

Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp

Resultaten gemeente Nieuwegein 2025

Uitgevoerd door team Onderzoek van de gemeente Nieuwegein
Juli 2026

Inhoud

Achtergrond.....	2
Resultaten cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp	3
Blok 1: online-informatie over Geynwijs	3
Jongeren	3
Ouders	3
Conclusies blok 1	4
Aanbevelingen blok 1	4
Blok 2: contact met Geynwijs	5
Jongeren	5
Een MDO	5
Keukentafelgesprek.....	6
Vragen van Geynwijs over verschillende onderdelen	6
Ondersteuning en doelen.....	8
Ouders	9
Een MDO	9
Keukentafelgesprek.....	11
Vragen van Geynwijs over verschillende onderdelen	11
Ondersteuning en doelen.....	13
Conclusies blok 2	14
Aanbevelingen blok 2	14
Blok 3: ervaringen met de ondersteuning.....	15
Jongeren	15
18 jaar worden	19
Ouders	20
Conclusies blok 3	24
Aanbevelingen blok 3	24
Blok 4: algemene vragen	25
Jongeren	25
Ouders	26

Achtergrond

Inwoners die vragen hebben over de opvoeding of zich zorgen maken over hun kind, kunnen hiervoor terecht bij de afdeling Geynwijs van de gemeente Nieuwegein.

De gemeente wil graag weten hoe ouders/verzorgers en jongeren het contact met Geynwijs ervaren. Met deze kennis kan de gemeente de dienstverlening van Geynwijs beter laten aansluiten bij de wensen en behoeften van inwoners. Ook wil de gemeente graag weten hoe inwoners de ondersteuning hebben ervaren. Om antwoorden te krijgen op deze vragen is er een cliëntervaringsonderzoek onder jongeren en ouders/verzorgers gehouden.

We hebben dit jaar gewerkt met een nieuwe opzet van dit onderzoek. Om deze reden is een vergelijking met de resultaten van voorgaande jaren niet goed te maken. We gebruiken de huidige gegevens als nieuwe nulmeting.

Vragenlijst

De vragenlijst bestaat uit de volgende blokken:

- Blok 1: online-informatie over Geynwijs
- Blok 2: contact met Geynwijs
- Blok 3: ervaringen met de ondersteuning
- Blok 4: algemene vragen

De resultaten voor jongeren en ouders/verzorgers zijn apart beschreven.

Respons

Voor dit onderzoek zijn cliënten benaderd die in 2025 contact hebben gehad met Geynwijs en gebruik hebben gemaakt van één of meer soorten zorg of ondersteuning in het kader van de Jeugdwet.

In mei 2026 hebben 257 jongeren van 12 jaar en ouder een uitnodiging gekregen om mee te doen aan het onderzoek. Daarnaast hebben ook 450 ouders/verzorgers waarvan hun kind tot 16 jaar in het kader van de Jeugdwet zorg heeft gekregen een uitnodiging gehad om mee te doen aan het onderzoek. Ze konden de vragenlijst via internet invullen.

In totaal hebben 37 jongeren de vragenlijst volledig ingevuld. De respons komt daarmee uit op 14%. Daarnaast hebben 11 jongeren de vragenlijst gedeeltelijk ingevuld, waardoor de n bij een aantal vragen hoger is dan 37. Vanwege de lage aantallen zullen sommige resultaten indicatief zijn, dit staat in het rapport vermeld.

In totaal hebben 90 ouders/verzorgers de vragenlijst volledig ingevuld. De respons komt daarmee uit op 20%. Daarnaast hebben 13 ouders/verzorgers de vragenlijst gedeeltelijk ingevuld, waardoor de n bij een aantal vragen hoger is dan 90.

