

# EVALUATIE VAN DE EFFECTIVITEIT VAN HET **AANVULLEND** **SCHULDHULPVERLENINGSAAVBOD**

**IMPACT, UITDAGINGEN EN VERBETERPUNTEN**



Nijmegen  
Oktober 2024

# COLOFON

## OPDRACHTGEVER:

Ministerie van Financiën

Het onderzoek is gezamenlijk uitgevoerd door Dijksterhuis & van Baaren ([www.dbgedrag.nl](http://www.dbgedrag.nl)) en het Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag ([www.kcpeg.nl](http://www.kcpeg.nl)).

Het Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag is verbonden aan de sectie Sociale, Economische en Organisationspsychologie van de Universiteit Leiden.

## DIJKSTERHUIS & VAN BAAREN

Sade Groot  
Diede Wijnveen  
Rebecca van der Grient  
Kaj Bots

## KENNISCENTRUM PSYCHOLOGIE EN ECONOMISCH GEDRAG

Ruth Dijkstra  
Vera Hilgevoord  
Dr. Emma ter Mors

**Onze dank** gaat uit naar iedereen die een bijdrage heeft geleverd aan dit onderzoek door hun tijd, expertise en inzichten met ons te delen. In het bijzonder willen we de gemeenteambtenaren en de gedupeerde jongeren bedanken die bereid waren om hun ervaringen en kennis met ons te delen tijdens de interviews.

# INHOUDSOPGAVE

<b>Managementsamenvatting</b>	4	<b>Resultaten</b>	<b>19</b>
Conclusies	5	Vormgeving aanvullend schuldhulpverleningsaanbod	20
Aanbevelingen	6	De globale processtappen van het aanbod	21
<b>Inleiding</b>	8	De verschillen tussen gemeenten in de invulling van het aanbod	22
Aanleiding	9	Inzichten vanuit de interviews	22
Stap 1: Proces in kaart brengen en analyseren	10	Stap 1: De jongere maakt contact met de gemeente	22
Stap 2: Interviews met gemeenteambtenaren	10	Stap 2: De hulpvraag wordt besproken en Plan van Aanpak wordt opgesteld	25
Stap 3: Interviews met jongeren	10	Stap 3: Schulden worden in kaart gebracht, en de gemeente beoordeelt of de schulden problematisch zijn	30
Leeswijzer	10	Stap 4: De gemeente stelt een aanbod op voorschuldeisers en schulden worden gesaneerd	33
<b>Onderzoeksaanpak</b>	11	Overige reflecties van ambtenaren	34
Doelgroepen	12	<b>Conclusies</b>	<b>36</b>
Onderzoeksoptzet	12	<b>Aanbevelingen</b>	<b>40</b>
Stap 1: Proces in kaart brengen en analyseren	12	<b>Literatuurlijst</b>	<b>47</b>
Stap 2: Interviews met gemeenteambtenaren	12		
Stap 3: Interviews met jongeren	13		
<b>Theoretisch kader</b>	16		

---

# MANAGEMENT- SAMENVATTING

# MANAGEMENTSAMENVATTING

De kinderopvangtoeslagaffaire heeft grote impact gehad op de levens van zowel ouders als hun kinderen, wat heeft geleid tot de oprichting van de Kindregeling. Om jongeren met problematische schulden te ondersteunen, is per 5 november 2023 een aanvullend schuldhulpverleningsaanbod geïntroduceerd, dat zich richt op schuldsanering en het opstellen van een Plan van Aanpak voor brede ondersteuning op vijf leefgebieden.

Dit onderzoek is in opdracht van het ministerie van Financiën uitgevoerd door Dijksterhuis & Van Baaren (D&B) en het Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag (KCPEG) van de Universiteit Leiden. Het onderzoek heeft als doel de ervaringen van gemeenteambtenaren en jongeren met het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod te evalueren. Dit is gedaan door het proces in kaart te brengen, semigestructureerde interviews te houden met 10 gemeenteambtenaren uit 6 gemeenten en met 6 jongeren. Ondanks het beperkte aantal gesprekken dat we met jongeren konden voeren, bieden de interviews waardevolle inzichten in het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod, gericht op het wegnemen van drempels en het bevorderen van de uitvoerbaarheid en effectiviteit van het aanbod. De generaliseerbaarheid van de inzichten wordt vergroot doordat de inzichten nauw aansluiten aan gedragswetenschappelijke theorie over financiële stress, die we in een theoretisch kader toelichten.

## CONCLUSIES

Zowel jongeren als ambtenaren beschouwen het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod in theorie als effectief voor het helpen van jongeren om hun leven weer op de rit te krijgen. In de praktijk ervaren beiden echter aanzienlijke drempels.

### **Het aanbod bereikt op dit moment (te) weinig jongeren.**

Hoewel niet bekend is hoeveel jongeren exact onder de doelgroep vallen, lijkt het erop dat maar een klein deel gebruik maakt van het aanbod. De redenen hiervoor zijn dat voor jongeren niet duidelijk is waar en hoe ze zich kunnen aanmelden, dat sommige gemeenten vanwege capaciteitsgebrek nog niet actief over het aanbod communiceren en dat er voor jongeren gevoelens van schaamte en stress spelen, die hun doenvermogen kunnen beperken.

### **Het proces vraagt te veel van jongeren.**

Financiële stress heeft veel impact op cognities, emoties en gedrag van mensen. Dit kan zorgen voor cognitieve schaarste. Maar het doorlopen van het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod vereist juist veel cognitieve capaciteit van jongeren. Ze moeten contact opnemen met de gemeente, hulpvragen en problemen bespreken, schulden en schuldeisers in kaart brengen en gedurende het proces contact onderhouden met de gemeente.

Tenslotte is het proces ook op emotioneel vlak stressvol voor de jongeren. Voor hen gaat het proces gepaard met gevoelens van onzekerheid, wantrouwen en onrechtvaardigheid. Deze emoties verminderen wederom het doenvermogen van jongeren, waardoor zij in elke stap van het proces worden belemmerd. De bijkomende gevoelens van schaamte maken het voor hen moeilijk om hun financiële situatie in kaart te brengen.

### **De duur en onduidelijkheid van het proces versterken stress en onzekerheid.**

Jongeren ervaren lange wachttijden voor reacties op hun aanmeldingen en bij de beoordeling van hun financiële situatie. Daarnaast moeten jongeren gedurende het traject hun schulden blijven afbetalen, zonder voldoende zicht te hebben op of en wanneer hun schulden gesaneerd worden. Ze weten niet goed hoe het hulpverleningstraject eruitziet. Dit vergroot de stress die ze ervaren en kan zorgen voor verdere negatieve impact op cognitief, emotioneel en gedragsmatig vlak.

### **Verwachtingskloof belemmert een goede start.**

Er is een kloof tussen de behoeften van jongeren en wat zij verwachten van het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod enerzijds en wat gemeenten kunnen bieden anderzijds. Jongeren voelen zich onvoldoende geïnformeerd over het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod en de bijbehorende processen. Ook lijken professionals niet altijd bekend te zijn met het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod, wat leidt tot vertragingen in het krijgen van hulp.

### **Een grote uitdaging is het opbouwen van vertrouwen van jongeren in de gemeente (en overheid).**

Er zijn verschillen in de aanpak tussen gemeenten, bijvoorbeeld in de aangeboden hulp, de inspanningen bij ondersteuning en de snelheid van het proces. Jongeren delen deze ervaringen met elkaar, wat invloed heeft op hun gevoel van rechtvaardigheid. Dit wordt verder versterkt door de perceptie

dat het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod en de bijbehorende hulp ongelijk zijn in vergelijking tot de steun die hun ouders hebben ontvangen.

### **Gemeenten ervaren capaciteits- en tijdproblemen bij de uitvoering van het aanbod.**

De uitvoering van het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod richt zich in eerste instantie op de schuldhulpvraag, terwijl andere vormen van ondersteuning worden uitgesteld. Deze situatie wordt verergerd door een tekort aan capaciteit en lange wachttijden bij hulpinstanties.

## **AANBEVELINGEN**

Om het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod te verbeteren, is het essentieel om de situatie en het profiel van de jongeren centraal te stellen en drempels voor gemeenteambtenaren weg te nemen. De volgende aanbevelingen zijn gericht op het realiseren van deze verbetering:

- 1. Houd rekening met de stress en cognitieve schaarste die gepaard gaan met de levenssituaties van jongeren.** Zet in op het verlengen van het aanbod en volledige toepassing van het aanbod.
- 2. Houd rekening met de stress en cognitieve schaarste als gevolg van het traject.** Zet in op stress-sensitieve en duidelijke communicatie, prompts en herinneringen, hulp bij het in kaart brengen van schulden, voorbeeld hulpvragen en het creëren van rust tijdens het in kaart brengen van schulden.
- 3. Vergroot de ervaren controle.** Zet in op volledige toepassing van het aanbod, een prominente rol voor het Plan van Aanpak en een proces met heldere stappen.
- 4. Maak het proces makkelijker en verminder het aantal benodigde acties.** Zet in op het verminderen van aantal acties, het vermijden van dubbel werk en het bieden van tweede kansen.

5. **Versnel de processen.** Zet in op het versnellen van processen waar mogelijk, statusupdates en feedback op acties.
6. **Gebruik principes van schaamte-weerbaarheid.** Zet in op het normaliseren van de situatie, het vergroten van ervaren controle en het bieden van persoonlijke aandacht.
7. **Vergroot de (ervaren) rechtvaardigheid.** Zet in op het hanteren van het principe van gelijke behandeling en het versterken van de procedurele rechtvaardigheid.
8. **Verhoog de bekendheid van het aanbod.** Zet in op het gebruik van verschillende communicatiekanalen, het betrekken van het informele netwerk van jongeren, eenvoudige en stress-sensitieve communicatie, het gebruik maken van de aantrekkingskracht van materiële hulpmiddelen en het zorgen voor een duidelijke link voor aanmelding.
9. **Informeer alle betrokkenen.** Zet in op het aanbieden van duidelijke, compacte informatie.
10. **Maak duidelijke afspraken over tijd, capaciteit, visie en handvatten.** Zet in op het zorgen voor voldoende capaciteit.
11. **Zet intervisie en casusvoorbeelden in.** Zet in op het proactief verspreiden van casusvoorbeelden.
12. **Haal regelmatig feedback op bij jongeren.** Zet in op het bieden van mogelijkheden voor feedback en het regelmatig uitvoeren van evaluaties.

Deze aanbevelingen zijn gericht op het verbeteren van de effectiviteit van het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod, met als doel jongeren beter te ondersteunen in het realiseren van duurzame veranderingen in hun leefsituatie.

---

# INLEIDING



# INLEIDING

## AANLEIDING

De kinderopvangtoeslagaffaire heeft niet alleen de levens van ouders ontwricht, maar ook die van hun kinderen. Daarom is de Kindregeling opgezet om kinderen en jongeren te ondersteunen die zijn getroffen door de kinderopvangtoeslagaffaire. Op 5 november 2023 is er een aanvullend schuldhulpverleningsaanbod toegevoegd aan deze regeling, specifiek gericht op jongeren met problematische schulden.

De doelstelling van het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod is om de jongeren een nieuwe start te bieden door problematische schulden weg te nemen en tegelijkertijd rust en toekomstperspectief te creëren<sup>1</sup>. Deze aanpak zorgt ervoor dat jongeren de stress van hun schulden kunnen loslaten en zich kunnen richten op het weer opbouwen van hun leven, wat past binnen het stressmodel dat herstel op meerdere leefgebieden tegelijk aanpakt. Het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod is tweeledig. Aan de ene kant het saneren van schulden door gemeenten en aan de andere kant ondersteuning op de vijf leefgebieden van herstel: gezin, gezondheid, werk & inkomen, wonen en financiën. Het saneren gebeurt volgens de reguliere schuldsaneringswerkwijze, waarbij getroffen jongeren een schuldsaneringskrediet ontvangen. In dit geval hoeven zij dit krediet echter niet terug te betalen. De kosten van het saneringskrediet worden door gemeenten doorgegeven aan het Rijk. Voor alle nodige hulp binnen het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod stellen de gemeenten samen met de jongere een Plan van Aanpak op om op een duurzame manier hun leven op de rit te krijgen en te behouden.

Jongeren kunnen zich binnen 1 jaar, nadat zij hun brief over de Kindregeling hebben ontvangen, aanmelden voor het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod. De jongeren die vóór 5 november 2023 de brief over de Kindregeling hebben ontvangen kunnen zich tot 1 november 2024 aanmelden bij de gemeente om gebruik te kunnen maken van aanvullend schuldhulpverleningsaanbod.

