



R. (Rosine) van Dam (links)

Onderzoeker lectoraat Armoede Interventies en docente Sociaal Juridische Dienstverlening HvA.

P. (Paul) Otter (rechts)

Social designer en gerechtsdeurwaarder.

JONGEREN OP WEG HELPEN NAAR EEN SCHULDENVRIJE(RE) TOEKOMST

Herhaalde zorgverzekeringsschulden bij jongeren: onderzoek oorzaken en preventie strategieën

In absolute aantallen kampen steeds meer jongeren in Nederland met zorgverzekeringsschulden. Wat begint met één gemiste betaling, kan eindigen in een incassotraject of in de regeling betalingsachterstand bij zorgpremie (bronheffing). Deze (herhaalde) zorgverzekeringsschulden veroorzaken niet alleen financiële problemen, maar leiden ook tot stress, schaamte en belemmeringen in studie en werk. Het lectoraat Armoede Interventies van de Hogeschool van Amsterdam onderzocht dit samen met gerechtsdeurwaarderskantoor Syncasso. Op basis van een literatuurstudie en elf interviews met jongeren ontwikkelde zij persona's die helpen om de onderliggende patronen achter de zorgschulden zichtbaar te maken.

Het ontstaan van zorgverzekeringsschulden

Zorgverzekeringsschulden vormen vaak de eerste structurele financiële problemen waarmee jongeren te maken krijgen vanaf hun 18e¹. Vanaf dat moment moeten zij zelf een zorgverzekering afsluiten en premie betalen, terwijl ze ook hun weg moeten vinden in toeslagen, studiefinanciering en belastingen. Voor veel jongeren is dit een ingewikkelde overgang naar financiële zelfstandigheid. Ze zijn vaak onvoldoende voorbereid op die verantwoordelijkheid². Uit de interviews blijkt dat veel jongeren rond hun 18e verjaardag nauwelijks begrijpen wat er financieel op hen afkomt. Zij weten niet altijd dat ze recht hebben op toeslag, of besteden het geld aan andere zaken³. Verschillende jongeren vertelden dat zij hun zorgtoeslag gebruikten voor uitgaan of aankopen, waardoor de premie onbetaald bleef.

Naast kennisgebrek speelt de arbeidspositie van jongeren een rol. Veel jongeren hebben flexibele contracten of tijdelijke baantjes, bijvoorbeeld in de horeca. Hun inkomsten fluctueren, waardoor ze vaste lasten, zoals zorgpremie, soms uitstellen⁴. Dat dwingt jongeren om keuzes te maken: huur en boodschappen krijgen vaak voorrang boven de premie bleek uit de interviews. Ook culturele factoren kunnen het probleem versterken. In sommige gezinnen rust een taboe op het hebben van schulden of het zoeken van hulp. Daardoor schamen jongeren zich soms sneller of ze proberen hun situatie zelf op te lossen, maar raken juist verder in de problemen⁵.

Het incassoproces van zorgschulden

Wanneer jongeren zes maanden premieachterstand hebben op hun zorgverzekering, worden ze aangemeld bij het CAK.

Het CAK neemt de inning over en rekent naast de premie een boete waardoor de premie hoger is dan bij de zorgverzekeraar. Uit het onderzoek kwam naar voren dat sommige jongeren de communicatie vanuit het CAK lastig vinden om te begrijpen. Dit zorgt ervoor dat zij de boodschap soms als dreigend ervaren en dat het stress kan veroorzaken. Dit kan leiden tot vermijding en passiviteit⁶. Als jongeren niet reageren op brieven of geen verklaring geven voor hun betalingsproblemen kan het proces verder escaleren. Dan volgt vaak een gerechtelijke procedure, met aanzienlijke extra kosten, zoals griffierechten, proceskosten en, soms, beslaglegging. Voor jongeren betekent dit niet alleen een hogere schuld, maar ook een zware mentale belasting.

Tegelijkertijd is het maatschappelijk belang om premies te incasseren reëel. Zonder premiebetaling dreigt het solidariteitsprincipe in de zorgverzekering onder druk te komen staan. De premies van velen maken zorg voor iedereen mogelijk. Balans tussen incasso en hulp is cruciaal: jongeren die moeite hebben met betalen, moeten niet alleen worden gemaand, maar ook op weg geholpen naar een structurele oplossing. Het onderzoek vanuit de HvA en Syncasso laat zien dat jongeren hierin sterk verschillen: waar de één direct actie onderneemt bij een betalingsachterstand, blijft de ander lang passief of raakt juist opnieuw in de schulden, ondanks eerdere hulp.

