

Marlinda van der Hoff
Marije Voorwinden

Hoe kunnen jongeren het beste worden voorbereid op de digitale overheid?



Wat zijn, naast een onderwijsprogramma, andere manieren om jongeren te ondersteunen?

1 Inleiding

Stichting Digisterker ontwikkelt educatieve programma's voor minder digitaal vaardige (jong) volwassen burgers in de samenleving. Het doel van de programma's is om (jong)volwassenen te leren om zelfstandig, veilig en met voldoende zelfvertrouwen te werken met de digitale diensten van maatschappelijke organisaties, in het bijzonder die van de overheid. Stichting Digisterker richt zich op diverse doelgroepen; één daarvan is leerlingen in het vmbo en mbo. Voor deze groep heeft Stichting Digisterker het online lesprogramma *Doe je digiding! Jongeren en de digitale overheid* ontwikkeld. Hiermee worden jongeren voorbereid op de omgang met de digitale diensten van de overheid en op het regelen van digitale zaken voordat ze 18 jaar worden. Denk bijvoorbeeld aan het aanvragen van studiefinanciering, het regelen van een zorgverzekering en zorgtoeslag, of aan de teruggaaf inkomstenbelasting bij een bijbaan.

Om zoveel mogelijk jongeren te kunnen ondersteunen bij de omgang met de digitale overheid, is Stichting Digisterker bezig met het uitrollen van het lesprogramma op zoveel mogelijk scholen. De adoptie van het lesprogramma door meer scholen kost tijd. Daarnaast is een deel van de doelgroep niet goed bereikbaar via het onderwijs, en worden sommige jongeren liever op andere plekken geholpen bij dit soort zaken dan op school. Daarom heeft Stichting Digisterker het Verwey-Jonker Instituut gevraagd om te onderzoeken of jongeren ook via andere wegen geïnformeerd kunnen worden over, en ondersteuning kunnen krijgen bij, de omgang met de digitale overheid. Deze onderzoeksopdracht is onderdeel van een breder programma, gericht op jongeren en de digitale overheid, dat Stichting Digisterker met subsidie van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties uitvoert.

Onderzoeksvraag

De hoofdvraag van het onderzoek luidt:

Wat zijn alternatieve aanpakken om jongeren tussen 15 en 21 jaar voor te bereiden op de omgang met diensten van de digitale overheid, anders dan via een onderwijsprogramma?

Voor het voeren van de gesprekken met jongeren, ouders en professionals – zie ook de uitleg onder Onderzoeksaanpak – gebruikten we een aantal vragen als instrument of basis:

1. Over welke onderwerpen met betrekking tot de diensten van de digitale overheid en andere digitale zaken rondom 18 jaar willen jongeren het liefst geïnformeerd dan wel geholpen worden?
2. In welke vorm worden jongeren het liefst geïnformeerd/geholpen?
3. Op welke plekken en door welke mensen/functionarissen worden jongeren het liefst geïnformeerd/geholpen? Waar en hoe brengen jongeren online en offline hun tijd door, en in hoeverre is het mogelijk om hierbij aan te sluiten om jongeren te bereiken met informatieve boodschappen?
4. Op welke manieren bereiken andere (maatschappelijke) organisaties jongeren met informatieve boodschappen, anders dan via het onderwijs? Wat zijn de ervaringen hierbij?
5. Bij welke maatschappelijke organisaties en beleidsthema's zou ondersteuning van jongeren rond het thema digitale overheid het beste kunnen aansluiten/worden belegd (naast de onderwijscontext)? Om welke concrete partijen gaat het en staan zij open voor uitvoering?
6. Hoe zou een concrete methode of aanpak voor Stichting Digisterker eruit (kunnen) zien om jongeren buiten het onderwijsprogramma te bereiken?

Doel van het onderzoek is om concrete adviezen te formuleren voor Stichting Digisterker, met betrekking tot een aanpak voor het informeren en ondersteunen van jongeren bij de omgang met diensten van de digitale overheid, naast de aanpak van het al bestaande onderwijsprogramma.

Leeswijzer

Deze publicatie is als volgt opgebouwd. Eerst zetten we de onderzoeksaanpak uiteen. Vervolgens

beschrijven we kort de huidige aanpakken van Stichting Digisterker. Daarna gaan we in op de onderzoeksresultaten: we zetten de ervaringen van jongeren, ouders en professionals uiteen als het gaat om het regelen van zaken met de digitale overheid, en om het bereiken, informeren en ondersteunen van jongeren hierbij. We sluiten af met praktische adviezen waarmee Stichting Digisterker aan de slag kan gaan, en met algemene aanbevelingen.

