



Handreiking Jongeren uit de financiële zorgen

Aandachtspunten en handvatten voor gemeenten bij het bereiken en ondersteunen van jongeren met financiële zorgen

Programma Verbinden Schuldendomein

Vereniging van Nederlandse Gemeenten

Nassaulaan 12
2514 JS Den Haag

Colofon

Titel van het werk : Handreiking Jongeren uit de financiële zorgen

Datum van publicatie: : 14 november 2024

Uitgave: : Het programma Verbinden Schuldendomein

Versiebeheer

Versie	Datum	Gewijzigd door	Belangrijkste wijzigingen
1.0	November 2024	n.v.t.	n.v.t.

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	4
1.1. Aanleiding.....	4
1.2. Doel	5
1.3. Definities en scope	5
1.4. Het wettelijk kader	6
1.5. Leeswijzer.....	7
1.6. Dankwoord.....	7
1.7. Hoe houden we contact?.....	7
1.8. Het programma Verbinden Schuldendomein.....	8
2. Van visie naar beleid.....	9
2.1. Visie.....	9
2.2. Van visie naar beleid	10
3. Preventie en vroegsignalering	11
3.1. Preventie	11
3.2. Vroegsignalering	11
4. Bereiken.....	14
4.1. Beleid en organisatie.....	14
4.2. De werkzame elementen in de uitvoering	14
5. Ondersteunen en binden	19
5.1. Beleid en organisatie.....	19
5.2. De werkzame elementen in de uitvoering	20
6. Samenwerken en integraal werken	25
6.1. Landelijke ontwikkelingen & recente onderzoeken	25
6.2. Samen met andere beleidscollega's invulling geven aan een integrale aanpak.....	27
7. Organiseren van schuldhulpverlening aan jongeren	29
7.1. Zelf uitvoeren of (deels) uitbesteden	29
7.2. Klein starten als pilot of experiment	30
7.3. Evalueren, bijstellen en doorontwikkelen	30
7.4. Tot slot.....	31

1. Inleiding

1.1. Aanleiding

Veel jongeren in de leeftijd tussen 16 en 27 jaar ervaren op het pad naar volwassenheid problemen op één of meerdere leefgebieden, waaronder financiën. Ze hebben vaak onvoldoende zicht op hun inkomsten en uitgaven en zijn onvoldoende weerbaar tegen de vele verleidingen die op de loer liggen. Het is belangrijk dat jongeren met financiële zorgen en/of schulden worden bereikt en ondersteund op een manier die bij hen aansluit. Dat houdt onder andere in dat zij zich aangesproken voelen en herkennen in de ondersteuning van gemeenten, en dat gemeenten de juiste interventies bieden om ze op weg te helpen. Daarmee zorgen we dat jongeren perspectief houden op een schuldenvrije toekomst.

De VNG heeft in haar bestuurlijke uitgangspunten voor schuldhulpverlening opgenomen dat het belangrijk is rekening te houden met verschillende doelgroepen en jongeren perspectief te bieden. Gemeenten staan hiervoor aan de lat en hebben vanuit de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) een belangrijke taak om deze jongeren passende schuldhulpverlening te bieden.

Landelijke partners onderstrepen samen met de VNG het belang van dit onderwerp. Op 21 maart 2024 zetten het kabinet, de VNG, NVVK en Divosa hun handtekening onder een gezamenlijk plan om de schuldhulpverlening in Nederland nog verder te versterken. Het plan de 'Basisdienstverlening Schuldhulpverlening' leidt tot een hulpaanbod dat toegankelijker is en dat in iedere gemeente uit minimaal dezelfde elementen bestaat. Dit moet ertoe leiden dat de schuldhulp overal van hoge kwaliteit is en dat inwoners die hulp nog beter weten te vinden. Eén van die elementen is een hulpaanbod dat is toegespitst op specifieke doelgroepen, waaronder jongeren. Daarnaast is de aanpak van problematische schulden een belangrijk onderwerp in het regeerprogramma, met het basispakket van het IBO rapport als uitgangspunt.

Dat het onderwerp jongeren en schulden belangrijk en actueel is, laten onderstaande cijfers zien.

- Het aantal jongeren in de leeftijd tussen 16 en 25 jaar met geregistreerde problematische schulden is op 1 januari 2023 volgens CBS-data toegenomen ten opzichte van een jaar eerder. Op 1 januari 2023 ging het om 22.030 jongeren terwijl dit aantal een jaar eerder op 21.190 lag¹.
- In een ING-onderzoek geeft 49% van de 420 ondervraagde Nederlandse jongeren in de leeftijd van 16 tot en met 27 jaar aan dat zij schulden (inclusief DUO schuld) hebben.²
- Een kwart van de mbo-studenten heeft een lening, betalingsachterstand en/of roodstand³.
- Drie op de tien jongeren (16-19 jaar) had in 2023 problemen met geldzaken. De problemen die jongeren naar eigen zeggen ervaren zijn: meer geld uitgeven dan er binnenkomt (13%), schulden bij familie of vrienden (10%) of spullen gekocht op afbetaling (10%)⁴.

¹ [Schuldenproblematiek in beeld | cbs.nl](#)

² [ING onderzoek: Helft van jongeren van generatie Z heeft schulden | Newsroom ING 2024](#)

³ [Studentenonderzoek 2024 | Nibud](#)

⁴ [Onderzoek: Hoe ben jij geld de baas? Onderzoek onder jongeren 16-19 jaar | Wijzer in Geldzaken 2024](#)

- In 2023 zijn, via rekeningen op naam van een minderjarige, bijna 600.000 iDEAL transacties verricht die te linken zijn aan aanbieders van Buy Now Pay Later (BNPL)⁵.
- De monitoringsrapportage voor online kansspelen laat zien dat 22% van alle gebruikte spelersaccounts van jongvolwassenen zijn in de leeftijd 18 t/m 23 jaar, terwijl deze leeftijdscategorie slechts 9,5% van de totale volwassen bevolking beslaat ⁶.

Bovenstaande cijfers laten zien dat het potentieel aan jongeren dat gebaat zou zijn bij financiële educatie en ondersteuning bij financiële zorgen groot is. Dat sluit aan bij de wens en uitdaging van gemeenten om meer jongeren te bereiken dan nu het geval is.

1.2. Doel

Deze handreiking is bedoeld voor gemeenten die een integrale schuldenaanpak voor jongeren willen implementeren of versterken. Gemeenten kunnen deze handreiking als hulpmiddel gebruiken om:

- het thema jongeren en schulden binnen de eigen gemeente te agenderen en daar prioriteit aan te geven.
- het denkproces over dit thema en de implementatie ervan, te ondersteunen, zowel in de beleidsvorming als in de uitvoering.
- een schuldenaanpak voor jongeren (verder) te ontwikkelen op basis van relevante (wetenschappelijke) inzichten, ontwikkelingen en bestaande best practices.
- een afweging te maken om een schuldenaanpak voor jongeren zelf te ontwikkelen en/of uit te voeren, dan wel de keuze maken om deze (gedeeltelijk) uit te besteden.
- inspiratie op te doen op basis van praktijkvoorbeelden en te leren van ervaringen van andere gemeenten.

1.3. Definities en scope

Hieronder treft u de definities van enkele veelvoorkomende begrippen in deze handreiking.

- **Jongeren:** Jongeren vanaf de middelbare schoolleeftijd tot en met 27 jaar.
- **Financiële zorgen bij jongeren:** Zorgen die jongeren hebben over de financiële situatie waarin ze verkeren.
- **Schuldhelpverlening:** De ondersteuning die een professional biedt bij het voorkomen en oplossen van (problematische) schulden.
- **Passende of op jongeren toespitste schuldhelpverlening:** Schuldhelpverlening die rekening houdt met de voor jongeren werkzame elementen, gebaseerd op wetenschappelijke inzichten uit onderzoeken, best practices en ervaringen van gemeenten en jongeren.
- **Professional:** De medewerker die vanuit of in opdracht van de gemeente contact heeft met de jongeren en schuldhelpverlening biedt. Dat kan een schuldhelpverlener zijn of ieder ander (uitvoerend) medewerker.

⁵ [Aanpak nodig om gebruik van buy now pay later door minderjarigen te stoppen \(afm.nl\)](https://afm.nl)

⁶ [Monitoringsrapportage online kansspelen voorjaar 2024, Kansspelautoriteit](#)

In deze handreiking komen zowel preventie, vroegsignalering als curatie aan bod en is de inhoud mede gebaseerd op best practices, wetenschappelijke inzichten en inbreng van gemeenten en jongeren zelf. Waar van toepassing verwijzen we in deze handreiking naar andere relevante ondersteuningsproducten van het VNG-programma Verbinden Schuldendomein. Andere onderwerpen zoals inkomenszekerheid, voorzieningengebruik en laaggeletterdheid zijn ook belangrijk voor de doelgroep jongeren, maar maken geen onderdeel uit van deze handreiking. Voor een integrale oplossing is het wel van belang dat gemeenten hier aandacht voor hebben.

1.4. Het wettelijk kader

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

De Wgs is het wettelijk kader voor het bieden van schuldhulpverlening aan inwoners. Vanuit de Wgs hebben gemeenten een regierol in het voorkomen en aanpakken van schulden bij hun inwoners en dus ook bij jongeren. De Wgs is een kaderwet. Dit houdt in dat gemeenten, naast een aantal wettelijke verplichtingen, voor een deel beleidsvrijheid hebben om zelf te bepalen hoe ze invulling geven aan schuldhulpverlening en of ze de schuldhulpverlening zelf aanbieden of juist (deels) uitbesteden. Via deze [webpagina](#) vindt u diverse ondersteuningsproducten die u kunt gebruiken.