De praktijk van het ontstaan van zorgschulden

Om beter te begrijpen hoe zorgverzekeringsschulden zich in het leven van jongeren ontwikkelen en ook herhalen, is het van belang om hun persoonlijke verhalen te

**A. (Anna) Custers (links)**

Lector Armoede Interventies HvA.

M. (Mirre) Stallen (midden)

Senior onderzoeker, Lectoraat Armoede Interventies HvA, Universitair docent, Instituut Psychologie, Universiteit Leiden en onderzoeker, Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag, Universiteit Leiden.

C. (Cindy) Warmerdam (rechts)

Programmacoördinator programmalijn Armoede en bestaanszekerheid Center of Expertise Urban Education HvA.

kennen. Achter elke schuld schuilt een context van keuzes, omstandigheden en soms misverstanden. In de praktijk zien gerechtsdeurwaarders hoe jongeren omgaan met betalingsachterstanden. De volgende twee casussen zijn daarvan een illustratief voorbeeld uit de praktijk van een gerechtsdeurwaarder.

Casus 1 — Walther (door P. Otter, Gerechtsdeurwaarder Syncasso)

Bij een keurig verzorgde twee-onder-een-kapwoning druk ik op de bel. De deur gaat open en de moeder van Walther (19) verschijnt in de deuropening. Walther zelf is niet thuis – hij is aan het werk. Ze is niet verbaasd dat er weer schulden zijn. Ze vertelt dat haar zoon zich weinig aantrekt van waarschuwingen. De brieven stapelen zich op, en alhoewel hij belooft te betalen, gebeurt dat niet. Het is niet de eerste keer dat er een deurwaarder aan de deur staat. Moeder is bang dat haar spullen worden meegenomen. Maar zover willen we het niet laten komen. Ik leg uit dat de zorgverzekeraar en Syncasso al 18 keer geprobeerd hebben contact te krijgen en dat er gewaarschuwd is voor extra kosten. Nu ligt er een dagvaarding. Zijn moeder belooft Walther dringend te zeggen contact op te nemen om de betaalmogelijkheden verder te bespreken.

Casus 2 — Tamara (door P. Otter, Gerechtsdeurwaarder Syncasso)

Tamara is een jonge vrouw van 19 jaar die nog op school zit. Ik kom bij haar thuis namens de zorgverzekeraar met een vonnis wegens een openstaande premie. Wanneer ik het document overhandig, schrikt ze zichtbaar en reageert met een mengeling van boosheid en angst over de extra kosten. Ze vertelt dat ze moeite heeft het overzicht te bewaren over haar geldzaken: haar vaste lasten, de studiekosten, de zorgverzekering en haar beperkte inkomen lopen door elkaar, waardoor ze zich overweldigd voelt. Tamara heeft haar studiefinanciering nog niet aangevraagd. Ze vindt het ingewikkeld en is bang dat ze straks in de schulden komt. Haar bijbaantje van enkele uren per week, is onregelmatig en onvoldoende om haar maandelijkse kosten te dekken. De onzekerheid over haar financiële situatie heeft haar slaap en concentratie op school negatief beïnvloed.

Haar school heeft een gratis financieel spreekuur, waar studenten advies kunnen krijgen over geldzaken, toeslagen en het maken van een budget. Bij de gedachte aan persoonlijke begeleiding licht Tamara op.

Tamara geeft aan eerst met de coach van het financieel spreekuur te gaan praten om een overzicht van haar inkomsten en uitgaven te maken. Daarna neemt ze contact op voor een realistische betalingsregeling.