2 Onderzoeksaanpak

Focusgroep met professionals

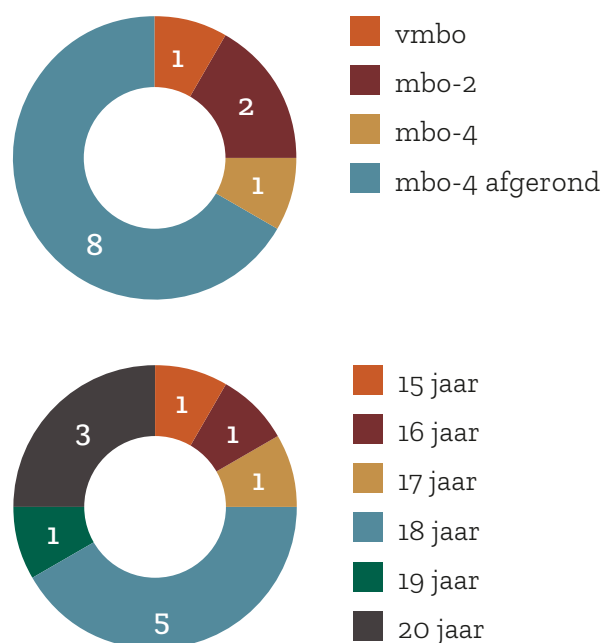
Op 9 maart 2021 organiseerden we een online focusgroep met professionals. Naast het Verwey-Jonker Instituut en Stichting Digisterker waren er 12 deelnemers vanuit diverse (typen) organisaties en beroepsgroepen aanwezig (zie bijlage). Zij vulden de inzichten aan die we reeds via een beknopte deskresearch hadden opgedaan (zie bijlage voor geraadpleegde bronnen). De vragen die centraal stonden, waren:

- Waar lopen jongeren naar jouw idee tegenaan bij het regelen van praktische zaken via de digitale overheid?
- Waar hebben ze nog onvoldoende kennis over of missen ze vaardigheden?
- Hoe zijn organisaties/professionals zelf bezig om jongeren te bereiken en ondersteunen bij het regelen van (digitale) praktische zaken?
- Wat zijn jullie ervaringen hierbij, en wat kunnen we hiervan leren?

Groepsgesprekken met jongeren en ouders

In de periode februari tot mei 2021 hebben we vijf groepsgesprekken georganiseerd om met jongeren uit het vmbo en mbo in gesprek te gaan over hun ervaringen met digitale overheidszaken. Door met jongeren van verschillende leeftijden te spreken, was het mogelijk om zowel vooruit te blikken en verwachtingen te bespreken, als om terug te blikken en te reflecteren. De groepjes zijn gevormd op basis van leeftijd; een groepje voor de leeftijd 15-16 jaar; drie

groepjes voor de leeftijd 17-19 jaar; en een groepje voor de leeftijd 20-21 jaar. In totaal hebben we 12 jongeren gesproken, waarvan negen meiden en drie jongens. Zie de figuur voor een overzicht van verdeling naar leeftijd en opleidingsniveau.



Ook hebben we een groepsgesprek georganiseerd met vier ouders van jongeren uit het vmbo en mbo. Met deze ouders gingen we in gesprek over hun ervaringen wat betreft het regelen van digitale overheidszaken door hun kinderen, en wat hierbij voor ondersteuning nodig is.

De werving voor de groepsgesprekken met jongeren en ouders vond plaats via de eigen netwerken van

de medewerkers van Stichting Digisterker en het Verwey-Jonker Instituut. De groepsgesprekken vonden digitaal plaats, via Microsoft Teams.

Reflectiesessie met professionals

Op 19 april 2021 organiseerden we een online reflectiesessie met professionals. Naast het Verwey-Jonker Instituut en Stichting Digisterker waren er negen deelnemers vanuit diverse (typen) organisaties en

beroepsgroepen, waarvan vier ook eerder bij de focusgroep aanwezig waren. Zij reflecteerden op de (voorlopige) bevindingen uit het onderzoek, op basis van de beknopte deskresearch, de focusgroep en enkele gesprekken met jongeren. Daarbij bespraken we ook wat Stichting Digisterker en andere organisaties kunnen doen om meer jongeren te bereiken, om ze te informeren en ondersteunen bij de omgang met de diensten van de digitale overheid.

3 De aanpakken van Stichting Digisterker

Doe je digiding! Jongeren en de digitale overheid

Het online lesprogramma, te vinden op www.doejedishiding.nl, is bedoeld voor vierdejaars vmbo-leerlingen en eerstejaars mbo-leerlingen. De modules bereiden voor op het zelfstandig gebruik kunnen maken van diensten van de digitale overheid. Er zijn inmiddels acht lesmodules:

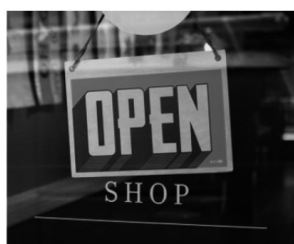
- Overheid, burger & DigiD
- Identiteit
- Bijbaan
- Studeren
- Verkeer & vervoer
- Zorg
- Bank & geldzaken
- Wonen

In totaal komen er tien modules beschikbaar in 2021.

Elke lesmodule start met een korte animatie als inleiding op de inhoud van de module. De lesmodules bevatten veel praktische opdrachten. Er wordt veelvuldig gebruik gemaakt van video's die aansluiten bij de belevingswereld van de leerlingen. Elke module bevat ook één of meerdere stappenplannen die leerlingen kunnen gebruiken wanneer ze iets met de digitale overheid willen/moeten regelen.

Opdracht 5, 6, 7

Als klant kun je bij de overheid van alles aanvragen en ophalen. Een nieuw paspoort of ID-kaart, een rijbewijs en nog veel meer. Is de overheid dan een soort (web)winkel? En hoe kom je daar dan binnen?