Vergelijking met 2024

Het cliëntervaringsonderzoek heeft sinds vorige jaar een nieuwe opzet. Het onderzoek over 2024 gebruiken we als nulmeting. In de figuren van dit rapport staan de resultaten voor de jaren 2024 en 2025. Verschillen tussen de jaren 2024 en 2025 worden alleen in de tekst genoemd als deze significant zijn.

Resultaten cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp

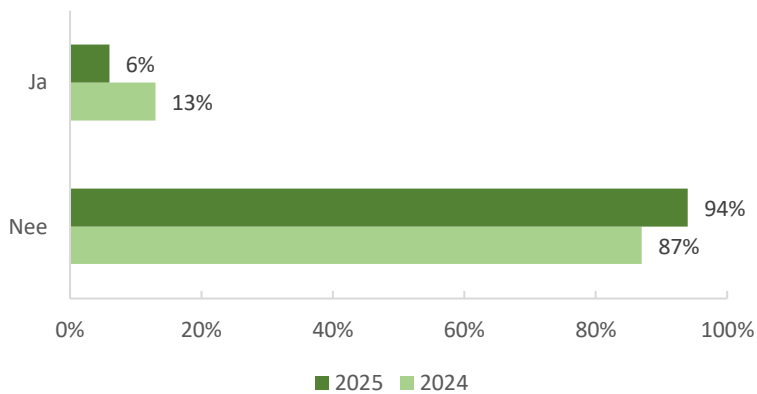
Blok 1: online-informatie over Geynwijs

Jongeren

Van de respondenten heeft 6% weleens gebruik gemaakt van de website van Geynwijs en 94% niet. (figuur 1)

De respons op de vraag of ze de informatie konden vinden op de website die ze zochten, is te klein om in het rapport op te nemen.

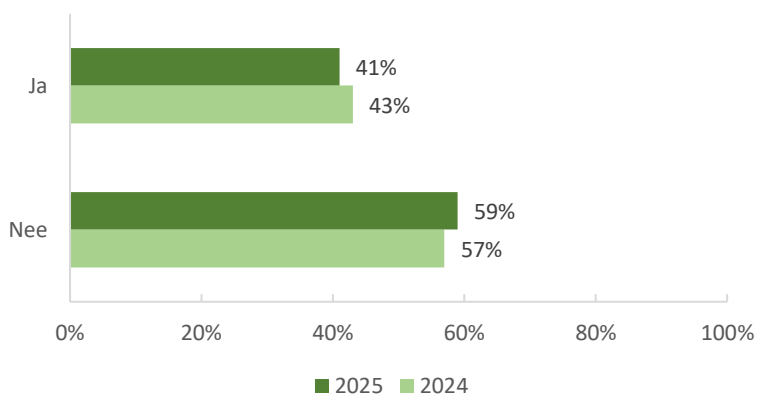
Figuur 1. Heb je weleens gebruik gemaakt van de website van Geynwijs? 2024-2025 (n = 48)



Ouders

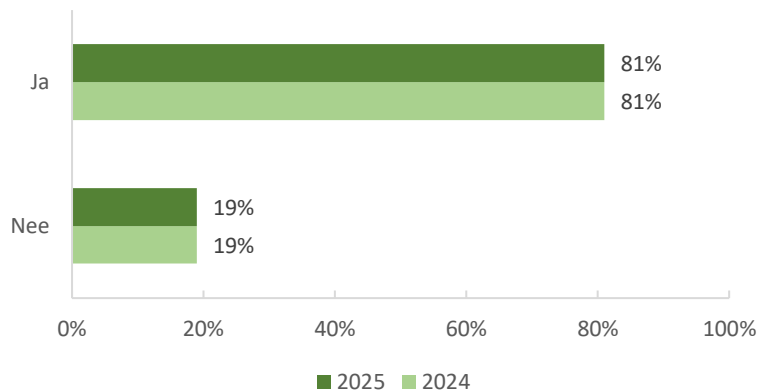
Van de respondenten heeft 41% weleens gebruik gemaakt van de website van Geynwijs en 59% niet. (figuur 2)

Figuur 2. Heeft u weleens gebruik gemaakt van de website van Geynwijs? 2024-2025 (n = 103)



In figuur 3 is te zien dat 81% de informatie kon vinden die ze zochten en 19% niet.