De Wgs benoemt een aantal zaken die voor jongeren extra van belang zijn. Het gaat om het opstellen en uitvoeren van het plan van aanpak (art. 4 en 4a, Wgs), waarbij het van belang is rekening te houden met werkzame elementen die bijdragen aan het bereiken en binden van jongeren. Daarnaast behoeft een integrale schuldhulpverlening (art. 2, Lid 1, Wgs) bij jongeren ook extra aandacht, aangezien problematiek op andere leefgebieden een toekomstperspectief in de weg kan staan.

Met de Wgs als wettelijk kader en het door het kabinet, de VNG, NVVK en Divosa gelanceerde plan voor de '[Basisdienstverlening Schuldhulpverlening](#)' staan gemeenten voor de uitdaging om ook voor jongeren passende schuldhulpverlening te bieden.

De Wet vereenvoudiging beslagvrije voet in relatie tot het Vrij te laten bedrag (Vtlb)

Op de Algemene Leden Vergadering van de NVVK die in 14 mei 2024 plaatsvond, is besloten dat per 1 juli 2024 de afloscapaciteit alleen op basis van het Vtlb wordt bepaald, in plaats van op basis van de beslagvrije voet. In deze [overzichtspagina](#) van de NVVK leest u er meer over. Dit besluit is extra van belang voor jongeren met problematische schulden, omdat een Vtlb berekening bij jongeren relatief vaak uitkomt op weinig of geen afloscapaciteit. De schuldhulpverlener zal in deze gevallen de schuldeisers een aanbod tot een schuldregeling zonder afloscapaciteit doen, eventueel met eenmalige uitdeling van vermogen. De [Handleiding](#) Gedragscode Schuldhulpverlening, die de NVVK in samenwerking met de VNG heeft herzien, biedt hiervoor duidelijke richtlijnen aan gemeenten. In [subparagraaf 5.2.4](#) van deze handreiking leest u hier meer over.

De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer

[De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer](#) treedt per 1 januari 2026 in werking. Met deze wet krijgen inwoners het recht om digitaal met de overheid te communiceren. Gemeenten moeten de digitale kanalen aanwijzen die inwoners daarvoor kunnen gebruiken.

Deze wet biedt mogelijkheden om als gemeente communicatiemiddelen te gebruiken, die aansluiten bij de behoefte van jongeren. In hoofdstuk 4 leest u hier meer over.

1.5. Leeswijzer

In hoofdstuk 2 leest u over het belang van een gedragen visie en beleid als startpunt voor schuldhulpverlening die is toespitst op jongeren. In de hoofdstukken 3 tot en met 6 komen achtereenvolgens de volgende thema's aan bod: Preventie en vroegsignalering, Bereiken, Ondersteunen en binden en Samenwerken en integraal werken. Het afsluitende hoofdstuk 7 beschrijft het proces vanaf klein starten met een pilot tot en met het evalueren en doorontwikkelen. Aanvullend op deze handreiking kunt u De routekaart Financiële Zorgen raadplegen. Deze routekaart beschrijft, vanuit het perspectief van de inwoner, meer gedetailleerd hoe de ideale klantreis verloopt en wat het vraagt van gemeenten om de schuldhulpverlening daarop aan te sluiten.

1.6. Dankwoord

Deze handreiking is mede tot stand gekomen door de waardevolle input uit gesprekken met diverse partners, gemeenten en jongeren. We bedanken in het bijzonder de gemeenten van wie we voorbeelden mochten opnemen in deze handreiking en de gemeenten die de tijd namen om de handreiking tegen te lezen en van feedback te voorzien. Ook speciale dank aan de NVVK en het Nibud voor de feedback en inhoudelijke afstemming.

1.7. Hoe houden we contact?

Het programma Verbinden Schuldendomein biedt implementatieondersteuning op het thema Jongeren uit de financiële zorgen. Deze handreiking maakt daar deel van uit en is een levend document. Aan de hand van de ontwikkelingen, vragen en ervaringen van gemeenten wordt de handreiking regelmatig aangepast. Het programma Verbinden Schulden informeert gemeenten via een periodieke nieuwsbrief over de ontwikkelingen in het schuldendomein. Wilt u de nieuwsbrief ontvangen? Aanmelden kan via dit formulier: [Nieuwsbrief Schulden | VNG](#)

Persoonlijk contact? Het programma Verbinden Schuldendomein is van maandag t/m vrijdag voor gemeenten bereikbaar voor vragen en opmerkingen via schulden@vng.nl en tel. 070 373 8232 (van 9.00 uur tot 17.00 uur).

De VNG faciliteert via het [VNG Forum armoede en schulden](#) dat gemeenten onderling ervaringen kunnen uitwisselen en van elkaar kunnen leren. De NVVK doet dit via [Het NVVK-Jongerenoverleg](#). Dit is een netwerk van financiële hulpverleners en beleidsmakers die zich richten op jongeren.

1.8. Het programma Verbinden Schuldendomein

De VNG heeft als hoofddambitie om bestaanszekerheid te realiseren voor alle inwoners. Dit is de basis om armoede en schulden te voorkomen en duurzame oplossingen te bieden aan inwoners met financiële zorgen. Zij moeten ervan kunnen uitgaan dat zij de best passende dienstverlening en ondersteuning ontvangen. Met het programma Verbinden Schuldendomein bieden we gemeenten handvatten en ondersteuning bij onder andere preventie en het oplossen van schulden, invordering, het samenwerken met vrijwilligers(organisaties) en het ondersteunen van specifieke doelgroepen, zoals jongeren en ondernemers.

Om de gezamenlijke opgave in het schuldendomein zo efficiënt en effectief mogelijk uit te voeren, kiezen we voor een integrale aanpak met als basis: De routekaart Financiële Zorgen | VNG. Met deze routekaart bieden we overzicht en een gemeenschappelijke taal aan gemeenten en ketenpartners. De routekaart is dynamisch: nieuwe ontwikkelingen, praktijkvoorbeelden en geleerde lessen worden continu toegevoegd, gedeeld en overdraagbaar gemaakt. In het eerste halfjaar van 2025 wordt aan deze routekaart een specifiek spoor voor jongeren toegevoegd. Zo bouwen we samen integraal verder aan optimale dienstverlening voor inwoners in het schuldendomein. Kijk voor meer informatie ook op www.vng.nl/schulden.

2. Van visie naar beleid

2.1. Visie

Het ontwikkelen en uitvoeren van op jongeren toegespitste schuldhulpverlening staat niet op zichzelf, maar vloeit voort uit een visie op dienstverlening aan inwoners/jongeren. Een visie omschrijft het toekomstbeeld voor een specifiek onderwerp en/of doelgroep waar gemeenten beleid voor maken. Dat beleid wordt vervolgens omgezet in concrete activiteiten.

Bij het voorkomen en oplossen van schulden bij jongeren ligt het voor de hand dat gemeenten houvast vinden in een reeds vastgestelde (overkoepelende) visie op dienstverlening. Deze visie kan onderdeel zijn van het geldende beleidsplan voor schuldhulpverlening of van een ander relevant beleidskader. De visie heeft vaak als kern dat alle inwoners volwaardig kunnen deelnemen aan de samenleving, waarbij eventuele belemmeringen, zoals financiële stress, zoveel mogelijk worden weggenomen. Als aanvulling kan een specifieke visie worden opgenomen, die is toegespitst op het realiseren van een schuldenvrije toekomst voor jongeren. In deze aanvulling kan het voorkomen van schulden (preventie) en het vergroten van het toekomstperspectief voor jongeren een plek krijgen.

Hoewel financiële stress bij alle leeftijden voorkomt, is de impact bij jongeren nog groter. Jongeren horen te bouwen aan een positief toekomstperspectief, maar geldstress maakt dit moeilijker. (Schoolgaande) jongeren, die aan hun toekomst werken, maken in hun levensfase meerdere *life events* mee, waarbij ze te maken krijgen met financiële beslissingen en uitdagingen. Het gaat bijvoorbeeld om 18 jaar worden met bijbehorende financiële verplichtingen en verantwoordelijkheden, het verlaten van het ouderlijk huis om vervolgens op zichzelf te gaan wonen, het volgen van een opleiding en het krijgen van een eerste baan.

Het investeren in passende schuldhulpverlening voor jongeren is niet alleen goed voor jongeren, maar ook voor de maatschappij als geheel, omdat hiermee grotere maatschappelijke kosten voorkomen kunnen worden. Dat elke geïnvesteerde euro in schuldhulpverlening de maatschappij meer oplevert, is zeker van toepassing op jongeren⁷. Jongeren die via een passend (schuld)hulpverleningstraject in staat zijn om school en/of werk vast te houden, of weer de weg weten te vinden richting school, werk of anderszins, kunnen alsnog hun toekomstdromen verwezenlijken en op een positieve manier bijdragen aan de maatschappij.

