begrijpen. Een meerderheid zegt dat ze de brief op het goede moment kreeg en dat ze door de brief wist wat haar te doen stond. Een minder groot aandeel vond de brief compleet (44%).

Figuur 4.2 - Ben je het eens of oneens met de volgende stellingen over de informatie in deze brief? 'Brief van de gemeente'

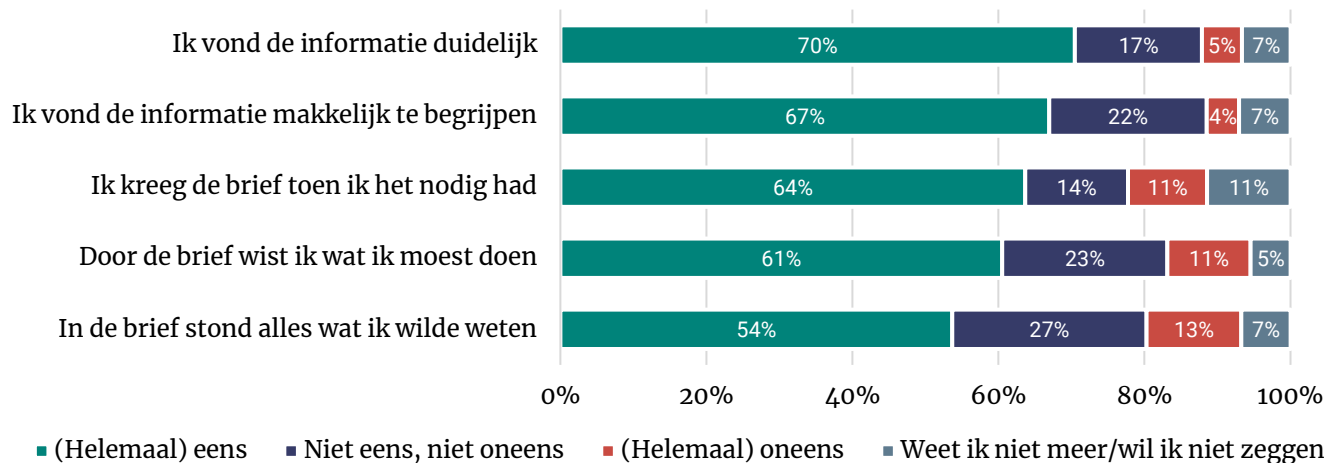
Basis: jongeren die (onder andere) een brief van de gemeente kregen, n = 520.



Ook de brief van DUO/Toeslagen wordt door een groot deel van de ontvangers als positief beoordeeld. Wederom vindt een meerderheid de informatie duidelijk (70%) en begrijpelijk (64%). De timing en vervolgstappen waren voor de meeste ontvangers helder. De compleetheid wordt door de minste jongeren goed gewaardeerd, al is nog steeds een meerderheid hier wel over te spreken (55%).

Figuur 4.3 - Ben je het eens of oneens met de volgende stellingen over de informatie in deze brief? 'Brief van DUO/Toeslagen'

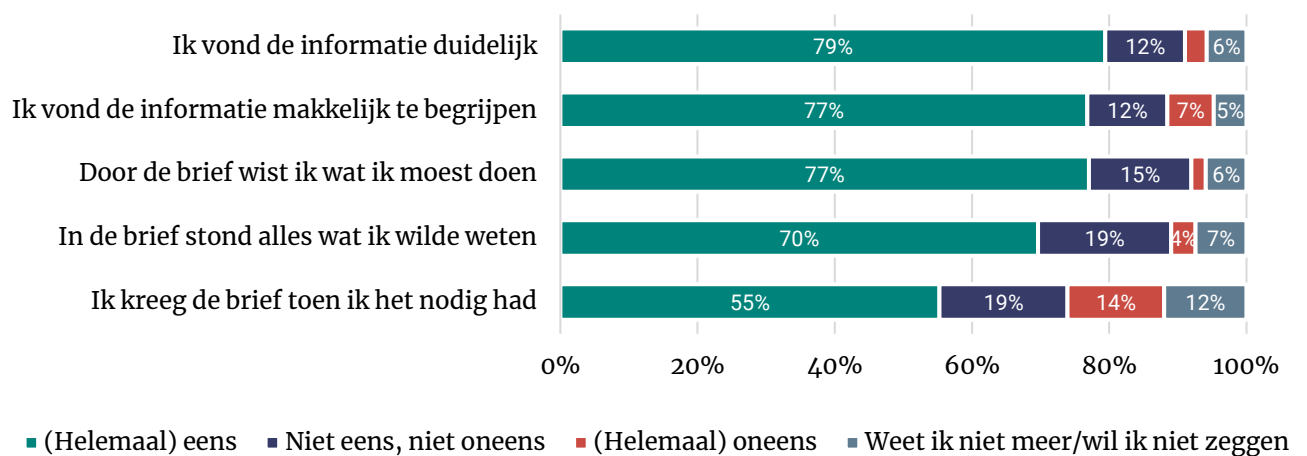
Basis: jongeren die (onder andere) een brief van DUO/Toeslagen kregen, n = 250.



Ten slotte de brief over het donorregister. Deze brief werd net als de andere twee brieven door een meerderheid van de jongeren die deze kregen goed ontvangen. (Ruim) driekwart vond de informatie duidelijk, goed te begrijpen, en wist naar aanleiding van de brief wat hem/haar te doen stond. Zeven op tien zijn positief over de compleetheid van de brief. De helft is te spreken over de timing ervan.

Figuur 4.4 - Ben je het eens of oneens met de volgende stellingen over de informatie in deze brief? 'Brief over het donorregister'

Basis: jongeren die (onder andere) een brief over het donorregister kregen, n = 204.



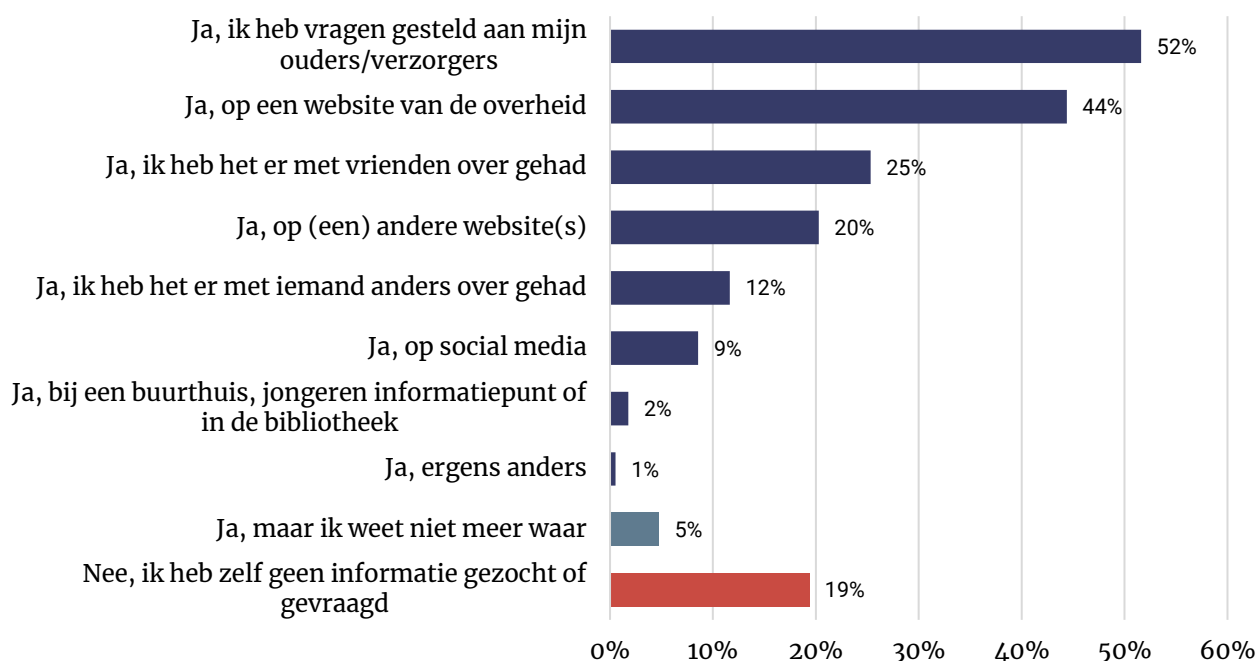
4.3 Actieve communicatie

Meeste jongeren gingen zelf op zoek naar informatie, vooral hoger opgeleiden

Acht op tien jongeren hebben (daarnaast) zelf informatie ingewonnen over 18 jaar worden. De helft sprak hierover met ouders en/of verzorgers (52%) en een kwart ging in gesprek met vrienden (25%). Ook zocht een deel van de jongeren online naar informatie. Bijna de helft bezocht hiervoor een website van de overheid (44%), een op vijf een andere website (20%) en een op tien won informatie in via sociale media (9%).

Figuur 4.5 - Heb je zelf informatie gezocht of gevraagd over wat je moest regelen toen je 18 jaar werd?

Basis: alle jongeren 18 t/m 21 jaar, n = 1.385



In Tabel 4.2 is te zien dat sommige groepen jongeren in mindere mate zelf op zoek gingen naar informatie dan andere. Zo zegt van de laagopgeleide jongeren bijna de helft (43%) zelf geen informatie te hebben gezocht of gevraagd, waar dit voor een op vijf jongeren met een middelbaar opleidingsniveau geldt (21%) en 13 procent van de hoogopgeleide jongeren. Jongeren met een westerse migratieachtergrond, psychische problemen en jeugdhulp gingen net als de groep lager opgeleiden minder zelf op zoek naar informatie.

Tabel 4.1 - Heb je zelf informatie gezocht of gevraagd over wat je moest regelen toen je 18 jaar werd?

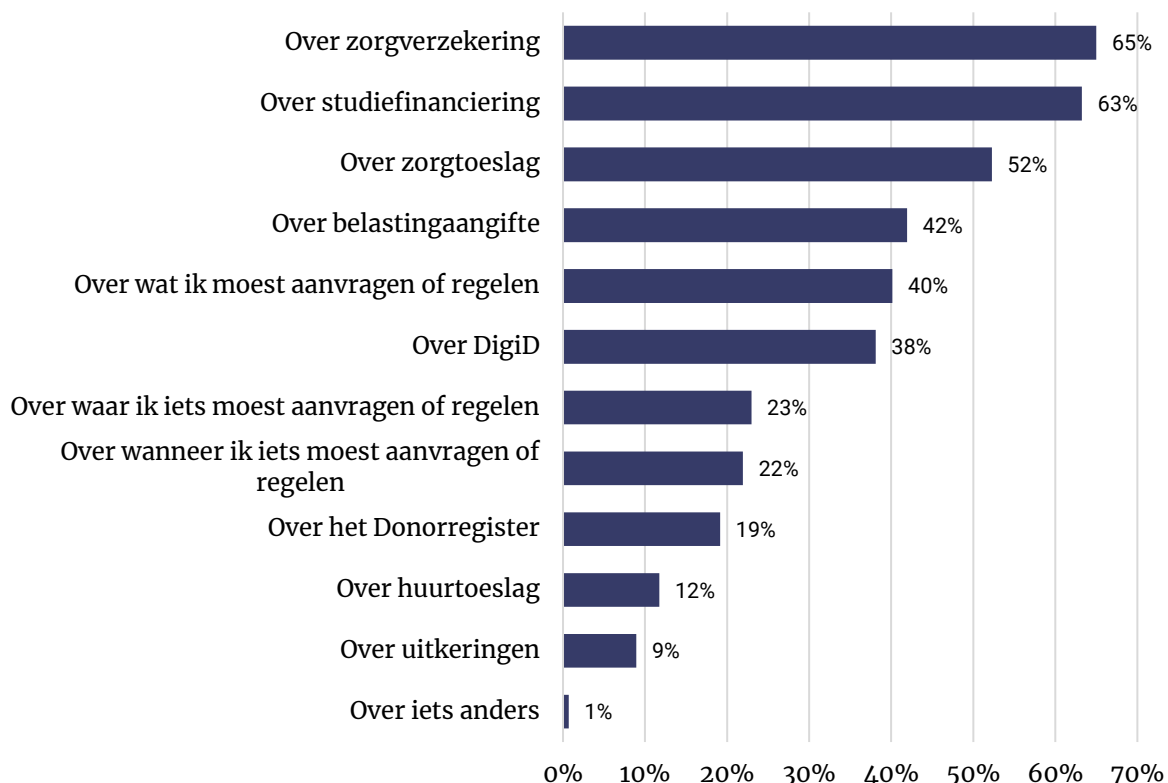
Basis: alle jongeren 18 t/m 21 jaar, n = 1.385

	Nee (%)
Migratieachtergrond	
Geen migratieachtergrond	17%
Niet-westerse migratieachtergrond	21%
Westerse migratieachtergrond	27%
Opleiding	
Laag	43%
Middelbaar	21%
Hoog	13%
Psychische problemen	
Wel psychische problemen	25%
Geen psychische problemen	18%
Jeugdhulp	
Wel jeugdhulp	26%
Geen jeugdhulp	17%
Werk ouders	
Wel werkloze ouders/ouders in bijstand	13%
Geen werkloze ouders/ouders in bijstand	19%
Sociale steun	
(Bijna) nooit	27%
Soms	25%
Altijd/vaak	17%

Populaire onderwerpen om informatie over te zoeken of vragen waren zorgverzekering, studiefinanciering en zorgtoeslag. Respectievelijk 65 procent, 63 procent en 52 procent van de jongeren ging daarnaar op zoek. Over huurtoeslag en uitkeringen zocht een relatief klein aandeel iets op (12% en 9%; zie Figuur 4.6).