5 De burger als klant

Klant ben je bij een kledingzaak of warenhuis, maar toch niet bij de overheid?

a. Maak de opdracht hieronder.
Gebruik hierbij [Google](https://www.google.nl).

Klik alle producten en diensten aan die je bij de overheid kunt kopen of aanvragen. Het zijn er 8.

uitkering - televisie - verblijfsvergunning - voedsel - paspoort - rijbewijs - schouwburgkaartje - parkeervergunning - DigiD - reis - belastingaangifte - subsidie

Inhoud module

- OVERHEID
- Opdracht 1, 2, 3
- Opdracht 4, 5, 6
- Kennischeck
- BURGER EN DIGID
- Opdracht 1, 2, 3, 4
- Opdracht 5, 6, 7
- Kennischeck
- AAN DE SLAG
- WOORDEN OEFENEN

Terug naar Overheid, burger en DigiD

● Uitleg aanvragen/activeren DigiD

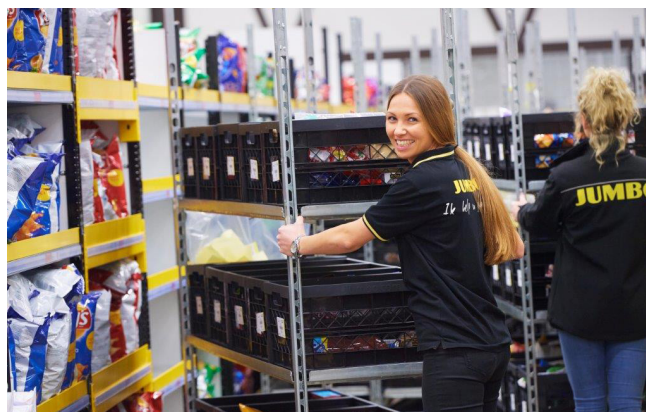
Voorbeeld van opdrachten uit de module Overheid, burger & DigiD van Doe je digiding!

Docenten kunnen kosteloos accounts aanvragen voor *Doe je digiding!*. Met een account kunnen leerlingen de inhoud van de lesmodules bekijken en de opdrachten maken. Een account is voor een heel schooljaar geldig.

Digidingen-desk. Inloopspreekuur digitale overheid

Digidingen-desk is, met subsidie van de Koninklijke Bibliotheek, ontwikkeld door Stichting Digisterker in samenwerking met en voor bibliotheken. Het is ontwikkeld voor bibliotheken die, al dan niet in samenwerking met scholen, een inloopspreekuur digitale overheid voor jongeren willen inrichten.

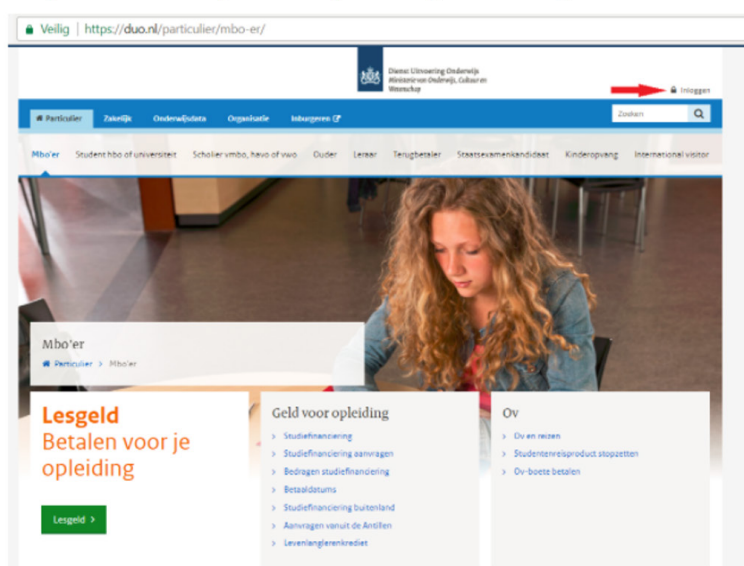
Digidingen-desk bevat een online en een offline component. De online component is de website www.digidingen-desk.nl. Deze site bevat zowel informatie voor coördinatoren en begeleiders in de bibliotheek over het gebruik van de website, als stappenplannen en instructiefilmpjes over verschillende digitale overheidsdiensten voor jongeren en hun ouders/opvoeders. De offline component omhelst begeleiding in de bibliotheek door een getrainde medewerker van de bibliotheek.



Wanneer jongeren vragen hebben over de omgang met de diensten van de digitale overheid, kunnen ze naar het inloopspreekuur in de bibliotheek komen. Jongeren (en hun ouders/opvoeders) kunnen daar informatie zoeken via een computer waarop de website www.digidingen-desk.nl is geopend, en ze kunnen zo nodig hulp krijgen van een getrainde medewerker in de bibliotheek.

De website www.digidingen-desk.nl is op dit moment alleen toegankelijk met een wachtwoord dat, op aanvraag, door Stichting Digisterker wordt verstrekt aan bibliotheken en andere organisaties die jongeren begeleiden.