Figuur 3. Kon u de informatie op de website vinden die u zocht? 2024-2025 (n = 42)



Respondenten zijn gevraagd naar welke informatie ze niet op de website konden vinden. Enkele respondenten hebben deze vraag beantwoord. Hun antwoorden zijn gevarieerd van informatie over jeugdhulpverleners, zwemles en over autisme.

Conclusies blok 1

De website wordt meer gebruikt door ouders dan door jongeren zelf. De meeste bezoekers van de website konden de informatie vinden die zochten. Een klein deel van de bezoekers kon de gezochte informatie niet vinden.

Aanbevelingen blok 1

Het gebruik van de website door ouders is onveranderd. Zorg dat de website goed vindbaar is voor ouders, gezien de meeste ouders op de website de informatie vinden die ze zoeken.

Jongeren gebruiken de website nauwelijks. Mogelijk komt dit doordat hun ouders hen bij Geynwijs aanmelden in plaats van dat zij zichzelf aanmelden. Het is belangrijk dat de degene die bij een jongeren betrokken zijn (ouders, school, huisarts, jongerenwerk, etc.) de weg weten te vinden naar Geynwijs.

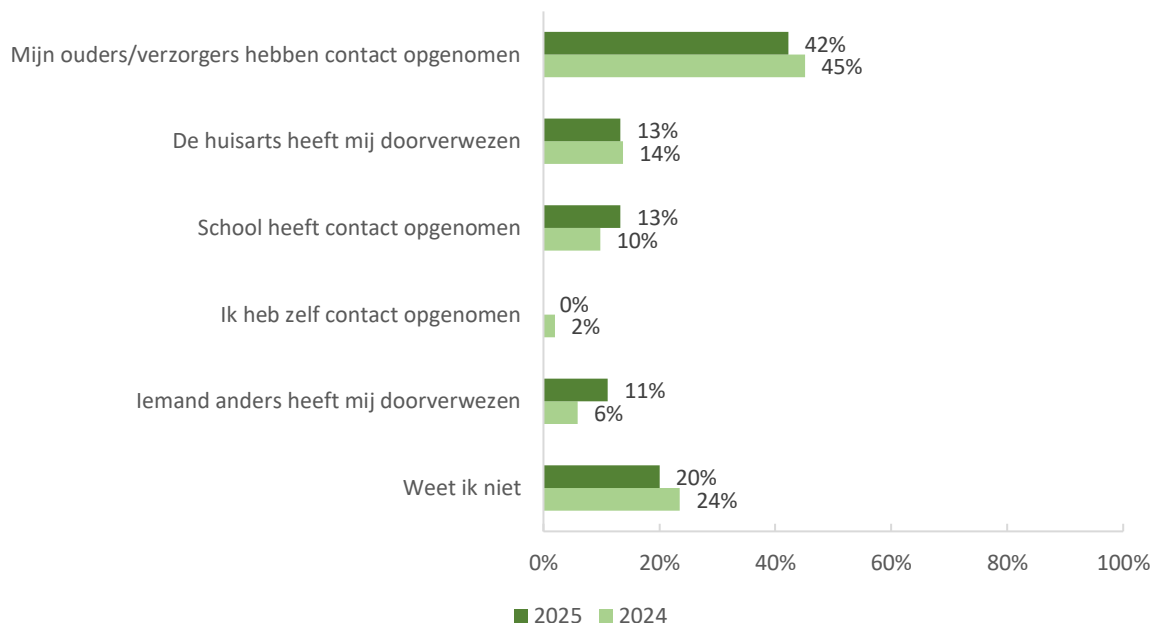
Blok 2: contact met Geynwijs

Jongeren

Je kunt op meerdere manieren in contact komen met Geynwijs. Soms loopt het contact via school. Maar jouw ouders of jij kunnen ook zelf contact met een medewerker van Geynwijs opnemen.