Figuur 4.6 - Waarover heb je informatie gezocht of gevraagd?

Basis: jongeren 18 t/m 21 jaar die zelf informatie zochten of vroegen, n = 1.178



Jongeren met een laag opleidingsniveau zoeken vaker naar informatie over DigiD dan leeftijdsgenoten met een hoger opleidingsniveau. Die laatste groep gaat vaker op zoek naar informatie over studiefinanciering, zorgtoeslag en belastingaangifte.

Tabel 4.2 - Waarover heb je informatie gezocht of gevraagd? Top 3, uitgesplitst naar opleidingsniveau.

Basis: alle jongeren 18 t/m 21 jaar die informatie hebben gezocht of gevraagd, n = 1.178

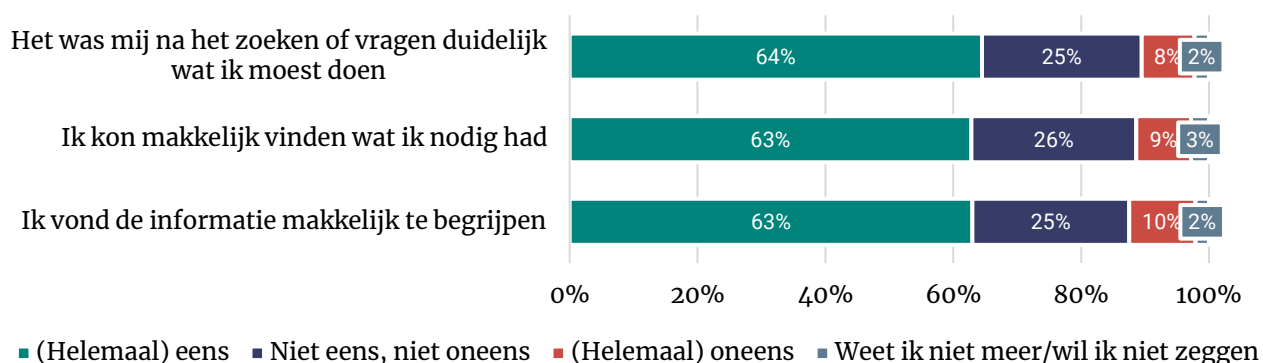
	Opleiding		
	Laag (n=31)*	Middelbaar (n=272)	Hoog (n=849)
1.	DigiD (61%)	Zorgverzekering (64%)	Studiefinanciering (70%)
2.	Zorgverzekering (58%)	Studiefinanciering (55%)	Zorgverzekering (68%)
3.	Studiefinanciering (43%)	Zorgtoeslag (41%)	Zorgtoeslag (53%)

Zelf gevonden informatie is makkelijk en begrijpelijk, vervolgstappen duidelijk

De meeste jongeren konden makkelijk vinden wat ze nodig hadden en vonden de informatie makkelijk te begrijpen. Verder leidde het zoeken naar informatie voor de meeste jongeren tot duidelijkheid over wat zij moesten doen. Een op tien is het niet eens met deze stellingen. Een kwart staat er neutraal tegenover.

Figuur 4.7 - Ben je het eens of oneens met de volgende stellingen over de informatie die je zelf hebt gezocht of gevraagd?

Basis: alle jongeren 18 t/m 21 jaar die informatie hebben gezocht of gevraagd, n = 1.178



Jongeren zonder migratieachtergrond waren meer geholpen met de informatie die zij vonden dan jongeren met een migratieachtergrond. Zo kon van hen een groter deel makkelijk vinden wat ze nodig had dan jongeren met een niet-westerse migratieachtergrond (65% tegenover 53%), vond een grotere groep de informatie makkelijk te begrijpen (64% tegenover 51%) en was het duidelijk wat de vervolgstappen waren (69% tegenover 53%).

Tabel 4.3 - Ben je het eens of oneens met de volgende stellingen over de informatie die je zelf hebt gezocht of gevraagd? Percentage eens en oneens.¹² Uitgesplitst naar migratieachtergrond.

Basis: alle jongeren 18 t/m 21 jaar die informatie hebben gezocht of gevraagd, n = 1.178

	Geen migratieachtergrond (n=970)		Niet-westerse migratieachtergrond (n=136)		Westerse migratieachtergrond (n=66)	
	% eens	% oneens	% eens	% oneens	% eens	% oneens
Het was mij na het zoeken of vragen duidelijk wat ik moest doen	69%	7%	53%	15%	54%	9%
Ik kon makkelijk vinden wat ik nodig had	65%	8%	53%	11%	63%	8%
Ik vond de informatie makkelijk te begrijpen	64%	10%	51%	15%	70%	7%

Jongeren met een laag opleidingsniveau zijn het minder vaak eens met de voorgelegde stellingen dan hoger opgeleide jongeren. Voor een minderheid was het na het zoeken of vragen duidelijk wat ze moesten doen (37%), ruim een derde vond de informatie makkelijk te begrijpen (36%). Onder middelbaar en hoogopgeleide jongeren liggen die percentages aanzienlijk hoger. Daarbij moet wel de kanttekening worden geplaatst dat het aantal respondenten met een laag opleidingsniveau die zelf informatie zoekt beperkt is, waardoor deze uitkomsten indicatief zijn.

¹² De antwoordcategorieën 'niet eens, niet oneens' en 'weet ik niet meer/wil ik niet zeggen' zijn omwille van de compactheid van de tabel hier niet opgenomen. Er zijn in deze categorieën geen verschillen tussen groepen zichtbaar, m.u.v. het aandeel jongeren met een westerse migratieachtergrond dat het niet eens, niet oneens is met de stelling 'Het was mij na het zoeken of vragen duidelijk wat ik moest doen' wat hoger is dan het aandeel jongeren zonder migratieachtergrond dat deze antwoordcategorie selecteerde (36% tegenover 22%).

Tabel 4.4 - Ben je het eens of oneens met de volgende stellingen over de informatie die je zelf hebt gezocht of gevraagd? Percentage eens en oneens. ¹³Uitgesplitst naar opleidingsniveau.

Basis: alle jongeren 18 t/m 21 jaar die informatie hebben gezocht of gevraagd, n = 1.178

	Laag (n=31)*		Middelbaar (n=272)		Hoog (n=849)	
	% eens	% oneens	% eens	% oneens	% eens	% oneens
Het was mij na het zoeken of vragen duidelijk wat ik moest doen	37%	30%	65%	6%	67%	7%
Ik kon makkelijk vinden wat ik nodig had	49%	11%	59%	8%	68%	8%
Ik vond de informatie makkelijk te begrijpen	36%	30%	59%	10%	69%	9%

*Het aantal waarnemingen is beperkt. Deze uitkomsten zijn daarom indicatief.

¹³ De antwoordcategorieën 'niet eens, niet oneens' en 'weet ik niet meer/wil ik niet zeggen' zijn omwille van de compactheid van de tabel hier niet opgenomen. Er zijn in deze categorieën geen verschillen tussen groepen zichtbaar, m.u.v. het grotere aandeel jongeren met een laag en middelbaar opleidingsniveau dat het niet eens, niet oneens is met de stelling 'Ik kon makkelijk vinden wat ik nodig had' t.o.v. het aandeel hoog opgeleiden (respectievelijk 38% en 20% tegenover 20%).

5 Informatie: waardering en behoefte

Dit laatste hoofdstuk bespreekt de behoeften van jongeren rondom de informatie vanuit de overheid. In paragraaf 5.1 komen de belangrijkste bevindingen aan bod. In paragraaf 5.2 wordt besproken hoe jongeren de hoeveelheid en timing van de ontvangen informatie beoordelen. Paragraaf 5.3 schetst enkele (hypothetische) situaties waarin de behoeften van 18- tot 22-jarigen wordt uitgevraagd.

5.1 Belangrijkste bevindingen

- De meeste jongeren vinden dat zij voldoende informatie hebben gekregen vanuit de overheid en dat deze informatie op het goede moment kwam. Tegelijkertijd geeft het merendeel aan te vinden dat de overheid jongeren die 18 worden meer zou moeten informeren. Vooral jongeren met psychische problematiek en weinig sociale steun zijn daar voorstander van.
- Een nipte minderheid had graag hulp gehad bij het regelen van zaken rondom 18 jaar. Onder jongeren met een laag en middelbaar opleidingsniveau geldt dat voor (ruim) de helft. Deze jongeren wisten daarnaast minder vaak precies wat ze moesten regelen en een deel van hen zag er tegenop om 18 te worden.¹⁴
- Jongeren geven de voorkeur aan het vroeg (ruim voor 18^e verjaardag) ontvangen van informatie, liefst per brief of mail.
- De meeste jongeren zijn voorstander van één overzicht: dan wel door meerdere brieven met informatie over wat je moet regelen in één keer te ontvangen, dan wel door een website waarop alle informatie staat wat je moet regelen. Een meerderheid is positief over reminders via de mail of een app. Het minst populair zijn contactmogelijkheden voor persoonlijke hulp – al geven sommige (kwetsbare) groepen daar wel meer voorkeur aan.

5.2 Waardering informatie overheid

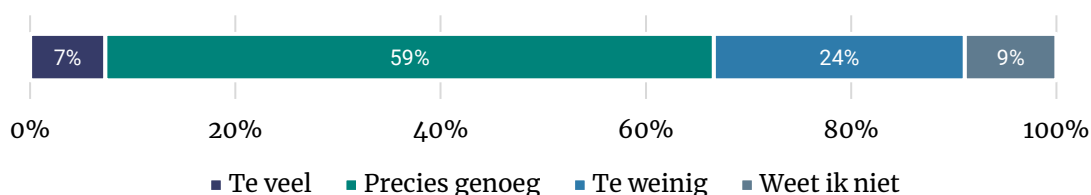
Meeste jongeren vonden hoeveelheid informatie genoeg, voor een kwart was het te weinig

Meer dan de helft van de jongeren zegt dat zij precies genoeg informatie kregen over de zaken die ze moesten regelen toen ze 18 jaar werden. Een kwart vond de informatie te summier, 7 procent vond het juist te veel.

¹⁴ De indeling naar opleiding wijkt iets af van de gebruikelijke classificatie die bijvoorbeeld het CBS hanteert. Onder laagopgeleid wordt verstaan: jongeren met een mbo-opleiding niveau 1 of lager. Middelbaar opgeleid: jongeren met een mbo-opleiding niveau 2, 3 of 4. Hoogopgeleid: jongeren met een hbo of universitaire opleiding. Zie paragraaf 1.3.

Figuur 5.1 - Wat vind je van de hoeveelheid informatie die je van de overheid hebt gekregen over de zaken die je moet regelen wanneer je 18 wordt?

Basis: alle jongeren 18 t/m 21 jaar die informatie hebben gekregen van de overheid, n = 983.



Jongeren met een niet-westerse migratieachtergrond vonden de informatie vaker te veel dan leeftijdsgenoten zonder migratieachtergrond (13% tegenover 6%). Voor die laatste groep sloot de hoeveelheid informatie vaker juist goed aan bij hun behoefte (62% tegenover 48%).

Jongeren die geen last hebben van psychische problemen waren in meerderheid tevreden over de hoeveelheid informatie (62%). Voor jongeren die wel met problemen kampen, schoot de informatie juist relatief vaak tekort (33%).

Tot slot is voor jongeren met weinig sociale steun de hoeveelheid informatie vaak niet afdoende (43%) wanneer zij worden vergeleken met jongeren die wel voldoende steun ervaren (24%).

Tabel 5.1 - Wat vind je van de hoeveelheid informatie die je van de overheid hebt gekregen over de zaken die je moet regelen wanneer je 18 wordt?

Basis: alle jongeren 18 t/m 21 jaar die informatie hebben gekregen van de overheid, n = 983.

	Migratieachtergrond			Psychische problemen		Sociale steun		
	Geen	Niet-Westers	Westers	Ja	Nee	Altijd/vaak	Soms	(Bijna) nooit*
Te veel	6%	13%	8%	4%	8%	7%	5%	4%
Precies genoeg	62%	48%	57%	50%	62%	60%	59%	47%
Te weinig	24%	29%	24%	33%	22%	24%	26%	43%
Weet ik niet	8%	10%	11%	13%	8%	9%	10%	6%
n	812	106	59	215	768	827	111	30

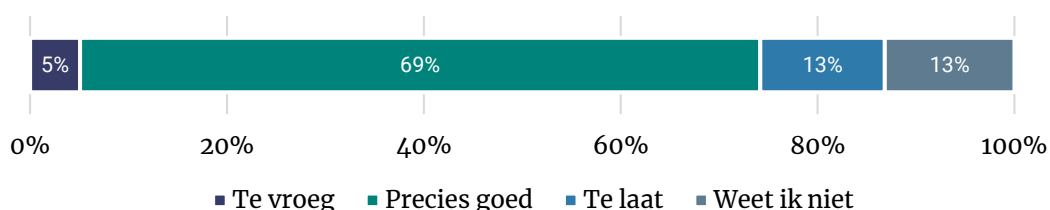
* Het aantal waarnemingen is beperkt. Deze resultaten zijn indicatief.

Ook het moment van informeren voor meeste jongeren goed

Ruim twee derde van de jongeren is tevreden over het moment waarop de informatie kwam. Voor 13 procent kwam de informatie te laat, voor 5 procent te vroeg.