1. In dit document spreken we van jongeren. Dit zijn de kinderen van de gedupeerde ouders. We zijn ons bewust dat de leeftijden van de jongeren sterk uiteenlopen, waarbij de oudsten rond de 40 jaar zijn.

Het Ministerie van Financiën wil de ervaringen van gemeenten en jongeren met het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod onderzoeken om mogelijke knelpunten te identificeren en het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod waar nodig aan te passen. De resultaten worden teruggekoppeld aan de Tweede Kamer. Het Ministerie van Financiën heeft Dijksterhuis & Van Baaren (D&B) en het Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag (KCPEG) van de Universiteit Leiden gevraagd dit onderzoek uit te voeren. Daarvoor doorliepen wij de volgende stappen:

### **Stap 1: Proces in kaart brengen en analyseren**

We startten het project met het in kaart brengen van de processtappen waaruit het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod is opgebouwd. Het in kaart brengen van het proces geeft inzicht in de interactie tussen jongeren en ambtenaren en laat zien welke stappen en gedragingen jongeren moeten doorlopen om gebruik te maken van het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod, en hoe ambtenaren het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod uitvoeren.

### **Stap 2: Interviews met gemeenteambtenaren**

Vervolgens hebben we interviews afgenomen met gemeenteambtenaren. Deze gaven ons inzicht in hoe gemeenten naar het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod kijken. Hoe wordt het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod vormgegeven en georganiseerd door gemeenten? Hoe ervaren

gemeenten het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod? De processtappen van het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod dienden als leidraad om deze gesprekken structuur te geven.

### **Stap 3: Interviews met jongeren**

Tenslotte hebben we jongeren geïnterviewd die gebruikmaken of hebben gemaakt van het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod. Deze gaven ons inzicht in hoe de doelgroep het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod ervaart, waar zij tegenaan lopen en wat volgens hen goed werkt. We analyseerden de interviews om te achterhalen welke factoren hun gedrag beïnvloeden en hoe deze factoren van invloed zijn op het gebruik van het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod.

### **Leeswijzer**

Het rapport begint met een beschrijving van de onderzoeksaanpak en het theoretisch kader. Na de onderzoeksaanpak bieden we in het resultatenhoofdstuk de vormgeving van het proces van het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod en de inzichten vanuit jongeren en ambtenaren over hoe zij het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod ervaren. Ook geven we, indien relevant, gedragswetenschappelijke onderbouwing. We sluiten het rapport af met conclusies en aanbevelingen.

---

# ONDERZOEKSAANPAK

# ONDERZOEKSAANPAK

## DOELGROEPEN

In dit onderzoek staan twee doelgroepen centraal, namelijk de uitvoerders van het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod (gemeenteambtenaren) en de gebruikers hiervan (jongeren). Onder gemeenteambtenaren verstaan we ook medewerkers van externe organisaties<sup>2</sup> die gemeenten ondersteunen bij de uitvoering van het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod. Onder jongeren verstaan we de kinderen van ouders die gedupeerd zijn door de kindertoeslagenaffaire.

## ONDERZOEKSOPZET

### Stap 1: Proces in kaart brengen en analyseren

We hebben het proces van het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod in kaart gebracht door verschillende documenten te bestuderen. Daarnaast hebben we gesprekken gevoerd met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en hebben we deelgenomen aan de werkgroep “Aanvullend schuldhulpverleningsaanbod” georganiseerd door het Ministerie van Financiën waarbij wij gemeenteambtenaren spraken over de manier waarop zij het proces inrichten. Dit heeft geleid tot een visualisatie van de processtappen op hoofdlijnen.

### Stap 2: Interviews met gemeenteambtenaren

We hebben semigestructureerde interviews afgenomen. Dit is een vorm van kwalitatief onderzoek waarbij er gebruik wordt gemaakt van een vooraf opgestelde vragenlijst, maar waarbij de interviewer flexibel kan inspelen op antwoorden van de geïnterviewde. Deze aanpak zorgt ervoor dat alle belangrijke thema's aan bod komen, met ruimte voor verdieping.

#### Onderzoeksvragen voor gemeenteambtenaren:

1. Met welke problemen melden jongeren zich bij de gemeente?
2. Hoe denken ambtenaren dat jongeren het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod ervaren?
3. Hoe denken ambtenaren dat jongeren het saneren van hun problematische schulden ervaren?
4. Hoe wordt het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod lokaal organisatorisch vormgegeven?
5. Hoe geven gemeenten invulling aan de perspectiefaanpak (het Plan van Aanpak voor brede ondersteuning op de vijf leefgebieden van herstel)?
6. Hoe ervaren gemeenten het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod?
7. Draagt het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod volgens gemeenten bij aan het weer op de rit krijgen van het eigen leven van jongeren?

2. Tijdens het onderzoek ontdekten we dat sommige gemeenten externe organisaties inschakelen om te helpen bij de uitvoering van het aanvullend aanbod. We gingen er aanvankelijk vanuit dat gemeenten deze uitvoering zelf intern organiseerden. Daarom verwijzen we in het rapport consistent naar “gemeenteambtenaren”.

### **Werving van gemeenteambtenaren**

In samenwerking met het Ministerie van Financiën hebben we voorafgaand aan de interviews een selectie gemaakt van gemeenten, waarbij we zorgden voor voldoende spreiding in aantal inwoners, geografische ligging en aantal gemelde dupeerden (de ouders van de jongeren). Uiteindelijk zijn 10 gemeenten geselecteerd (5 grote en 5 kleinere). Ons doel was om 15 gemeenteambtenaren te interviewen: per grote gemeente zowel iemand die zich bezighoudt met de inrichting van het proces als iemand die betrokken is bij de uitvoering van het aanvullend aanbod. Voor de kleinere gemeenten wilden we telkens één ambtenaar interviewen die zich richt op de uitvoering van het aanvullend aanbod.

In totaal hebben we 31 gemeenten benaderd. Uiteindelijk konden we veel gemeenteambtenaren niet spreken, om twee redenen:

- 1) De bereikbaarheid was beperkt vanwege de timing van het onderzoek (zomervakantie).
- 2) Medewerkers van kleinere gemeentes gaven aan dat er geen aanmeldingen waren binnen hun gemeenten voor schuldhulpverleningen vanuit de Kindregeling.

Na overleg met de opdrachtgever hebben we besloten de interviewperiode niet te verlengen. Uiteindelijk spraken we met 10 gemeenteambtenaren uit 6 gemeenten (grote en middelgrote gemeenten). Deze gesprekken omvatten zowel ambtenaren die zich richten op het overkoepelende proces als degenen die zich bezighouden met de uitvoering van het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod.

### **Stap 3: Interviews met jongeren**

Bij de interviews met de jongeren hebben we, net als bij de gemeenteambtenaren, gebruik gemaakt van semigestructureerde interviews.

#### **Onderzoeksvragen voor jongeren:**

1. Met welke problemen melden jongeren zich bij de gemeente?
2. Hoe ervaren gedupeerde jongeren het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod?
3. Hoe ervaren gedupeerde jongeren de toegankelijkheid van dit aanvullend aanbod?
4. Hoe ervaren getroffen jongeren het saneren van hun problematische schulden?
5. Hoe ervaren gedupeerde jongeren de perspectiefaanpak (het Plan van Aanpak voor brede ondersteuning op de vijf leefgebieden van herstel)?
6. Draagt het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod volgens gedupeerde jongeren bij aan het weer op de rit krijgen van hun leven?
7. Welke belemmerende factoren ervaren jongeren in het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod?

### **Werving van jongeren**

We streefden ernaar om 20 jongeren te spreken die gebruikmaken of hebben gemaakt van het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod. Gezien de gevoeligheid van deze doelgroep wisten we echter van tevoren dat het een uitdaging zou worden om dit aantal te behalen. Het Ministerie van Financiën had toegezegd een grote rol te spelen in de werving.

Om jongeren te bereiken, hebben we een wervingsflyer opgesteld die naar gemeenten is verzonden. Hierin stond onder meer dat deelnemers aan de interviews een tegoedbon van 30 euro zouden ontvangen. Daarnaast hebben we de oproep verspreid via het sociale mediakanaal van de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) en organisaties als Diversion en ONSbank gevraagd om mee te helpen bij de werving.

De werving bleek uiteindelijk nog een grotere uitdaging dan gedacht. Slechts een klein aantal jongeren reageerde op de oproep, en een groot deel van hen viel buiten de beoogde doelgroep, waardoor ze moesten worden uitgesloten van deelname. Mogelijk speelde de interviewperiode, die samenviel met de zomervakantie, een rol bij de lage respons. Daarnaast vermoeden we dat de gevoeligheid van het onderwerp een drempel vormde voor jongeren om deel te nemen aan het onderzoek.

Bovendien bleek het moeilijk om precies vast te stellen wie tot de doelgroep behoorde. Dit onderzoek richt zich op de evaluatie van het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod, waardoor we aanvankelijk op zoek waren naar jongeren die het volledige traject hebben doorlopen. Deze jongeren zouden immers het meest waardevolle inzicht kunnen bieden in het hele proces. In de praktijk bleek echter dat slechts een beperkt aantal jongeren het volledige traject had afgerond. Daarom is besloten om ook jongeren te betrekken die nog bezig waren met het traject. Dit maakte het uitdagender om de juiste jongeren te identificeren, omdat pas vrij laat in het traject vaak duidelijk wordt of een jongere daadwerkelijk onder de doelgroep valt.

De doelgroep bestond uit jongeren die recht hebben op de Kindregeling, problematische schulden hebben (schulden die niet binnen 36 maanden terugbetaald kunnen worden), woonachtig zijn in Nederland, en waarvan de schulden (deels) saneerbaar zijn. Het vaststellen of schulden problematisch zijn, kan weken tot maanden duren na aanmelding. Veel jongeren die we spraken, hadden dit punt nog niet bereikt.

In overleg met de opdrachtgever is besloten om het bij 6 interviews te houden (wonend in grote of middelgroot gemeente). Van deze jongeren had één persoon het volledige traject doorlopen (schulden zijn gesaneerd), terwijl de anderen zich in verschillende fasen in het proces bevonden.

## Kanttekening

Vanwege het beperkte aantal deelnemers aan de interviews is het belangrijk om op te merken dat dit invloed kan hebben op de validiteit van het onderzoek. Hieronder beschrijven we welke aandachtspunten er zijn en hoe we hiermee omgaan om toch betrouwbare en valide conclusies te kunnen trekken.

**Gemeenteambtenaren:** Voor het onderzoek onder gemeenteambtenaren hebben we 10 gesprekken gevoerd, allemaal met ambtenaren van grote of middelgrote gemeenten. Hierdoor zijn kleine gemeenten niet gerepresenteerd in dit deel van het onderzoek. Tijdens de werving is contact geweest met enkele kleine gemeenten. Zij gaven aan dat zij geen aanmeldingen van jongeren hadden voor schuldhulpverlening vanuit de Kindregeling of dat zij hun schuldhulpverlening uitbesteden aan een (middel)grote gemeente. Hieruit concluderen we dat we door met ambtenaren van (middel) grote gemeenten te spreken, toch een goed beeld hebben gekregen van de gemeenten die verantwoordelijk zijn voor een groot deel van de doelgroep.

Uit de 10 gesprekken blijkt bovendien dat we verzadiging hebben bereikt. Dit betekent dat de laatste gesprekken nauwelijks nieuwe inzichten opleverden. Dit geeft ons het vertrouwen dat we een algemeen beeld kunnen schetsen van hoe gemeenteambtenaren van grote en middelgrote gemeenten het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod ervaren.

**Jongeren:** We hebben slechts 6 jongeren van verschillende grote en middelgrote gemeenten kunnen interviewen. Dit betekent dat we niet met zekerheid kunnen vaststellen dat alle ervaringen van jongeren met het aanvullend aanbod zijn opgehaald. Hierdoor kan de verscheidenheid aan meningen en ervaringen mogelijk beperkt zijn.

Hoewel het aantal interviews met jongeren beperkt is, bieden hun verhalen wel waardevolle inzichten in hun ervaringen. Onze conclusies van jongeren baseren we echter niet alleen op deze 6 interviews. We hebben deze aangevuld met de inzichten van gemeenteambtenaren, die hun kijk op de ervaringen van jongeren met ons deelden. Daarnaast plaatsen we de bevindingen in een bredere context van bestaande psychologische kennis en theorieën om een vollediger beeld te schetsen.