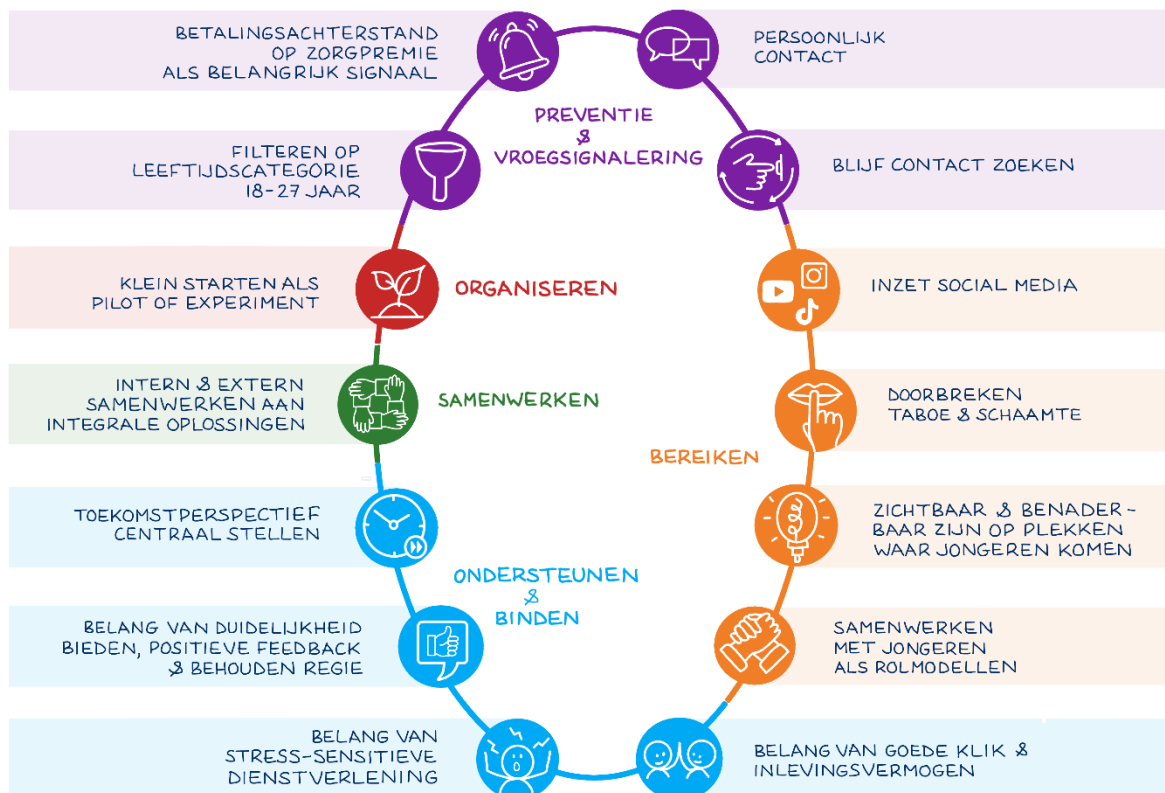
⁷ [Meetbare en merkbare waarde van financiële hulpverlening: een nieuw perspectief | NVVK e.a. 2022](#)

2.2. Van visie naar beleid

Het is belangrijk dat de visie op schuldhulpverlening aan jongeren in beleid en vervolgens in de uitvoering wordt geborgd ⁸.

Gemeenten zijn op basis van de Wgs verplicht een meerjarig beleidsplan voor schuldhulpverlening vast te stellen met een looptijd van ten hoogste vier jaar. Gemeenten kunnen voor het opstellen van het beleidsplan gebruikmaken van bijgaande handleiding. In het beleidsplan kunnen gemeenten plannen opnemen voor het voorkomen, vroegsignaleren en oplossen van schulden bij jongeren. Gemeenten kunnen deze plannen voorzien van aanvullende kritische prestatie indicatoren (KPI's) om de schuldhulp aan jongeren te monitoren en te evalueren. Een actualisatie van de beleidsregels is alleen nodig, wanneer bestaande beleidsregels geen of onvoldoende ruimte bieden om voor jongeren een specifiek ondersteuningsaanbod te ontwikkelen en aan te bieden.

De volgende hoofdstukken beschrijven wat nodig is om de visie te borgen in beleid en uitvoering en wat daarbij de werkzame elementen zijn. In onderstaande tekening zijn deze elementen gebundeld en voorzien van iconen. Deze iconen zijn zichtbaar in de hoofdstukken waar deze elementen worden uitgediept.



⁸ De in deze handreiking beschreven handvatten, tips, adviezen zijn gebaseerd op onderzoeken, best practices en inbreng van gemeenten en jongeren

3. Preventie en vroegsignalering

In dit hoofdstuk komt het belang van preventie en vroegsignalering van schulden aan bod. Het beschrijft wat er vanuit beleid en de gemeentelijke organisatie nodig is om dit te realiseren, en welke werkzame elementen belangrijk zijn voor de uitvoering.

3.1. Preventie

Kinderen krijgen financiële vaardigheden mee vanuit hun directe familie en omgeving, waarin ze opgroeien en waar ze veel tijd doorbrengen, zoals op school. Idealiter begint het leren omgaan met geld al op een jonge leeftijd. Het Nibud heeft de [financiële-opvoedwijzer](#) ontwikkeld als hulpmiddel voor ouders die hun kinderen willen leren omgaan met geld.

Helaas krijgen lang niet alle kinderen een goede basis mee om de financiële verleidingen te kunnen weerstaan, waaraan zij (later) worden blootgesteld. Gemeenten kunnen door het ontwikkelen van beleid bijdragen aan een stevige basis voor alle kinderen. Het VNG-programma Verbinden Schuldendomein heeft een aparte [Handreiking Schuldpreventie](#) beschikbaar voor gemeenten. Hierin vindt u handvatten om schuldpreventie, in samenwerking met ketenpartners, structureel vorm te geven of verder te versterken binnen uw gemeente. Voor gemeenten, die actief aan de slag willen met preventie van schulden bij life events, worden 16 actiekaarten ontwikkeld. Deze actiekaarten worden gepubliceerd op [de VNG webpagina](#). Hiermee hebben gemeenten in één oogopslag alle relevante informatie per life event bij elkaar. Zo bevat de actiekaart [life event Ik word 18](#) een handig overzicht met relevante informatie voor beleidsontwikkeling, alsook meerdere verwijzingen naar inspirerende voorbeelden van websites en flyers, die diverse gemeenten al inzetten om jongeren die 18 jaar worden te bereiken.

3.2. Vroegsignalering

3.2.1. Beleid & organisatie

Ondanks alle preventieve inspanningen kunnen jongeren toch in de schulden komen.

Vroegsignalering biedt gemeenten de mogelijkheid om inwoners en dus ook jongeren met betalingsachterstanden tijdig te signaleren en waar nodig (schuld)hulpverlening te bieden. De [Leidraad vroegsignalering](#) kan hiervoor als basis dienen. Als gemeenten aan de slag gaan met een aanpak vroegsignalering, die is toegespitst op jongeren, is het belangrijk de professionals te faciliteren en in staat te stellen de aanpak uit te voeren. Hierbij kunt u bijvoorbeeld denken aan:

- voldoende financiële middelen en personele capaciteit om een specifieke aanpak vroegsignalering voor jongeren uit kunnen te voeren.
- duidelijkheid over welke medewerker(s) verantwoordelijk zijn voor specifieke taken. Het gaat bijvoorbeeld om de volgende taken: het ophalen en filteren van signalen van betalingsachterstanden uit het systeem en het benaderen van de betreffende jongeren met een hulpaanbod.

- duidelijkheid over wanneer en op welke manier jongeren een hulpaanbod ontvangen. Deze duidelijkheid kan worden geboden in bijvoorbeeld de werkinstructies die de afdeling Schuldhulpverlening voor de uitvoerende professionals hanteert. In de communicatietoolbox zijn voor het benaderen van jongeren specifieke producten opgenomen die gemeenten kunnen gebruiken, zoals voorbeeldbrieven en flyers.
- het registreren van de contactpogingen met jongeren en de wijze van contactleggen, zodat het vroegsignaal goed opgevolgd wordt en duidelijk is wat werkt om in contact te komen met jongeren. Dit is van belang om de aanpak vroegsignalering te kunnen monitoren en te evalueren.

3.2.2. De werkzame elementen in de uitvoering

Hieronder treft u voorbeelden aan van gerichte interventies met de werkzame elementen, aangevuld met voorbeelden van enkele gemeenten.



Filteren op de leeftijdscategorie 18-27 jaar

Het is mogelijk om de ontvangen signalen van betalingsachterstanden te filteren op de leeftijdscategorie 18-27 jaar. Hier kan een specifieke benadering voor jongeren aan worden gekoppeld, zoals in onderstaand voorbeeld van de gemeente Deventer.

De gemeente Deventer is een gemeente die bij vroegsignalering extra aandacht heeft voor jongeren. In het project Deltaview is ingezet op data gedreven ondersteuning. De ontvangen signalen van betalingsachterstand worden op leeftijd én op adresniveau gefilterd. De gemeente kan op adresniveau zien waar de meeste betalingsachterstanden zijn en gaat vervolgens actief op de jongeren af. Werkzame elementen zijn het persoonlijke contact, het investeren in de relatie en het feit dat jongeren merken echt een keuze te hebben of ze wel of geen ondersteuning willen. De in 2023 uitgevoerde Evaluatie Deltaview over het jaar 2022 laat zien dat de gemeente Deventer hierdoor meer jongeren bereikt en dat de hulpacceptatie groter is.



Betalingsachterstand op zorgpremie als belangrijk signaal

De zorgpremie is een 'vaste last' die alle inwoners vanaf 18 jaar moeten betalen. Van de vier wettelijke vroegsignalen is het niet (op tijd) betalen van de zorgpremie de meest voorkomende betalingsachterstand bij jongeren⁹. Een betalingsachterstand op de zorgpremie is zeker bij jongeren een extra belangrijk signaal. Jongeren wonen vaak nog thuis bij hun ouders, waardoor eventuele achterstanden op andere vaste lasten zoals, huur, energie en drinkwater minder vaak voorkomen. Daarnaast laten Landelijke NVVK-cijfers zien dat zorgverzekeraars, na de Belastingdienst, de 2^{de} meest voorkomende schuldeisers¹⁰ zijn.

⁹ Nederlandse jongeren in de rode cijfers | Onderzoek Flanderijn & Panelwizard, 2024

¹⁰ Jaarverslag 2023 | NVVK, 2024



Persoonlijk contact

Het is belangrijk om op basis van de vroegsignalen persoonlijk contact te zoeken met jongeren. Het enkel versturen van een brief heeft vaak niet het gewenste effect. Bij een persoonlijke benadering, bijvoorbeeld met een huisbezoek, worden jongeren beter bereikt. Er is direct contact en de professionals kunnen beter uitleggen wat ze voor jongeren kunnen betekenen. Jongeren hebben hierdoor een beter beeld bij het hulpaanbod, waardoor ze meer openstaan voor het accepteren van hulp.