In figuur 4 is te zien dat met name de ouders/verzorgers contact hebben opgenomen met Geynwijs (42%). Van de respondenten is 13% doorverwezen door een huisarts. Ook bij 13% heeft de school contact opgenomen. Bij anders (11%) werd onder andere genoemd handhaving, Stichting Veilig Thuis en jeugdzorg. Een vijfde (20%) weet het niet.

Figuur 4. Hoe ben je in contact gekomen met Geynwijs? 2024-2025 (n = 45)



Vanwege de lage n zijn de onderstaande resultaten indicatief en worden alleen in tekst beschreven.

- Van de respondenten had 27% voor het eerst contact met Geynwijs via e-mail, 18% via telefoon en 55% weet het niet meer.
- Ruim de helft (55%) van de respondenten geeft aan dat ze makkelijk in contact kwamen met Geynwijs, de rest antwoordde neutraal (18%) of weet het niet meer (27%).
- Van de respondenten moest 18% een week of korter wachten voordat de medewerker van Geynwijs contact opnam, 27% moest 2 tot 3 weken wachten en 9% moest 3 tot 6 weken wachten. De rest (46%) weet het niet meer.

Een MDO

Als de school contact heeft opgenomen met Geynwijs (zie figuur 4) dan wordt er een afspraak gemaakt voor een gesprek tussen jou, eventueel met jouw ouders/verzorgers, school en een medewerker van Geynwijs. Dat noemen wij 'een MDO'. Dit gesprek is meestal op school. School en de medewerker van Geynwijs bespreken jouw situatie en de vragen of zorgen.

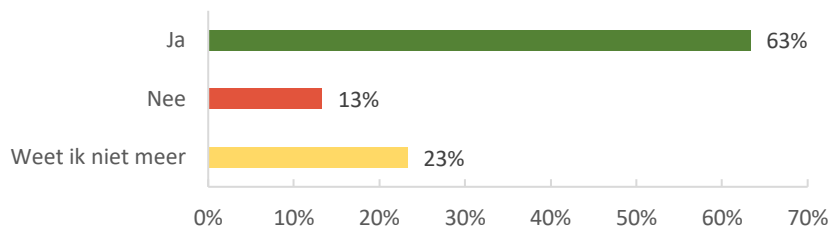
Twee derde (67%) van de respondenten geeft aan dat er tijdens het MDO duidelijk werd uitgelegd wat de rol van de Geynwijs medewerker is. Een derde (33%) vond van niet.

Keukentafelgesprek

Er wordt een afspraak voor een gesprek gemaakt tussen jou en een medewerker van Geynwijs. Dat noemen wij 'het keukentafelgesprek'. Dit gesprek is meestal bij jou thuis. Een medewerker van Geynwijs bespreekt jouw situatie en jouw vraag.

In figuur 5 is te zien dat 63% van de respondenten vindt dat tijdens het keukentafelgesprek met Geynwijs duidelijk is uitgelegd wat de rol van de Geynwijs medewerker is, 13% vindt het niet duidelijk en 23% weet het niet meer. Vanwege de lage n in het onderzoek van vorige jaar, zijn in figuur 5 alleen de resultaten te zien van 2025.