Figuur 5.2 - Wat vind je van het moment waarop je van de overheid informatie hebt gekregen over de zaken die je moet regelen wanneer je 18 wordt?

Basis: alle jongeren 18 t/m 21 jaar die informatie hebben gekregen van de overheid, n = 983.



In Tabel 5.2 zijn enkele verschillen zichtbaar tussen groepen jongeren. Jongeren met een lager opleidingsniveau zeggen in grotere mate dit niet te weten (36% laag opleidingsniveau; 16% middelbaar opleidingsniveau) dan hoger opgeleide jongeren (8%). Er zijn geen verschillen naar migratieachtergrond.

Verder vinden jongeren zonder psychische problemen het moment vaker 'precies goed' dan jongeren zonder dergelijke problemen (71% tegenover 63%). Een derde van de jongeren zonder sociaal vangnet vond dat de informatie aan de late kant was (32%), waar dat voor een op tien jongeren geldt die voldoende steun ervaren.

Van jongeren met voldoende sociale steun vond een groter deel de timing van informatie 'precies goed', dan leeftijdsgenoten met een minder groot sociaal vangnet.

Tabel 5.2 - Wat vind je van het moment waarop je van de overheid informatie hebt gekregen over de zaken die je moet regelen wanneer je 18 wordt? Uitgesplitst naar achtergrondkenmerken.

	Opleiding			Psychische problemen		Sociale steun		
	Laag	Middelbaar	Hoog	Ja	Nee	Altijd/ vaak	Soms	(Bijna) nooit*
Te vroeg	0%	5%	6%	5%	5%	5%	7%	1%
Precies goed	52%	68%	72%	63%	71%	72%	55%	55%
Te laat	12%	11%	15%	17%	12%	11%	14%	32%
Weet ik niet	36%	16%	8%	15%	13%	12%	23%	12%
n	812	106	59	215	768	827	111	30

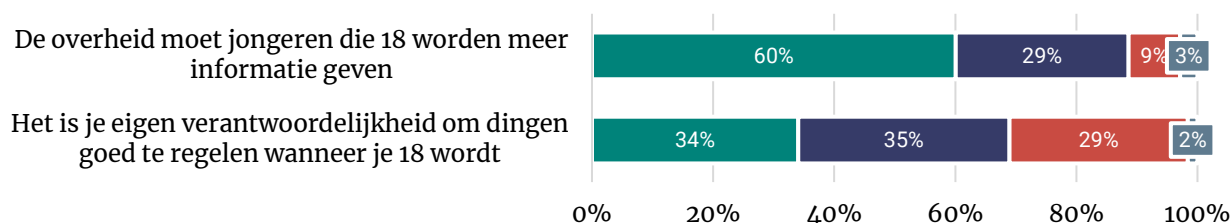
* Het aantal waarnemingen is beperkt. Deze resultaten zijn daarom indicatief.

Ruim helft jongeren pleit voor meer informatie vanuit overheid

Een meerderheid van de jongeren vindt dat de overheid meer informatie zou moeten geven over het 18 jaar worden (60%). Voor een derde geldt dat ze vindt dat het de eigen verantwoordelijkheid is om dingen te regelen (34%), 29 procent is het daar niet mee eens.

Figuur 5.3 - Ben je het eens of oneens met de volgende stellingen?

Basis: alle jongeren 18 t/m 21 jaar, n = 1.385



- (Helemaal) eens
- Niet eens, niet oneens
- (Helemaal) oneens
- Weest ik niet meer/wil ik niet zeggen

De meeste jongeren hebben kortom behoefte aan meer informatie, maar voor sommige groepen is deze behoefte aan informatie (nog) groter dan voor anderen. Jongeren die psychische problemen hebben of een vorm van jeugdhulp kregen, vinden meer dan jongeren die daar niet mee in aanraking kwamen dat de overheid deze informatie moet aanbieden. Datzelfde geldt voor jongeren met weinig of geen sociale steun wanneer zij worden vergeleken met jongeren die deze steun wel kregen.

Tabel 5.3 - Ben je het eens of oneens met de volgende stelling? 'De overheid moet jongeren die 18 worden meer informatie geven.'

Basis: alle jongeren 18 t/m 21 jaar, n = 1.385.

	% eens	% niet eens, niet oneens	% oneens	% weet ik niet/wil ik niet zeggen
Psychische problemen				
Wel psychische problemen	69%	25%	3%	3%
Geen psychische problemen	58%	30%	10%	3%
Jeugdhulp				
Wel jeugdhulp	68%	22%	7%	3%
Geen jeugdhulp	58%	29%	9%	3%
Sociale steun				
(Bijna) nooit	79%	11%	4%	6%
Soms	69%	24%	4%	3%
Altijd/vaak	57%	31%	10%	2%

Op de stelling 'Het is je eigen verantwoordelijkheid om dingen goed te regelen wanneer je 18 wordt', wordt door jongeren verschillend gereageerd. Zo is het percentage jongeren met een westerse migratieachtergrond dat het hier niet mee eens is (41%) groter dan onder jongeren met een niet-westerse of geen migratieachtergrond (respectievelijk 35% en 40%). Jongeren met psychische problemen vinden minder dan leeftijdsgenoten zonder deze problemen dat dit de eigen verantwoordelijkheid zou moeten zijn (23% tegenover 37%).

Tabel 5.4 - Ben je het eens of oneens met de volgende stelling? 'Het is je eigen verantwoordelijkheid om dingen goed te regelen wanneer je 18 wordt'.

Basis: alle jongeren 18 t/m 21 jaar, n = 1.385.

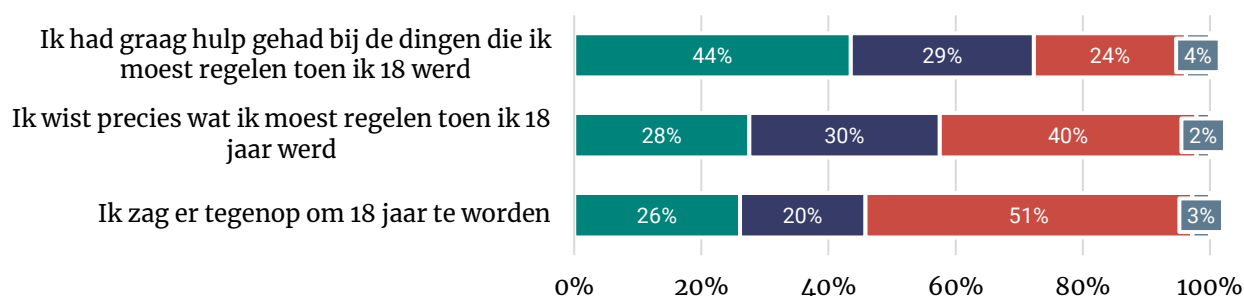
	% eens	% niet eens, niet oneens	% oneens	% weet ik niet/ wil ik niet zeggen
Migratieachtergrond				
Geen migratieachtergrond	35%	35%	29%	1%
Niet-westerse migratieachtergrond	40%	34%	21%	5%
Westerse migratieachtergrond	24%	34%	41%	0%
Psychische problemen				
Wel psychische problemen	23%	43%	33%	1%
Geen psychische problemen	37%	33%	28%	2%

Veertig procent wist niet precies wat ze moest regelen, onder laagopgeleiden zes op tien

Bijna de helft van de jongeren had graag hulp gekregen om dingen te regelen toen zij 18 jaar werden. Vier op tien wisten *niet* precies wat zij moesten regelen toen ze 18 werden, voor ruim een kwart was dit wel duidelijk (28%). De helft van de jongeren zag er niet tegenop om 18 te worden, een kwart deed dat wel.

Figuur 5.4 - Ben je het eens of oneens met de volgende stellingen?

Basis: alle jongeren 18 t/m 21 jaar, n = 1.385.



- (Helemaal) eens
- Niet eens, niet oneens
- (Helemaal) oneens
- Weet ik niet meer/wil ik niet zeggen

Laag opgeleide jongeren hadden vaker behoefte aan hulp, zagen er vaker tegenop om 18 te worden en wisten minder goed wat ze precies moesten regelen toen ze 18 werden dan hun hoger opgeleide leeftijdgenoten. Dat geldt ook voor jongeren met psychische problemen, jongeren die wel eens te maken hadden met jeugdhulp, en jongeren die weinig of geen sociaal vangnet hebben. Zo zag van die laatste groep bijna de helft er tegenop om 18 te worden, tegenover een kwart (23%) van de jongeren die voldoende sociale steun ervaren. Er zijn geen verschillen naar migratieachtergrond en arbeidsparticipatie van ouders.

Tabel 5.5 - Ben je het eens of oneens met de volgende stellingen?

Basis: alle jongeren 18 t/m 21 jaar, n = 1.385.

	‘Ik had graag hulp gehad bij de dingen die ik moest regelen toen ik 18 werd’ % (helemaal) eens	‘Ik wist precies wat ik moest regelen toen ik 18 jaar werd’ % (helemaal) oneens	‘Ik zag er tegenop om 18 jaar te worden’ % (helemaal) eens
Opleiding			
Laag	59%	61%	31%
Middelbaar	47%	40%	31%
Hoog	38%	38%	21%
Migratieachtergrond			
Geen migratieachtergrond	42%	39%	25%
Niet-westerse migratieachtergrond	51%	44%	32%
Westerse migratieachtergrond	44%	41%	22%
Psychische problemen			
Wel psychische problemen	51%	51%	44%
Geen psychische problemen	41%	37%	21%
Jeugdhulp			
Wel jeugdhulp	46%	47%	40% ¹⁵
Geen jeugdhulp	43%	39%	21%
Werk ouders			
Wel werkloze ouders/ouders in bijstand	50%	44%	34%
Geen werkloze ouders/ouders in bijstand	43%	40%	25%
Sociale steun			
(Bijna) nooit	63%	55%	43%
Soms	54%	49%	34%
Altijd/vaak	40%	38%	23%

Aan de jongeren die aangeven dat zij graag meer hulp hadden gehad, is de vervolgvraag gesteld wat voor soort hulp zij graag hadden gewild. Jongeren geven een divers scala aan antwoorden. Wat betreft hulp noemen zij bijvoorbeeld een duidelijk en volledig overzicht/stappenplan, begeleiding of een ‘hulplijn’ waar je terecht kunt met vragen en specifiek hulp bij het doen van belastingaangifte. Verder geven sommige jongeren aan zelf geluk te hebben gehad dat ze werden geholpen door hun ouders, maar dat ze zich kunnen voorstellen dat het voor anderen lastiger kan zijn.

¹⁵ In het onderzoeksrapport “Mijn problemen waren niet opeens weg, mijn ‘thuis’ en begeleiding wel” (2023) onder jongeren die te maken hadden met jeugdhulp werd een vergelijkbare vraag gesteld (‘Keek je er tegenop om 18 te worden?’). Een groter aandeel (65%) beantwoordde deze vraag toen met ‘Ja’. Dit is te verklaren vanuit het verschil in steekproefkader. In het onderzoek uit 2023 werden alleen jongeren meegenomen die op hun 17^e in de jeugdhulp met verblijf woonden. In het huidige onderzoek is jeugdhulp breder getrokken: alle jongeren die voor hun 18^e te maken hadden met ambulante of residentiële jeugdhulp vallen hieronder.

‘Ik had een lijstje of iets dergelijks willen ontvangen van de gemeente/overheid waarin stond waar ik recht op had en waar ik iets kon aanvragen.’



‘Meer informatie, zeker vanuit school. Voor mij viel het precies tegelijk met de overstap naar de universiteit en ik zag door de bomen het bos niet meer. Een stappenplan of hulplijn zou super fijn geweest zijn.’

‘Soort overzicht met belangrijke dingen die geregeld moesten worden. Niet maar de helft van de informatie in geen idee hoeveel aparte brieven, maar gewoon één brief met daarin belangrijke punten.’

‘Les op school met meer informatie over alles wat geregeld moet worden.’



‘Misschien een hulplijn die je eventueel zou kunnen bellen puur alleen voor vragen als je bijna 18 word of net 18 geworden bent. Ik kon de dingen online wel vinden maar soms is het lezen lastig omdat er zoveel (genoeg) tekst staat dat het soms lastig is om 1 specifieke vraag op te kunnen zoeken in de tekst.’

‘Begeleiding. Dus welke dingen precies (lijstje ofzo) en een aanspreekpunt die bij die dingen helpt.’

‘Ik wou dat ze dingen zoals belasting aangifte doen op school leren.’



‘Meer begeleiding in financiën, ik wist niet wat ik moest doen en maakte schulden waardoor ik onder bewind moest.’

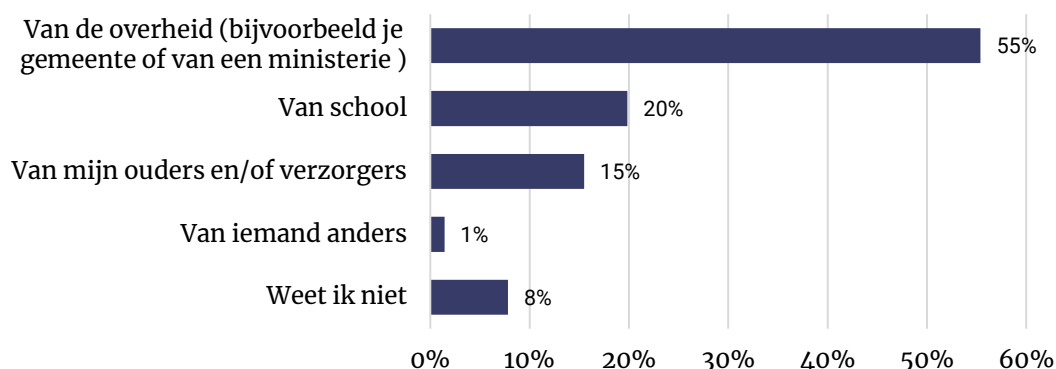
‘Uitleg voor bepaalde aanvragen, vooral omtrent belastingaangifte.’