De gemeente Amsterdam heeft in het Actieplan Jongeren & Geld als één van de actielijnen het klein houden van schulden. In de aanpak vroegsignalering zet de gemeente in op persoonlijk contact en het mijden van formeel taalgebruik. De gemeente werkt hierin samen met onder andere Jongerenpunten, het dak- en thuislozenloket en de Buurteams. Zo maakt de gemeente gebruik van het netwerk en de aanwezige expertise in de stad.



Contact blijven zoeken

Het kost vaak meerdere pogingen om in contact te komen met jongeren en ze echt te bereiken. De Nationale Ombudsman heeft op zijn website de Nijmeegse aanpak uitgelicht. Deze aanpak laat zien dat investeren in persoonlijk contact, in dit geval samen met een jongerenwerker, van toegevoegde waarde is. Ook is het belangrijk om in dit persoonlijke contact te blijven investeren, ook als het de eerste keren niet lukt.

4. Bereiken

In dit hoofdstuk komt aan bod wat er vanuit beleid en de organisatie nodig is om meer jongeren met financiële zorgen te bereiken, en wat daarbij voor de uitvoering de werkzame elementen zijn.

4.1. Beleid en organisatie

De meeste jongeren met financiële zorgen komen niet in beeld via vroegsignalering en melden zich ook niet zelf bij de gemeente voor ondersteuning. Voor gemeenten is het een grote uitdaging om deze jongeren te bereiken. Uit onderzoeken en onze gesprekken met gemeenten, ketenpartners en jongeren komt het beeld naar voren dat de gemeente voor jongeren vaak niet de eerste plek is waar ze hulp zoeken. Voor veel jongeren is het überhaupt onbekend wat een gemeente doet, naast het uitgeven van een rijbewijs of identiteitsbewijs. Onderstaande quote van een jongere vat dit kernachtig samen.

“Ik zou de gemeente niet bellen. Het is voor ons onbekend dat de gemeente kan helpen.”

Het bereiken van meer jongeren vraagt om betrokkenheid van verschillende disciplines binnen en buiten de gemeente. Allereerst is het belangrijk dat het bereiken van meer jongeren een speerpunt is vanuit het overkoepelende gemeentelijk beleid. Het beleidsplan schuldhulpverlening en/of andere beleidskaders kunnen hiervoor als basis dienen. De volgende stap is dat de gemeentelijke organisatie de professionals faciliteert en in staat stelt om daadwerkelijk meer jongeren te bereiken. Dit vraagt onder andere om:

- prioriteit, expertise en middelen van de afdeling Communicatie om bijvoorbeeld jongeren te bereiken met behulp van social media en voor het hanteren van eenvoudig taalgebruik in schriftelijke communicatie, folders, flyers en banners.
- dat het management van de afdeling Schuldhulpverlening de uitvoerende professionals de tijd en ruimte biedt om jongeren te bereiken en persoonlijk te contacteren op een manier die meer aansluit bij deze doelgroep. In de volgende paragraaf komt aan bod wat hiervoor de werkzame elementen zijn.
- tijd en ruimte voor de beleids- en uitvoerende afdelingen waar schuldhulpverlening belegd is, om samen te werken met externe partijen. In [hoofdstuk 6](#) komt dit uitgebreid aan bod.

4.2. De werkzame elementen in de uitvoering

Op basis van actuele onderzoeksrapporten, ervaringen van gemeenten en input van jongeren treft u hieronder een opsomming van werkzame elementen die de uitvoerende afdelingen kunnen helpen om meer jongeren te bereiken.



Inzet van social media

38% van de jongeren heeft belangst¹¹. Onderstaande quote bevestigt en onderbouwt deze belangst.

“Jongeren zitten in een fase met veel onzekerheid. Ze zijn zichzelf aan het ontwikkelen: wie ben ik, wie ben ik aan het worden? Die onzekerheid vertaalt zich in moeilijker contact leggen met anderen, zeker met vrienden, Via de telefoon moet echt een gesprek voeren. Je ziet de ander niet direct in de ogen en moet steeds een goed antwoord terugggeven. Dan hebben ze zoiets van: dan maar niet bellen. Zeker nu er zoveel andere mogelijkheden zijn waarbij je meer controle hebt over je communicatie.”

Hoogleraar P. Nikken, mediaopvoeding aan de Erasmus Universiteit Rotterdam

Voor gemeenten is het dan ook belangrijk om naast telefonische bereikbaarheid andere communicatiekanalen in te richten. Jongeren zijn digitaal ingesteld en volgen veel - en wisselende - social media. Het is een zoektocht voor gemeenten om hier zo goed mogelijk bij aan te (blijven) sluiten. Zo wordt TikTok veel gebruikt door jongeren, maar overheidsorganisaties doen dit niet. Het is van belang om te kijken naar wat wel kan. Social media zoals WhatsApp, Facebook en Instagram worden door meerdere gemeenten ingezet. Zo gebruikt de gemeente Zoetermeer Instagram om honderden jonge volgers te informeren en te inspireren door drie keer per week te posten op het gemeentekanaal Omgaan Met Geld Zoetermeer. Aanvullend heeft de gemeente Zoetermeer ook een OMG Money Talks Podcast opgezet, waarin ook geldzaken worden besproken. Het succes van het groeiend aantal volgers is mede te danken aan het actieve frequente gebruik van de genoemde mediakanalen. Bevlogen professionals plaatsen doorlopend actuele content op het Instagram-kanaal van de gemeente en behandelen in de podcast thema's, die actueel of relevant zijn voor jongeren.

De handreiking voor implementatie Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer biedt gemeenten handvatten om het gebruik van social mediakanalen binnen het wettelijke kader mogelijk te maken en optimaal te benutten.



Doorbreken van taboe en schaamte

Diverse onderzoeken laten zien dat gevoelens van schaamte mensen ervan weerhouden (schuld)hulp te zoeken. Dit geldt ook voor jongeren. Jongeren praten veel over geld, maar vooral over de positieve kant en de succesverhalen, zoals winst uit investeringen of bij het gokken. De tegenvallers worden liever niet gedeeld. Schaamte overheerst wanneer het misgaat ¹².

¹¹ Jongeren hebben geen zin om te bellen | motivation.nl 2018

¹² Het Grote Schulden Preventieboek | Diversio 2019

Andere versterkende factoren, die jongeren ervan weerhouden om hulp te zoeken, zijn een gering netwerk, de omgeving niet teleur willen stellen, niet willen overkomen als een mislukking bij leeftijdsgenoten en het overzicht kwijt zijn. Hierdoor voelen jongeren een enorme drempel om hun financiële situatie bespreekbaar te maken als het niet goed gaat

Volgens jongeren kan de landelijke overheid helpen dit taboe te doorbreken met gerichte campagnes. Ook gemeenten kunnen lokale campagnes inzetten en daarin samenwerken met lokale samenwerkingspartners en rolmodellen.

De factsheet van het literatuuronderzoek van De Werkplaats Sociaal Domein Twente geeft als aanbeveling om in gesprekken met jongeren het onderwerp schulden te 'normaliseren'. Het Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag komt in een onderzoeksrapport¹³ met een vergelijkbare aanbeveling die luidt: 'Als schuldhulpverleners constructief omgaan met schaamte, zonder het expliciet te hoeven benoemen'. Het expliciet bespreken van eventuele gevoelens van schaamte is voor veel jongeren ingewikkeld en maakt dat ze zich niet openstellen voor schuldhulp en ook niet makkelijk praten over hun persoonlijke situatie. Door aandacht te hebben voor het doorbreken van taboe en schaamte kan de drempel richting schuldhulp worden verlaagd. Wanneer jongeren zich melden kunnen uitvoerende professionals hen op hun gemak stellen door te benoemen dat zij niet de enigen zijn met financiële zorgen en schulden en dat ook anderen hier op een positieve manier zijn uitgekomen. Dit is vaak al helpend en verlaagt de drempel voor jongeren om hun verhaal te vertellen.

De gemeente Breda werkt aan het doorbreken van schaamte en het gevoel er alleen voor te staan door met jongeren in groepen te werken. Deze jongeren volgen gezamenlijk meerdere workshops op meerdere leefgebieden.



Zichtbaar en benaderbaar zijn op plekken waar jongeren komen

Voor veel jongeren is de gemeente niet de eerste plek waar zij met vragen rondom financiële problemen naartoe gaan. Om jongeren te bereiken is het helpend om zichtbaar en benaderbaar te zijn op plekken waar jongeren van nature al komen zoals scholen, sportcentra, jongerencentra, events en uitgaansgelegenheden. Gemeenten kunnen op verschillende manieren zichtbaar zijn op deze plekken.

Zo zijn er gemeenten die posters op deze plekken ophangen en/of flyers neerleggen. Het is belangrijk dat de informatie daarop kort, krachtig en makkelijk te onthouden is. Er zijn gemeenten die werken met foto's van de professionals en een rechtstreeks nummer waar jongeren naartoe kunnen bellen of appen. Zo geven gemeenten hun schuldhulpverlening een gezicht en komen jongeren direct bij de juiste afdeling terecht. Ook bieden gemeenten jongeren zo de mogelijkheid om rechtstreeks een appje te sturen zonder dat zij direct een gesprek aan hoeven te gaan.

¹³ [Hoe bereiken we jongvolwassenen met schulden? | Aanbevelingen op basis van praktijk en wetenschap | Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag, 2023](#)

Een korte en krachtige boodschap verspreiden kan ook middels een Youtube video zoals de gemeente Tilburg dat heeft gedaan als onderdeel van haar lokale campagne. Jongeren zien het gezicht van de professional, waardoor zij zich eerder uitgenodigd voelen om (anoniem) contact te zoeken. In de gemeente Haarlem maakten jongeren zelf een informatievideo en een speciaal Youtube rapvideo om jongeren te wijzen op de passende schuldhulpverlening van de gemeente Haarlem.