2. Log in op **Mijn DUO** met je DigiD met sms-controle om het studentenreisproduct aan te vragen. Download [hier](#) het *Stappenplan Studentenreisproduct mbo aanvragen* en print het uit: handig om erbij te houden als je een reisproduct gaat aanvragen.



www.duo.nl: de website waarop je in kunt loggen op Mijn DUO (zie rode pijl rechtsboven in de afbeelding, die wijst naar de inlogknop **Inloggen**)

Onderdeel uit het stappenplan Aanvragen studentenreisproduct uit Digidingen-desk

4 Onderzoeksresultaten

Hieronder gaan we in op de ervaringen van jongeren, ouders en professionals als het gaat om het regelen van zaken met de digitale overheid, en het bereiken, informeren en ondersteunen van jongeren hierbij.

Jongeren en ouders over de omgang met de digitale overheid

We hebben jongeren en ouders bevraagd over hun ervaringen met het regelen van digitale overheidszaken, de communicatie vanuit de overheid hierover, welke ondersteuning jongeren krijgen bij het regelen van overheidszaken en waar verdere ondersteuningsbehoeften liggen. Hoewel we de bevindingen niet volledig kunnen generaliseren en er geen harde uitspraken aan kunnen verbinden – vanwege het beperkte aantal personen met wie we hebben gesproken (12 jongeren en vier ouders) – geven de uitkomsten van deze gesprekken een indruk van de ervaringen van de doelgroepen: jongeren op het vmbo en mbo en hun ouders/opvoeders.

Communicatie over digitale overheidszaken

Jongeren weten vaak vanuit hun netwerk, vrienden en familie, dat ze bepaalde digitale overheidszaken moeten regelen. Daarnaast ontvangen veel jongeren voor de meeste overheidszaken die zij moeten regelen, een mail en/of brief. De meesten vinden deze herinnering via een mail en/of brief fijn; het is een fysieke herinnering om actie te ondernemen. De ouders met wie wij gesproken hebben, benadrukken dat alleen

een brief niet voldoende is om hun kinderen aan te zetten tot actie.

Een herinnering via een brief is handig: *"Ik kreeg een brief. Ja ik vond het wel handig. Ja de brief was prima te lezen"* – jongen, 17 jaar

Voor het aanvragen van teruggaaf inkomstenbelasting ontvang je niet altijd een bericht van de overheid. Jongeren horen vanuit hun netwerk dat zij dit moeten regelen wanneer ze een bijbaan hebben. Niet alle jongeren zijn hiervan op de hoogte, waardoor een aantal jongeren met wie wij gesproken hebben, nog nooit belastingaangifte hebben gedaan, ondanks dat ze een bijbaan hebben. Verder geven meerdere ouders aan dat hun kinderen, bij vertraging van de studie, studententegemoetkoming zijn misgelopen, omdat er niet naar hen gecommuniceerd is dat zij hiervoor in aanmerking kwamen.

Ervaren knelpunten in de omgang met de digitale overheid

Jongeren vinden het ingewikkeld dat ze in één keer veel verschillende overheidszaken moeten regelen, wanneer ze 18 jaar worden. Wat dit nog ingewikkelder maakt, is dat veel overheidszaken via verschillende kanalen (verschillende apps, websites en mailboxen) geregeld moeten worden. Verder geven jongeren aan achtergrondinformatie te missen over digitale overheidszaken.

Herinneringen vanuit het sociale netwerk:

"En hoe wist je dat je dat soort dingen moest regelen?" "Nou vooral van m'n moeder. En bijna al mijn vrienden zijn 20 dus toen wist ik al dat, toen ik 15 was, dat DUO bestond en hoe dat in z'n werk ging" – meisje, 18 jaar

"Het is echt bij de hand nemen en helpen, en vanuit school en social media wordt niks gedaan, dat vind ik zonde. Met zo'n brief doen ze niet echt iets" – ouder

Veel verschillende dingen in één keer regelen: *"Ik vond het meer lastig dat het allemaal verschillende dingen zijn die je in één keer moet regelen"* – meisje, 20 jaar

Jongeren ervaren minder moeilijkheden bij het regelen van zaken met de digitale overheid waarbij de stappen voor alle jongeren gelijk zijn, waar niet veel persoonsspecifieke informatie van jongeren nodig is, en waar veranderingen in de financiële situatie niet van invloed zijn, zoals het aanvragen van DigiD en het studentenreisproduct.

Het wordt complexer op het moment dat de te ondernemen stappen niet voor iedereen gelijk zijn, bijvoorbeeld bij het regelen van een zorgverzekering. Jongeren moeten hier zelf keuzes maken, en missen achtergrondkennis over welke keuze het best is.

Ook vinden jongeren het moeilijker wanneer veel persoonsspecifieke informatie van hen nodig is, bijvoorbeeld bij het regelen van studiefinanciering en het terugvragen van inkomstenbelasting. De termen die gehanteerd worden, begrijpen jongeren niet altijd, en de gegeven toelichting is meestal onvoldoende.

Tenslotte ervaren jongeren moeilijkheden wanneer hun financiële situatie verandert. Dit kan gevolgen hebben voor de toeslagen die zij ontvangen. Jongeren hebben moeite met het up-to-date houden van deze gegevens, wat een boete of uiteindelijk schulden tot gevolg kan hebben.