‘Vooral meer hulp over het doen van belastingaangifte, dit blijft spannend gezien het toch om geld gaat en je geen fraude wilt plegen.’

Ruim de helft van deze jongeren kijkt voor deze hulp naar de overheid. Een op vijf (20%) vindt dat de school hierin iets had kunnen betekenen, en 15 procent had graag hulp van ouders en/of verzorgers gekregen.

Figuur 5.5 - Van wie had je hulp willen krijgen?

Basis: jongeren die het (helemaal) eens zijn met de stelling 'Ik had graag hulp gehad bij de dingen die ik moest regelen toen ik 18 werd', n = 594.



5.3 Voorkeuren informatie

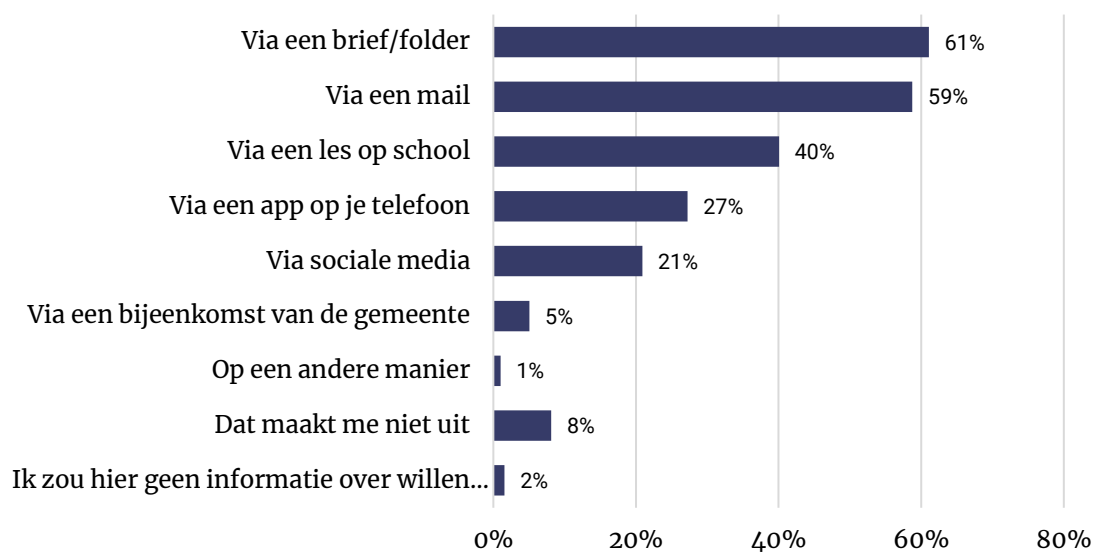
Om te onderzoeken aan wat voor soort informatie jongeren behoefte hebben wanneer zij 18 jaar worden, werd hen een aantal scenario's en hypothetische situaties voorgelegd, met de vraag zich voor te stellen dat ze binnenkort 18 worden.

Voorkeur voor brief of mail, en het liefst ruim voor 18^e verjaardag

De eerste geschetste situatie is het moeten afsluiten van een zorgverzekering. Een meerderheid heeft de voorkeur om hierover geïnformeerd te worden via een brief of folder, of via de mail (respectievelijk 61% en 59%). Daarnaast is 40 procent te spreken over de optie om hier een les op school aan te wijden. Voor 8 procent maakt het niet zoveel uit hoe ze hierover worden geïnformeerd, en 2 procent zegt hier überhaupt geen informatie over te willen krijgen.

Figuur 5.6 - Als je 18 wordt moet je een zorgverzekering afsluiten. Stel, je wordt bijna 18. Op welke manier zou je hier informatie over willen ontvangen? Meerdere antwoorden mogelijk.

Basis: alle jongeren 18 t/m 21 jaar, n = 1.385.



Jongeren geven er over het algemeen de voorkeur aan om deze informatie vroeg te ontvangen. Meer dan de helft zegt dat zij dit het liefst al een halfjaar vóór hun 18^e verjaardag hadden gekregen. Nog eens een derde had dit graag een maand van te voren ontvangen. Drie procent geeft de voorkeur aan een later moment zoals op de verjaardag of daarna.

Jongeren met een laag opleidingsniveau maakt het moment minder uit dan jongeren met een hoger opleidingsniveau. Jongeren met een middelbaar of hoog opleidingsniveau geven vaker de voorkeur aan een maand van te voren.

Figuur 5.7 - Op welk moment zou je deze informatie willen ontvangen? Uitgesplitst naar opleidingsniveau.

Basis: alle jongeren 18 t/m 21 jaar, n = 1.385.

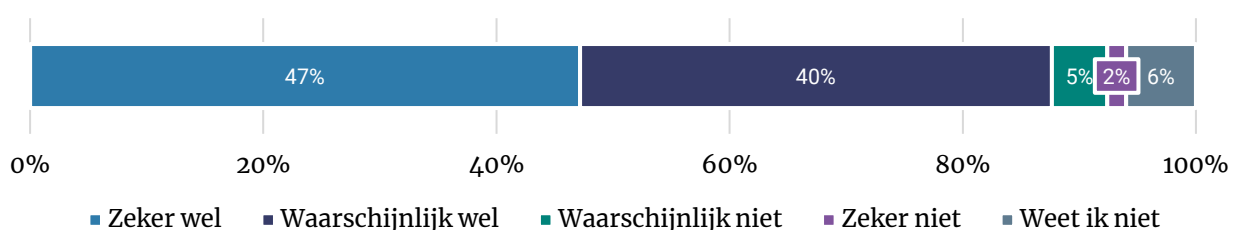
	Totaal	Opleiding		
		Laag	Middelbaar	Hoog
Een halfjaar voor mijn 18 ^e verjaardag	57%	59%	61%	54%
Een maand voor mijn 18 ^e verjaardag	35%	8%	32%	43%
Op mijn 18 ^e verjaardag	2%	5%	3%	1%
Eén of twee weken na mijn 18 ^e verjaardag	1%	1%	1%	1%
Dat maakt me niet uit	5%	27%	3%	1%

Het tweede scenario wat aan jongeren werd voorgelegd, was de situatie waarin de overheid voor hen zou controleren of ze recht hebben op een toeslag, doordat overheidsorganisaties onderling gegevens kunnen uitwisselen. De jongere ontvangt vervolgens een mail met de vraag om dit te controleren. Het merendeel van de jongeren zegt dat hen dit zou helpen (87%).

Jongeren met psychische problemen en een verleden met jeugdhulp geven meer dan hun leeftijdsgenoten aan hier zeker bij gebaat te zijn (54% tegenover 45%; 54% tegenover 47%).

Figuur 5.8 - Stel je voor dat de overheid voor jou zou controleren of je recht hebt op een toeslag, en dat je daarover een mail krijgt met de vraag om het te controleren. Zou jou dat helpen?

Basis: alle jongeren 18 t/m 21 jaar, n = 1.385.

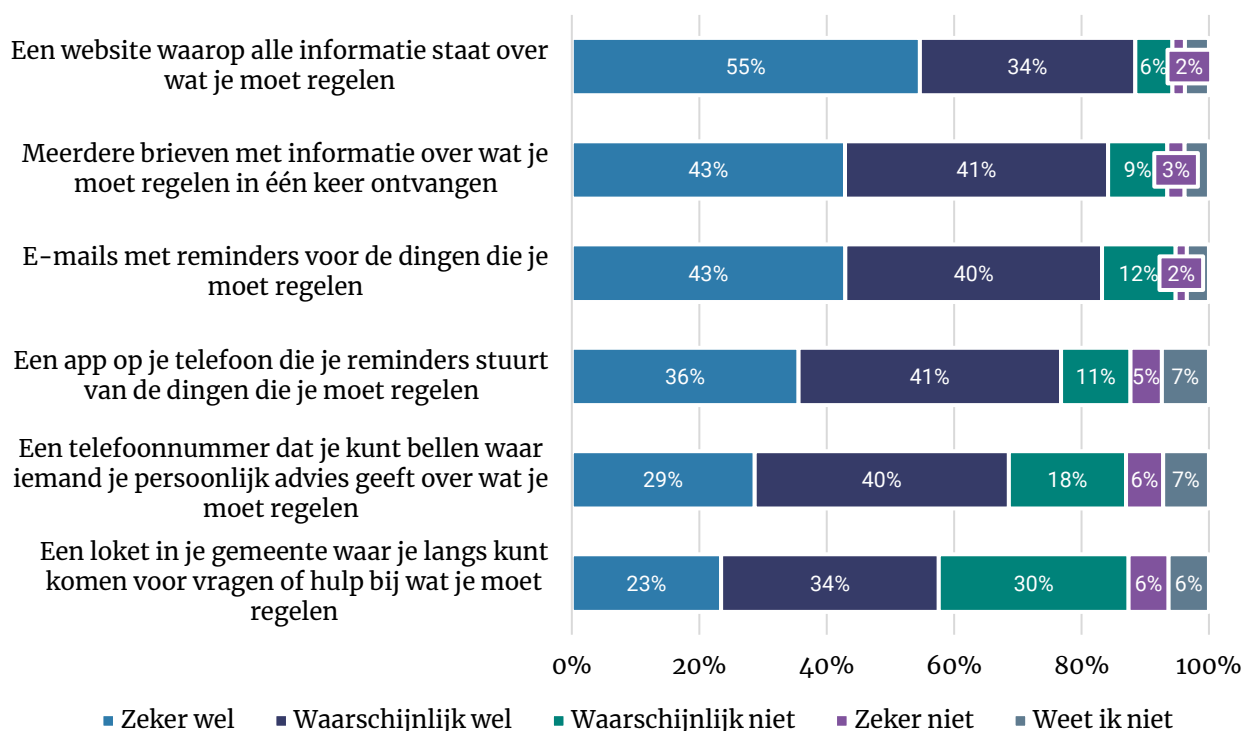


Jongeren positief over één overzicht en ontvangen reminders

Tot slot werd jongeren een aantal mogelijke opties voorgelegd met de vraag of deze hen zouden helpen in de hypothetische situatie dat zij binnenkort 18 worden. Het meest zijn zij te spreken over een website waarop alle informatie staat over wat je moet regelen. Negen op tien zeggen dat dit hen zeker of waarschijnlijk zou helpen (89%). Ook is een ruime meerderheid positief over de optie om meerdere brieven met informatie over wat je moet regelen in één keer te ontvangen (84%), en het krijgen van e-mails met reminders voor de dingen die je moet regelen (83%).

Waar een meerderheid aangeeft dat een loket in de gemeente voor hulp of vragen hen zou helpen, is er ook een groep van 36 procent die daar geen gebruik van zou maken. Ook over een telefoonnummer dat je kunt bellen voor persoonlijk advies zijn de meeste jongeren positief, maar zegt een kwart geen baat bij te hebben (24%).

Figuur 5.9 - Stel je voor dat je nog geen 18 bent, maar dit binnenkort wordt. Zouden de volgende opties jou dan helpen?



Bepaalde opties spreken sommige jongeren meer aan dan anderen. In de tabellen hieronder zijn per optie de verschillen tussen groepen opgenomen. Bij de opties en groepen waar geen data van is opgenomen, zijn geen noemenswaardige verschillen.

Jongeren met psychische problematiek zijn positiever over de optie om meerdere brieven met informatie over wat je moet regelen in één keer te ontvangen (93% tegenover 82%). Dat geldt ook voor de groep die voldoende sociale steun ervaart (87%) wanneer zij worden vergeleken met leeftijdgenoten die deze steun niet hebben (69%).

Tabel 5.6 - Stel je voor dat je nog geen 18 bent, maar dit binnenkort wordt. Zouden de volgende opties jou dan helpen?

'Meerdere brieven met informatie over wat je moet regelen in één keer ontvangen.'

	Zeker/ waarschijnlijk wel	Zeker/ waarschijnlijk niet	Weet ik niet
Psychische problemen			
Wel psychische problemen	93%	4%	3%
Geen psychische problemen	82%	14%	4%
Sociale steun			
(Bijna) nooit	69%	22%	9%
Soms	81%	14%	4%
Altijd/vaak	87%	10%	3%

Ruim een kwart van de laagopgeleiden jongeren weet niet of een app op de telefoon die reminders stuurt hen zou helpen bij het regelen van zaken rondom 18 jaar worden. Jongeren met een hoger opleidingsniveau zeggen naar verhouding vaker dat dit hen zeker of waarschijnlijk niet zou helpen (16% onder middelbaar, en 18% onder hoogopgeleiden, tegenover 3% onder laagopgeleiden). Het aandeel dat hier wel positief over is, is nog steeds aanzienlijk groter (78%).

Tabel 5.7 - Stel je voor dat je nog geen 18 bent, maar dit binnenkort wordt. Zouden de volgende opties jou dan helpen?

'Een app op je telefoon die je reminders stuurt van de dingen die je moet regelen'.