Er zijn gemeenten die met ketenpartners afspreken dat zij op de genoemde plekken als ambassadeurs van de gemeenten optreden. Deze ambassadeurs attenderen jongeren op het hulpaanbod van de gemeente en kunnen doorverwijzen of warm overdragen. Ook zijn er gemeenten die zelf outreachend aanwezig zijn op deze plekken met bijvoorbeeld schuldhulpverleners of met jongerenwerkers. Omdat jongerenwerkers vaak meer ervaring met jongeren hebben en niet direct worden gelinkt aan het hebben van een probleem, zijn zij over het algemeen laagdrempeliger en makkelijker benaderbaar voor jongeren.



Samenwerken met jongeren als rolmodellen, ervaringsdeskundigen of peer educators
Aanvullend op en ter versterking van de interventies om meer jongeren te bereiken kunnen gemeenten gebruik maken van jongeren als rolmodellen, ervaringsdeskundigen of *peer educators*¹⁴. Het betreft jongeren die zelf schulden hadden en hun ervaringen kunnen delen én jongeren die niet perse in een schuldsituatie zaten, maar wel beter in staat zijn het thema schulden bij jongeren onder de aandacht te brengen.

Samenwerken met deze jongeren is voor gemeenten aan te raden, omdat jongeren de taal van hun leeftijdsgenoten verstaan en spreken, en zij beter in staat zijn om aansluiting te zoeken bij de leefwereld van jongeren. Diverse gemeenten hebben ervaring met het samenwerken met jongeren. Zo lanceerde de gemeente Rotterdam een influencercampagne waarbij jonge influencers via video's op Instagram hun eigen geldzorgen bespreken of hun volgers aansporen om bij de gemeente aan te kloppen voor hulp of advies. Zo wordt het online netwerk van deze influencers benut om meer jongeren te bereiken.

Een ander voorbeeld is de gemeente Breda, die aansluiting zoekt bij jongeren via hbo-studenten die financiële spreekuren draaien op mbo-scholen. Dit levert een win-win situatie op. De studenten zijn voor de jongere leeftijdsgenoten laagdrempelig en spreken dezelfde taal en tegelijkertijd doen zij relevante werkervaring op passend bij hun opleiding Social Work of Sociaal Juridische Dienstverlening. Deze studenten verzorgen daarnaast gastlessen op scholen over verschillende onderwerpen zoals 18 jaar worden en doorsturen of werken.

¹⁴ Peer educators zijn (opgeleide) jongeren die, met inbreng van hun eigen ervaringen en financiële uitdagingen, beter in staat zijn gevoelige thema's zoals geldzaken en financiële problematiek bespreekbaar te maken onder leeftijdsgenoten

Gemeenten die ook de expertise en het netwerk van jongeren willen benutten, kunnen hiervoor de samenwerking opzoeken met lokale organisaties zoals het jongerenwerk, jongerenpanels en scholen.

De gemeente Eindhoven werkt samen met de jongerenorganisatie Jong040. Jong040 is een groep jongerenambassadeurs tussen 16 en 27 jaar die vanuit het perspectief van jongeren gevraagd en ongevraagd advies geeft aan de gemeente Eindhoven. Daarnaast helpt Jong040 de gemeente bij het actief betrekken van jongeren bij diverse vraagstukken.

5. Ondersteunen en binden

Als een jongere met een hulpvraag eenmaal in contact is met de gemeente, is het belangrijk dat de jongere passende ondersteuning krijgt en niet voortijdig afhaakt. Naast het bereiken blijkt ook het binden van jongeren voor gemeenten een grote uitdaging. De kans op voortijdig uitval bij jongeren is groter dan bij niet-jongeren. Een casestudy uit 2023¹⁵ bevestigt dit gegeven.

Dit hoofdstuk beschrijft wat er vanuit beleid en organisatie binnen de gemeente nodig is om jongeren passend te ondersteunen en het risico op voortijdig afhaken te verkleinen. Ook komt aan bod wat de werkzame elementen zijn voor de uitvoering, om de kans op een succesvol ondersteuningstraject te vergroten.

5.1. Beleid en organisatie

Het is aan te bevelen, om bij het vaststellen of het actualiseren van het beleidsplan voor schuldhulpverlening expliciet te benoemen wat de uitgangspunten zijn voor het ondersteuningsaanbod aan jongeren. Het [beleidsplan](#) van de gemeente Den Haag is hier een voorbeeld van.

De beleidsafdeling kan in samenspraak met de afdeling Schuldhulpverlening in beleid opnemen hoe het ondersteuningsaanbod vormkrijgt en wat daarin nodig is om passende schuldhulpverlening voor jongeren te realiseren. Belangrijke aandachtspunten hierbij zijn:

- dat passende schuldhulpverlening aan jongeren niet iets is 'wat je er even bij doet'. Schuldhulpverlening aan jongeren is over het algemeen intensiever en vereist meer tijd.
- dat professionals de tijd en ruimte krijgen om jongeren passende schuldhulpverlening te bieden, die soms anders kan zijn dan voor andere inwoners. De volgende paragraaf beschrijft wat de werkzame elementen zijn voor die passende schuldhulpverlening.
- dat professionals de tijd en ruimte krijgen om ten behoeve van jongeren samen te werken met ketenpartners.
- dat de gemeente het mogelijk maakt dat jongeren met de professional contact kunnen onderhouden op een voor hen gewenste manier, bijvoorbeeld via Whatsapp.
- dat er aan de voorkant afspraken worden gemaakt over vervanging van een professional bijvoorbeeld in geval van ziekte. Dit zorgt ervoor dat de eventuele overdracht sneller en soepeler verloopt. Dit is bij schuldhulpverlening aan jongeren extra belangrijk, omdat het risico op voortijdig afhaken groter is. Een soepele overdracht is ook van belang indien de jongere aangeeft geen klik te ervaren met zijn eerste schuldhulpverlener.

Bovenstaande punten zijn niet limitatief en zitten soms op het snijvlak van beleid, organisatie en uitvoering. Het helpt als professionals van de betreffende afdelingen samen optrekken om bovenstaande punten te realiseren. Bovenstaande aandachtspunten zijn onverkort van toepassing wanneer schuldhulpverlening is uitbesteed aan een externe organisatie. In dat geval kan de gemeente als opdrachtgever deze aandachtspunten meenemen in de opdrachtverstrekking.

¹⁵ [Jongeren in de schuldhulpverlening | Een casestudy naar uitval van jongere schuldhulpcliënten in Amsterdam-Zuidoost | Paulien van Vlieden, 2023](#)

5.2. De werkzame elementen in de uitvoering

Op basis van actuele onderzoeksrapporten, ervaringen van gemeenten en input van jongeren treft u hieronder een opsomming van werkzame elementen die uitvoerende afdelingen kunnen helpen om passende ondersteuning te bieden aan jongeren.



Het belang van een goede klik, persoonlijk contact en inlevingsvermogen

Het 'hebben van een goede klik' zorgt ervoor dat jongeren makkelijker hun verhaal durven te vertellen en eerder het vertrouwen hebben dat de ondersteuning ook daadwerkelijk gaat helpen¹⁶. De gemeentelijke afdelingen voor schuldhulpverlening kunnen hier rekening mee houden door professionals in te zetten, die affiniteit hebben met de doelgroep. Het is goed als professionals in het persoonlijk contact benoemen dat, wanneer jongeren geen klik ervaren, er een mogelijkheid is om dit aan te geven via hun voorkeurskanaal, bijvoorbeeld via de mail of Whatsapp. De gemeente kan rekening houden met dit scenario door in de werkinstructies een procesafspraken op te nemen, waarbij een andere professional het contact met de jongeren snel kan overnemen.

Andere werkzame elementen, die uitvoerende professionals in de praktijk kunnen toepassen, zijn tijd nemen voor een wederzijdse kennismaking en je oprecht inleven in de situatie van jongeren¹⁶. Dit is belangrijk bij alle inwoners en zeker ook bij jongeren.

De afdeling Schuldhulpverlening van de gemeente Tilburg koppelt jongeren aan schuldhulpverleners die affiniteit hebben met deze doelgroep. De afdeling ervaart dat daardoor eerder een vertrouwensband ontstaat waardoor de kans op vroegtijdig afhaken wordt verkleind.



Het belang van stress-sensitieve dienstverlening

Mensen die in armoede leven en mensen die het financieel zwaar hebben, kunnen met zoveel stress te maken hebben, dat ze niet altijd in staat zijn probleemoplossend te denken en daarnaar te handelen¹⁷. Dat geldstress ook specifiek bij jongeren een aandachtspunt is wordt door meerdere onderzoeken bevestigd¹⁹. Het managen van financiële stress is bij jongeren extra van belang, omdat ze in deze periode een basis leggen voor de toekomst. Het Nederlandse Jeugdinstituut constateert dat jongeren met financiële stress zich minder goed kunnen concentreren, minder goed plannen en vooruitkijken en vaak moe zijn. Dat beïnvloedt hun opleiding of werk, hun sociale leven, hun gezondheid en hun woonsituatie.