Figuur 5. Is er tijdens het keukentafelgesprek met Geynwijs duidelijk aan u uitgelegd wat de rol van de Geynwijs medewerker is? 2025 (n = 30)



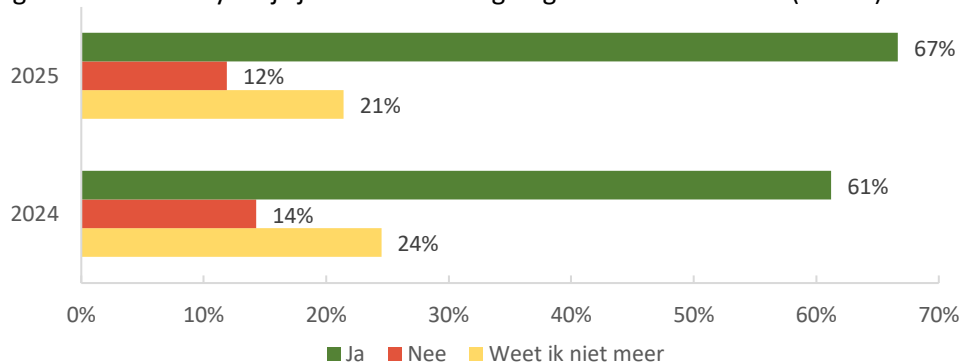
Vragen van Geynwijs over verschillende onderdelen

De medewerker van Geynwijs onderzoekt jouw situatie en kijkt naar alle mogelijke oplossingen. Met jou kijken ze wat jij zelf kunt doen, wat al goed gaat en waar jij hulp bij nodig hebt. Ook bespreken ze welke mensen belangrijk zijn voor jou, wie er kunnen helpen en welke oplossingen er nog meer zijn.

Om jouw vraag duidelijk te maken stelt Geynwijs jou vragen over verschillende onderdelen van jouw leven. Hiermee kunnen ze de juiste hulp voor jou bepalen. Ze stellen bijvoorbeeld vragen over met wie jij woont, over school, werk of gezondheid.

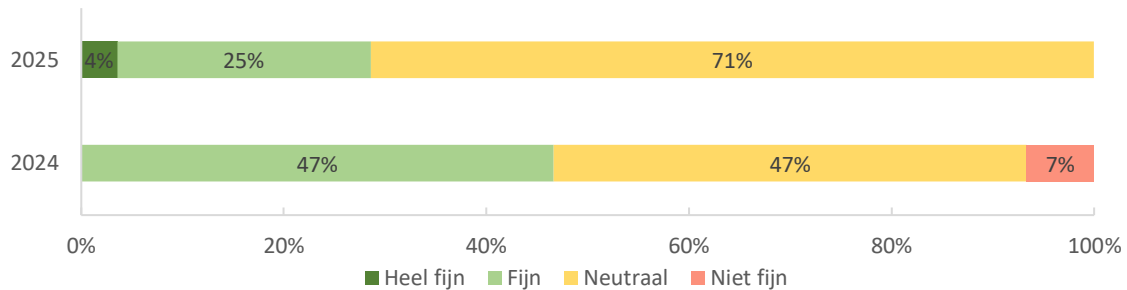
Van de respondenten gaf 67% aan dat Geynwijs dit soort vragen heeft gesteld, 12% gaf aan dat er niet dit soort vragen zijn gesteld en 21% weet het niet meer. (figuur 6)

Figuur 6. Heeft Geynwijs jou dit soort vragen gesteld? 2024-2025 (n = 42)



Van de respondenten vond 4% deze vragen heel fijn, 25% vond de vragen fijn en 71% antwoordde neutraal. (figuur 7)

Figuur 7. Wat vond jij van deze vragen? 2024-2025 (n = 28)