Missen van achtergrondinformatie: *"Ik kijk naar mijn rekening en er komt geld op en er gaat ook weer geld af en verder weet ik niet wat het allemaal is zeg maar"* – meisje, 18 jaar



Ondersteuning vanuit het sociale netwerk:
"Maar ik doe dat dan vooral met mijn moeder. Alleen met zo'n brief lukt het me niet. Zelf kom ik er niet uit" – meisje, 18 jaar

Ondersteuning bij de omgang met de digitale overheid

De meeste jongeren met wie wij gesproken hebben, krijgen ondersteuning vanuit hun familie en vrienden bij het regelen van digitale overheidszaken. Ook de ouders met wie wij gesproken hebben, geven aan dat zij een belangrijke rol spelen in de ondersteuning bij het regelen van deze overheidszaken. Zonder deze ondersteuning lukt het de jongeren vaak niet, vertellen ze. De meeste jongeren ontvangen buiten hun netwerk geen ondersteuning hierbij.

Met betrekking tot het regelen van meer complexe zaken met de digitale overheid, geven jongeren aan dat hun netwerk (familie en vrienden) hen niet altijd kan helpen, omdat het hen ook aan kennis ontbreekt.

Ondersteuning vanuit netwerk niet altijd voldoende: *"Er zit dan wel een vraagteken bij uitleg maar die wordt er niet heel veel duidelijker op. Ik heb dan het idee dat ik er nog steeds niet uit kom. Mijn moeder heeft het ook al bij mijn zussen moeten doen, dus die heeft het wel al vaker gedaan en ook meer kennis. Maar soms heeft zij er ook wel beetje vraagtekens bij, het is voor haar ook alweer lang geleden en het verandert vaak volgens mij"* – meisje, 18 jaar

Tips van jongeren en ouders voor verbetering van de ondersteuning

- Jongeren ontvangen graag informatie over **welke** digitale overheidszaken ze **wanneer** moeten regelen, en **hoe** en **waarom** ze dit moeten doen.
- De voorkeur gaat uit naar ondersteuning vanuit **school**, een plek waar de meeste jongeren bereikt kunnen worden.
- De voorkeur gaat uit naar **video's** (bijv. via YouTube), **voorlichting en oefenmateriaal**.
- Jongeren en ouders ontvangen daarnaast ook graag een **checklist** met welke digitale overheidszaken jongeren moeten regelen, en een **stappenplan** met hoe zij dit moeten regelen, zodat ze hier altijd naar terug kunnen grijpen.
- De taal die gehanteerd wordt, moet **eenvoudig zijn**. Berichtgeving moet **kort** en **duidelijk** zijn.
- Ouders en sommige jongeren geven de tip om een campagne te houden via **social media**, om jongeren te herinneren aan het regelen van digitale overheidszaken. Sommige jongeren geven echter aan social media géén geschikte plek te vinden, omdat zij in hun vrije tijd hier niet aan herinnerd willen worden.
- Jongeren en ouders zouden het fijn vinden om de mogelijkheid te hebben om hun vragen te stellen via een online **chatfunctie**. Een fysiek inloopspreekuur of een vast contactpersoon heeft niet de voorkeur. Jongeren vinden het belangrijk om laagdrempelig snel een vraag te kunnen stellen.
- Jongeren en ouders zijn enthousiast over het idee van een **website** waarop ze een checklist kunnen zien met wanneer ze wat moeten doen, en een uitleg met hoe ze dit moeten doen (bijv. aan de hand van een filmpje). Ouders willen ook graag gebruik maken van deze website.

Voorkeur voor school: "Dan denk ik van waarom heb ik geschiedenis want daar heb ik geen zak aan, maar vertel me wat over Belastingdienst" – meisje, 18 jaar

"Ondersteuning vanuit school zou ik fijn vinden. Dat ze uitleggen waar het over gaat, zodat het minder abstract wordt. Als ik meer erover zou weten, zou ik meer het gevoel hebben dat ik het zelf ook kan" – meisje, 18 jaar

"Ik zou het goed vinden als ze op de middelbare school wat meer aandacht besteden aan dit soort zaken, want ook niet alle ouders hebben de capaciteit om hier zelf goed in te duiken" – ouder

Voorkeur voor social media: "Ik denk dat het heel zinvol zou zijn als bijvoorbeeld Tim Hofman ofzo er een keer een vlog over zou maken. Ik denk dat die manier de beste informatieoverdracht is. Dat die ze meenemen. Ik denk dat mijn jongste dochter daar ontzettend mee geholpen zou zijn. Die heeft een andere manier van informatie tot zich nemen" – ouder

Voorkeur voor interactieve lessen: "Ik denk dat ik de meeste informatie binnen krijg als het verteld wordt. Een filmpje bijvoorbeeld. Bij een brief ga ik te moeilijk nadenken. Iemand moet het tegen mij vertellen" – jongen, 16 jaar

Fysieke checklists zijn handig: *"Ik denk dat handmatige post nog steeds het best is. Dat je dan gewoon een checklist krijgt van 'dit moet je doen en dit moet je doen'..." – meisje, 18 jaar*

Belang van eenvoudige taal: *"En dan gewoon een kort en krachtig bericht met 'dit moet je doen'. Nu is het zo formeel, en dan heb je snel de neiging hulp te vragen, terwijl ik het waarschijnlijk ook zelf zou kunnen" – meisje, 18 jaar*

Ervaringen van professionals

We hebben met professionals gediscussieerd over de knelpunten waar jongeren tegenaan lopen bij het regelen van zaken met de digitale overheid, wat werkt bij het ondersteunen van jongeren bij dit soort zaken, en wat Stichting Digisterker kan doen om ervoor te zorgen dat jongeren beter worden bereikt en ondersteund. We bespraken niet alleen concrete tips voor Stichting Digisterker, maar ook algemene aanbevelingen over het beter bereiken en ondersteunen van jongeren bij het regelen van zaken met de digitale overheid.