---

# THEORETISCH KADER



# THEORETISCH KADER

In dit hoofdstuk beschrijven we het theoretisch kader dat we hanteren om de ervaringen van de jongeren beter te begrijpen. Dit kader is gebaseerd op relevante psychologische modellen en biedt een diepgaander inzicht in de impact van problematische schulden op jongeren. Het richt zich zowel op de diversiteit binnen de doelgroep als op de gemeenschappelijke factor van financiële stress.

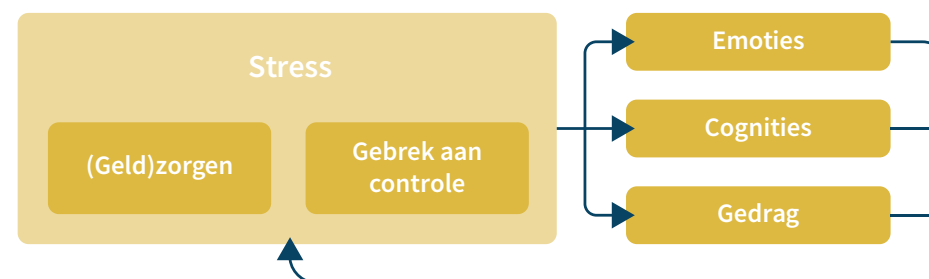
## De doelgroep

De doelgroep van het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod – gedupeerde jongeren – is zeer divers en omvat jongeren in de leeftijd van 18 tot 40 jaar. Ze verschillen in levensfase, gezinssituatie, opleidingsniveau en dagelijkse bezigheden. Wat hen echter verbindt, is het grote onrecht dat hen door de toeslagenaffaire is aangedaan, en de problemen die ze vaak ervaren op verschillende terreinen van hun leven, zoals financiën, wonen, gezondheid, relaties, gezin, werk en opleiding. Veel jongeren hebben het gevoel dat ze de grip op hun leven zijn kwijtgeraakt. De jongeren die in aanmerking komen voor het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod kampen per definitie met problematische schulden.

## Het model van financiële stress

Als basis voor het theoretisch kader hanteren we daarom het model van financiële stress [2-4], dit model bouwt voort op het stress- en copingmodel van Lazarus [5,6], en het biopsychosociaal model van Blascovich [7]. Centraal in het model van financiële stress staat de ervaring van **(geld)zorgen**, gekoppeld aan een gevoel van **gebrek aan controle** of grip. Gedupeerde jongeren bevinden zich, door alles wat zij hebben meegemaakt, in een situatie waarin niet alleen hun financiële situatie, maar ook andere aspecten van hun leven onder druk staan. Deze omstandigheden leiden tot gevoelens van bezorgdheid en het gevoel geen controle te hebben over hun situatie. Hierdoor ervaren ze, vaak al geruime tijd, stress (zie Figuur 1).

Stress heeft verstrekende gevolgen voor **emoties**, **cognities** en **gedrag**. Langdurige stress heeft bovendien negatieve gevolgen voor zowel de fysieke als de mentale gezondheid [8,9].



*Figuur 1. Theoretisch kader. Stress ontstaat wanneer mensen zorgen hebben en een gebrek aan controle ervaren. Stress heeft grote gevolgen voor hun emoties, cognities en gedrag. Deze negatieve effecten kunnen leiden tot een vicieuze cirkel, waarbij de stress steeds verder toeneemt.*

**Emoties.** Stress heeft aanzienlijke negatieve gevolgen voor het welzijn. Het kan gevoelens van boosheid en verdriet opwekken en zelfs leiden tot depressieve gevoelens en angst. Bovendien versterkt stress vaak al bestaande negatieve emoties, zoals schaamte, wantrouwen en een gevoel van onrechtvaardigheid.

**Cognities.** Stress beïnvloedt ook het denkproces. De bron van stress neemt veel mentale capaciteit in beslag, wat leidt tot cognitieve schaarste. Dit beperkt het doen- en denkvermogen<sup>3</sup>. Mensen onder stress richten zich voornamelijk op de korte termijn en hebben moeite met concentreren, plannen en organiseren.

**Gedrag.** Stress heeft ook een grote gevolgen voor gedrag. Het gaat vaak gepaard met piekeren. Mensen die stress ervaren, vertonen vaak vermijdings- en uitstelgedrag om maar niet te veel met hun bron van stress bezig te hoeven zijn. Ze openen bijvoorbeeld geen enveloppen, vermijden het regelen van administratieve zaken of stellen moeilijke beslissingen uit. Het onderhouden van sociale contacten en het zoeken naar hulp is ook moeilijker. Veel mensen zoeken geen hulp bij familie en vrienden omdat ze zich vaak schamen voor hun situatie. Bij officiële instanties durven mensen vaak niet aan te kloppen omdat ze wantrouwend zijn. Dit wantrouwen is bij gedupeerde jongeren nog groter, mede door hun eerdere negatieve ervaringen.

### **Conclusie**

Hoewel de emotionele, cognitieve en gedragsmatige gevolgen van financiële stress dus begrijpelijk zijn, kunnen ze op lange termijn de stress juist verergeren. Gedragmatig vermijden, zoals het negeren van enveloppen of het uitstellen van lastige beslissingen, leidt vaak tot een opstapeling van problemen die steeds moeilijker op te lossen zijn. De focus op de korte termijn kan op den duur resulteren in grotere problemen, zoals huurachterstanden of problematische schulden. Dit creëert een negatieve spiraal: stress vermindert de cognitieve vermogens en leidt tot ineffectief gedrag, wat vervolgens weer leidt tot verdere escalatie van de problemen.

Door te werken aan het wegnemen van zorgen, het vergroten van controle en het bieden van passende ondersteuning, kan de vicieuze cirkel van financiële stress worden doorbroken (zie de aanbevelingen). Hierdoor krijgen deze jongeren weer perspectief op een stabiele en gezonde toekomst.

3. Doenvermogen is de capaciteit van mensen om in een gegeven situatie de benodigde acties te ondernemen om hun doelen te bereiken [10]. Vaak gaan we ten onrechte ervan uit dat de juiste kennis automatisch leidt tot actie. Echter, weten is nog geen doen.

---

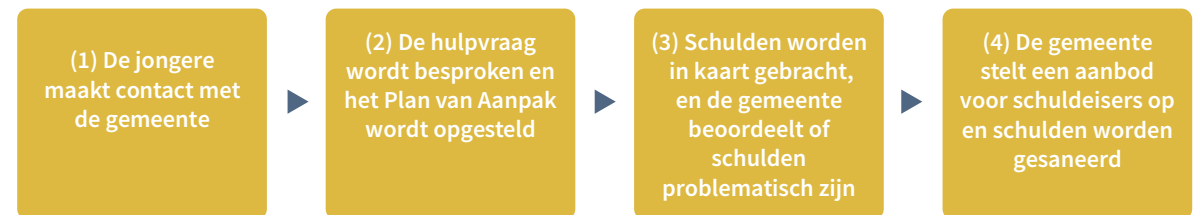
# RESULTATEN

# RESULTATEN

In dit hoofdstuk presenteren we de onderzoeksbevindingen, gestructureerd volgens de processtappen (zie Figuur 2). We sluiten het hoofdstuk af met enkele reflecties van gemeenteambtenaren over het aanbod, die niet direct onder de processtappen vallen.

## VORMGEVING AANVULLEND SCHULDHULPVERLENINGSAAVBOD

In dit onderzoek hebben we de processtappen van het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod in kaart gebracht. De VNG heeft voor gemeenten een handreiking [11] opgesteld die zij gebruiken als basis voor de uitvoering van het aanbod. Uit onze interviews blijkt echter dat hoewel de geïnterviewde gemeenten gebruik maken van de handreiking, de exacte vormgeving van het proces per gemeente kan verschillen. Daarom bieden we een globaal overzicht van de processtappen. In Figuur 2 zijn de stappen weergegeven die voor de verschillende gemeenten overeenkomen. Deze processtappen boden structuur voor de gesprekken met ambtenaren en jongeren. In de volgende alinea's worden de globale processtappen en de variaties in de invulling van het aanbod verder toegelicht.



*Figuur 2. Schematische weergave van de processtappen van het aanvullend aanbod.*

## De globale processtappen van het aanbod

### Stap 1: De jongere maakt contact met gemeente

Het proces begint wanneer jongeren horen dat zij hulp kunnen krijgen met hun schulden en/of andere leefgebieden van de gemeente. Geïnteresseerde jongeren nemen vervolgens zelf contact op met hun gemeente.

### Stap 2: De hulpvraag wordt besproken en het Plan van Aanpak wordt opgesteld

Na het eerste contact volgen één of meerdere afspraken met de contactpersoon van de gemeente om de hulpvraag in kaart te brengen. De contactpersoon verwerkt deze informatie vervolgens in een Plan van Aanpak. De hulpvraag en het Plan van Aanpak kunnen zowel betrekking hebben op schulden als op andere leefgebieden, zoals welzijn, persoonlijke ontwikkeling, het delen van ervaringen, en het creëren van een fijne thuisomgeving. Het Plan van Aanpak is bedoeld om toekomstperspectief te bieden en/of een nieuwe start te faciliteren. Dit staat ook bekend als brede ondersteuning.

### Stap 3: Schulden worden in kaart gebracht, en de gemeente beoordeelt of de schulden problematisch zijn

Om in aanmerking te komen voor het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod, moet worden vastgesteld of de schulden van de jongeren problematisch zijn. Hiervoor moet de contactpersoon inzicht krijgen in de schulden, de schuldeisers, het inkomen en de uitgaven van de jongeren. De jongeren dienen hiervoor inzicht te geven in hun financiële situatie. De gemeenteambtenaar kan vervolgens beoordelen of de

schulden als problematisch worden beschouwd. Schulden worden als problematisch aangemerkt als ze niet binnen 36 maanden kunnen worden terugbetaald.

### Stap 4: De gemeente stelt een aanbod op voor schuldeisers en schulden worden gesaneerd

Wanneer is vastgesteld dat jongeren gebruik kunnen maken van het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod, stelt de gemeenteambtenaar een aanbod op voor de schuldeisers. Dit aanbod wordt naar de schuldeisers gestuurd. Als de schuldeisers akkoord gaan, worden de saneerbare schulden middels een saneringskrediet afgelost. Uiteindelijk wordt het saneringskrediet kwijtgescholden. Voor niet-saneerbare schulden wordt een regulier schuldhulpverleningsproces gestart.

## De verschillen tussen gemeenten in de invulling van het aanbod

Het verschilt per gemeente hoe het aanvullende schuldhulpverleningsaanbod organisatorisch wordt vormgegeven. In elke gemeente die we hebben gesproken zijn er aparte teams voor brede ondersteuning en voor schuldhulp. Sommige gemeenten regelen de hulpverlening intern, terwijl andere gemeenten externe hulpverleners inschakelen, zoals wijkteams, maatschappelijke organisaties en financiële zorgverleners (bijvoorbeeld Verdergroep, de Schoor of de Kredietbank). Het streven is dat de jongere één vaste contactpersoon heeft.

Het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod is bij gemeenten ondergebracht bij het reguliere schuldhulpaanbod. Veel gemeenten beschikken over aparte schuldhulpteams voor jongeren en volwassenen. Dat betekent dat sommige jongeren worden ondergebracht bij de reguliere schuldhulp voor jongeren, terwijl anderen terecht komen bij de schuldhulp voor volwassenen. Enkele gemeenten hebben ook een derde groep, namelijk ondernemers, voor wie een aparte aanpak is ontwikkeld, vergelijkbaar met de reguliere schuldhulpverleningsprocessen. Gemeenteambtenaren geven aan dat het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod minder goed aansluit bij de situatie van ondernemers. Bij deze groep is het vaak moeilijker om vast te stellen of schulden problematisch zijn, gezien hun variabele inkomen.

## INZICHTEN VANUIT DE INTERVIEWS

Aan de hand van interviews met gemeenteambtenaren en jongeren hebben we de ervaringen opgehaald met het aanvullend aanbod. Deze inzichten zijn gestructureerd volgens de vier processtappen van het aanbod, zoals weergegeven in Figuur 2. Bij elke stap presenteren we de belangrijkste kerninzichten, ondersteund door verdiepende inzichten en concrete voorbeelden uit de interviews. Waar relevant, worden deze inzichten verder aangevuld met directe citaten van jongeren en ambtenaren om hun ervaringen te illustreren.

### Stap 1: De jongere maakt contact met de gemeente

Jongeren moeten zelf contact opnemen met hun gemeente om hulp te krijgen bij schulden en/of op andere leefgebieden. De manier van aanmelden verschilt per gemeente, maar het kan meestal via telefoon of e-mail. De contactgegevens van gemeenten zijn te vinden op [www.kindregelingvoorjou.nl](http://www.kindregelingvoorjou.nl).