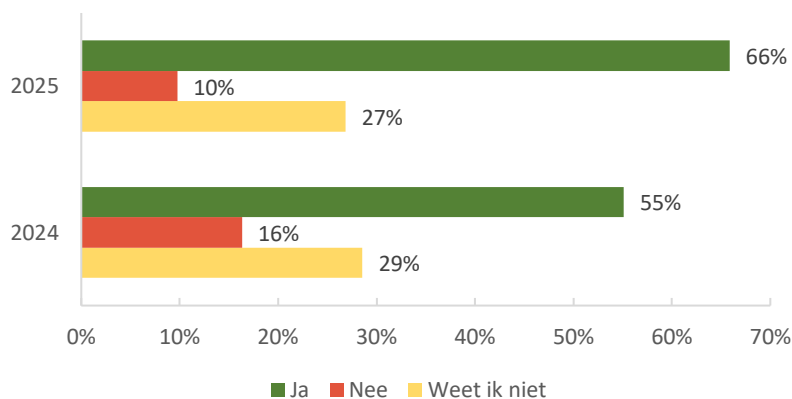


Aan de respondenten die de vragen als fijn hebben ervaren, is gevraagd waarom ze dit fijn vonden. Hieronder een samenvatting van de antwoorden:

- Ik kon mijn verhaal doen (4X)
- Er werd naar me geluisterd (2X)
- Doeltreffende en niet ingewikkelde vragen (1X)
- Goed gevoel dat er mensen zijn om mee te praten (1X)
- Het was leuk (1X)

Van de respondenten gaf 66% aan dat er tijdens het gesprek ook gekeken werd naar wat zichzelf, de familie, vrienden en andere mensen binnen hun sociale netwerk konden doen om de hulpvraag op te lossen. Tien procent gaf aan dat daar niet naar gekeken is en 27% weet het niet. (figuur 8)

Figuur 8. Werd er volgens jou ook gekeken naar wat jijzelf, jouw familie of jouw vrienden kunnen doen om de vraag om hulp op te lossen? 2024-2025 (n = 41)

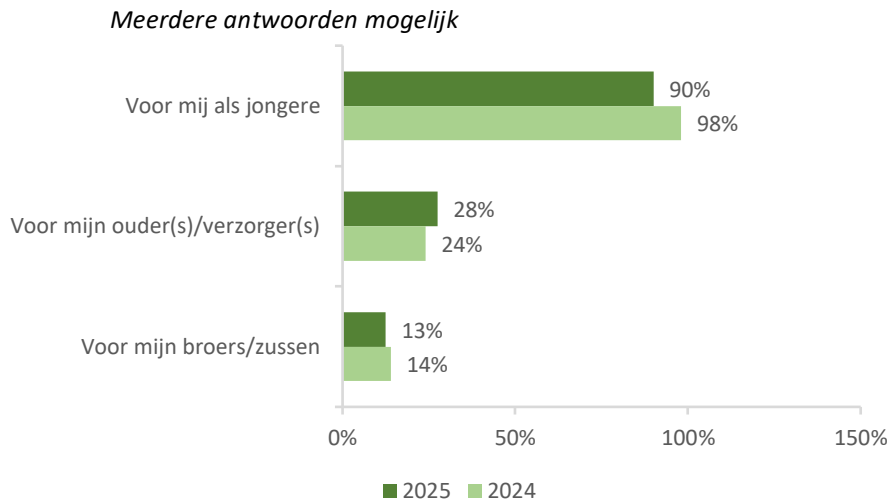


Ondersteuning en doelen

Als de medewerker van Geynwijs de vraag duidelijk heeft gemaakt dan wordt de juiste ondersteuning of hulp ingezet. Daarnaast worden er doelen opgesteld.