	Zeker/ waarschijnlijk wel	Zeker/ waarschijnlijk niet	Weet ik niet
Opleidingsniveau			
Laag	69%	3%	28%
Middelbaar	78%	16%	6%
Hoog	78%	18%	4%

Hoger opgeleide jongeren hebben minder behoefte aan een telefoonnummer met persoonlijk advies dan laagopgeleide jongeren. Een derde van de hoogopgeleide jongeren zou dat zeker of waarschijnlijk niet helpen, dat geldt ook voor een op vijf jongeren met een middelbaar opleidingsniveau. Onder laagopgeleide jongeren is het percentage dat niet weet of dit hen ondersteuning zou bieden relatief hoog (15%).

Tabel 5.8 - Stel je voor dat je nog geen 18 bent, maar dit binnenkort wordt. Zouden de volgende opties jou dan helpen?

'Een telefoonnummer dat je kunt bellen waar iemand je persoonlijk advies geeft over wat je moet regelen'.

	Zeker/ waarschijnlijk wel	Zeker/ waarschijnlijk niet	Weet ik niet
Opleidingsniveau			
Laag	77%	8%	15%
Middelbaar	73%	20%	7%
Hoog	63%	31%	6%

Tot slot is in Tabel 5.9 zichtbaar dat jongeren met een niet-westerse migratieachtergrond meer behoefte hebben aan persoonlijke hulp op een fysieke locatie dan jongeren zonder, of met een westerse migratieachtergrond. Van die eerste groep staat ruim twee derde positief tegenover een loket bij de gemeente waar je terecht kunt voor hulp of vragen, onder jongeren zonder migratieachtergrond is dat 57 procent, en onder jongeren met een westerse migratieachtergrond minder dan de helft (46%).

Tabel 5.9 - Stel je voor dat je nog geen 18 bent, maar dit binnenkort wordt. Zouden de volgende opties jou dan helpen?

'Een loket in je gemeente waar je langs kunt komen voor vragen of hulp bij wat je moet regelen'.

	Zeker/ waarschijnlijk wel	Zeker/ waarschijnlijk niet	Weet ik niet
Migratieachtergrond			
Geen migratieachtergrond	57%	38%	5%
Niet-westerse migratieachtergrond	69%	23%	8%
Westerse migratieachtergrond	46%	44%	10%
Opleidingsniveau			
Laag	77%	11%	13%
Middelbaar	61%	32%	7%
Hoog	50%	45%	4%

6 Beschouwing en conclusie

Dit onderzoek ging over de levensgebeurtenis 18 jaar worden en de zaken die jongeren dan moeten regelen met de overheid. De mate waarin jongeren hierbij tegen problemen aanlopen, het soort problemen en de impact daarvan is onderzocht. Daarnaast is ook bekeken wat jongeren vinden van de informatievoorziening rondom het 18 worden, en waar zij behoefte aan hebben. Om dit te onderzoeken is bestaand onderzoek bestudeerd en een enquête uitgezet. In deze beschouwing worden de conclusies uit de deskresearch en de enquête met elkaar verbonden.

18 jaar worden en zaken met de overheid moeten regelen kan op verschillende manieren voor problemen zorgen. Allereerst is het problematisch te noemen 1) wanneer de 18-jarige iets niet regelt of aanvraagt wat hij of zij wel zou moeten regelen of aanvragen, bijvoorbeeld omdat hij of zij niet weet dat dit kan of moet. 2) Een jongere kan daarnaast *tijdens* het regelen tegen problemen aanlopen, bijvoorbeeld omdat hij of zij niet begrijpt hoe het moet. 3) Tot slot is het denkbaar dat de jongere als *gevolg* van het regelen problemen krijgt: het regelen leverde bijvoorbeeld stress op, of door iets verkeerd te regelen of aan te vragen ondervindt hij of zij daar (bijvoorbeeld financiële) consequenties van. In eerdere studies lag de focus met name op de problemen als *gevolg* van het 18 jaar worden. In het voorliggende onderzoek is ook nagegaan of jongeren wisten wat ze moesten regelen en de eventuele problemen die zich tijdens het regelen zelf voordeden.

Regelen levert voor meesten geen problemen op, maar ze ervaren wel negatieve gevolgen

Er zijn verschillende kwalitatieve onderzoeken gedaan naar, en publicaties verschenen over hoe eenvoudig jongeren (en hun ouders) het vinden om zaken (met de overheid) te regelen wanneer zij 18 jaar worden. Daarbij gaat het vooral om studies naar specifieke groepen jongeren (bijvoorbeeld jongeren in jeugdhulp met verblijf of ongedocumenteerde jongeren).

Over het algemeen lijkt dit onderzoek te concluderen dat het merendeel van de jongeren geen moeite heeft met de regelzaken, maar dat er specifieke groepen zijn die wel tegen problemen aanlopen. In deze gevallen is er vaak sprake van een samenspel met andere factoren die ervoor zorgen dat jongeren bij het 18 jaar worden ook (tal van) andere zaken moeten regelen naast de 'gebruikelijke' dingen, zoals op het gebied van woning en zorg.

Dit beeld wordt in het huidige onderzoek bevestigd: de meeste jongeren rapporteren geen problemen, ze hebben geregeld wat ze moesten regelen en ze vonden dit overwegend eenvoudig. Binnen bepaalde (kwetsbare) groepen is het aandeel dat wel moeite heeft met de regelzaken hoger dan in andere groepen, wat pleit voor een specifieke aanpak.

Wat dit onderzoek aanvullend laat zien is dat er een relatief grote groep jongeren is die niet weet of ze ergens recht op hebben. Zo geeft meer dan een op tien aan niet te weten of ze recht heeft op en huurtoeslag. Hier is mogelijk een rol voor proactieve dienstverlening weggelegd. Daarnaast toont dit onderzoek aan dat een groot deel van *alle* jongeren aangeeft dat (het moeten regelen van zaken rondom) de levensgebeurtenis een negatieve impact op hen heeft (gehad). Twee derde geeft aan hierdoor één of meerdere negatieve gevolgen te hebben ondervonden, zoals stress, onzekerheid en ruzie met ouders/verzorgers. Daarnaast is er een groep jongeren die in grotere problemen is gekomen, bijvoorbeeld het hebben van een schuld. Ook van deze gevolgen hebben

sommige groepen jongeren meer last dan andere. Laagopgeleide jongeren ervaren dit bijvoorbeeld meer dan hun hoger opgeleide leeftijdsgenoten. Ook jongeren met psychische problemen, en jongeren die voor hun 18^e met een vorm van jeugdhulp te maken kregen, ervaren deze negatieve gevolgen in meerdere mate dan jongeren zonder psychische problemen en ontvangen jeugdhulp.

Jongeren hadden vooral moeite met financiële zaken

Uit het tot nu toe gedane onderzoek bleek dat praktische zaken zoals het ophalen van een rijbewijs of aanvragen van een paspoort goed gaan, maar dat jongeren moeite hebben met zaken die rond financiële aangelegenheden (zoals studiefinanciering en belastingen) spelen. Ze snappen de vaak ambtelijke taal op de websites van DUO en de Belastingdienst niet goed en hebben hulp nodig om deze zaken goed te regelen. Daarnaast missen ze de bevestiging dat ze – wanneer ze iets hebben geregeld – dat goed hebben gedaan.

Deels bevestigt dit onderzoek deze eerdere bevindingen. De meer praktische zaken zoals het aanvragen van een DigiD en het invullen van het donorregister vonden jongeren over het algemeen inderdaad eenvoudig. Meer moeite hadden ze met sommige financiële aangelegenheden, zoals het doen van belastingaangifte, het aanvragen van een huurtoeslag en een uitkering. Ook het afsluiten van een zorgverzekering bleek voor een relatief grote groep moeilijk. Andere financiële zaken, zoals het aanvragen van een basisbeurs of een aanvullende beurs vinden jongeren minder moeilijk om te regelen. De problemen ontstonden vooral doordat jongeren niet wisten waar ze iets moesten regelen en welke gegevens ze daarvoor nodig hadden. Deze bevinding sluit aan bij eerder kwalitatief onderzoek, waaruit bleek dat jongeren informatie missen over hóe ze zaken moeten regelen en welke stappen ze daarvoor moeten doorlopen.

Communicatie positief beoordeeld, maar mag nog wel wat meer

Er is enig (kwalitatief) onderzoek uitgevoerd naar hoe jongeren overheidsdienstverlening- en communicatie (rondom 18 jaar worden) ervaren. In dat onderzoek kwam naar voren dat jongeren niet het idee hebben dat de websites van de overheid voldoende rekening met hen houden. Ze vinden de informatie vaak lastig om te lezen en te begrijpen, en de teksten zijn volgens hen langdradig. Informatie in brieven en op websites zijn voor jongeren (en ouders) moeilijk leesbaar.

Wanneer iemand in Nederland 18 jaar wordt, ontvangt hij of zij verschillende brieven vanuit de overheid: een van de gemeente, een brief van DUO/Toeslagen en een brief over het donorregister. De meeste jongeren geven aan (daarnaast) zelf op zoek te gaan naar informatie over 18 jaar worden. Over het algemeen zijn zij positief over zowel de informatie die ze hebben gekregen als die ze zelf vonden. Het gaat daarbij om aspecten als duidelijkheid en volledigheid. Wederom zijn hierin verschillen waarneembaar tussen groepen jongeren: laagopgeleide jongeren en jongeren met een migratieachtergrond zijn hier minder positief over dan hun leeftijdsgenoten.

Hoewel de meeste jongeren aangeven dat ze voldoende informatie hebben gekregen vanuit de overheid, en dat deze informatie op het goede moment kwam, vindt een meerderheid ook dat de overheid jongeren die 18 worden meer zou moeten informeren. Bovendien geeft een aanzienlijke groep aan dat ze graag hulp had gehad bij het regelen van zaken rondom 18 jaar worden. Deze behoefte leeft onder jongeren met een laag of middelbaar opleidingsniveau meer dan onder hun hoger opgeleide leeftijdsgenoten.

Conclusie

De hoofdvraag van dit onderzoek luidde: In hoeverre ervaren jongeren problemen met regelzaken van de overheid rondom hun 18e verjaardag? Om deze vraag te beantwoorden is in dit onderzoek naar drie vormen van problematiek gekeken:

- 1 wanneer de 18-jarige iets niet regelt of aanvraagt wat hij of zij wel zou moeten regelen of aanvragen.
- 2 wanneer de jongere *tijdens* het regelen tegen problemen aanloopt.
- 3 wanneer de jongere als *gevolg* van het regelen problemen krijgt.

Het onderzoek laat zien dat de omvang van de eerste vorm van problematiek relatief beperkt is. Het overgrote deel van de jongeren heeft geregeld wat ze moet regelen. Toch bestaat er een (kleine) groep die naar eigen zeggen wel ergens recht op heeft, maar het niet heeft aangevraagd. Daarnaast is er een groep die niet weet of ze recht heeft op bepaalde toeslagen of uitkeringen. Proactieve dienstverlening kan hier mogelijk een oplossing bieden.

De tweede vorm van problematiek hangt grotendeels samen met het type regelzaak. Het aanvragen van een DigiD en het invullen van het donorregisterformulier verliep voor velen zonder moeite. Met de financiële regelzaken hadden jongeren meer moeite. De moeilijkheden werden veroorzaakt door het niet weten waar iets moest worden geregeld of welke gegevens nodig waren en doordat er te veel of onduidelijke stappen waren. Het blijkt dan ook dat een meerderheid van de jongeren graag (meer) hulp had gehad bij de regelzaken en dat een meerderheid vindt dat de overheid hen meer zou moeten informeren.

Tot slot zien we dat de regelzaken rondom 18 jaar worden voor veel jongeren een negatieve impact heeft gehad. Twee derde geeft aan hierdoor één of meerdere negatieve gevolgen te hebben ondervonden, zoals stress, onzekerheid, ruzie met ouders/verzorgers of zelfs schulden. De omvang van deze vorm van problematiek is daarmee relatief groot.

Voor alle drie de vormen van problematiek blijkt dat er specifieke doelgroepen zijn die de vorm in grotere mate ervaren dan andere roepen. Het gaat vooral om jongeren met een lagere opleiding, jongeren met een migratieachtergrond en jongeren met psychische problematiek en/of een verleden met jeugdhulp. Deze groepen vereisen extra aandacht.

Bijlagen

A Notitie onderzoek levensgebeurtenis 18 jaar worden

In deze notitie richten we ons op het beantwoorden van de volgende vragen:

Wat is er al bekend over...

- Verschillen tussen groepen jongeren als het gaat om het gemak waarmee ze zaken bij de overheid regelen als ze 18 jaar worden?
- Het type regelzaken waarbij problemen ontstaan?
- De achtergrond en context van de problematiek bij regelzaken van de overheid?
- De ervaringen met communicatie vanuit de overheid rondom 18 jaar worden ervaren?

Per vraag worden op basis van deze bevindingen vervolgens de aanknopingspunten voor de vragenlijst besproken.

Verschillen tussen groepen jongeren

Belangrijkste bevindingen

Er is naar ons weten tot op heden nauwelijks kwantitatief onderzoek uitgevoerd naar de mate waarin jongeren in het algemeen problemen ervaren met regelzaken als ze 18 jaar worden. In één onderzoek wordt beschreven dat bij 80 procent van de jongeren geen problemen ontstaan, en bij 20 procent wel. Het lijkt er echter op dat deze cijfers eerder voortkomen uit een algemene stelregel dan een kwantitatieve studie.¹⁶ Niettemin is het interessant om de stelregel op de uitkomsten van het huidige onderzoek te leggen: ontstaan bij jongeren vaker of minder vaak dan gemiddeld problemen?