#### **Kerninzicht: Het aanvullend aanbod bereikt jongeren onvoldoende**

Gemeenteambtenaren geven aan dat slechts een klein deel van de jongeren wordt bereikt en ondersteund. Ze vermoeden dat de groep jongeren die recht heeft op de Kindregeling en schulden heeft, veel groter is dan ze nu bereiken.

#### *De communicatie sluit niet aan bij jongeren*

Ambtenaren vermoeden dat jongeren vaak niet op de hoogte zijn van het aanvullend schuldhulpaanbod, of de stap naar de gemeente niet durven te zetten. Ze denken dat de communicatie via brieven en websites niet effectief is voor deze doelgroep, omdat jongeren de informatie vaak niet lezen of begrijpen. Daarnaast denken ze dat jongeren op basis van de huidige communicatie geen contact durven op te nemen met de gemeente.

#### *Weinig informatie over het aanbod beschikbaar en ambtenaren zijn niet altijd op de hoogte*

Jongeren geven aan dat ze weinig informatie kunnen vinden over het aanvullend aanbod en dat niet alle gemeenteambtenaren op de hoogte zijn van het aanvullend aanbod. Twee jongeren vertelden dat ze hun contactpersoon eerst moesten informeren over hun recht op hulp, wat zorgde voor vertraging in het hulpverleningsproces.

#### *Eerdere negatieve ervaringen vormen een drempel voor jongeren om contact op te nemen*

Sommige jongeren ervaren een extra drempel om contact op te nemen vanwege eerdere negatieve ervaringen met de gemeente. Twee jongeren deelden ze ondanks ernstige problemen, zoals dakloosheid, geen hulp kregen en onvriendelijk behandeld werden.

Ook merken gemeenten dat ouders jongeren soms afraden om hulp te zoeken, uit angst dat zij de ontvangen hulp later moeten terugbetalen. Dit wantrouwen richting de overheid wordt versterkt door de negatieve ervaringen van hun ouders met de toeslagenaffaire en door gevoelens van stress (zie ook het theoretisch kader).

### ***Bij een aantal jongeren liet de reactie van de gemeente lang op zich wachten***

Twee van de jongeren gaven aan dat ze, na hun aanmelding, lang moesten wachten op een reactie van de gemeente na hun aanmelding. Het is dus afhankelijk van welke contactpersoon je treft, en hoe druk diegene het heeft, hoe snel je geholpen wordt. Zoals in het theoretisch kader wordt beschreven, dragen (langdurige) gevoelens van onzekerheid en gebrek aan controle, zoals in het geval van wachttijden, bij aan gevoelens van machteloosheid, stress en wantrouwen. Daarnaast ervaren gedupeerde jongeren door hun achtergrond vaak al veel stress, die hun emoties, cognities en gedrag negatief beïnvloedt. Het niet tijdig krijgen van een reactie van de gemeente kan deze gevoelens versterken. Tot slot kan het wachten op een reactie jongeren ontmoedigen om actief hulp te blijven zoeken en problemen aan te pakken.

### ***Het opzetten van interne processen kostte tijd***

Gemeentebtenaren benoemen dat de praktische uitvoering van het aanbod niet direct gereed was op 5 november 2023, omdat het tijd kostte om interne processen op te zetten, collega's te informeren en de doelgroep te bereiken. Dit beïnvloedt hoeveel jongeren op tijd kunnen worden geholpen, gezien een grote groep zich tot 1 november 2024 kon aanmelden voor het aanbod.

### ***Ambtenaren zouden graag zien dat de deadline van 1 november 2024 opgeschoven wordt***

Om te voorkomen dat een groot deel van de doelgroep buiten de boot valt, pleiten gemeenten voor een verschuiving van de aanmeldingsdeadline van 1 november 2024. Ze vinden dat de overheid meer openheid zou moeten geven over de reden waarom vastgehouden wordt aan deze deadline, en vragen om een duidelijke toekomstvisie voor jongeren die zich na de deadline aanmelden. Als een verschuiving niet mogelijk is, willen gemeenten weten hoe zij moeten omgaan met jongeren die zich te laat melden voor hulp.

*“Als ik aangaf bij de gemeente dat mijn moeder gedupeerde was, keken ze me aan alsof ik gek was want ze wisten er helemaal niks van.” - Een jongere*

*“Het duurde lang (1,5 maand) voordat ik bij de juiste persoon bij de gemeente kwam die mij kon helpen. Niet iedereen wist van het aanvullend aanbod af, zoals het wijkteam.”*

*- Een jongere*

**Kerninzicht: Jongeren komen via hun eigen netwerk in aanraking met het aanbod**

De jongeren die wel gebruik maken van het aanvullend aanbod, kwamen via hun eigen netwerk in contact met de gemeente over dit aanbod.

***Jongeren komen vooral binnen via hun eigen netwerk***

Gemeenteambtenaren geven aan dat jongeren vrijwel altijd via hun eigen netwerk op de hoogte raken van de hulpverlening door de gemeente. Ouders, leeftijdsgenoten of lotgenoten informeren hen vaak over de mogelijkheden voor schuldhulpverlening, hoewel dit meestal gaat om schuldhulp in het algemeen en niet specifiek om het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod. Volgens de gemeenten komen jongeren zelden via de website Kindregelingvoorjou.nl in aanraking met het aanvullend aanbod.

De jongeren die we spraken, kwamen via hun eigen netwerk in contact met de gemeente. Zij hoorden van het hulpaanbod via een ouder, een contactpersoon van het wijkteam of via een lotgenotengroep (waar jongeren veelal vanuit eigen betrokkenheid en motivatie betrokken bij zijn). Geen van de gesproken jongeren kwam door communicatie van de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) of de gemeente terecht bij het aanvullend aanbod.

***Wanneer ouders goed geholpen worden of zijn door gemeenten, sporen zij hun kinderen met financiële problemen aan zich ook te melden***

Veel gemeenten vertelden dat jongeren waarmee zij nu contact hebben, door hun ouders zijn aangespoord om zich te melden voor hulp. Dit betreft dan vaak ouders die goed contact hebben met de gemeente. Drie van de jongeren die we spraken, kwamen via hun ouders in aanraking met het aanbod.

***Sommige jongeren waren al in beeld vanuit de reguliere schuldhulpverlening***

Volgens de gemeenteambtenaren, hebben sommige jongeren al contact met gemeenten omdat zij in het reguliere schuldhulpverleningstraject zitten. Deze groep jongeren vertelt pas later dat zij een kind zijn van een gedupeerde ouder (nadat een ambtenaar vermoedens bij de jongere heeft gecheckt).

*“Ik kwam erover te weten via moeder, zij had dit ergens gezien en mij en mijn zussen getipt.”*

- Een jongere



## Stap 2: De hulpvraag wordt besproken en Plan van Aanpak wordt opgesteld.

Nadat een jongere contact heeft opgenomen met de gemeente, volgen één of meerdere afspraken met de contactpersoon van de gemeente om de hulpvraag in kaart te brengen. Deze contactpersoon verwerkt de hulpvraag vervolgens in een Plan van Aanpak. De hulpvraag en het Plan van Aanpak kunnen betrekking hebben op zowel schulden als andere leefgebieden [11].

### Kerninzicht: De hulpvraag boven tafel krijgen kost tijd

#### *Het kost tijd om de concrete hulpvraag te achterhalen*

Gemeenteambtenaren geven aan dat jongeren tijdens het eerste contactmoment vaak niet goed kunnen aangeven waar hun hulpbehoefte precies ligt. Enerzijds weten jongeren niet altijd waarmee ze geholpen zouden zijn, anderzijds zijn ze in het begin niet altijd open over hun situatie. Zo laten sommige jongeren niet direct weten dat ze onder de Kindregeling vallen of dat ze (problematische) schulden hebben. Dit vraagt van gemeenten een zorgvuldige benadering om het vertrouwen van de jongeren te winnen en de “vraag achter de vraag” te achterhalen. Dit proces kan resultaten in vertraging bij het bieden van de juiste hulp.

Volgens de ambtenaren zijn er verschillende redenen waarom jongeren niet altijd meteen open zijn over hun situatie:

- **Schaamte:** Veel jongeren schamen zich voor hun problemen en vinden het moeilijk deze te delen.
- **Onderschatting van de ernst:** Jongeren hebben niet altijd door hoe groot hun problemen zijn.
- **Wantrouwen:** Door eerdere negatieve ervaringen met de overheid, zijn jongeren wantrouwend.
- **Onzekerheid:** Het is voor jongeren vaak onduidelijk of de gemeente hen echt kan helpen.
- **Onwetendheid:** Jongeren weten niet altijd welke hulp de gemeente kan bieden.
- **Angst voor terugvorderingen:** Ze hebben bijvoorbeeld van hun ouders gehoord dat ze regelingen moeten vermijden, omdat deze later terugbetaald moeten worden.

De jongeren die voor dit onderzoek zijn geïnterviewd, hadden allemaal een concrete hulpvraag. Twee van hen zochten specifieke hulp bij schulden, terwijl twee anderen eerst hulp voor huisvesting zochten. De overige jongeren hadden meerdere hulpvragen, waaronder ondersteuning bij het verkrijgen van huishoudelijke spullen én hulp bij schulden.

#### *Jongeren die via hun ouders binnenkomen, lijken minder gemotiveerd*

Gemeenteambtenaren merken op dat sommige jongeren, die door hun ouders worden aangespoord om hulp te zoeken, minder intrinsiek gemotiveerd zijn om hun schulden aan te pakken. Dit gebrek aan motivatie kan deels worden verklaard door cognitieve schaarste. Wanneer jongeren niet zelf de beslissing nemen om hulp te zoeken, voelen ze zich vaak minder betrokken bij het proces en kunnen ze zich overweldigd voelen door hun situatie. Dit leidt tot besluiteloosheid en beperkt hun doen- en denkvermogen. Het gebrek aan motivatie maakt het voor gemeenten uitdagend en tijdrovend om deze jongeren te overtuigen van de noodzaak om stappen te zetten. Hierdoor verloopt het contact vaak moeizaam, wat de hulpverlening bemoeilijkt.

*“In eerste instantie toen ik daar kwam, was voor een woning want mijn schulden waren op dat moment niet mijn grootste probleem. En ik wist dat m’n schulden hoog waren en omhooggingen en daar was ik me wel bewust van maar was niet de prioriteit.” - Een jongere*

### **Kerninzicht: Het is onduidelijk waar jongeren hulp voor kunnen vragen**

#### *De verwachtingen van jongeren over het aanvullend aanbod lopen uiteen*

Gemeenteambtenaren geven aan dat sommigen jongeren met andere verwachtingen van de hulp bij de gemeente aankloppen dan wat de gemeente daadwerkelijk kan bieden. Deze verwachtingen vallen grofweg in twee categorieën:

1. **Snel en eenvoudig proces:** Veel jongeren verwachten dat het oplossen van schulden snel en zonder veel inspanning van hen kant verloopt. Sommigen denken dat het in kaart brengen en het afhandelen van hun schulden in één dag of binnen een week kan worden geregeld. Ze schrikken wanneer ze horen dat dit proces maanden kan duren. Daarnaast verwachten sommige jongeren dat de gemeente verantwoordelijk is voor het in kaart brengen van al hun schulden en schuldeisers. Het besef dat ze deze informatie zelf moeten verzamelen, kan hen ontmoedigen.
2. **Recht op materiële ondersteuning:** Sommige jongeren hebben het idee dat ze recht hebben op bepaalde spullen die ze door de toeslagenaffaire niet hebben kunnen aanschaffen. Gemeenteambtenaren merken op dat jongeren soms van hun omgeving horen dat ze bepaalde spullen, zoals een fiets of een wasmachine, kunnen krijgen. Bij de eerste afspraak wordt dan soms een lijstje ingediend met deze items. Gemeenteambtenaren zien hierin een uitdaging om de “vraag achter de vraag” te achterhalen en te bepalen wat de jongeren op de lange termijn het meest zal helpen.

Gemeenten vragen zich af hoeverre ze mee moeten gaan in de wensen van jongeren. Er is behoefte aan meer duidelijkheid en kaders vanuit de Rijksoverheid.

Omdat veel jongeren zich in een moeilijke situatie bevinden en stress ervaren, is het begrijpelijk dat ze zich richten op directe, tastbare behoeften. Dit fenomeen, bekend als ‘myopic discounting’ [12], verwijst naar de neiging om toekomstige voordelen te verwaarlozen in ruil voor onmiddellijke bevrediging. Deze kortetermijnfocus maakt het moeilijk voor jongeren om het belang van een langduriger hulptraject in te zien.