¹⁶ Dit is een van de uitkomsten van de gesprekken van het VNG programma Verbinden Schuldendomein met jongeren in Q4 2024 t/m Q 2 2025

¹⁷ Mullainathan & Shafir | Scarcity. Why Having Too Little Means So Much | 2014

Kennisorganisatie Movisie benoemt de volgende kenmerken die bij chronische stress horen:

- emoties en korte termijn verlangens
- gevoel van chaos en geen grip op de financiële situatie
- moeite met onthouden van informatie
- wantrouwen
- schaamte en vermijdingsgedrag
- eenzaamheid en isolement
- verlies van schaamte

Voor professionals is het belangrijk om deze kenmerken te (her)kennen zodat ze daarop kunnen anticiperen en daarnaar kunnen handelen. Aanvullend aan in dit hoofdstuk genoemde werkzame elementen, die bijdragen aan een stress-sensitieve dienstverlening, zijn twee praktische tips:

- Het sturen van een reminder voorafgaand aan een afspraak, via bijvoorbeeld Whatsapp of sms, of indien bekend via een ander voorkeurskanaal van de jongere. Een onderzoek van het Nibud¹⁸ laat zien dat het versturen van een herinnering de kans op verschijnen aanzienlijk vergroot.
- Het gedoseerd aanbieden van informatie in begrijpelijke taal en op een eenvoudige manier, bijvoorbeeld door gebruik te maken van infographics, afbeeldingen en illustraties¹⁹.



Het belang van duidelijkheid bieden, positieve feedback en behouden van regie

Het is ook belangrijk dat professionals duidelijkheid bieden aan jongeren over het traject, en rekening houden met de korte termijn gerichtheid van jongeren. Jongeren zijn vooral gericht op het hier en nu. Dit maakt dat het voor hen extra belangrijk is om, naast het lange termijn doel, aandacht te hebben voor korte termijn doelen in het plan van aanpak. Zo kunnen jongeren aan de slag met kleinere stappen wat resulteert in *quick wins*. Het vieren van successen en het ontvangen van positieve feedback zijn andere werkzame elementen, die een positief impact hebben op jongeren. Professionals passen dit toe door jongeren te complimenteren met elke stap vooruit. Dat kan bij elk klein succesje zijn. Als jongeren afspraken nakomen en zich inspinnen om hun doelen te behalen, kan een compliment van de professional extra motiveren.

Als uitkomst van een tussentijdse evaluatie van de Amsterdamse aanpak Jongeren Schuldenvrije Start gaven jongeren in interviews aan dat zij het belangrijk vinden om gestimuleerd te worden en positieve feedback te krijgen. Ze zijn vaak nog onzeker en hebben behoefte aan uitleg over de keuzes die ze hebben, de stappen die zij kunnen nemen en de bijbehorende consequenties. Ook vinden zij het prettig een duidelijk beeld te hebben van wat ze kunnen verwachten van een traject en de begeleiding. (Gemeente Amsterdam: Actieplan jongeren en & Geld 2022 & 2023)

¹⁸ [Opkomst verhogen met een sms | Een experiment bij de Groningse Kredietbank | M. van der Werf & G. Schonewille, 2017](#)

¹⁹ [Factsheet literatuurstudie: Preventie en vroegsignalering bij jongeren | Werkplaats Sociaal Domein Twente, 2023](#)

Jongeren hechten veel waarde aan het behouden van regie en controle²⁰. Jongeren denken vaak dat zij alle zeggenschap kwijtraken wanneer zij een schuldhulpverleningstraject ingaan. Gemeenten kunnen deze misvatting tegengaan met een lokale campagne. Ook tijdens het traject kunnen gemeenten actief inspelen op de behoefte aan het behoud van regie en controle bij jongeren. De professional kan het behoud van eigen regie en controle expliciet benoemen in het plan van aanpak dat in samenspraak met de jongere wordt opgesteld. Onderstaande quote sluit hierop aan.

“Over het algemeen staan volwassenen meer open voor advies. Jongeren willen veel ook zelf uitzoeken. Dus zorg dat zij zelf de regie houden over hun eigen hulpvraag. Wij benadrukken ook altijd heel duidelijk dat onze hulp volledig vrijblijvend is.”

Financieel coach Bindkracht 10



Het toekomstperspectief centraal bij het schuldregelen

Het is belangrijk dat professionals in samenspraak met jongeren toewerken naar een duurzame schuldevrije toekomst. Dit betekent naast het regelen van de schulden, ook werken aan individuele doelen en resultaten die meer gericht zijn op het vergroten van het toekomstperspectief van de jongeren. Het vergroten van het toekomstperspectief weegt hierin zwaarder dan het maximeren van de afloscapaciteit. Jongeren kunnen naast schuldenproblematiek ook problemen hebben op andere leefgebieden, zoals verslaving of ggz problematiek. In dat geval is het belangrijk dat de professional hiervoor de benodigde hulp inschakelt, omdat deze problematiek een duurzame oplossing voor schulden in de weg staat. In hoofdstuk 6 leest u over het belang van samenwerken en integraal werken.

Het vergroten van toekomstperspectief is zowel in het belang van de jongere als voor de maatschappij als geheel. Het behalen van de startkwalificatie en/of het voorzetten of hervatten van de opleiding/studie is hier ondersteunend aan en zorgt ervoor dat jongeren in hun eigen inkomsten kunnen voorzien en bijvoorbeeld niet afhankelijk worden van een bijstandsuitkering.

De gemeente Breda hanteert de JPF-aanpak die ervoor zorgt dat jongeren schulden(zorg) vrij zijn én werken aan hun toekomst. De gemeente werkt hiervoor samen met de landelijke Stichting Jongeren Perspectief Fonds.

Tijdens het gehele traject krijgen jongeren een vaste trajectbegeleider van de gemeente Breda waarmee ze samen een perspectiefplan opstellen dat niet alleen gericht is op financiën maar ook op andere leefgebieden.

De professional ondersteunt en motiveert jongeren om de gestelde (toekomst)doelen te behalen. De kans op een succesvol traject wordt vergroot als de professional gedurende het traject vinger aan de pols houdt en daarbij aansluit op specifieke behoeften van jongeren.

²⁰ Eerder uit de schulden: werkzame elementen bij jongereninterventies | Verwey-Jonker Instituut 2023

Het kan bijvoorbeeld gaan om het voeren van gesprekken buiten het gemeentehuis, bijvoorbeeld in het park, bij de jongeren thuis of tijdens een wandeling, of dat de jongere graag iemand meeneemt bij de voortgangsgesprekken. Doordat de professional aansluit op de behoeften, voelt de jongere zich gehoord en extra gestimuleerd om de doelen te behalen.

Schuldregeling zonder afloscapaciteit

In de Algemene Leden Vergadering van de NVVK van 14 mei 2024 hebben de leden besloten dat NVVK-leden de Vtlb berekening aanhouden voor het bepalen van de afloscapaciteit. Gemeenten kunnen het nieuwe besluit van de NVVK als richtlijn opnemen in het schuldhulpverleningsbeleid, bijbehorende uitvoeringsplannen en/of werkinstructies. Dit besluit is van belang voor jongeren omdat zij vaak geen of onvoldoende afloscapaciteit hebben. Voor jongeren die op basis van de Vtlb-berekening geen afloscapaciteit hebben kan de professional, conform de gewijzigde NVVK-gedragcode, aan de schuldeisers een voorstel doen voor een 'schuldregeling zonder afloscapaciteit', eventueel met eenmalige uitdeling van vermogen indien de jongere hierover beschikt. Bij een voorstel 'schuldregeling zonder afloscapaciteit' is het extra belangrijk dat de professional aan de schuldeisers duidelijk maakt dat het bieden van begeleiding naar een duurzame financiële toekomst onderdeel is van het plan van aanpak.

Voorheen konden de bij de NVVK aangesloten gemeenten vrijwel altijd een aanbod doen aan schuldeisers. Dat deden ze allereerst vanuit de Vtlb berekening. Als de uitkomst was dat er geen afloscapaciteit was of dat het bedrag te laag was, dan konden ze terugvallen op de beslagvrije voet en alsnog een aanbod doen. Dat is nu niet meer van toepassing, doordat de Vtlb berekening altijd leidend is. Hieronder volgen twee situaties ter verduidelijking:

Voorbeeld 1:

Op basis van de Vtlb-berekening heeft de jongere wel een bedrag af te lossen. In dit geval kan de schuldhulpverlener een betalingsvoorstel doen aan de schuldeisers en daarvoor een saneringskrediet inzetten. Afhankelijk van het gemeentelijk beleid kan de schuldhulpverlener ervoor kiezen om de jongere het saneringskrediet in 18 maanden te laten terugbetalen, zoals te doen gebruikelijk.

Een 2de optie is om de jongere, op basis van maatwerk, het saneringskrediet niet in geld te laten terugbetalen, maar in plaats daarvan andere afspraken te maken die de jongere helpt om het toekomstperspectief te verbeteren. Dat kan bijvoorbeeld zijn; het hervatten van een studie, het volgen van een maatschappelijke stage, het zoeken van een nieuwe baan of anderszins.

Voorbeeld 2:

Op basis van de Vtlb-berekening heeft de jongere geen afloscapaciteit. In dit geval biedt de schuldhulpverlener een schuldregeling zonder afloscapaciteit tegen directe finale kwijting aan, eventueel met eenmalige uitdeling van vermogen. Met daarbij de toelichting dat de jongere, als onderdeel van het plan van aanpak, passende begeleiding ontvangt.

Strikt genomen hoeft de jongere geen "tegenprestatie" te leveren want er is geen afloscapaciteit en de gemeente hoeft daardoor geen saneringskrediet in te zetten dat hij/zij in natura zou moeten terugbetalen. De schuldhulpverlener kan, in samenspraak met de jongere, als onderdeel van het plan van aanpak, wel afspraken maken om diens leven weer op de rit te krijgen door, zoals in voorbeeld 1 is genoemd, te werken aan het verbeteren van het toekomstperspectief.

6. Samenwerken en integraal werken

Bij het (door)ontwikkelen van op jongeren gericht beleid voor schuldhulpverlening is het van groot belang dat gemeenten aandacht hebben voor de problematiek op andere leefgebieden, zeker wanneer het urgente problematiek betreft die een oplossing voor schuldenproblematiek in de weg staat. De Wgs spreekt dan ook van het bieden van een integrale schuldhulpverlening. Andersom geldt dat andere beleidsterreinen, zoals de Jeugdwet, de Wmo en de Participatiewet, kansen bieden voor het (her)inrichten van een integrale dienstverlening met aandacht voor schulden.