Ook is er een kwantitatief onderzoek gedaan naar de mate waarin jongeren in de residentiële jeugdzorg problemen ervaren bij 18 jaar worden.¹⁷ Dit onderzoek geeft echter alleen inzicht in de problematiek in deze specifieke groep, en niet voor andere jongeren.

Er zijn verschillende kwantitatieve onderzoeken gedaan naar, en publicaties verschenen over hoe eenvoudig jongeren (en hun ouders) het vinden om zaken bij de overheid te regelen wanneer zij 18 jaar worden. Sommige van deze onderzoeken focussen op 'jongeren in het algemeen', andere onderzoeken richten zich op specifieke doelgroepen, waardoor een beeld ontstaat van het gemak waarmee die specifieke doelgroep zaken rondom het 18 jaar worden regelt.

¹⁶ Programma Mens Centraal/MUZUS. "Levensgebeurtenis '18 jaar worden'", 2022.

¹⁷ Het Vergeten Kind, "Mijn problemen waren niet opeens weg, mijn 'thuis' en begeleiding wel." 2023.

Jongeren in het algemeen¹⁸

In de beleving van de jongeren en ouders zijn er geen grote knelpunten als het gaat om zaken die moeten worden geregeld rond 18 jaar worden. Beiden zijn goed bekend met de rechten en ‘mijlpalen’ die bij 18 jaar worden horen, maar minder met de dingen die geregeld moeten worden. De houding van ouders is wisselend: sommigen nemen volledig de regie, anderen laten het grotendeels bij de jongere zelf.¹⁹

Specifieke groepen jongeren

Sommige groepen jongeren hebben ‘een extra uitdaging’ en ervaren de levensgebeurtenis 18 jaar worden dus (mogelijk) ook anders. Er is hier het een en ander over geschreven. Sommige publicaties betreffen kwalitatieve onderzoeken, waarbij de ervaring dus is geconstateerd. Andere publicaties zijn meer een handreiking of betoog waarin niet zozeer is onderzocht of de levensgebeurtenis daadwerkelijk problemen oplevert, maar waarin dit wordt verondersteld op basis van een juridische analyse of beleidsanalyse. Het merendeel van deze specifieke groepen en constatering zijn gebaseerd op één (kwalitatief) onderzoek.

- Jongeren ‘met een extra uitdaging’ (taalachterstand/laaggeletterdheid, onvoldoende vaardigheden in contact met (digitale overheid), licht verstandelijke/fysieke beperking of multiproblematiek binnen het gezin). Uit een kwalitatief onderzoek blijkt dat ouders en jongeren geen helder overzicht hebben van **wat** ze moeten regelen rondom het moment van 18 jaar worden. Er is wel behoefte aan zo’n overzicht. Vooral ouders doen in de praktijk het regelwerk. Deze jongeren zijn niet altijd **bekend met of bewust van** het belang van sommige regelzaken.²⁰
- Jongeren in jeugdhulp met verblijf. Uit het onderzoek blijkt dat een meerderheid er tegenop zag om 18 te worden en hier stress en/of angst over ervaarde. Voor deze groep speelt naast de ‘normale regelzaken’ ook mee dat zij vaak veranderingen meemaken op het gebied van woning en zorg na hun 18^e. De meesten van hen misten hulp bij bijvoorbeeld financiën, het vinden van een woning en zorg.²¹
- Ongedocumenteerde jongeren. Voor deze jongeren vorm het 18^e levensjaar ‘een breuk in de rechtsbescherming die de overheid hun biedt’, waarmee onder andere ook de toegang tot onderwijs en sociale voorzieningen na 18^e beperkt wordt.²² Ook voor alleenstaande minderjarige slachtoffers van mensenhandel geldt dat zij na hun 18^e jaar niet meer onder specifiek beleid vallen waarin zij de nodige bescherming, zorg en hulpverlening ontvangen.²³
- Jongeren met een licht verstandelijk beperking. Ook voor jongeren met een LVB en een jeugdbeschermingsmaatregel zou de stap naar zelfstandigheid moeilijker zijn dan voor jongeren zonder beperking, vanwege de al bestaande onderliggende problematiek en beperkte vaardigheden.²⁴

¹⁸ In de studie zelf wordt dit aangeduid als ‘jongeren met een vangnet’. Uit de methode blijkt dat het gaat om jongeren in de leeftijd 17 t/m 19 jaar, die (mede)verantwoordelijk zijn voor het regelen van de eigen administratie.

¹⁹ Programma Mens Centraal/Mare. “Inzichten uit onderzoek onder jongeren met vangnet”, 2022.

²⁰ Programma Mens Centraal. “Inzichten uit onderzoek onder jongeren zonder vangnet”, 2022.

²¹ Het Vergeten Kind, “Mijn problemen waren niet opeens weg, mijn ‘thuis’ en begeleiding wel.” 2023.

²² Guns, Boers, Staple & Janssen. “Ongedocumenteerd en 18, reden tot een feestje?” 2022.

²³ Van Oorschot. “18 jaar, en nu? De transitie naar meerderjarigheid bij alleenstaande minderjarige slachtoffers van mensenhandel zonder verblijfsvergunning.” 2015.

²⁴ VNG, NJI. “Van 18–min naar 18–plus. Handreiking voor gemeenten bij de overgang van jeugd naar volwassenheid.” 2016 | Van Harten et al., “Volwassen, vrij en verantwoordelijk.” 2014.

- Jongeren die ongeneeslijk ziek zijn. Zij lopen tegen een aantal knelpunten aan: de organisatie van passende zorg, bekostiging en financiering van passende zorg, meedoen en gevoel hebben zinvol onderdeel uit te maken van de maatschappij en volwassen worden op juridisch, emotioneel en lichamelijk vlak.²⁵
- Jongeren die in een JeugdzorgPlus-instelling (JZ+) Of Justitiële Jeugdinrichting verbleven. Zodra zij 18 jaar worden gaan ze over van het jeugd domein naar het volwassenendomein. Dat betekent dat ze te maken krijgen met andere wet- en regelgeving en financieringsstromen. Dat maakt de situatie voor hen, maar ook voor gemeenten en netwerkpartners complex.²⁶

Aanknopingspunten vragenlijst

- Het is belangrijk om in de vragenlijst en analyse zorg te dragen voor verschillende, goed van elkaar te onderscheiden groepen zodat er een kwantitatief beeld ontstaat van de mate waarin de verschillende groepen aanlopen tegen (problemen met) regelzaken omtrent het 18 jaar worden.
- In het verlengde daarvan is het belangrijk om niet alleen de feitelijke achtergrondkenmerken in kaart te brengen, maar ook de context en omgeving (denk aan het hebben van een sociaal vangnet, rol van de ouders).

Type regelzaken waarbij problemen ontstaan

Belangrijkste bevindingen

Uit het tot nu toe gedane onderzoek blijkt dat praktische zaken zoals het ophalen van een rijbewijs of aanvragen van een paspoort goed gaan, maar dat jongeren moeite hebben met zaken die rond financiële aangelegenheden (zoals studiefinanciering en belastingen) spelen. Ze snappen de vaak ambtelijke taal op de websites van DUO en de Belastingdienst niet goed en hebben hulp nodig om deze zaken goed te regelen. Daarnaast missen ze de bevestiging dat ze – wanneer ze iets hebben geregeld – dat goed hebben gedaan (deze bevinding past ook bij ‘1.3 context van de problematiek’). Ze blijven na een bezoek aan de website van DUO of de Belastingdienst vaak met een onzeker gevoel zitten.²⁷

Er is verder weinig bekend over het specifieke type regelzaken waarbij problemen ontstaan. Wel is er informatie over in hoeverre jongeren op de hoogte zijn van bepaalde zaken met betrekking tot 18 jaar worden. Logischerwijs valt te verwachten dat onbekendheid met deze zaken mogelijk ook tot problemen leidt.

Er zijn in zijn algemeenheid een aantal zaken die veranderen wanneer jongeren 18 worden. In het onderzoek van Programma Mens Centraal worden deze zaken onderverdeeld in:

- Rechten: de ‘mijlpalen’ en ‘leuke dingen’ die nu wettelijk mogen, zoals het behalen van je rijbewijs en legaal alcohol kopen en stemmen.
- Plichten: bijvoorbeeld het aanvragen van een DigiD, persoonlijke bankrekening, zorgverzekering afsluiten.
- Andere mogelijkheden: zoals aanvragen zorg- en huurtoeslag, aanvullende beurs.

²⁵ Jb Lorenz. “En alles komt op losse schroeven te staat.” 2023.

²⁶ Toezicht Sociaal Domein/Samenwerkend Toezicht Jeugd (TSD/STJ). “Ook voor kwetsbare jongeren een passende toekomst.” 2017.

²⁷ Bijlage 2. Bij onderzoeksrapport Oordel Burgers en Bedrijven over Overheidsdienstverlening 2020.

Jongeren zijn goed op de hoogte van hun nieuwe rechten. De plichten zijn op voorhand echter niet altijd bekend en komen vaak pas op hun pad wanneer ze er iets mee moeten.²⁸ Eenzelfde beeld komt naar voren uit het onderzoek onder jongeren met extra uitdagingen. Ook daar concluderen de onderzoekers dat regelzaken pas urgent (en geregeld) worden als het echt noodzakelijk is. Bijvoorbeeld: het aanvragen van een DigiD gebeurt wanneer jongeren deze nodig hebben, bijvoorbeeld voor een COVID-vaccinatie. Of het afsluiten van een aansprakelijkheidsverzekering doen ze bijvoorbeeld wanneer iemand in hun omgeving dit nodig had.²⁹ De extra mogelijkheden (zoals toeslagen, aanvullende beurs) zijn ook beperkt bekend.

Om het type regelzaken waarbij problemen ontstaan te onderzoeken, is het bovendien belangrijk om in beeld te brengen welke type regelzaken er überhaupt allemaal spelen. In Tabel A.1 wordt dit in kaart gebracht.

Tabel A.1 - Overzicht regelzaken 18 jaar worden³⁰

Dit moet direct geregeld worden:	Voor wie?
DigiD aanvragen	Alle jongeren
Zorgverzekering afsluiten	Alle jongeren
Dit moet snel geregeld worden:	
Inschrijven voor kamer of sociale huurwoning	Woningzoekende jongeren
Zorgtoeslag aanvragen	Alle jongeren
Minder loonheffing vragen	Werkende jongeren
Aangifte inkomstenbelasting doen	Werkende jongeren
Optioneel:	
Donorformulier invullen	Alle jongeren
Verzekeringen (anders dan zorgverzekering) afsluiten	Alle jongeren
Bankrekening openen	Alle jongeren
Geld voor studie en school aanvragen (studiefinanciering/tegemoetkoming scholieren)	Schoolgaande/studerende jongeren
Toeslagen aanvragen: zorg- en huurtoeslag	Alle jongeren
Kinderalimentatie aanvragen	Gescheiden ouders waarvan één kinderalimentatie ontvangt

Aanknopingspunten vragenlijst

- De vragenlijst moet vragen bevatten over de bekendheid met – en het gebruik van de hierboven opgesomde regelzaken om in kaart te brengen welke aspecten in meer en mindere mate bekendheid genieten. Het gaat tevens over het belang dat jongeren hechten aan de regelzaken (weinig gevoel van urgentie kan later leiden tot problemen). Daarbij moet de focus liggen op de niet-praktische zaken, ‘plichten’ en andere mogelijkheden.

²⁸ Programma Mens Centraal/Mare. “Inzichten uit onderzoek onder jongeren met vangnet”, 2022.

²⁹ Programma Mens Centraal/MUZUS. “Levensgebeurtenis ’18 jaar worden”. 2022.

³⁰ [18 jaar worden: wat moet ik regelen? | Rijksoverheid.nl](https://www.rijksoverheid.nl/onderzoek/onderzoek/18-jaar-words-wat-moet-ik-regelen)

- Het is van belang om niet alleen uit te vragen óf en wanneer iets is geregeld, maar ook wat daarvoor de aanleiding was, en daarbij een onderscheid aan te brengen tussen het eigen initiatief, invloed vanuit omgeving ('het moest van m'n moeder'/'ik kreeg een brief waarin stond dat ik dit moest doen') en noodzaak ('ik wilde studiefinanciering aanvragen dus had ik een DigiD nodig').
- Het is verder van belang om te erkennen dat problematiek niet per se hoeft te ontstaan door (het niet regelen van) een specifiek aspect van het 18 jaar worden, maar dat er sprake kan zijn van een opeenstapeling van factoren (kan ook context gerelateerd zijn, denk aan instabiele thuissituatie).
- Problemen bij regelzaken kan ook worden gedefinieerd als 'moeilijk om te regelen' of 'onduidelijkheid over stappen'. Dat kan komen door ambtelijke taal of het ontbreken van een bevestiging. Het betekent (waarschijnlijk) dat geen gevolgen zijn geweest, maar dat het regelen/aanvragen zelf wel problematisch was. Ook hier moet de vragenlijst op zien. Dan valt te denken aan stellingen die een beeld schetsen over het algemene gevoel van jongeren bij (regelzaken rondom) 18 jaar worden.
- Hetgeen is beschreven in paragraaf 1.1 geeft richting voor welke andere zaken gekwantificeerd kunnen worden. Uit de tot nu toe gedane studies komen een aantal bevindingen die op één (kwalitatief) onderzoek zijn gebaseerd (bijvoorbeeld dat jongeren een 'afwachtende houding' hebben waar het op regelzaken aankomt.