De jongeren die hulp hebben gekregen in de vorm van spullen, zoals een fiets op laptop, vonden dit erg nuttig. Ze gaven echter aan dat de toon van de gemeente bij het aanvragen van spullen vaak (onbegrijpelijk) streng was, waardoor ze zich beoordeeld voelden. Daarnaast merkten ze op dat er verschillen zijn in wat anderen van de gemeente aan spullen ontvangen, wat voor hen als oneerlijk aanvoelde. Een andere jongere deelde dat de gemeente vooral hulp biedt in de vorm van materiele ondersteuning, maar weinig andere hulp aanbiedt.

*“Een jongere kwam met een boodschappentas vol met post binnen.*

*En ging er daarmee vanuit dat zijn rol daarmee volbracht was, dat wij de rest zouden overnemen.”*

- Een gemeenteambtenaar

*“Elke gemeente lijkt ook op een andere manier te helpen. De één krijgt een rijbewijs, de ander inboedel. Dat veroorzaakt ook zoiets van: hey, die heeft dat gekregen, dat wil ik ook.”* - Een jongere

*“Van de ministers krijg je de boodschap: we hebben een fout gemaakt en we willen dit oplossen. Geld is geen issue. Maar als je dan bij de gemeente komt dan krijg je opmerkingen zoals [...] We zijn geen bol.com! We zijn geen spullenloket.”* - Een jongere

### **Kerninzicht: Het gebrek aan tijd en capaciteit bij gemeenten staat in de weg om het aanbod op de gewenste manier uit te voeren**

#### ***Brede ondersteuning blijft vaak nog uit door gebrek aan tijd en capaciteit***

Alle geïnterviewde gemeenteambtenaren gaven aan dat zij een Plan van Aanpak opstellen. Dit plan bevat niet alleen het oplossen van saneerbare schulden, maar ook ondersteuning op andere leefgebieden, als onderdeel van de brede ondersteuning. Echter, door gebrek aan capaciteit en tijd kunnen niet alle stappen uit het plan direct worden uitgevoerd, waardoor deze brede ondersteuning vaak uitblijft.

Met name door de deadline van 1 november 2024 richten gemeenten zich eerst op het opstarten van de schuldhulp, zodat de jongeren in elk geval zijn aangemeld. Daarnaast zijn er andere factoren die bijdragen aan het uitstel van brede ondersteuning, zoals tijdsdruk, capaciteitstekorten en wachtlijsten bij hulpverleningsinstanties. Dit resulteert erin dat minder jongeren passende hulp krijgen of dat het bieden van die hulp langer duurt.

- Sommige gemeenten geven aan dat door de wachtlijsten bij bijvoorbeeld wijkcoaches, zij het aanvullend aanbod niet breed communiceren naar de doelgroep. Ze beseffen dat hierdoor een groep niet wordt geholpen, maar er is simpelweg geen capaciteit.
- Een enkeling benoemt dat het logisch is om eerst met schuldhulp te beginnen, omdat jongeren vaak pas aandacht hebben voor andere aspecten van hun leven nadat hun schulden zijn opgelost.

#### ***Ook de uitvoering van de aanvullende schuldhulpverlening kost veel tijd en mankracht***

Gemeenten hebben specifieke medewerkers of teams voor de uitvoering van het aanvullend aanbod. Veel van deze medewerkers maken ook onderdeel uit van de reguliere schuldhulpverlening. Zij merken dat het tijdrovend is om contact te onderhouden met de jongeren, hoewel dit voor alle jongeren geldt die zij helpen. Bij deze groep jongeren lijkt dit echter nog uitdagender.

Voorafgaand aan het traject moet een overzicht van de schulden worden gemaakt, wat vaak een tijdrovende taak is, omdat de administratie van jongeren vaak niet op orde is. Tijdens het traject hebben jongeren veel begeleiding nodig om te voorkomen dat ze afhaken. Ook na het saneren van de schulden blijven jongeren begeleiding ontvangen, terwijl de brede ondersteuning nog moet beginnen. Dit alles zorgt ervoor dat gemeenteambtenaren minder tijd en capaciteit overhouden voor andere werkzaamheden.

### *Verschillen in de mate van hulp per gemeente door capaciteitsgebrek*

Sommige jongeren gaven aan dat er een duidelijk Plan van Aanpak voor hen was opgesteld, met een toekomstperspectief. Andere hadden een minder duidelijk plan of waren niet op de hoogte dat dit onderdeel zou moeten zijn van het aanvullend aanbod. Enkele jongeren hadden zelfs nog nooit van een Plan van Aanpak gehoord.

De ervaringen van jongeren met hulp op andere leefgebieden dan hun schulden liepen uiteen. Sommigen werden tijdens hun traject specifiek gevraagd waar ze nog meer hulp nodig hadden, bijvoorbeeld op het gebied van medische zorg of het verkrijgen van spullen. Samen met hun contactpersoon werd hiervoor een Plan van Aanpak opgesteld. Bij anderen ging het traject alleen over de schulden.

Een aantal jongeren ervoer dat het proces moeizaam verliep doordat hun contactpersoon vaak niet beschikbaar was. Voorbeelden hiervan zijn situaties waarin contactpersonen meerdere keren met vakantie gingen zonder vervanging, of dat er traag of helemaal niet werd gereageerd op e-mails, soms wekenlang.

*“Ik denk dat gemeenten vooral denken dat die jongeren niet weten hoe ze met geld moeten omgaan. Dat hoorde ik ook in het gesprek met lotgenoten gisteren.” - Een jongere*

*“In een gesprek tussen mij en mijn contactpersoon hadden we het over wat we gaan doen. En dat zet mijn contactpersoon dan mooi in een schema: wat is de bedoeling en wat gaan we doen. Ja dat gaat eigenlijk heel goed in een gesprek, heel goed en heel duidelijk.” - Een jongere*

### **Stap 3: Schulden worden in kaart gebracht, en de gemeente beoordeelt of de schulden problematisch zijn**

Om in aanmerking te komen voor het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod, moet vastgesteld worden of de schulden van de jongeren problematisch zijn. De jongeren moeten hun schulden en schuldeisers in kaart brengen, zodat de gemeente deze kan beoordelen.

#### **Kerninzicht: Sprake van ongelijke eisen en verwachtingen**

##### *De manier waarop schulden in kaart worden gebracht verschilt per gemeente*

De aanpak voor het in kaart brengen van schulden verschilt per gemeente. Soms wordt van jongeren gevraagd om alle (on) geopende brieven van schuldeisers in te leveren, waarna de gemeente samen met de jongere de schulden in kaart brengt. In andere gevallen moet door de jongeren een uitgebreid digitaal overzicht van inkomsten en uitgaven worden aangeleverd, zoals in de reguliere schuldhulpverleningen.

Ook de communicatie over schuldhulp verschilt tussen gemeenten. Sommige gemeenten proberen zoveel mogelijk schulden op te nemen in het aanvullend aanbod, terwijl andere zich conservatiever opstellen of nog moeten bepalen welke schulden in aanmerking komen.

##### *Van jongeren wordt meer gevraagd dan van ouders*

Gemeenteambtenaren geven aan dat het aanvullend aanbod meer van de jongeren vraagt dan van gedupeerde ouders. Het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod lijkt meer op reguliere schuldhulpverlening, waarbij jongeren moet aantonen dat hun schulden problematisch zijn. Dit proces omvat het samen met een contactpersoon in kaart brengen van de schulden en het uitleggen waar deze vandaan komen. Jongeren hebben hier volgens de ambtenaren ervaren dit volgens de ambtenaren als onbegrijpelijk, vooral omdat ouders deze bewijslast niet hoefden te leveren.

De strengere eisen en verwachtingen voor jongeren leiden tot gevoelens van onrechtvaardigheid. Zoals beschreven in het theoretisch kader ervaren jongeren niet alleen financiële stress, maar ook een gebrek aan controle over hun situatie. Dit wordt versterkt wanneer ze zien dat ouders aan minder strenge eisen hoeven te voldoen om hulp te krijgen. Het gevoel van ongelijkheid wordt verder versterkt door de cognitieve schaarste die jongeren ervaren. De complexiteit van de gemeentelijk eisen leidt extra stress en verminderd vertrouwen in de hulpverlening, wat hun motivatie om hulp te zoeken ondermijnt.

## **Kerninzicht: Stress en schaamte spelen een grote rol bij het in kaart brengen van schulden**

### *Het in kaart brengen van schulden is confronterend en veroorzaakt stress en schaamte*

Bijna alle geïnterviewde jongeren gaven aan dat het in kaart brengen van de schulden en schuldeisers een schaamtevol proces is. Ook gemeenteambtenaren merken dat jongeren veel schaamte en stress voelen wanneer ze hun schuldensituatie moeten toelichten. Daarnaast brengt het aanleveren van documenten veel werk met zich mee, wat voor extra stress zorgt.

Volgens gemeenteambtenaren is het in kaart brengen van de schulden en schuldeisers een grote uitdaging voor jongeren, bijvoorbeeld omdat sommigen hun post niet openen en daardoor geen overzicht hebben van hun financiële situatie. Het opstellen van een compleet overzicht vraagt om administratieve en financiële vaardigheden die veel jongeren missen. Dit zorgt ervoor dat jongeren afhaken, en ambtenaren moeite hebben om contact te houden.

Schaamte is een intens pijnlijk gevoel dat je hebt gefaald en dat je het daarom niet verdient geaccepteerd te worden en erbij te horen [7]. In tegenstelling tot schuldgevoelens, waarbij mensen zich slecht voelen over wat ze hebben gedaan (zoals het vergeten van een betaling), gaat schaamte over wie ze zijn als persoon (bijvoorbeeld gezien worden als iemand die niet met geld kan omgaan). Dit intense gevoel is niet eenvoudig te veranderen, het werkt bijvoorbeeld niet om te zeggen dat de jongere zich niet hoeft te schamen. Onderzoek toont aan dat schaamte vaak voortkomt uit onderliggende angsten. De ‘schaamte-weerbaarheids-theorie’ biedt mogelijke aanknopingspunten voor een functionele omgang met deze gevoelens (zie Aanbevelingen).

*“Ik vond het lastig, want wil het liever ontwijken. De gemeente nam dit gevoel niet serieus. Aanleveren van documenten is stressvol; ik wilde er liever niet naar kijken.” - Een jongere*

*“Het is veel werk. Er wordt veel opgevraagd aan informatie. Zelfs als je je administratie redelijk op orde hebt, dan is het veel werk want de bestanden die je moet aanleveren zijn groot.” - Een jongere*

## **Kerninzicht: Jongeren weten vaak lang niet waar ze aan toe zijn**

### *Het is vooraf onduidelijk voor jongeren wat er onder saneerbare schulden valt*

Gemeentebambtenaren geven aan dat studieleningen vaak een groot deel van de totale schuldenlast vormen, maar dat slechts een klein deel van de schuld kan worden gesaneerd. Zo worden bijvoorbeeld ook informele schulden, zoals leningen bij vrienden en familie, niet gesaneerd. Sommige jongeren gaven aan dat tijdens gesprekken met hun contactpersoon ter sprake kwam dat niet alle schulden zouden worden meegenomen in het saneringsproces.

### *Er is een gebrek aan duidelijkheid en transparantie over het proces en de uitkomst*

Alle jongeren die we hebben geïnterviewd gaven aan dat hen niet duidelijk was hoe het schuldhelpverleningsproces precies zou verlopen. Gedurende het traject wisten zij vaak niet waar ze aan toe waren. Het was bijvoorbeeld onduidelijk wat met de aangeleverde stukken werd gedaan en wanneer ze een reactie van de gemeente konden verwachten. Gemeentebambtenaren merkten op dat sommige jongeren bang waren dat hun financiële situatie tegen hen gebruikt zou worden, bijvoorbeeld door hen onder bewindvoering te plaatsen. Dit gebrek aan duidelijkheid leidt bij de jongeren tot onzekerheid, spanning en stress.

*“Het was best ingewikkeld uitgelegd. Ze zouden kijken hoeveel schulden je hebt, en aan de hand daarvan zou je in een categorie vallen: gemeente betaalt of helpt met afbetalen door bijvoorbeeld het treffen van regelingen.” - Een jongere*

*“Het was dan niet duidelijk wat de gemeenten met die documenten gingen doen en op welk termijn. Er werd niet verteld wat er werd gedaan. Het proces is op dat moment een ‘black-box.’” - Een jongere*

*“Ik had twee contactpersonen en het bleef lang onduidelijk of de gehele schuld of een deel werd kwijtgescholden.” - Een jongere*



#### **Stap 4: De gemeente stelt een aanbod op voor schuldeisers en schulden worden gesaneerd**

Na beoordeling van de schulden stelt een gemeentebtenaar een aanbod op voor de schuldeisers. Dit wordt naar hen gestuurd, en als de schuldeisers akkoord gaan, wordt het saneringskrediet gebruikt om de schulden af te lossen. Nadat de schulden zijn betaald, wordt het krediet kwijtgescholden, wat betekent dat de jongere niets meer hoeft terug te betalen.