Ondersteuningsnetwerk rondom jongeren

Volgens de professionals die deelnamen aan de focusgroep en/of de reflectiesessie, vormen naast ouders ook contactpersonen op scholen en jongerenwerkers (en andere maatschappelijk werkers) belangrijke personen of functionarissen binnen het ondersteuningsnetwerk, als het gaat om het informeren en ondersteunen van jongeren bij het regelen van digitale overheidszaken. De ervaring is dat scholen steeds meer vragen krijgen van jongeren en hun ouders over zaken die niet direct met school te maken hebben, waaronder over de omgang met de digitale overheid. Jongeren zijn niet snel geneigd om een bezoek te brengen aan de bibliotheek voor informatie hierover. Tegelijkertijd is er bij ouders, mentoren, decanen en jongerenwerkers – over het algemeen – onvoldoende

kennis aanwezig over het regelen van digitale zaken door jongeren rond 18 jaar.

Onvoldoende kennis bij intermediairs: *"Ik heb gemerkt dat de kennis bij de leerkrachten, de professionals op school, ook te weinig is. Ik ben nu steeds lerende en ik weet nu dat de tegemoetkoming scholieren aangevraagd kan worden als ze 18 zijn en op een praktijkschool zitten" – docent*

De professionals vinden het belangrijk dat ouders beter worden betrokken bij het regelen van digitale zaken bij jongeren rond 18 jaar. Zo zouden gemeenten, naast jongeren, ook ouders kunnen bereiken wanneer hun kind bijna 18 jaar is. Bijvoorbeeld door niet alleen een brief te sturen aan een jongere wanneer die 18 jaar wordt, maar ook aan de ouder(s)/opvoeder(s) van deze jongere. Daarnaast kan Stichting Digisterker ouders beter betrekken door binnen het online lesprogramma *Doe je digiding!* huiswerkopdrachten mee te geven waarbij leerlingen in gesprek gaan met hun ouders. Verder vinden de professionals het belangrijk dat Stichting Digisterker verbindingen legt met diverse typen beroepsgroepen – waaronder mentoren, decanen, jongerenwerkers en maatschappelijk werkers – zodat zij bekend worden met het materiaal en jongeren beter kunnen ondersteunen.

Belang van het bereiken van ouders: *"Ouders als intermediair vind ik heel belangrijk. Voor veel ouders is de informatie verouderd. Al is het maar om hun kennis bij te schaven, zodat ze hun kind kunnen helpen. Sommige ouders zijn onzeker hierover, en daarom moet erop ingezet worden om hen te helpen" – docent*

Wat werkt bij de ondersteuning aan jongeren?

De ervaringen van de professionals over wat werkt bij het informeren en ondersteunen van jongeren, sluiten aan bij de tips die de jongeren en ouders hebben ingebracht. Het gaat hier om het gebruik van video's (of ander visueel materiaal), het kunnen oefenen aan de hand van praktische opdrachten, en eenvoudige taal waarmee wordt uitgelegd hoe jongeren iets moeten doen, en waarom ze dit moeten doen. Aanvullend hierop noemen professionals het belang om, ondanks gebruik van eenvoudige taal, jongeren serieus te nemen en niet bijvoorbeeld straattaal te gebruiken. Het werken met persoonlijke verhalen, in video's of met ervaringsdeskundigen, vinden professionals heel waardevol. Op deze manier wordt het belang van het regelen van zaken met de digitale overheid, concreet en tastbaar voor jongeren. Daarnaast nemen jongeren gemakkelijker informatie over van leeftijdsgenoten.

Kracht van persoonlijke verhalen: *"Wij werken met peer educators, dus jongeren in de klas, en wat wij hebben gemerkt wat goed werkt, als er echt verhalen of ervaringen worden gedeeld waaruit blijkt waarom het belangrijk is om iets te regelen, inderdaad omdat je bijvoorbeeld geld kan krijgen, of juist een risicokant van een verhaal, 'ik was het vergeten stop te zetten en toen moest ik heel veel geld betalen'. Ik denk dat het goed is om de informatie heel tastbaar te maken met echte verhalen en echte mensen"* – Diversion

Toegang tot de inhoud van de aanpakken van Stichting Digisterker

Om toegang te krijgen tot de inhoud van *Doe je digiding!* en *Digidingen-desk*, heb je respectievelijk een account en een wachtwoord nodig. Enkele professionals doen de suggestie om ervoor te zorgen dat de inhoud die van belang is bij het daadwerkelijk regelen van zaken met de digitale overheid, openbaar beschikbaar is, zodat iedereen de video's en stappenplannen kan bekijken. Dit kan handig zijn voor jongeren die op school al met *Doe je digiding!* hebben gewerkt, en de informatie op een later moment willen terugzoeken. Ook is het handig voor

jongeren die *Doe je digiding!* niet aangeboden hebben gekregen op school, maar wel baat kunnen hebben bij de instructievideo's en stappenplannen. Dit kan het makkelijkst door de inhoud van *Digidingen-desk* openbaar te maken; daarop zijn deze stappenplannen en instructie filmpjes namelijk verzameld.