Dit hoofdstuk beschrijft het belang van samenwerken en integraal werken. Vraagstukken die aan bod komen zijn: Wat weten we uit onderzoek? En wat zijn relevante landelijke ontwikkelingen en hoe werk je als gemeente intern en extern samen aan een integrale passende schuldhulpverlening voor jongeren?

6.1. Landelijke ontwikkelingen & recente onderzoeken

De Hervormingsagenda Jeugd en het Richtinggevend Kader Toegang, lokale teams en integrale dienstverlening benadrukken het belang van een integraal, domeinoverstijgend hulpaanbod dat gemeenten in samenwerking met interne en externe stakeholders vormgeven.

De Hervormingsagenda Jeugd formuleert de volgende belangrijke opgave waarin een relatie ligt met financiële zorgen:

“Breed kijken: wanneer kinderen en gezinnen jeugdhulp nodig hebben, is het van belang dat deze steeds wordt ingezet met oog voor de situatie van het gezin waarin een jeugdige opgroeit: onderwijs, armoede, schulden, huisvestingsproblematiek, de druk van de prestatie maatschappij en problematiek van ouders (zoals ggz, verslaving, relatie- en scheidingsproblemen). Dit alles is van invloed op de jeugdigen in het gezin en daarmee de vraag naar jeugdhulp. Het jeugddomein is dus onlosmakelijk verbonden met het gemeentelijke sociaal domein en het zorgstelsel in den brede”.

Het Richtinggevend Kader formuleert het belang van integraliteit als volgt:

“De inwoner die hulp nodig heeft is vaak, kort gezegd, niet geïnteresseerd vanuit welke wet of welk potje geld bepaalde hulp komt. Het streven naar meer integraliteit en samenwerking tussen de domeinen die er zijn is ook een rode draad in de verschillende akkoorden genoemd in de inleiding. Dit richtinggevend kader kan en wil dus ook niet pretenderen om voor te schrijven welke onderdelen van welke taken vanuit welke wetten wel en niet bij elkaar gebracht moeten worden en in welke vorm. Het is en blijft zoeken in de lokale praktijk hoe we zorgen dat er meer integraal gewerkt kan worden, vanuit de behoefte en leefwereld van de inwoner. Het aanvragen van bijvoorbeeld een uitkering voor de algemene bijstand zal vaak via een ander proces en door een andere medewerker beoordeeld worden dan een vraag over meedoen in de samenleving of opvoedproblemen. En de toegangsfunctie tot de maatschappelijke opvang zal anders zijn dan die van een inwoner met een enkelvoudige vraag om een scooter. Maar met dit kader willen we wel duidelijk maken dat deze medewerkers, die contact hebben met de inwoner, deze vragen integraal dienen te benaderen. Dat zij alert moeten zijn op de zorgen (en kansen!) buiten hun eigen domein; dat zij dezelfde taal spreken en elkaar weten te vinden, in het belang van die inwoner. En zoals het RVS-advies ‘Kinderen uit de knel’ glashelder maakt, dient er juist in de ‘volwassendomeinen’ (bijvoorbeeld wonen, inkomen, schulden) meer oog te zijn voor kinderen in het huishouden.

Integraliteit – ongeacht hoe het precies lokaal is ingericht – is dus niet alleen keihard nodig, maar ook een gemaakte afspraak waar wij als gemeenten ons aan hebben te houden”.

De Nationale Ombudsman constateerde in zijn onderzoek²¹ dat schuldenproblematiek vaak gepaard gaat met problematiek op andere leefgebieden en vroeg hier aandacht voor. Dat geldt zeker ook voor jongeren. In een onderzoek van het Verwey-Jonker Instituut benoemen jongeren de aandacht en hulp bij niet-financiële problemen als een succesfactor voor de aanpak van schulden. Daarnaast benoemt Het Nederlands Jeugdinstituut de zogenaamde Big 5, te weten support, wonen, school & werk, inkomen en welzijn, als de vijf leefgebieden die voor jongeren in orde moeten zijn om op eigen benen te kunnen staan.

De gemene deler in de genoemde onderzoeken is dat het oplossen van schuldenproblematiek meer effect heeft, wanneer er ook aandacht is voor problematiek op andere leefgebieden. De Nationale Ombudsman definieert in zijn onderzoek integrale schuldhulpverlening als volgt: ‘Bij integrale schuldhulpverlening is er naast het oplossen van de financiële problematiek ook aandacht voor de eventuele omstandigheden of de meer onderliggende oorzaken die verband kunnen hebben met de schuldenproblematiek’.

²¹ Schulden komen nooit alleen | Nationale Ombudsman | 2012

In het vervolg van dit hoofdstuk staat beschreven hoe gemeenten in lijn met deze landelijke ontwikkelingen en onderzoeken stapsgewijs integraal beleid kunnen ontwikkelen. En hoe dit beleid een vertaling krijgt in de uitvoeringspraktijk, zodat professionals binnen het brede sociale domein aandacht hebben voor problematiek van jongeren op meerdere leefgebieden en daar gezamenlijk het hulpaanbod op organiseren.



6.2. Samen met andere beleidscollega's invulling geven aan een integrale aanpak

Stap 1: Inventariseren aanpalende beleidsterreinen

Het is belangrijk om bij het (door)ontwikkelen van beleid samen met andere beleidscollega's te inventariseren welke beleidsterreinen impact (kunnen) hebben op de (schuld)hulpverlening aan jongeren en vice versa.

Stap 2: Verkennen mogelijkheden voor een integrale aanpak vanuit beleidsdoelstellingen

Na de inventarisatie is de volgende stap om samen met de beleidscollega's te verkennen welke beleidsdoelstellingen kunnen bijdragen aan het signaleren, voorkomen en/of oplossen van schuldenproblematiek bij jongeren en welke concrete afspraken hierover kunnen worden gemaakt. Hieronder staan voorbeelden van relevante beleidsdoelstellingen en hun mogelijke bijdrage aan het schuldhulpverleningsbeleid voor jongeren.

- Het maatschappelijke opvangbeleid heeft als beleidsdoelstelling het aanpakken van dak- en thuisloosheid onder jongeren.
 - De locaties voor daklozenopvang kunnen fungeren als vindplaats van jongeren die met schulden kampen.
- Het onderwijsbeleid heeft als beleidsdoelstelling het bieden van goed passend onderwijs aan alle scholieren en het voorkomen van voortijdig schoolverlaten.
 - De gemeente kan via de zogenoemde Lokale Educatieve Agenda in samenspraak met het onderwijsveld het thema schulden als speerpunt laten opnemen.
 - Hoe maak je concrete afspraken over financiële educatie om schulden te voorkomen? De VNG [Handreiking schuldpreeventie](#) biedt gemeenten handvatten voor het samen met scholen vormgeven van financiële educatie.
 - Scholen kunnen worden benut als vindplaats en/of als doorverwijzer van jongeren met financiële zorgen, door professionals werkzaam binnen de scholen, zoals de schoolmaatschappelijk werkers, toe te rusten voor het signaleren van armoede en schulden.
- De participatiewet en het arbeidsmarktbeleid, heeft als doelstelling dat alle jongeren hun kansen op de arbeidsmarkt kunnen vergroten via het behalen van startkwalificaties, en/of door een betere aansluiting van de opleidingen op de arbeidsmarkt.
- Het Wmo-beleid heeft als beleidsdoelstelling het bieden van betaalbare toegankelijke Wmo-zorg bij mensen thuis.

- Het signaleren en bespreekbaar maken van financiële problemen kan een vast onderdeel vormen van het intakegesprek, dat de gemeente of zorgaanbieder voert met de inwoner die Wmo-zorg heeft aangevraagd.
- Het zorgbeleid richt zich op het aanpakken van multiproblematiek bij kwetsbare jongeren.
 - De aanpak Bouwdepot is een lerende aanpak die nu bij meerdere gemeenten uitgerold wordt. De aanpak is bedoeld om kwetsbare jongeren op basis van vertrouwen en financiële rust de kans te geven om aan hun toekomst te werken.
- De Jeugdwet wil multiproblematiek binnen het gezin integraal aanpakken, conform de uitgangspunten van de landelijke Hervormingsagenda Jeugd.

Stap 3: Vertalen van beleidsdoelstellingen naar concrete (samenwerkings)afspraken

Na de verkenning is de volgende stap om intern binnen de gemeente, en eventueel met externe partners, na te gaan wat er nodig is om de integraliteit vanuit beleidsdoelstellingen om te zetten in concrete acties en samenwerkingsafspraken. Op politiek-bestuurlijk niveau kan het gaan om besluitvorming via het college of de gemeenteraad. Dit is bijvoorbeeld het geval bij het vaststellen van nieuwe beleidskaders en het vragen van extra middelen om nieuwe plannen te financieren. Soms is politieke besluitvorming niet nodig en bieden de huidige beleidskaders voldoende ruimte om tot concrete acties en samenwerkingsafspraken te komen.

Bij het omzetten van beleid naar samenwerkingsafspraken kan het helpend zijn om vooraf het speelveld van interne en externe partners in kaart te brengen, bijvoorbeeld door middel van een stakeholdersanalyse. De beleidsmedewerker die verantwoordelijk is voor schuldhulpverlening kan hierin het voortouw nemen en met de andere beleidscollega's afstemmen welke partijen een bijdrage kunnen leveren aan het signaleren, voorkomen en/of oplossen van schuldenproblematiek bij jongeren wat daarvoor nodig is. De gemeente kan vanuit haar rol als opdrachtgever, subsidieverstrekker en/of samenwerkingspartner het geformuleerde beleid omzetten naar (prestatie)afspraken met bestaande ketenpartners of juist een samenwerking aangaan met nieuwe partners. Te denken valt aan partners zoals werkgevers, maatschappelijke opvangorganisaties, onderwijsinstellingen en sportverenigingen.