#### **Kerninzicht: Sprake van ongelijke situaties in het aanbod naar schuldeisers**

##### *Het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod kwam veel later dan de uitkering van de Kindregeling, waardoor ongelijke situaties ontstaan*

Gemeenten willen het geld van de Kindregeling meenemen in het aanbod aan schuldeisers, omdat het een aantrekkelijker aanbod oplevert en de kans op sanering vergroot. Dit kan echter alleen als (een deel van) dat geld er nog is. Er wordt niet gekeken naar waar jongeren het geld aan hebben uitgegeven. Sommigen gebruikten het voor het afbetalen van schulden, terwijl anderen het gebruikten voor iets leuks. Gemeenten vinden dit oneerlijk, omdat het geld bedoeld was als tegemoetkoming voor de jongeren zelf.

*“Ik heb de 10K gebruikt om schulden af te betalen. Mijn broer kocht een auto en mijn zusje ging wat leuks doen.” - Een jongere*

*“Er zijn ook jongeren die in 2022 de 10K hebben gebruikt om schulden af te lossen, die maken hier dan ook geen kans meer op. Dat voelt niet juist.” - Een jongere*

#### **Kerninzicht: Jongeren hebben onvoldoende inzicht in het proces**

*Er is een gebrek aan duidelijkheid en transparantie over het proces en de verwachte uitkomsten*  
De geïnterviewde jongeren gaven aan dat het traject erg lang duurt, en dat ze niet goed begrijpen waarom dit zo is. Dit was een van de meest genoemde drempels die jongeren aankaartten. Het lange proces zorgt voor onrust en onzekerheid, terwijl jongeren juist naar rust en duidelijkheid verlangen. Het ondermijnt ook hun vertrouwen in de hulp die ze krijgen van de overheid. De jongeren willen het traject zo snel mogelijk afronden.

*“Het duurt zo lang, terwijl zo moeilijk is het echt niet.” - Een jongere*

*“Ik weet nu dat de schulden worden betaald, ik weet dat de gemeente het oppakt. Maar het hangt boven mijn hoofd. Wat als de schuldeisers bedenken om toch alles op te eisen. Ze zijn niet verplicht om mee te gaan met de Kindregeling.” - Een jongere*

## OVERIGE REFLECTIES VAN AMBTENAREN

Naast inzichten over de processtappen, deelden gemeenteambtenaren ook enkele andere reflecties.

### *Er is onduidelijkheid bij gemeenteambtenaren over de aanpak bij afwijzing van het aanbod door schuldeisers*

Tot nu toe hebben de gemeenten die we spraken geen gevallen meegemaakt waarin schuldeisers het aanvullend aanbod definitief afwijzen, omdat de meeste dossiers nog niet ver genoeg gevorderd zijn. In een enkel geval weigerde een schuldeiser in eerste instantie, maar werd dit na een gesprek herzien. Gemeenten vragen zich echter af hoe te handelen als schuldeisers na overleg en hoger beroep niet akkoord gaan met het aanbod. Ze zouden graag zien dat de Rijksoverheid hierop een visie of advies formuleert voor de verdere afhandeling van dergelijke situaties.

### *Het bespreken van complexe casussen werkt goed*

Bijna alle geïnterviewde gemeenteambtenaren bespreken intern de complexe casussen. Dit betreft onder andere het bepalen van welke schulden onder het aanvullend aanbod vallen (saneerbaar zijn) en hoe de afloscapaciteit vastgesteld kan worden. Gemeenten bespreken deze kwesties omdat het vooraf niet altijd duidelijk is of hun kosten later gedeclareerd kunnen worden vanuit de SPUK—de financieringsregeling waarmee het Rijk geld verstrekt aan gemeenten voor het aanvullend aanbod. Het overleg helpt gemeenten om elkaar overleggen helpt om meer zekerheid te krijgen over deze zaken en om het beste aanbod voor jongeren te kunnen opstellen.

### *Meer informatie vanuit de VNG is wenselijk*

Gemeenten ervaren dat ze de VNG met vragen over casussen kunnen benaderen, en de VNG biedt hen daarbij prettig ondersteuning. Enkele ambtenaren geven aan dat zij denken dat meerdere gemeenten met dezelfde vragen kampen. Zij zijn van mening dat andere gemeenten geholpen zou zijn als de VNG proactief informatie deel over hoe te handelen bij complexe casussen.

### *Jongeren met een inkomen vallen buiten de boot*

Om in aanmerking te komen voor het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod, moeten de schulden problematisch zijn, wat betekent dat ze niet binnen 36 maanden kunnen worden terugbetaald. Verschillende jongeren voldoen volgens de gemeenteambtenaren niet aan dit criterium. Ondanks dat ze schulden hebben, worden deze door hun inkomen niet als problematisch beoordeeld. Gemeenteambtenaren zien dit als een oneerlijke situatie: jongeren worden gedupeerd door hun eigen succes. Hoewel een relatief ‘kleine’ schuld, zoals 3.000 euro, veel impact kan hebben op iemands leven, kunnen jongeren met een inkomen niet profiteren van het aanvullend aanbod.

De gemeenteambtenaren geven ook aan dat ze deze jongeren, ook als ze geen toegang hebben tot het aanvullend aanbod, nooit laten vallen en hen onderbrengen bij reguliere schuldhulpverlening. Ze vinden het echter lastig omdat deze aanpak niet aansluit bij de boodschap vanuit de Rijksoverheid dat niemand buiten de boot mag vallen en dat iedereen geholpen moet worden. Dit creëert een spanningsveld voor gemeenteambtenaren: aan de ene kant moeten alleen jongeren met problematische schulden in aanmerking komen voor sanering, maar aan de andere kant willen ze ook jongeren met minder ernstige schulden helpen en erkenning voor hun situatie bieden.

*Jongeren voelen zich oneerlijk behandeld ten opzichte van de hulp die hun ouders hebben ontvangen.*

Gemeenteambtenaren merken dat jongeren vinden dat het aanvullend aanbod hen niet dezelfde erkenning biedt als hun ouders. Jongeren krijgen bijvoorbeeld – in tegenstelling tot hun ouders – geen pauzeknop voor schulden. De jongeren die al in een schuldhulptraject zaten gedurende het traject van het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod, moeten nog steeds hun schulden blijven afbetalen. Voor ouders werden deze schulden op pauze gezet nadat zij zich hadden gemeld bij de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT). Bovendien is tegen ouders gezegd dat de tegemoetkoming niet bedoeld was schuldaflossing, terwijl voor jongeren deze situatie anders is. Jongeren begrijpen niet goed waarom het voor hen niet geldt, vooral omdat het aanvullend aanbod voor schuldhulpverlening pas (veel) later kwam dan de uitkering van de Kindregeling.

---

**CONCLUSIES**

# CONCLUSIES

Het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod is opgesteld om gedupeerde jongeren die getroffen zijn door de kinderopvangtoeslagaffaire te ondersteunen. Specifiek gaat het om jongeren met problematische schulden. Het doel van het aanbod is om hen een nieuwe start te bieden en tegelijkertijd rust en toekomstperspectief te geven.

Zowel jongeren als gemeenteambtenaren ervaren het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod als waardevol voor het helpen van jongeren met problematische schulden. Beide groepen zien ook de potentie van het aanbod om toekomstperspectief te creëren. Echter, beide groepen ervaren drempels die ervoor zorgen dat het volledige potentieel nog niet wordt gerealiseerd.

## **Het aanbod bereikt op dit moment (te) weinig jongeren**

Een belangrijk probleem is de beperkte bekendheid van het aanbod. Gemeenteambtenaren maken zich zorgen dat slecht een klein deel van de doelgroep wordt bereikt met de huidige informatievoorziening. Dit wordt bevestigd door de jongeren die wij spraken: zij horen voornamelijk via hun eigen netwerk over de gemeentelijke hulp en zeker niet over dit specifieke aanbod. Dit wijst erop dat de communicatiekanalen van de overheid niet aansluiten bij de leefwereld van jongeren. Daarnaast geven sommige gemeenten aan dat zij vanwege capaciteitsgebrek nog niet actief over het aanbod communiceren.

Jongeren ervaren gevoelens van schaamte, wantrouwen en onrechtvaardigheid, wat overeenkomt met het emotionele aspect van het theoretisch kader. Deze emoties zijn niet alleen het gevolg van hun financiële situatie, maar ook van negatieve ervaringen met hulpverlenende instanties, interacties met de hulpverleningsinstanties, wat hun stress verder vergroot. Deze emotionele drempels zorgen ervoor dat jongeren minder snel hulp zoeken, wat hun situatie verergert. Dit kan een reden zijn waarom minder jongeren dan verwacht bij de gemeente aankloppen.

We concluderen dat de potentie van dit aanbod – het helpen van jongeren om van hun schulden af te komen en een nieuw toekomstperspectief te creëren – niet kan worden bereikt als de doelgroep niet wordt bereikt.

## **Het proces vraagt veel van jongeren**

De financiële stress die jongeren ervaren kan zorgen voor cognitieve schaarste, maar het aanvragen van het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod vereist juist veel cognitieve capaciteit van jongeren. Ze moeten verschillende stappen doorlopen die cognitief veeleisend zijn, zoals:

- Contact opnemen met de gemeente voor aanmelding.
- Problemen en hulpvragen bespreken.
- Allerlei documenten tijdig aanleveren.
- Contact onderhouden met de gemeente gedurende het traject.

Daarnaast maken de processen veel aanspraak op het doenvermogen van jongeren. Ze moeten veel zelf regelen. In sommige gevallen gaat dit zo ver dat de jongeren hun contactpersoon bij de gemeenten moeten informeren over het aanbod.

Tenslotte is het proces ook op emotioneel vlak stressvol voor de jongeren. Voor hen gaat het proces gepaard met gevoelens van onzekerheid, wantrouwen en onrechtvaardigheid. Deze emoties verminderen wederom het doenvermogen van jongeren, waardoor zij in elke stap van het proces worden belemmerd. De bijkomende gevoelens van schaamte maken het voor hen moeilijk om hun financiële situatie in kaart te brengen.

Het doen- en denkvermogen van jongeren staat dus onder druk. Hierdoor kunnen ze niet altijd de benodigde acties tijdig en op de juiste manie uitvoeren. Dit verklaart waarom jongeren moeite hebben met het in kaart brengen van hun schulden en schuldeisers, wat veel extra energie en mentale capaciteit kost, vaak vergezeld van gevoelens van schaamte. Als gevolg hiervan reageren jongeren trager of haken ze af in het proces. Gemeenteambtenaren geven aan dat het moeilijk is om jongeren gemotiveerd te houden en hen zover te krijgen om alle benodigde informatie te delen.

### **De duur en onduidelijkheid van het proces versterkt stress en onzekerheid**

Jongeren ervaren lange wachttijden voor reacties op hun aanmeldingen en bij de beoordeling van hun financiële situatie. Daarnaast moeten jongeren gedurende het traject hun schulden zelf blijven afbetalen, zonder voldoende zicht

te hebben op of en wanneer hun schulden worden gesaneerd. Dit geeft hen geen rust en tijd om overzicht te krijgen in hun financiële situatie. Hoewel het opstellen van een overzicht van schulden en schuldeisers kan bijdragen aan een gevoel van grip op de situatie, wegen de voortdurende betalingsdruk en financiële stress zwaarder. Dit vergt veel aandacht en energie, wat bijdraagt aan gevoelens van onzekerheid en stress.

Verder is het voor de jongeren vaak onduidelijk wat het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod precies inhoudt en hoe het hulpverleningsproces eruitziet. Ze hebben geen helder beeld van de uitkomst gaat betreft het saneren van schulden of welke scenario's zij kunnen tegenkomen. Dit gebrek aan inzicht leidt tot een gevoel van controleverlies, wat de stress verder vergroot. Bovendien hebben jongeren vaak verwachtingen die niet aansluiten bij de daadwerkelijke ondersteuning die de gemeente kan bieden. Gemeenteambtenaren ervaren op hun beurt onvoldoende tijd en middelen om jongeren adequaat te begeleiden, wat de situatie voor jongeren nog verder bemoeilijkt.