Achtergrond en context van de problematiek

Over het algemeen lijkt onderzoek te concluderen dat het gros van de jongeren geen grote problemen ervaart rondom de levensgebeurtenis 18 jaar worden, maar dat er kleine, specifieke groepen zijn die wel tegen problemen aanlopen. Vaak gaat het daarbij om een samenspel met andere factoren die ervoor zorgen dat jongeren bij het 18 jaar worden ook andere zaken moeten regelen naast de 'gebruikelijke' dingen, zoals op het gebied van woning en zorg.

Aanknopingspunten vragenlijst

- Om de achtergrond en context van de problematiek te onderzoeken is het van belang om met losse, makkelijk te beantwoorde vragen de feitelijke kenmerken van de situatie van de respondent vast te stellen (denk aan: Wat is je opleidingsniveau? Heb je een beperking/ziekte? Etc.).
- Naast de feitelijke achtergrondkenmerken moet ook de 'zachtere' context in kaart worden gebracht. Daarbij kan het bijvoorbeeld gaan om iemands sociale vangnet en zelfredzaamheid. Ook kan naar 'gevoelskwesaties' worden gevraagd, denk daarbij bijvoorbeeld aan in hoeverre jongeren er tegenop zagen om 18 jaar te worden. Van jongeren in jeugdzorg met verblijf zegt bijvoorbeeld een meerderheid daar tegenop te hebben gezien, en daar ook stress en angst over te hebben ervaren.³¹
- Tot slot is het ook interessant om te achterhalen welke factoren ervoor zorgen dat jongeren geen problemen ervaren.

³¹ Het Vergeten Kind, "Mijn problemen waren niet opeens weg, mijn 'thuis' en begeleiding wel." 2023.

Ervaringen met communicatie

In een onderzoek van Kantar werden burgers naar ervaren overheidsdienstverlening met betrekking tot life events gevraagd. Een van die life events was 18 jaar worden (n=114). Daaruit blijkt allereerst dat jongeren met relatief veel organisaties contact hebben bij de levensgebeurtenis 18 jaar worden (Gemeente, Belastingdienst, UWV, SVB, DUO, CBR).³²

Over het algemeen zijn zij tevreden over de kwaliteit van dienstverlening en hoe men is geholpen (86% vond de dienstverlening van hoge kwaliteit, 85% is tevreden met hoe ze zijn geholpen – die percentages zijn significant hoger in 2022 dan in eerdere metingen 2020 en/of 2019); 93 procent heeft bereikt wat ze wilde of moest bereiken.

Uit het kwalitatieve vervolgonderzoek blijkt dat jongeren niet het idee hebben dat de websites van de overheid (incl. DUO) rekening met hen houden. Ze vinden de informatie vaak lastig om te lezen en te begrijpen, en de teksten zijn volgens hen langdradig. Dat beeld komt ook naar voren uit het onderzoek van Programma Mens Centraal. Ook daaruit blijkt dat informatie in brieven en websites voor jongeren (en ouders) vaak moeilijk leesbaar is. Verder is het voor ouders en jongeren vaak niet helder hoe ze de regelzaken rondom 18 jaar moeten regelen en welke stappen ze daarbij moeten doorlopen. De communicatie vanuit de overheid geeft vaak alleen informatie over wát ze moeten regelen maar niet over het hoe, en de te nemen stappen. De communicatie is kortom niet voldoende taakgericht. Concrete doorverwijzingen voor meer informatie en hulp missen.

In dit onderzoek geven respondenten ook aan de informatie het liefst stapsgewijs te ontvangen omdat een volledig overzicht te overweldigend is. Juiste timing is dus belangrijk. Informatie die te vroeg wordt aangeboden, wordt weggelegd en vergeten.³³ Dat verschilt van de bevindingen uit het onderzoek van Kantar waar juist vraag is naar één plek waar alles wordt samengebracht.

Aanknopingspunten vragenlijst

- Het is voor het onderzoek belangrijk om onderscheid aan te brengen tussen de mate waarin er sprake is van actieve communicatie, waarbij de jongvolwassene zelf op zoek gaat naar informatie, en passieve communicatie waarbij de jongvolwassen informatie ontvangt vanuit de overheid.
- Daarnaast dient gekwantificeerd te worden welk deel van de jongeren behoefte heeft aan meer/minder informatie, en op welk moment.

³² *Ervaren kwaliteit overheidsdienstverlening. Meting 2022. Kantar i.o.v. BZK.*

³³ *Programma Mens Centraal. "Inzichten uit onderzoek onder jongeren zonder vangnet", 2022.*

B Extra figuren en tabellen

B.1 Extra figuren en tabellen bij hoofdstuk 2

Tabel B.1 - Weet jij of je recht hebt op de volgende toeslagen? En zo ja, heb je ze ook aangevraagd? Studiefinanciering ('stufi'): een basisbeurs.

	Ja, en aangevraagd	Ja, maar (nog) niet aangevraagd	Nee, geen recht op	Ik weet niet of ik daar recht op heb
<i>Geslacht</i>				
Man (n=391)	68%	3%	23%	6%
Vrouw (n=909)	75%	4%	17%	4%
<i>Opleiding</i>				
MBO-niveau 1 of lager (n=54)	61%	5%	20%	14%
MBO-niveau 2, 3 of 4 (n=338)	64%	4%	27%	6%
HBO/Universiteit (n=959)	83%	3%	12%	2%
<i>Migratieachtergrond</i>				
Geen migratieachtergrond (n=1.124)	71%	4%	21%	4%
Niet-westerse migratieachtergrond (n=164)	79%	1%	11%	8%
Westerse migratieachtergrond (n=86)	65%	5%	23%	7%
<i>Psychische problemen</i>				
Ja (n=311)	63%	2%	27%	8%
Nee (n=1.074)	74%	4%	17%	4%
<i>Jeugdhulp</i>				
Ja (n=278)	63%	2%	27%	7%
Nee (n=1.058)	76%	4%	18%	3%
<i>Werk ouders</i>				
Werkloze ouders/ouders in de bijstand (n=69)	70%	2%	19%	8%
Geen werkloze ouders/ouders in de bijstand (n=1.264)	73%	4%	19%	4%
<i>Sociale steun</i>				
Altijd/vaak (n=1.116)	74%	4%	19%	3%
Soms (n=186)	69%	4%	19%	8%
(Bijna) nooit (n=55)	65%		16%	19%

Tabel B.2 - Weet jij of je recht hebt op de volgende toeslagen? En zo ja, heb je ze ook aangevraagd? Studiefinanciering ('stufi'): een aanvullende beurs.

	Ja, en aangevraagd	Ja, maar (nog) niet aangevraagd	Nee, geen recht op	Ik weet niet of ik daar recht op heb
<i>Geslacht</i>				
Man (n=391)	37%	4%	49%	10%
Vrouw (n=909)	42%	3%	44%	11%
<i>Opleiding</i>				
MBO-niveau 1 of lager (n=54)	56%	5%	27%	11%
MBO-niveau 2, 3 of 4 (n=338)	38%	3%	47%	12%
HBO/Universiteit (n=959)	40%	4%	48%	8%
<i>Migratieachtergrond</i>				
Geen migratieachtergrond (n=1.124)	36%	4%	51%	9%
Niet-westerse migratieachtergrond (n=164)	66%	3%	22%	10%
Westerse migratieachtergrond (n=86)	33%	5%	46%	16%
<i>Psychische problemen</i>				
Ja (n=311)	36%	3%	48%	13%
Nee (n=1.074)	42%	4%	45%	9%
<i>Jeugdhulp</i>				
Ja (n=278)	36%	3%	50%	12%
Nee (n=1.058)	41%	4%	46%	9%
<i>Werk ouders</i>				
Werkloze ouders/ouders in de bijstand (n=69)	56%	5%	27%	13%
Geen werkloze ouders/ouders in de bijstand (n=1.264)	39%	3%	48%	10%
<i>Sociale steun</i>				
Altijd/vaak (n=1.116)	39%	4%	48%	9%
Soms (n=186)	47%	3%	36%	13%
(Bijna) nooit (n=55)	50%	1%	37%	12%

Tabel B.3 - Weet jij of je recht hebt op de volgende toeslagen? En zo ja, heb je ze ook aangevraagd? Studiefinanciering ('stufi'): een lening.

	Ja, en aangevraagd	Ja, maar (nog) niet aangevraagd	Nee, geen recht op	Ik weet niet of ik daar recht op heb
<i>Geslacht</i>				
Man (n=391)	14%	32%	42%	12%
Vrouw (n=909)	15%	33%	37%	16%
<i>Opleiding</i>				
MBO-niveau 1 of lager (n=54)	23%	12%	56%	9%
MBO-niveau 2, 3 of 4 (n=338)	10%	23%	46%	20%
HBO/Universiteit (n=959)	18%	46%	27%	9%
<i>Migratieachtergrond</i>				
Geen migratieachtergrond (n=1.124)	14%	32%	39%	14%
Niet-westerse migratieachtergrond (n=164)	17%	32%	35%	16%
Westerse migratieachtergrond (n=86)	14%	35%	37%	14%
<i>Psychische problemen</i>				
Ja (n=311)	13%	27%	44%	16%
Nee (n=1.074)	15%	34%	36%	14%
<i>Jeugdhulp</i>				
Ja (n=278)	9%	26%	47%	18%
Nee (n=1.058)	16%	35%	38%	12%
<i>Werk ouders</i>				
Werkloze ouders/ouders in de bijstand (n=69)	16%	25%	41%	17%
Geen werkloze ouders/ouders in de bijstand (n=1.264)	15%	33%	39%	14%
<i>Sociale steun</i>				
Altijd/vaak (n=1.116)	14%	35%	39%	13%
Soms (n=186)	17%	30%	38%	15%
(Bijna) nooit (n=55)	21%	22%	31%	25%

Tabel B.4 - Weet jij of je recht hebt op de volgende toeslagen? En zo ja, heb je ze ook aangevraagd? Huurtoeslag.

	Ja, en aangevraagd	Ja, maar (nog) niet aangevraagd	Nee, geen recht op	Ik weet niet of ik daar recht op heb
<i>Geslacht</i>				
Man (n=391)	6%	4%	80%	10%
Vrouw (n=909)	8%	4%	72%	15%
<i>Opleiding</i>				
MBO-niveau 1 of lager (n=54)	8%	11%	66%	15%
MBO-niveau 2, 3 of 4 (n=338)	5%	5%	75%	15%
HBO/Universiteit (n=959)	8%	4%	78%	10%
<i>Migratieachtergrond</i>				
Geen migratieachtergrond (n=1.124)	6%	4%	78%	12%
Niet-westerse migratieachtergrond (n=164)	8%	9%	69%	14%
Westerse migratieachtergrond (n=86)	10%	3%	72%	15%
<i>Psychische problemen</i>				
Ja (n=311)	11%	3%	72%	14%
Nee (n=1.074)	5%	5%	77%	13%
<i>Jeugdhulp</i>				
Ja (n=278)	5%	2%	78%	16%
Nee (n=1.058)	7%	5%	77%	11%
<i>Werk ouders</i>				
Werkloze ouders/ouders in de bijstand (n=69)	2%	8%	79%	11%
Geen werkloze ouders/ouders in de bijstand (n=1.264)	6%	4%	77%	12%
<i>Sociale steun</i>				
Altijd/vaak (n=1.116)	6%	5%	78%	10%
Soms (n=186)	8%	6%	71%	15%
(Bijna) nooit (n=55)	4%	0%	62%	34%

Tabel B.5 - Weet jij of je recht hebt op de volgende toeslagen? En zo ja, heb je ze ook aangevraagd? Zorgtoeslag.

	Ja, en aangevraagd	Ja, maar (nog) niet aangevraagd	Nee, geen recht op	Ik weet niet of ik daar recht op heb
<i>Geslacht</i>				
Man (n=3ja91)	79%	6%	8%	7%
Vrouw (n=909)	84%	2%	7%	6%
<i>Opleiding</i>				
MBO-niveau 1 of lager (n=54)	49%	8%	33%	9%
MBO-niveau 2, 3 of 4 (n=338)	83%	5%	5%	7%
HBO/Universiteit (n=959)	89%	2%	4%	6%
<i>Migratieachtergrond</i>				
Geen migratieachtergrond (n=1.124)	86%	3%	6%	5%
Niet-westerse migratieachtergrond (n=164)	71%	5%	15%	9%
Westerse migratieachtergrond (n=86)	77%	9%	2%	12%
<i>Psychische problemen</i>				
Ja (n=311)	85%	4%	6%	6%
Nee (n=1.074)	81%	4%	7%	7%
<i>Jeugdhulp</i>				
Ja (n=278)	80%	4%	8%	7%
Nee (n=1.058)	84%	4%	7%	6%
<i>Werk ouders</i>				
Werkloze ouders/ouders in de bijstand (n=69)	75%	7%	12%	6%
Geen werkloze ouders/ouders in de bijstand (n=1.264)	84%	4%	6%	6%
<i>Sociale steun</i>				
Altijd/vaak (n=1.116)	86%	4%	6%	5%
Soms (n=186)	76%	5%	10%	9%
(Bijna) nooit (n=55)	72%	0%	10%	18%

Tabel B.6 - Weet jij of je recht hebt op de volgende toeslagen? En zo ja, heb je ze ook aangevraagd? Uitkering.