Stap 4: Komen tot kennisuitwisseling en integraal werken op de werkvloer

De samenwerkingsafspraken met externe partners dragen bij aan kennisuitwisseling en het benutten van het brede netwerk en de diverse vindplaatsen, met als gewenst resultaat het aanpakken van problematiek op alle leefgebieden. De samenwerkingsafspraken stellen de professional in staat om makkelijker flankerende of aanvullende hulp in te schakelen. Andersom kunnen collega's of lokale ketenpartners, die jongeren op andere leefgebieden ondersteunen, zo nodig warm doorverwijzen naar de professional en in elk geval bedacht zijn op de eventuele aanwezigheid van schuldenproblematiek.

De gemeente Haarlem heeft in haar aanpak New Future op uitvoeringsniveau beschreven hoe de uitvoerende professionals invulling geven aan integrale schuldhulpverlening. De professionals toetsen al bij het kennismakingsgesprek of jongeren problemen ervaren op andere leefgebieden. Daarmee wordt de individuele situatie van de jongeren in kaart gebracht om het verdere traject te bepalen.

Deze tekening kan bij het doorlopen van bovenstaande stappen als inspiratiebron worden gebruikt.

7. Organiseren van schuldhulpverlening aan jongeren

Als een gemeente start met schuldhulpverlening aan jongeren, vraagt dit aan de voorkant om een aantal keuzes. Gaan we als gemeente de aanpak zelf uitvoeren? Met welke subdoelgroepen en met welke aantallen hebben we te maken? Hoe organiseren we het meten, evalueren en doorontwikkelen van de aanpak? In dit hoofdstuk komen de afwegingen rond deze keuzes aan bod.

7.1. Zelf uitvoeren of (deels) uitbesteden

In art 3a, Wgs staat dat de besluitvorming over en de uitvoering van de schuldhulpverlening kan worden verricht door gemandateerde organisaties of instellingen. Sommige gemeenten voeren de schuldhulpverlening zelf uit, terwijl andere gemeenten dit (deels) uitbesteden. Gemeenten, die aan de slag gaan met een schuldenaanpak voor jongeren, staan ook voor deze keuze. Bij het maken van deze keuze kunnen verschillende elementen een rol spelen, die per gemeente in meer of mindere mate aanwezig, of van invloed zijn.

De eerste vraag die vaak gesteld wordt is hoe de reguliere schuldhulpverlening is georganiseerd: voert de gemeente de schuldhulpverlening zelf uit of is deze (deels) uitbesteed? De tweede vraag is vervolgens of het mogelijk en wenselijk is om de schuldhulpverlening aan jongeren hierop af te stemmen. Bij die afweging spelen onder andere de volgende zaken een rol:

- de geschatte omvang van de schuldenproblematiek onder jongeren, bijvoorbeeld op basis van CBS-data aangevuld met andere gegevens zoals genoemd in paragraaf 1.1. Afhankelijk van de grootte van de doelgroep kan het zinvol zijn om zelf een aanpak te ontwikkelen, of aan te sluiten op een grotere regiogemeente of samen te werken met buurgemeenten.
- de aanwezigheid van specialistische kennis bij de huidige professionals. Passende schuldhulpverlening aan jongeren vraagt om specifieke kennis en expertise over jongeren en om feeling met jongeren. Hoe is deze kennis en ervaring op dit moment binnen de eigen organisatie? Is deze er al voldoende of binnen afzienbare tijd voldoende te ontwikkelen? Of is het efficiënter om deze elders af te nemen?

- de lokale infrastructuur/partijen die eventueel een rol kunnen spelen. Is er een geschikte partij die kan ondersteunen of de aanpak namens de gemeente kan uitvoeren? Hoe zijn de huidige samenwerkingsstructuren en afspraken?
- hoe ziet het (lokale) aanbestedingsbeleid eruit? Is er een (politieke) voorkeur voor zelf uitvoeren of aanbesteden?
- hoe ziet het financiële plaatje eruit bij het zelf uitvoeren of (deels) uitbesteden?
- op welke manier wil de gemeente sturen op de uitvoering? Binnen de eigen organisatie is het houden van regie op de uitvoering veelal eenvoudiger dan wanneer de uitvoering (deels) uitbesteed is.

Op basis van deze en mogelijk nog andere afwegingen, kan de gemeente een passende keuze maken. Welke keuze gemeenten ook maken, het college blijft altijd eindverantwoordelijk voor de toegang tot en uitvoering van schuldhulpverlening, de borging van de kwaliteit en het behandelen van klachten en bezwaar. Dit is ongeacht uitbesteding en/of mandatering. De VNG publiceerde eerder de [Handreiking Grip op schuldhulpverlening](#) die gemeenten helpt om deze verantwoordelijkheid vorm te geven.



7.2. Klein starten als pilot of experiment

Naast de keuze voor de aanpak zelf uitvoeren of (deels) uitbesteden is een andere relevante vraag op welke schaal de gemeente wil starten met het bieden van passende schuldhulpverlening aan jongeren.

Er zijn gemeenten die al de nodige ervaring hebben opgedaan met een schuldenaanpak voor jongeren. Voorbeelden van deze gemeenten zijn onder andere Breda, Tilburg, Haarlem, Nijmegen en Leeuwarden. Deze gemeenten hebben als gemene deler dat ze allemaal klein begonnen in de vorm van een pilot of experiment. Door klein te starten met een aantal jongeren hebben ze ervaring opgedaan en op basis daarvan de aanpak kunnen doorontwikkelen. Vanuit een lerende praktijk konden deze gemeenten zowel op inhoud als in proces toewerken naar de aanpak zoals die er nu staat. De hierboven genoemde Haarlemse aanpak [New Future](#) is begonnen als een kleinschalige pilot en maakt inmiddels als reguliere aanpak onderdeel uit van het Haarlemse [beleid schulddienstverlening](#).

Voor gemeenten die willen starten is het zinvol om te overwegen klein te beginnen, bijvoorbeeld door te starten met een subdoelgroep, in een bepaalde wijk en de ruimte te nemen om te experimenteren. Door deze experimenteerruimte kunnen gemeenten op basis van een lerende praktijk en voortschrijdend inzicht de aanpak zo nodig bijstellen en op den duur omzetten naar een reguliere aanpak.

7.3. Evalueren, bijstellen en doorontwikkelen

Het evalueren van beleid is een vast onderdeel van de beleidscyclus waarin beleid wordt ontwikkeld, uitgevoerd, geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.

Gemeenten, die gestart zijn met het bieden van passende schuldhulpverlening aan jongeren, kiezen er vaak voor om (tussentijds) te toetsen of ze nog op de goede weg zitten. Enerzijds omdat er vaak geheel nieuwe interventies worden ingezet, die afwijken van het reguliere aanbod. Denk aan de wijze van communiceren met jongeren, het maatwerk dat wordt ingezet als onderdeel van een schuldhulptraject en de eventuele inzet van flankerende en/of aanvullende hulpverlening. Anderzijds reserveren gemeenten aan de voorkant geld en maken ze personele capaciteit vrij om passende schuldhulpverlening te kunnen uitvoeren. Een (tussentijdse) evaluatie of een businesscase is om deze redenen extra waardevol, zeker in het geval van een pilot of experiment.

Voor gemeenten die passende schuldhulpverlening voor jongeren ontwikkelen, is het aan te bevelen om aan de voorkant duidelijke doelen en prestatie-indicatoren op te stellen. Op basis daarvan kan de aanpak, conform de beleidscyclus, na een vooraf vastgestelde looptijd (tussentijds) worden geëvalueerd. Het is belangrijk om hier ook de relevante stakeholders bij te betrekken. Bijgaande Handleiding Het beleidsplan biedt handvatten voor het evalueren van beleid op basis van gestelde doelen en prestatie-indicatoren.

De gemeente kan ervoor kiezen om zelf de evaluatie uit te voeren of daarvoor een externe partij de opdracht te geven. Sommige gemeenten kiezen ervoor de evaluatieonderzoeken zelf uit te voeren, omdat ze een onderzoeksafdeling in huis hebben met de juiste kennis en expertise of simpelweg omdat evalueren onderdeel uitmaakt van de reguliere werkzaamheden. Andere gemeenten kiezen ervoor om een externe partij in te schakelen. Dit vanwege het belang van een meer onafhankelijke externe blik of omdat de gemeente na afloop van een pilot een diepere impactmeting of business case wil laten uitvoeren waarvoor de kennis niet in huis is.

De gemeente Haarlem heeft, als onderdeel van de brede evaluatie van het beleid Schulddienstverlening 2021-2024, door een extern bureau een impactmeting laten uitvoeren op haar aanpak New Future. Een ander voorbeeld is de gemeente Tilburg, die na de pilotperiode een businesscase heeft laten maken om de kosten en baten van de Tilburgse jongerenaanpak goed in beeld te brengen.

Op basis van de evaluatieresultaten kunnen gemeenten de aanpak waar nodig bijstellen, doorontwikkelen en eventueel uitbreiden.

7.4. Tot slot

Het proces van klein beginnen, evalueren en doorontwikkelen van een schuldhulpverleningsaanbod voor jongeren kan per gemeente net anders uitpakken, omdat elke gemeente haar eigen afwegingen maakt mede op basis van de lokale situatie.

Hoe een gemeente het ook organiseert, het is belangrijk dat gemeenten een passend schuldhulpverleningsaanbod voor jongeren ontwikkelen en dit mede op basis van geleerde lessen blijven doorontwikkelen. Zodat zij de juiste interventies bieden om jongeren op weg te helpen en jongeren perspectief houden op een schuldenvrije toekomst.