Stappenplannen openbaar: *"Ik wil ook onderstrepen: als je in de klas komt, moet het ook later nog vindbaar zijn online. Want misschien is het nu niet relevant, maar later wel en dan moeten ze het wel kunnen opzoeken. Het is heel fijn als ze dan ook weten 'oh ja dat was die les van Digisterker'..."* – Diversion

Web van initiatieven

Informatie voor jongeren (en ouders) over het regelen van zaken met de digitale overheid, is online op veel verschillende plekken te vinden, waaronder op de websites van het ministerie van Algemene Zaken, van 18ennu.nl, en van Plan 18 en Kwikstart. Ook hebben jongerenwerkers op verschillende locaties geïnvesteerd in video's waarin jongeren uitleg krijgen, welke op YouTube staan. De ervaring is dat het aanbod van informatie versnipperd is. Op dit moment zijn de Alliantie Digitaal Samenleven en de Expertsessie 16-27 jaar van Movisie bezig met het inventariseren van de (online) platforms waar informatie te vinden is. Stichting Digisterker is hier ook bij betrokken. Bij deze initiatieven wordt ook bekeken of de informatie op een betere manier vindbaar kan worden voor jongeren (en ouders).

5 Conclusies

Jongeren ontvangen graag informatie over welke digitale overheidszaken ze wanneer moeten regelen, en hoe en waarom ze dit moeten doen. Video's, voorlichting en oefenmateriaal kunnen hier goed bij helpen.

Wanneer jongeren praktische zaken willen/moeten regelen met de digitale overheid, krijgen zij meestal alleen ondersteuning vanuit hun directe kring: ouders en andere familieleden en vrienden. Zij kunnen echter niet altijd helpen, zeker wanneer het gaat om (het regelen van) meer complexe zaken. Om jongeren beter te ondersteunen, kan het daarom helpen om ouders beter te betrekken bij het regelen van digitale zaken bij jongeren rond 18 jaar.

Naast ouders zijn ook docenten, mentoren en jongerenwerkers (en andere maatschappelijk werkers) belangrijke personen of functionarissen binnen het netwerk van jongeren. Het is van belang dat zij goed kunnen ingaan op eventuele vragen van jongeren over het regelen van zaken met de digitale overheid. Zaken als omgaan met financiën, het bijhouden van administratie en de omgang met de digitale overheid, zijn bovendien onderwerpen die aan bod komen bij groepsactiviteiten en individuele ondersteuning vanuit het jongerenwerk. Stichting Digisterker kan verbindingen leggen met diverse typen beroepsgroepen – waaronder mentoren, decanen, jongerenwerkers en maatschappelijk werkers – zodat zij bekend worden met het materiaal en jongeren beter kunnen ondersteunen.

Een knelpunt is dat het materiaal van Stichting Digisterker momenteel niet openbaar beschikbaar is. Om toegang te krijgen tot de inhoud van *Doe je digiding!* en *Digidingen-desk*, heb je respectievelijk een account en een wachtwoord nodig. Een oplossing kan zijn om de inhoud van *Digidingen-desk* openbaar te maken; hierop zijn alle stappenplannen en instructie filmpjes namelijk verzameld. Via de openbare website kunnen jongeren, ouders/opvoeders en professionals/begeleiders dan alle relevante informatie vinden om zelfstandig gebruik te kunnen maken van diensten

van de digitale overheid, en/of om jongeren hierbij te ondersteunen.

Advies aan Stichting Digisterker

Stichting Digisterker blijft inzetten op het uitrollen van *Doe je digiding!* op zoveel mogelijk scholen. Om tegelijkertijd ook jongeren op andere manieren dan via een onderwijsprogramma te kunnen ondersteunen in de omgang met de diensten van de digitale overheid, formuleren we een aantal adviezen voor Stichting Digisterker, op basis van de bevindingen in dit onderzoek.

Maak de inhoud van *Digidingen-desk* openbaar beschikbaar.

Zorg dat er één website is waar jongeren, ouders/opvoeders en professionals/begeleiders informatie kunnen vinden over het regelen van zaken met de digitale overheid, en die openbaar toegankelijk is. *Digidingen-desk* kan hiervoor (als basis) worden gebruikt en worden doorontwikkeld.

Leg verbindingen met professionals/begeleiders die dichtbij de jongeren staan en hen kunnen ondersteunen bij het regelen van zaken met de digitale overheid.

Investeer niet alleen in de contacten met scholen en bibliotheken, maar ook breder in de contacten met decanennetwerken, jongerenwerkers en overige maatschappelijk werkers in het land. Onder meer via social-media kanalen en nieuwsbrieven van Stichting Digisterker kunnen zij worden geïnformeerd over de aanpakken van Stichting Digisterker en over de openbare website. Zo kunnen zij zelf de informatie opzoeken waarmee zij jongeren (beter) kunnen ondersteunen in de omgang met de diensten van de digitale overheid.