Regelingen en ondersteuning voor jongeren met zorgschulden

Jongeren met zorgverzekeringsschulden begeleiden richting hulpverlening vraagt meer dan een doorverwijzing of folder. Uit het onderzoek bleek dat jongeren vaak negatieve associaties hebben met hulpverlening. Sommigen denken dat schuldhulp alleen bedoeld is voor mensen met hoge schulden of langdurige problemen, anderen ervaren schaamte of wantrouwen richting officiële instanties. Daarom is het belangrijk dat hulp laagdrempelig en herkenbaar wordt aangeboden. Een eerste contact op school, in een buurthuis of via een jongerenwerker kan het verschil maken. Schuldhulp moet aansluiten bij de leefwereld van jongeren: met taal die zij begrijpen, in hun tempo, en gericht op zowel oplossen van schulden als versterken van financiële redzaamheid. Nederland kent diverse regelingen, toeslagen, organisaties en maatschappelijke initiatieven die helpend kunnen zijn bij het oplossen van schulden, zoals: zorgtoeslag, betalingsregelingen via de zorgverzekeraar, studiefinanciering, het Jongeren Perspectief Fonds (JPF), de Maatschappelijke Diensttijd (MDT), MoneyStart, Geldfit Jong en initiatieven als Stichting ONSbank. Toch bereikt deze hulp jongeren niet altijd. Naast bureaucratische drempels speelt ook wantrouwen mee en verschilt het aanbod per gemeente. Een negatieve ervaring met een schuldeiser of een standaardbrief zonder persoonlijke toon kan al genoeg zijn om jongeren af te laten haken⁷. Tegelijkertijd zijn er veelbelovende voorbeelden, zoals de initiatieven die hierboven worden genoemd. Jongeren die via maatschappelijke initiatieven begeleiding krijgen, voelen zich gehoord en serieus genomen.

Uit het onderzoek: drie persona's

De ervaringen met schuldhulp en ondersteuning laten zien dat jongeren geen homogene groep vormen. Hun kennis, houding en omstandigheden verschillen sterk. Om professionals en incassomedewerkers te helpen deze diversiteit te herkennen en hierop in te spelen, zijn in het onderzoek drie persona's ontwikkeld. Deze persona's maken terugkerende patronen en ondersteuningsbehoeften zichtbaar, zodat professionals hun aanpak beter kunnen afstemmen op de verschillende groepen jongeren.

Zafirah (27 jaar): daadkrachtig met kennis van zaken
Zafirah werkt parttime, is moeder van drie kinderen en volgt een hbo-opleiding. Toen ze een onverwachte zorgrekening van 800 euro kreeg, handelde ze meteen. Dankzij eerdere ervaringen en kennis vanuit haar omgeving wist ze direct contact op te nemen met haar zorgverzekeraar. Door extra uren te werken kon ze de kosten opvangen. Zafirah laat zien dat snelle actie en goede infor-

matie jongeren kunnen helpen om schulden te voorkomen – zelfs bij tegenslag.

Jamie (21 jaar): financiële onwetendheid en schaamte
Jamie is mbo-student, woont bij zijn ouders. Zonder bijbaan en met beperkte kennis van financiële verplichtingen gaf hij zijn zorgtoeslag en studiefinanciering uit aan kleding en uitgaan. Toen de rekeningen zich opstapelden, probeerde hij het zelf op te lossen – zonder succes. Pas toen hij zijn ouders in vertrouwen nam, kon hij met hun hulp de schulden aflossen. Jamie's verhaal laat zien hoe belangrijk financiële educatie en het bespreekbaar maken van geldzorgen zijn.

Nina (25 jaar): onzekerheid en systeembarrrières
Nina verhuisde op haar 19e naar Nederland. De weg vinden in het Nederlandse zorgsysteem bleek ingewikkeld. Door een beperkte introductie én doordat ze taaltechnisch moeite had om de regels en toeslagen goed te doorgronden, raakte ze al snel het overzicht kwijt. ADHD en een drukke agenda maakten het moeilijk om overzicht te houden. Toen haar bijbaan wegviel, groeide haar schuld tot 3000 euro. Pas met hulp van een vrijwilligersorganisatie kreeg ze grip op haar financiën. Nina's casus benadrukt het belang van duidelijke informatie, cultuurgevoelige ondersteuning en langdurige begeleiding.