### **Verwachtingskloof belemmert een goede start**

Er is een kloof tussen de behoeften van jongeren en wat zij verwachten van het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod enerzijds en wat gemeenten kunnen bieden anderzijds. Jongeren voelen zich onvoldoende geïnformeerd over het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod en de bijbehorende processen. Ook lijken professionals niet altijd bekend te zijn met het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod, wat leidt tot vertragingen in het krijgen van hulp.

### **Een grote uitdaging is het opbouwen van vertrouwen van jongeren in de gemeente (en overheid)**

Er zijn tussen gemeenten verschillen in de aanpak van het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod, en jongeren horen hierover van elkaar. Deze verschillen betreffen de aangeboden hulp, de benodigde inspanningen voor bepaalde ondersteuning (bijvoorbeeld het onderbouwen van de noodzaak van bepaalde materiele middelen), de snelheid van de hulpverleningen en de wijze van begeleiding. Dit beïnvloedt hoe goed jongeren zich geholpen voelen en hun vertrouwen in de gemeente en het hulpaanbod.

Bovendien vinden jongeren het onrechtvaardig dat het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod en de bijbehorende hulp verschillen van wat hun ouders hebben gekregen. Dit betreft specifiek: het in kaart brengen van schulden, waarbij jongeren gevraagd worden hun schulden te motiveren, dat jongeren niet gecompenseerd worden als zij in het verleden hun tegemoetkoming vanuit de Kindregeling hebben gebruikt om schulden af te betalen, en qua en welke schulden gesaneerd kunnen worden.

### **Gemeenten ervaren capaciteits- en tijdproblemen bij de gehele uitvoer van het aanbod**

Naast de schuldsanering, is brede ondersteuning een belangrijk onderdeel van het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod. Deze ondersteuning is bedoeld om jongeren te helpen duurzame verbeteringen in hun leefsituatie aan te brengen.

In de praktijk richten gemeenten zich echter voornamelijk op schuldhulp vanwege de aanmeldingsdeadline. Hierdoor worden andere vormen van ondersteuning vaak uitgesteld. Dit wordt verergerd door capaciteitsgebrek en lange wachttijden bij hulpinstanties, waardoor sommige jongeren onvoldoende hulp ontvangen om hun leven duurzaam op de rit te krijgen.

---

# AANBEVELINGEN



# AANBEVELINGEN

In dit hoofdstuk presenteren we aanbevelingen die voortkomen uit de onderzoeksresultaten en de theoretische inzichten vanuit psychologisch perspectief. Deze aanbevelingen zijn gericht op het verbeteren van de effectiviteit van het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod, met als doel jongeren beter te ondersteunen in het realiseren van duurzame veranderingen in hun leefsituatie.

## **1. Houd rekening met de stress en cognitieve schaarste die gepaard gaan met de levenssituaties van jongeren**

Het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod richt zich op schuldsanering en het opstellen van een Plan van Aanpak voor brede ondersteuning op vijf leefgebieden. Door een tekort aan capaciteit bij gemeenten en de gestelde deadline ligt de focus nu vooral op schuldhulp. Hierdoor krijgen jongeren echter momenteel niet altijd de volledige hulp waar ze recht op hebben. Brede ondersteuning op verschillende levensdomeinen is juist essentieel, omdat het helpt om de onderliggende oorzaken van stress aan te pakken, zoals financiële problemen en onzekerheden in andere levensdomeinen. Denk bijvoorbeeld aan een jongere die niet alleen schulden heeft, maar ook kampt met huisvestingsproblemen. Door ondersteuning op alle relevante leefgebieden, kunnen acute zorgen worden verminderd. Wanneer deze acute zorgen afnemen, ontstaat er meer cognitieve ruimte voor jongeren om actief deel te nemen aan het schuldhulptraject, zoals het in kaart brengen van schulden.

Zet in op:

- **Het verlengen van het aanbod.** Door de aanmeldingsdeadline te verruimen, krijgen gemeenten meer tijd voor het in gang zetten van de schuldhulpverlening en kunnen ze daardoor tijd nemen om het aanbod volledig aan te bieden, inclusief de brede ondersteuning.
- **Volledige toepassing van het aanbod, met prioriteit voor de meest urgente problemen.** Vanwege lange wachttijden bij organisaties zoals de GGZ en huisvestingsinstanties, is het niet altijd mogelijk om alle problemen direct aan te pakken. Ook lopen gemeenten tegen capaciteitsgrenzen aan. Toch willen we benadrukken dat stress op andere levensdomeinen van grote invloed is op het succes van schuldhulp. Een jongere zonder stabiele huisvesting zal zijn aandacht voornamelijk richten op het vinden van onderdak, in plaats van op schuldsanering. Als het niet haalbaar is om alle problemen tegelijkertijd aan te pakken, raden we aan om aan de jongere te vragen welk probleem voor hen de meeste stress veroorzaakt, en dit probleem als eerste aan te pakken.

## 2. Houd rekening met de stress en cognitieve schaarste als gevolg van het traject

Het doorlopen van een schuldhulptraject is een bron van stress voor jongeren. Ze willen het traject zo snel mogelijk afronden, en vinden vooral het in kaart brengen van hun schulden een stressvolle ervaring. Vanuit psychologisch perspectief is dit begrijpelijk. De informatie over de slechte financiële situatie kan bedreigend aanvoelen, wat leidt tot cognitieve schaarste. Hierdoor wordt het voor jongeren juist moeilijker om actief aan het traject mee te werken. Het is daarom belangrijk om dit proces zo eenvoudig mogelijk te maken en helder te communiceren. Zet in op:

- **Stress-sensitieve communicatie.** Gebruik stress-sensitieve communicatie bij het ondersteunen van de jongeren. De rijksoverheid biedt hiervoor een handleiding die ambtenaren kunnen gebruiken om rekening te houden met cognitieve schaarste [14].
- **Duidelijke communicatie op relevante momenten.** Kies zorgvuldig wat jongeren moeten weten en wanneer om het traject te doorlopen. Dit voorkomt dat ze overweldigd raken en helpt hen de focus te houden.
- **Prompts en herinneringen.** Verlicht de cognitieve last door de jongeren bijvoorbeeld een dag voor een afspraak een bericht te sturen met de belangrijkste details zoals tijd, locatie en benodigde stukken. Dit zorgt ervoor dat ze beter voorbereid zijn en minder snel iets vergeten.
- **Hulp bij het in kaart brengen van schulden.** Het niveau van ondersteuning dat jongeren nodig hebben bij het in kaart

brengen van schulden varieert. Gemeenten kunnen een stappenplan aanbieden waarin jongeren inzicht krijgen waar ze welke relevante informatie kunnen vinden en hoe ze deze kunnen ordenen. Voor jongeren die meer hulp nodig hebben, kan het helpend zijn om dit samen met iemand te doen die hier ervaring mee heeft.

- **Voorbeelden van hulpvragen.** Het aanbieden van concrete voorbeelden van hulpvragen kan jongeren helpen beter te begrijpen wat een gerichte hulpvraag inhoudt en hoe ze dit kunnen verwoorden.
- **Het creëren van rust tijdens het in kaart brengen van schulden.** Het in kaart brengen van schulden is voor veel jongeren het meest stressvolle onderdeel van het traject, wat hun cognitieve schaarste verhoogt. Tegelijk moeten ze in deze fase veel zelf doen. Onderzoek mogelijkheden om rust te creëren in deze periode, bijvoorbeeld door schuldeisers te vragen tijdelijk geen betalingen of communicatie te eisen, zodat jongeren zich kunnen concentreren op het in kaart brengen van hun schulden.

## 3. Vergroot de ervaren controle

Voor de jongeren is het terugwinnen van de regie over hun eigen leven essentieel. Dit begint met controle over het traject dat zij doorlopen. Jongeren geven echter aan dat het proces vaak ondoorzichtig is, wat leidt tot frustratie. Naast meer controle over het traject zelf, hebben zij behoefte aan interventies die structuur en overzicht bieden. Dit kan bijvoorbeeld door ondersteuning te bieden bij het plannen en uitvoeren van acties op andere leefgebieden. Wanneer jongeren het gevoel hebben dat hun situatie gestabiliseerd is en ze grip hebben op hun dagelijkse leven, kan er begeleiding geboden worden bij het ontwikkelen van financiële vaardigheden. Dit helpt hen ook op dat belangrijke vlak meer controle te ervaren. Daarnaast kan het herwinnen van vertrouwen in officiële instanties bijdragen aan een groter gevoel van controle. Zet in op:

- **Volledige toepassing van het aanbod.** Zorg ervoor dat het volledige aanbod, inclusief de brede ondersteuning, beschikbaar is voor jongeren. Dit geeft hen de mogelijkheid om de controle over hun leven in zijn geheel terug te winnen.

- **Een prominente rol voor het Plan van Aanpak.** Zorg voor een stip op de horizon en moedig ambtenaren aan het plan te delen met de jongeren. Dit plan helpt hen te werken naar een concreet doel en biedt structuur gedurende het traject.
- **Een proces met heldere stappen.** Ontwikkel een proces met heldere stappen, dat onderdeel kan zijn van het Plan van Aanpak. Een toevoeging zou een overzichtelijk processchema kunnen zijn, mits er ruimte is voor maatwerk. Zorg ervoor dat de nodige acties van de jongeren hierin worden opgenomen, zodat zij een concreet handelingsperspectief krijgen.
- **Statusupdates en feedback op acties.** Jongeren ervaren vaak trage communicatie en een gebrek aan inzicht in het verloop van hun traject. Als zij sneller updates ontvangen over de voortgang van hun traject, kan dit hun gevoel van controle vergroten. Daarnaast kan het helpen om hen snel feedback te geven op hun eigen acties. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat ze snel—bijvoorbeeld ook buiten kantoor— een eerste reactie krijgen op hun aanmelding. Het vieren van kleine successen, zoals het aanleveren van documenten, kan het vertrouwen van jongeren in zichzelf en hun vaardigheden vergroten.

#### 4. Maak het proces makkelijker en verminder het aantal benodigde acties

Stress en onzekerheid hebben een grote invloed op het doenvermogen van jongeren. Dit is hun capaciteit om de benodigde stappen te zetten om hun doelen te bereiken [10].

In stressvolle situaties kan dit doenvermogen afnemen, wat het moeilijker maakt om de acties binnen een traject uit te voeren. Het is daarom belangrijk om processen zo eenvoudig mogelijk in te richten. Dit staat vaak haaks op informatiecampagnes die vooral gericht zijn op het uitleggen van wat mensen zouden moeten doen. De aanname dat kennis automatisch tot actie leidt, is vaak onterecht. Het verminderen van ‘gedoe’ is minstens zo belangrijk. Zet in op:

- **Het verminderen van het aantal acties.** Gemeenten kunnen in kaart brengen hoeveel acties jongeren moeten uitvoeren tijdens het traject en bekijken of dit aantal kan worden verminderd. Minder acties betekent minder stress en een grotere kans dat jongeren het traject succesvol doorlopen.
- **Het vermijden van dubbel werk.** Soms hebben jongeren soortgelijke acties al in andere contexten uitgevoerd. Zo gaven sommige jongeren aan dat ze hun schulden al eerder in kaart hadden gebracht, maar dit opnieuw moesten doen voor de gemeente. Dit soort herhaling kan het proces onnodig zwaar maken en het afbreukrisico vergroten. Het is daarom verstandig om waar mogelijk acties die al zijn uitgevoerd mee te nemen.
- **Het bieden van tweede kansen.** Een lager doenvermogen kan ook leiden tot onoplettendheid bij jongeren. Het is belangrijk om hierop voorbereid te zijn en ervoor te zorgen dat gevolgen van fouten of vergissingen niet buiten proportie zijn. Uit de gesprekken met gemeenten bleek dat ambtenaren vaak zeer gemotiveerd zijn om ook jongeren die minder initiatief tonen aangehaakt te houden bij het traject. Wij adviseren om hen hiervoor voldoende ruimte te geven.

#### 5. Versnel de processen

Jongeren ervaren veel hinder van de lange duur van het traject. Lange wachttijden zijn voor iedereen frustrerend, maar voor de jongeren is dit extra belastend. Hun financiële stress vergroot de focus op het hier en nu, en de onzekerheid over de uitkomst van de schuldsanering voegt nog meer druk toe. Daarom adviseren wij om de processen te versnellen. Zet in op:

- **Het versnellen van processen waar mogelijk.** Een gemeente die we hebben gesproken, heeft een effectieve oplossing gevonden: zij hebben ervoor gekozen om de

onderhandelingen met schuldeisers snel over te dragen aan de kredietbank. Deze instantie heeft meer ervaring en gezag in onderhandelingen, waardoor zij sneller resultaat kan behalen.