Door het materiaal openbaar beschikbaar te stellen, en door te investeren in contacten met verschillende typen professionals/begeleiders en hen te wijzen op het materiaal, kunnen er met het materiaal van Stichting Digisterker meer mensen worden bereikt, en kunnen jongeren beter worden ondersteund.

Betrek ouders bij het online lesmateriaal.

Een andere manier om ouders beter te betrekken bij het regelen van digitale zaken bij jongeren rond 18 jaar – naast een openbare website met informatie – is door binnen *Doe je digiding!* huiswerkopdrachten te ontwikkelen waarbij leerlingen met hun ouders in gesprek gaan over de omgang met de diensten van de digitale overheid. Het doel hiervan is tweeledig: (meer) bewustwording bij de jongeren en hun ouders creëren en hen informeren al voordat de jongere 18 jaar wordt; en ouders ondersteunen zodat zij hun kind kunnen helpen met het regelen van zaken met de digitale overheid.

Algemene aanbevelingen

We formuleren een aantal algemene aanbevelingen met betrekking tot het ondersteunen van jongeren bij de omgang met diensten van de digitale overheid. Deze aanbevelingen zijn relevant voor alle organisaties die zich bezighouden met het informeren en ondersteunen van jongeren:

- Maak gebruik van eenvoudige taal om uit te leggen hoe jongeren iets moeten doen, en waarom ze dit moeten doen. Neem jongeren desalniettemin wel serieus; gebruik bijvoorbeeld geen straattaal.
- Maak onder meer gebruik van video's (of ander visueel materiaal). Kijk hierbij eerst naar reeds bestaande video's; het maken van video's is een intensieve klus. Voor het maken van nieuwe video's raden we aan om de samenwerking met andere partijen op te zoeken (liefst op landelijk niveau), zodat er zo efficiënt mogelijk wordt gewerkt en ook om zoveel mogelijk jongeren te bereiken.
- Werk met persoonlijke verhalen, bijvoorbeeld in video's of met ervaringsdeskundigen.



Gemeenten kunnen een belangrijke rol spelen bij het informeren en ondersteunen van jongeren bij de omgang met de digitale overheid. Zo versturen veel gemeenten een mail of brief aan jongeren wanneer ze bijna 18 jaar zijn, en hebben diverse gemeenten ook een fysieke en/of digitale plek waar jongeren terecht kunnen met vragen en ondersteuning kunnen krijgen. Om de ondersteuning aan jongeren te verbeteren, formuleren we de volgende aanbevelingen voor gemeenten:

- Zorg dat niet alleen jongeren, maar ook hun ouders/opvoeders een bericht van de gemeente krijgen wanneer jongeren bijna 18 jaar zijn.
- Neem in de berichtgeving aan jongeren en ouders ook informatie op over plekken waar zij ondersteuning kunnen krijgen bij het regelen van zaken met de digitale overheid. Verwijs daarbij bijvoorbeeld naar het materiaal van Stichting Digisterker, zoals (de openbare website van) *Digidingen-desk*.
- Werk met een online chatfunctie waar jongeren (en ook ouders) in de gemeente terecht kunnen voor vragen (onder meer over het regelen van digitale overheidszaken). Jongeren vinden het belangrijk om laagdrempelig snel een vraag te kunnen stellen.

Bijlage

Deelnemende (typen) organisaties/beroeps-groepen focusgroep en reflectiesessie

(Type) organisatie/ beroepsgroep	Aantal personen aanwezig bij	
	Focusgroep	Reflectiesessie
Vmbo-school	1	1
Praktijkschool	1	1
Jongerenwerkers (o.a. jongereninformatiepunten)	3	4
Bibliotheken	1	1
Diversion	1	1
18ennu.nl	1	1
Zorgverzekeringslijn	1	-
Number 5 Foundation	1	-
Young Works	1	-
Humanitas	1	-

Geraadpleegde bronnen

- Stichting Digisterker (2017). Jongeren en de digitale overheid (whitepaper). <https://www.digisterker.nl/wp-content/uploads/2020/01/Digisterker-Jongeren-en-de-digitale-overheid-whitepaper.pdf>
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2019). Jongeren en de overheid. Verbetering dienstverlening & vermindering regeldruk. Verslag bijeenkomst – 29 augustus 2019.
- Jongerenambassadeurs (2020). Ken jij jouw digitale zelf? Digitale identiteit: De visie van jongeren. https://www.jongerenambassadeurs.com/wp-content/uploads/2020/09/adviesrapport-b_48196947-2.pdf

COLOFON

Opdrachtgever:	Stichting Digisterker
Auteurs:	Marlinda van der Hoff, MSc Marije Voorwinden, MSc
Met medewerking van:	Dr. Harrie Jonkman Lieselotte Oudega
Stichting Digisterker:	Drs. Angeliek van der Zanden Marith Clignet
Foto cover:	Stichting Digisterker
Binnenwerk foto's:	Stichting Digisterker
Uitgave:	Verwey-Jonker Instituut, Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht T (030) 230 07 99 E secr@verwey-jonker.nl I www.verwey-jonker.nl

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

ISBN 978-94-6409-093-2

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2021.

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

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