Wat jongeren helpt om schuldenvrij te blijven

De persona's laten zien hoe uiteenlopend de ervaringen en behoeften van jongeren met zorgschulden zijn. Maar wat helpt nu écht om herhaling te voorkomen volgens de jongeren? Dit is niet eenvoudig en loopt uiteen. Tijdens het onderzoek spraken we met jongeren over wat zij nodig hebben om grip te krijgen op hun geldzaken. De jongeren gaven aan dat ze behoefte hebben aan concrete, begrijpelijke en toegankelijke ondersteuning. Financiële educatie op school is een veelgehoorde wens. Workshops, gastlessen van ervaringsdeskundigen en budgetcoaches op school kunnen helpen om jongeren financieel vaardiger te maken. Daarnaast willen jongeren digitale tools gebruiken om overzicht te houden. Ze stellen voor om maandelijks een financieel spreekuur in te richten op scholen, buurtcentra of jongerencentra. Daar kunnen ze vragen stellen zonder schaamte of wachttijden. Ervaringsdeskundigen spelen een sleutelrol. Jongeren vertrouwen hen sneller dan formele hulpverleners. Ze herkennen hun verhaal, voelen zich begrepen en zijn eerder bereid hulp te accepteren⁸.

Tot slot

De persona's helpen om de onderliggende patronen achter zorgschulden zichtbaar te maken. Waar Zafirah voor-

al gebaat is bij duidelijke en tijdige informatie, heeft Jamie juist behoefte aan een veilige omgeving om vragen te stellen. Voor Nina spelen structurele en culturele drempels een grote rol, waardoor laagdrempelige en langdurige begeleiding essentieel is. Samen bieden de persona's aanknopingspunten voor gerichte communicatie en passende interventies. Dit betekent: maatwerk leveren en goed aftasten waar jongeren mee worstelen, zodat oplossingen echt aansluiten bij hun situatie.

Het voorkomen van herhaalde zorgschulden bij jongeren vraagt om een bredere aanpak dan incasso alleen. Jongeren verschillen sterk in achtergrond, kennis, netwerk en gedrag en gaan daardoor heel verschillend om met financiële verantwoordelijkheden. Voor de één is een reminder genoeg, terwijl een ander verlamd raakt door stress of niet weet welke regelingen bestaan. De verhalen van Zafirah, Jamie en Nina laten zien hoe belangrijk het is om steeds aan te sluiten bij het persoonlijke verhaal van jongeren. Wat helpt? Investeren in financiële educatie op school, inzetten van ervaringsdeskundigen, hulpverlening op maat en een menselijke toon in communicatie. Door jongeren serieus te nemen, hen te betrekken en de drempels tot hulp te verlagen, kan worden voorkomen dat zorgschulden zich herhalen en uitgroeien tot langdurige problematiek.

Dit onderzoek is mogelijk gemaakt door financiering vanuit het Center of Expertise Urban Education van de Hogeschool van Amsterdam.

Literatuurlijst

- 1 Davina, H., Schaatsenberg, B., Swets, D., & Toren, I. (2022). *Sneller, Simpel, Syncassol: De belangrijkste ingrediënten voor een succesvolle jongerencommunicatiestrategie*. Groningen: Rijksuniversiteit Groningen.
- 2 Flanderijn & Panelwizard. (2024). *Nederlandse jongeren in rode cijfers: De schuldenproblematiek van de jonge generatie*. Flanderijn.
- 3 Groen, A., & Houtsma, N. (2021). *Nibud mbo-onderzoek 2021: Onderzoek naar de geldzaken van mbo-studenten*. Utrecht: Nibud.
- 4 Kruithof, M., Mak, J., Stallen, M., & Schoorl, R. (2024). *Jeugd in ontwikkeling: Interventies voor jongeren met financiële problemen in Nederland* [Artikel in voorbereiding]
- 5 Nederlands Jeugdinstituut (2024). *Oorzaken en gevolgen van geldzorgen bij jongeren*. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.
- 6 Odekerken, M., & Yenga, M. (2024). *Informeel schulden: Een tweezijdige medaille*. Amsterdam: Nationaal Zakat Fonds.
- 7 Van den Enden, G., & Veerman, N. (2024). *Geldzaken in de praktijk 2024: Het leven betaalbaar*. Utrecht: Nibud.
- 8 Van der Schors, A., van der Werf, M., & Schonewille, G. (2015). *Mbo'ers in geldzaken 2015: Financiële situatie en gedrag van mbo-studenten*. Utrecht: Nibud.