	Ja, en aangevraagd	Ja, maar (nog) niet aangevraagd	Nee, geen recht op	Ik weet niet of ik daar recht op heb
<i>Geslacht</i>				
Man	5%	4%	74%	16%
Vrouw	6%	2%	73%	19%
<i>Opleiding</i>				
MBO-niveau 1 of lager	11%	9%	63%	17%
MBO-niveau 2, 3 of 4	8%	4%	66%	22%
HBO/Universiteit	1%	1%	84%	13%
<i>Migratieachtergrond</i>				
Geen migratieachtergrond	5%	2%	77%	16%
Niet-westerse migratieachtergrond	6%	7%	69%	17%
Westerse migratieachtergrond	8%	3%	59%	30%
<i>Psychische problemen</i>				
Ja	14%	2%	57%	26%
Nee	3%	4%	78%	16%
<i>Jeugdhulp</i>				
Ja	13%	1%	62%	23%
Nee	3%	3%	79%	15%
<i>Werk ouders</i>				
Werkloze ouders/ouders in de bijstand	9%	6%	60%	25%
Geen werkloze ouders/ouders in de bijstand	5%	3%	76%	16%
<i>Sociale steun</i>				
Altijd/vaak	4%	3%	78%	14%
Soms	8%	5%	61%	26%
(Bijna) nooit	4%	3%	54%	40%

B.2 Extra figuren en tabellen bij hoofdstuk 3

Tabel B.7 - Hoe makkelijk of moeilijk vond je het om deze zaken te regelen? 'DigiD'.

Uitgesplitst naar achtergrondkenmerken.

	% (heel) moeilijk	% niet moeilijk, niet makkelijk	% (heel) makkelijk
Migratieachtergrond			
Geen migratieachtergrond (n=1.094)	5%	32%	63%
Niet-westerse migratieachtergrond (n=156)	14%	29%	57%
Westerse migratieachtergrond (n=82)	6%	33%	62%
Opleiding			
MBO-niveau 1 of lager (n=42)*	32%	47%	21%
MBO-niveau 2, 3 of 4 (n=330)	5%	34%	61%
HBO/Universiteit (n=939)	4%	27%	69%
Psychische problemen			
Wel psychische problemen (n=298)	11%	31%	58%
Geen psychische problemen (n=1.042)	6%	31%	63%
Jeugdhulp			
Wel jeugdhulp (n=261)	9%	29%	62%
Geen jeugdhulp (n=1.037)	6%	31%	63%
Werk ouders			
Wel werkloze ouders/ouders in bijstand (n=63)	10%	32%	58%
Geen werkloze ouders/ouders in bijstand (n=1.233)	7%	32%	62%
Sociale steun			
(Bijna) nooit (n=50)	13%	44%	43%
Soms (n=177)	10%	42%	47%
Altijd/vaak (n=1.091)	5%	28%	66%

*Het aantal waarnemingen is beperkt. Deze uitkomsten zijn indicatief.

**Tabel B.8 - Hoe makkelijk of moeilijk vond je het om deze zaken te regelen? 'Zorgverzekering afsluiten'.
Uitgesplitst naar achtergrondkenmerken.**

	% (heel) moeilijk	% niet moeilijk, niet makkelijk	% (heel) makkelijk
Migratieachtergrond			
Geen migratieachtergrond (n=1.086)	18%	43%	39%
Niet-westerse migratieachtergrond (n=157)	13%	49%	39%
Westerse migratieachtergrond (n=78)	27%	41%	32%
Opleiding			
MBO-niveau 1 of lager (n=50)	24%	57%	19%
MBO-niveau 2, 3 of 4 (n=325)	15%	45%	39%
HBO/Universiteit (n=929)	21%	39%	40%
Psychische problemen			
Wel psychische problemen (n=300)	22%	50%	27%
Geen psychische problemen (n=1.030)	17%	41%	41%
Jeugdhulp			
Wel jeugdhulp (n=263)	22%	45%	33%
Geen jeugdhulp (n=1.027)	18%	42%	40%
Werk ouders			
Wel werkloze ouders/ouders in bijstand (n=66)	16%	44%	40%
Geen werkloze ouders/ouders in bijstand (n=1.219)	19%	44%	37%
Sociale steun			
(Bijna) nooit (n=52)	9%	54%	37%
Soms (n=178)	20%	50%	30%
Altijd/vaak (n=1.078)	19%	42%	40%

*Het aantal waarnemingen is beperkt. Deze uitkomsten zijn indicatief.

**Tabel B.9 - Hoe makkelijk of moeilijk vond je het om deze zaken te regelen? 'Donorregister invullen'.
Uitgesplitst naar achtergrondkenmerken.**

	% (heel) moeilijk	% niet moeilijk, niet makkelijk	% (heel) makkelijk
Migratieachtergrond			
Geen migratieachtergrond (n=762)	4%	13%	83%
Niet-westerse migratieachtergrond (n=67)	10%	16%	74%
Westerse migratieachtergrond (n=51)	0%	18%	82%
Opleiding			
MBO-niveau 1 of lager (n=17)*	21%	30%	49%
MBO-niveau 2, 3 of 4 (n=201)	5%	17%	78%
HBO/Universiteit (n=650)	2%	10%	88%
Psychische problemen			
Wel psychische problemen (n=184)	4%	10%	86%
Geen psychische problemen (n=703)	4%	15%	81%
Jeugdhulp			
Wel jeugdhulp (n=175)	6%	10%	85%
Geen jeugdhulp (n=684)	4%	14%	82%
Werk ouders			
Wel werkloze ouders/ouders in bijstand (n=39)*	0%	12%	88%
Geen werkloze ouders/ouders in bijstand (n=818)	4%	13%	83%
Sociale steun			
(Bijna) nooit (n=27)*	8%	42%	50%
Soms (n=106)	2%	8%	90%
Altijd/vaak (n=737)	4%	13%	83%

*Het aantal waarnemingen is beperkt. Deze uitkomsten zijn indicatief.

**Tabel B.10 - Hoe makkelijk of moeilijk vond je het om deze zaken te regelen? 'Belastingaangifte doen'.
Uitgesplitst naar achtergrondkenmerken.**

	% (heel) moeilijk	% niet moeilijk, niet makkelijk	% (heel) makkelijk
Migratieachtergrond			
Geen migratieachtergrond (n=797)	25%	36%	39%
Niet-westerse migratieachtergrond (n=100)	26%	34%	40%
Westerse migratieachtergrond (n=48)*	31%	41%	28%
Opleiding			
MBO-niveau 1 of lager (n=23)*	53%	25%	22%
MBO-niveau 2, 3 of 4 (n=240)	22%	43%	36%
HBO/Universiteit (n=668)	28%	32%	40%
Psychische problemen			
Wel psychische problemen (n=197)	25%	35%	40%
Geen psychische problemen (n=753)	26%	37%	37%
Jeugdhulp			
Wel jeugdhulp (n=177)	27%	40%	33%
Geen jeugdhulp (n=748)	26%	35%	39%
Werk ouders			
Wel werkloze ouders/ouders in bijstand (n=43)*	22%	34%	44%
Geen werkloze ouders/ouders in bijstand (n=876)	26%	37%	37%
Sociale steun			
(Bijna) nooit (n=27)*	34%	39%	27%
Soms (n=122)	39%	33%	29%
Altijd/vaak (n=785)	23%	38%	39%

*Het aantal waarnemingen is beperkt. Deze uitkomsten zijn indicatief.

**Tabel B.11 - Hoe makkelijk of moeilijk vond je het om deze zaken te regelen? 'Basisbeurs aanvragen'.
Uitgesplitst naar achtergrondkenmerken.**

	% (heel) moeilijk	% niet moeilijk, niet makkelijk	% (heel) makkelijk
Migratieachtergrond			
Geen migratieachtergrond (n=870)	5%	27%	67%
Niet-westerse migratieachtergrond (n=133)	10%	43%	47%
Westerse migratieachtergrond (n=61)	9%	27%	64%
Opleiding			
MBO-niveau 1 of lager (n=33)*	22%	75%	3%
MBO-niveau 2, 3 of 4 (n=223)	6%	33%	61%
HBO/Universiteit (n=800)	4%	22%	74%
Psychische problemen			
Wel psychische problemen (n=216)	5%	27%	69%
Geen psychische problemen (n=854)	7%	30%	63%
Jeugdhulp			
Wel jeugdhulp (n=188)	7%	24%	69%
Geen jeugdhulp (n=857)	6%	31%	63%
Werk ouders			
Wel werkloze ouders/ouders in bijstand (n=54)	9%	51%	40%
Geen werkloze ouders/ouders in bijstand (n=988)	6%	28%	65%
Sociale steun			
(Bijna) nooit (n=38)	16%	36%	47%
Soms (n=142)	7%	43%	50%
Altijd/vaak (n=880)	6%	27%	68%

*Het aantal waarnemingen is beperkt. Deze uitkomsten zijn indicatief.

Tabel B.12 - Hoe makkelijk of moeilijk vond je het om deze zaken te regelen? 'Aanvullende beurs aanvragen'.

Uitgesplitst naar achtergrondkenmerken.

	% (heel) moeilijk	% niet moeilijk, niet makkelijk	% (heel) makkelijk
Migratieachtergrond			
Geen migratieachtergrond (n=422)	9%	31%	61%
Niet-westerse migratieachtergrond (n=101)	11%	46%	43%
Westerse migratieachtergrond (n=32)*	23%	19%	59%
Opleiding			
MBO-niveau 1 of lager (n=32)*	19%	70%	11%
MBO-niveau 2, 3 of 4 (n=131)	10%	32%	58%
HBO/Universiteit (n=389)	9%	24%	67%
Psychische problemen			
Wel psychische problemen (n=105)	12%	28%	60%
Geen psychische problemen (n=455)	10%	34%	56%
Jeugdhulp			
Wel jeugdhulp (n=99)	12%	29%	59%
Geen jeugdhulp (n=437)	10%	32%	58%
Werk ouders			
Wel werkloze ouders/ouders in bijstand (n=42)*	7%	60%	33%
Geen werkloze ouders/ouders in bijstand (n=495)	12%	29%	59%
Sociale steun			
(Bijna) nooit (n=24)*	11%	43%	45%
Soms (n=91)	12%	52%	36%
Altijd/vaak (n=437)	10%	26%	63%

*Het aantal waarnemingen is beperkt. Deze uitkomsten zijn indicatief.

**Tabel B.13 - Hoe makkelijk of moeilijk vond je het om deze zaken te regelen? 'Lening aanvragen'.
In ongewogen aantallen. Uitgesplitst naar achtergrondkenmerken.**

	% (heel) moeilijk	% niet moeilijk, niet makkelijk	% (heel) makkelijk
Migratieachtergrond			
Geen migratieachtergrond (n=176)	15	46	115
Niet-westerse migratieachtergrond (n=25)	4	9	12
Westerse migratieachtergrond (n=15)	2	4	9
Opleiding			
MBO-niveau 1 of lager (n=12)	4	8	
MBO-niveau 2, 3 of 4 (n=39)	6	15	18
HBO/Universiteit (n=166)	11	36	119
Psychische problemen			
Wel psychische problemen (n=51)	4	13	34
Geen psychische problemen (n=167)	17	46	104
Jeugdhulp			
Wel jeugdhulp (n=32)	4	9	19
Geen jeugdhulp (n=173)	17	44	112
Werk ouders			
Wel werkloze ouders/ouders in bijstand (n=15)	1	6	8
Geen werkloze ouders/ouders in bijstand (n=197)	20	50	127
Sociale steun			
(Bijna) nooit (n=11)		7	4
Soms (n=33)	6	8	19
Altijd/vaak (n=169)	15	41	113

**Tabel B.14 - Hoe makkelijk of moeilijk vond je het om deze zaken te regelen? 'Zorgtoeslag aanvragen'.
Uitgesplitst naar achtergrondkenmerken.**

	% (heel) moeilijk	% niet moeilijk, niet makkelijk	% (heel) makkelijk
Migratieachtergrond			
Geen migratieachtergrond (n=989)	10%	33%	57%
Niet-westerse migratieachtergrond (n=126)	15%	37%	48%
Westerse migratieachtergrond (n=69)	21%	27%	51%
Opleiding			
MBO-niveau 1 of lager (n=25)*	61%	28%	12%
MBO-niveau 2, 3 of 4 (n=287)	13%	40%	47%
HBO/Universiteit (n=860)	6%	28%	65%
Psychische problemen			
Wel psychische problemen (n=274)	17%	34%	49%
Geen psychische problemen (n=918)	11%	33%	57%
Jeugdhulp			
Wel jeugdhulp (n=235)	17%	30%	54%
Geen jeugdhulp (n=923)	11%	33%	56%
Werk ouders			
Wel werkloze ouders/ouders in bijstand (n=57)	10%	41%	50%
Geen werkloze ouders/ouders in bijstand (n=1.099)	13%	32%	55%
Sociale steun			
(Bijna) nooit (n=45)*	12%	42%	46%
Soms (n=147)	18%	39%	43%
Altijd/vaak (n=985)	11%	32%	58%

*Het aantal waarnemingen is beperkt. Deze uitkomsten zijn indicatief.

Contactgegevens

Ipsos I&O Enschede

Zuiderval 70

Postbus 563

7500 AN Enschede

053 - 200 52 00

KVK-nummer 08198802

nl-info-publiek@ipsos.com

www.ipsos-publiek.nl

Ipsos I&O Amsterdam

Piet Heinkade 55

1019 GM Amsterdam

020 - 308 48 00

nl-info-publiek@ipsos.com

www.ipsos-publiek.nl