- **Statusupdates en feedback op acties.** Jongeren ervaren vaak trage communicatie en een gebrek aan inzicht in het verloop van hun traject. Als zij sneller updates ontvangen over de voortgang van hun traject, kan dit hun gevoel van controle vergroten en vertrouwen in het proces. Daarnaast kan het helpen om hen snel feedback te geven op hun eigen acties. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat ze snel—bijvoorbeeld ook buiten kantooruren— een eerste reactie krijgen op hun aanmelding. Het vieren van kleine successen, zoals het aanleveren van documenten, kan het vertrouwen van jongeren in zichzelf en hun vaardigheden vergroten.

## 6. Gebruik principes van schaamte-weerbaarheid

Voor jongeren kan het vragen om hulp en het inzichtelijk maken van schulden een bron van schaamte zijn. Deze schaamte kan hen sterk beïnvloeden, waardoor ze het aanbod niet willen benutten of afhaken wanneer het tijd is om schulden in kaart te brengen. Zowel jongeren als ambtenaren gaven aan dat schaamte een rol speelt in deze fasen van het traject. Het is een natuurlijke reactie voor ambtenaren om deze gevoelens te negeren of te benadrukken dat jongeren zich niet hoeven te schamen. Dit kan echter de schaamte juist vergroten. Effectievere benaderingen maken gebruik van principes van schaamte-weerbaarheid. Zet in op:

- **Het normaliseren van de situatie.** Wanneer jongeren zich schamen, ervaren zij het gevoel te falen in de ogen van anderen. Door te benadrukken dat zij niet de enige zijn die in deze situatie verkeert, wordt het voor hen gemakkelijker om proactief mee te werken aan het traject.
- **Het vergroten van de ervaren controle over de eigen situatie.** Schaamte gaat vaak hand in hand met het gevoel dat men niets kan doen aan de negatieve situatie. Er zijn diverse manieren om jongeren een gevoel van controle terug te geven, zoals duidelijke communicatie, het bieden van een helder perspectief en verwachtingen, en het aanbieden van concrete stappenplannen en handelingsperspectieven (zie ook 3. ‘Vergroot de ervaren controle’).
- **Het bieden van persoonlijke aandacht en het vergroten van het wij-gevoel.** Mensen die zich schamen, voelen zich vaak geïsoleerd. Dit gevoel kan doorbroken worden door goed naar het persoonlijke verhaal van de jongere te luisteren en in de communicatie het probleem en de persoon van elkaar te scheiden.

## 7. Vergroot de (ervaren) rechtvaardigheid

Jongeren geven aan dat ze verschillen opmerken in de aanpak van gemeenten, en zelfs binnen dezelfde gemeente. Hoewel het een uitdaging is om het aanbod voor iedereen rechtvaardig te maken, bieden we hieronder aanbevelingen om de (ervaren) rechtvaardigheid te vergroten. Zet in op:

- **Het hanteren van het principe van gelijke behandeling.** Zorg ervoor dat gemeenten consistent zijn bij het toekennen van materiële hulp en in hun aanmeldprocedures en wachttijden, terwijl er ook ruimte is voor maatwerk. Dit principe helpt om de distributieve rechtvaardigheid te vergroten, omdat jongeren zien dat de uitkomsten voor verschillende jongeren zo veel mogelijk gelijk zijn.
- **Het versterken van de procedurele rechtvaardigheid.** Procedurele rechtvaardigheid betreft de wijze waarop het traject wordt uitgevoerd en hoe de resultaten worden bereikt, maar ook hoe mensen zich behandeld voelen. Wanneer mensen ervaren dat de werkwijzen

rechtvaardig zijn en ze goed behandeld worden, vergroot dit hun gevoel dat de uitkomsten ook rechtvaardig zijn [15]. Manieren om de ervaren procedurele rechtvaardigheid te vergroten zijn onder andere:

- Duidelijke communicatie over de doelen van het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod.
- Toelichtingen op beslissingen van ambtenaren.
- Tijdige communicatie over te verwachten stappen.
- Duidelijke afspraken maken en deze nakomen.
- Ruimte bieden voor inspraak en de mogelijkheid voor jongeren om klachten in te dienen.

## 8. Verhoog de bekendheid van het aanbod

Gemeenten geven aan dat ze op dit moment slechts contact hebben met een klein deel van de jongeren die recht hebben op het aanbod. Het vergroten van de bekendheid van het aanbod is daarom een belangrijke eerste stap om meer jongeren gebruik te laten maken van de beschikbare ondersteuning. Zet in op:

- **Het gebruik van verschillende communicatiekanalen.** Communicatie via de UHT (Uitvoeringorganisatie Herstel Toeslagen) is een gerichte manier om jongeren te bereiken. Houd er echter rekening mee dat een deel van de jongeren deze brieven niet opent, vooral in situaties van financiële stress, wat het openen van brieven met financiële informatie extra stressvol maakt. Het is nuttig om ook andere kanalen, zoals sociale media, in te zetten en het netwerk van jongeren te benutten.

- **Het betrekken van het informele netwerk van jongeren.** Een deel van de jongeren kent elkaar, bijvoorbeeld doordat ze in dezelfde wijken wonen of in gezamenlijke chatgroepen zitten. Dit kan een invloedrijk informeel communicatiekanaal zijn. Jongeren die wantrouwend staan tegen de overheid, kunnen openstaan voor informatie die door lotgenoten wordt gedeeld. Moedig jongeren aan om informatie onderling te delen, bijvoorbeeld door succesverhalen te verspreiden en een digitale flyer te ontwikkelen die gemakkelijk te delen is.
- **Eenvoudige en stress-sensitieve communicatie.** Communicatie moet eenvoudig zijn en afgestemd zijn op de stressvolle situatie van de jongeren (zie ook de sectie over cognitieve schaarste).
- **Het gebruik maken van de aantrekkingskracht van materiële hulpmiddelen.** Overweeg of het problematisch is als jongeren voor spullen aankloppen en communiceer gericht over wat er wel mogelijk is. Dit is belangrijk omdat:
  - Jongeren concrete behoeften voor hulpmiddelen ervaren. Als deze behoeften serieus worden genomen, voelen ze zich gehoord en gerespecteerd.
  - Mensen de neiging hebben om concrete en snelle winsten aantrekkelijker te vinden dan grotere, maar abstracte en onzekere voordelen [12]. Concrete spullen zijn gemakkelijker te bespreken en kunnen jongeren motiveren om deel te nemen aan het aanbod, wat kan helpen om het doel te bereiken om meer jongeren te betrekken.
- **Het zorgen voor een duidelijke link voor aanmelding.** Jongeren geven aan dat ze veel moesten uitzoeken om bij het aanbod terecht te komen. Ze zouden geholpen zijn met een directe link voor aanmelding op de website van hun gemeente.

## 9. Informeer alle betrokkenen

Om vertraging in het proces te voorkomen, is het essentieel om hulpverleners die in contact komen met de doelgroep te informeren over het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod en het profiel van de jongeren. Dit omvat informatie over doenvermogen en cognitieve schaarste, zodat

jongeren beter geholpen worden en onnodige drempels in het aanmeldproces worden weggenomen. Zet in op:

- **Het aanbieden van duidelijke, compacte informatie.** Zorg voor informatie die eenvoudig kan worden gedeeld met ambtenaren en hulpverleners die contact hebben met de doelgroep. Dit kan bijvoorbeeld in de vorm van een beknopte flyer met de basisinformatie, en door het aanbod regelmatig te agenderen in gemeentebesprekingen.

#### **10. Maak duidelijke afspraken over tijd, capaciteit, visie en handvatten**

Gemeenteambtenaren geven aan dat ze jongeren beter willen helpen, maar dat ze niet over voldoende capaciteit en middelen beschikken. Dit leidt ertoe dat gemeenten niet breed communiceren over het aanbod (om teleurstelling te voorkomen) en zich voornamelijk op schuldhelpverlening richten, waardoor brede ondersteuning wordt uitgesteld. Het is belangrijk om in gesprek te gaan met gemeenten en de VNG om samen afspraken te maken en oplossingen te vinden. Centraal hierbij is wat er nodig is op het gebied van tijd, capaciteit, visie en handvatten. Zet in op:

- **Het zorgen voor voldoende capaciteit.** Zorg ervoor dat er voldoende capaciteit is om jongeren te helpen, inclusief de benodigde brede ondersteuning. Overweeg of andere partijen gemeenten kunnen ondersteunen in de uitvoering van het aanbod.

#### **11. Zet intervisie en casusvoorbeelden in**

Ambtenaren gaven aan dat het helpt om casussen met elkaar te bespreken, omdat er voor veel jongeren maatwerk nodig is en er veel van elkaar te leren valt. Daarnaast zouden via de VNG voorbeelden gedeeld kunnen worden van verschillende casussen en wat daarin goed werkte.

Zet in op:

- **Het proactief verspreiden van casusvoorbeelden.** Op die manier kunnen gemeenten laagdrempelig van elkaar leren.

#### **12. Haal regelmatig feedback op bij jongeren**

Om ervoor te zorgen dat het perspectief van jongeren centraal blijft in de aanpak, is het belangrijk om inspraak eenvoudig te maken en regelmatig feedback op te halen. Zet in op:

- **Het bieden van mogelijkheden voor feedback.** Zorg voor mogelijkheden voor jongeren om feedback en klachten te delen.
- **Het regelmatig uitvoeren van evaluaties.** Organiseer regelmatige evaluaties voor jongeren om hun ervaringen en aanbevelingen te bespreken.

---

# LITERATUURLIJST

# LITERATUURLIJST

- [1] Tweede Kamer der Staten-Generaal. (2023). Preventie en bestrijding van stille armoede en sociale uitsluiting; Belastingdienst (Kamerstukken 24 515 en 31 066, nr. 718). <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-24515-718.html>
- [2] Van Dijk, W. W., Van der Werff, M. M.B., & Van Dillen, L. F. (2022). The psychological inventory of financial scarcity (PIFS): a psychometric evaluation. *Journal of Behavioral Economics*, 101, 101939. <https://doi.org/10.1016/j.socec.2022.101939>
- [3] Mullainathan, S., & Shafir, E. (2013). *Scarcity: Why having too little means so much*. Times Books.
- [4] Mani, A., Mullainathan, S., Shafir, E., & Zhao, J. (2013). Poverty impedes cognitive function. *Science*, 341(6149), 976–980. <https://doi.org/10.1126/science.1238041>
- [5] Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer Publishing Company.
- [6] Lazarus, R. S. (1966). *Psychological stress and the coping process*. McGraw-Hill.
- [7] Blascovich, J. (2008). Challenge and threat. In A. J. Elliot (Ed.), *Handbook of approach and avoidance motivation* (pp. 449–464). Psychology Press.
- [8] Sapolsky, R. M. (2004). *Why zebras don't get ulcers: The acclaimed guide to stress, stress-related diseases, and coping* (3rd ed.). Holt Paperbacks.
- [9] Zänkert, S., Bellingrath, S., Wüst, S., & Kudielka, B. M. (2019). HPA axis responses to psychological challenge linking stress and disease: What do we know on sources of intra- and interindividual variability? *Psychoneuroendocrinology*, 105, 86–97. <https://doi.org/10.1016/j.psyneuen.2019.03.004>
- [10] Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2017). *Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid*. <https://www.wrr.nl/publicaties/publicaties/2017/04/19/weten-is-nog-geen-doen>
- [11] Vereniging van Nederlandse Gemeenten (2023). *Handreiking aanvullend schuldhulpverleningsaanbod jongeren met problematische schulden*. VNG. <https://vng.nl/sites/default/files/2023-11/vng-handreiking-aanvullend-schuldhulpverleningsaanbod-jongeren.pdf>
- [12] Gabaix, X., & Laibson, D. (2017). *Myopia and discounting*. National Bureau of Economic Research Working Paper (No. w23254). <https://doi.org/10.3386/w23254>
- [13] Brown, B. (2006). Shame resilience theory: A grounded theory study on women and shame. *Families in Society*, 87(1), 43-52. <https://doi.org/10.1606/1044-3894.3483>
- [14] *Scheiden zonder Schade*. (2021). *Handreiking stress-sensitief schrijven*. <https://open.overheid.nl/documenten/ronl-f6cbfedf-15a5-4fcb-b75a-275816b44581/pdf>
- [15] Van Prooijen, J. W., Van Den Bos, K., & Wilke, H. A. (2007). Procedural justice in authority relations: The strength of outcome dependence influences people's reactions to voice. *European Journal of Social Psychology*, 37(6), 1286–1297. <https://doi.org/10.1002/ejsp.397>