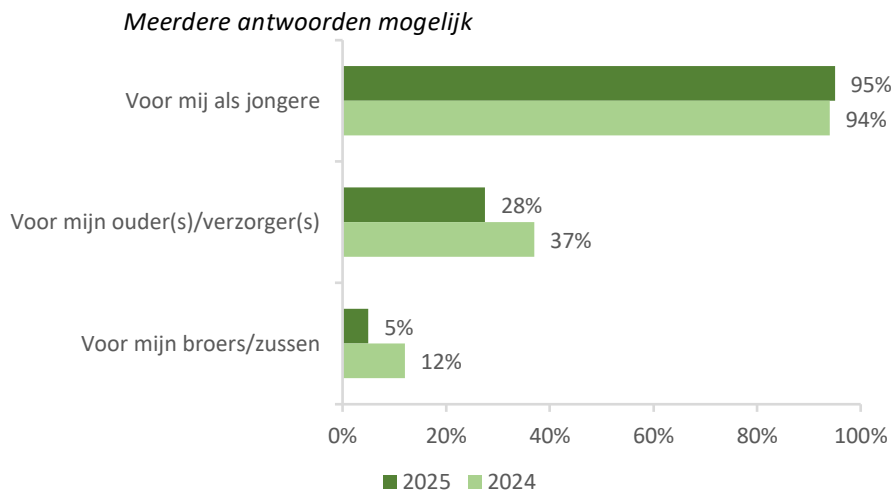
In figuur 9 is te zien dat de ondersteuning of hulp die is ingezet in 90% van de gevallen voor de jongere zelf is, daarnaast krijgt 28% van de ouder(s)/verzorger(s) ook ondersteuning of hulp en 13% van de broers/zussen krijgt (ook) ondersteuning of hulp.

Figuur 9. Voor wie is er ondersteuning of hulp ingezet? 2024-2025 (n = 40)



In 95% van de gevallen zijn de doelen opgesteld voor de jongere zelf, voor 28% ook voor de ouder(s)/verzorger(s) en voor 5% (ook) voor de broers/zussen. (figuur 10)

Figuur 10. Voor wie zijn er doelen opgesteld? 2024-2025 (n = 40)

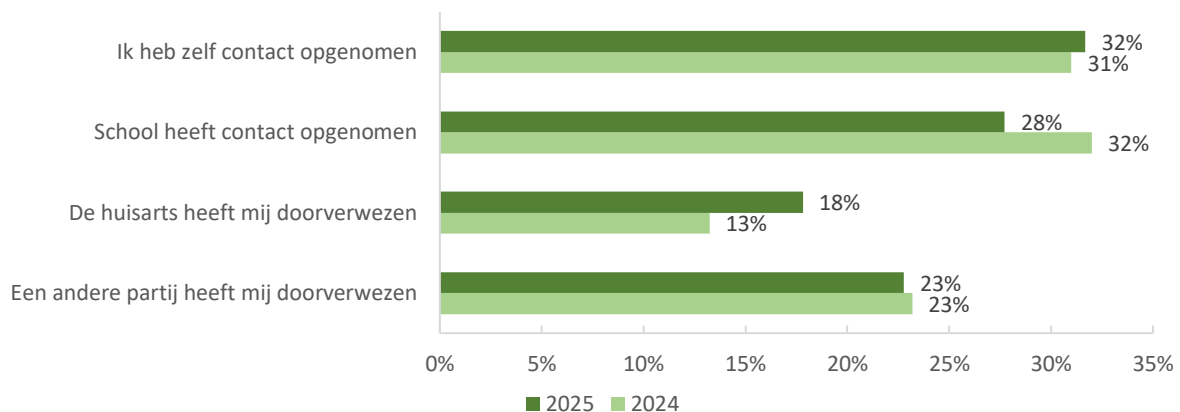


Ouders

U kunt op meerdere manieren in contact komen met Geynwijs. Soms loopt het contact via school. Maar u kunt ook zelf contact met een medewerker van Geynwijs opnemen. Bijvoorbeeld als u vragen heeft over de opvoeding, u zich zorgen maakt over uw kind of omdat u ondersteuning nodig heeft.

In figuur 11 is te zien dat 32% zelf contact heeft opgenomen, bij ruim een kwart (28%) van de respondenten heeft de school contact opgenomen en 18% is doorverwezen door een huisarts. Bij anders (23%) werd onder andere genoemd de kinderpsycholoog, politie, Veilig Thuis, Youke, Humanitas, buurtteam en ziekenhuis.

Figuur 11. Hoe bent u in contact gekomen met Geynwijs? 2024-2025 (n = 101)



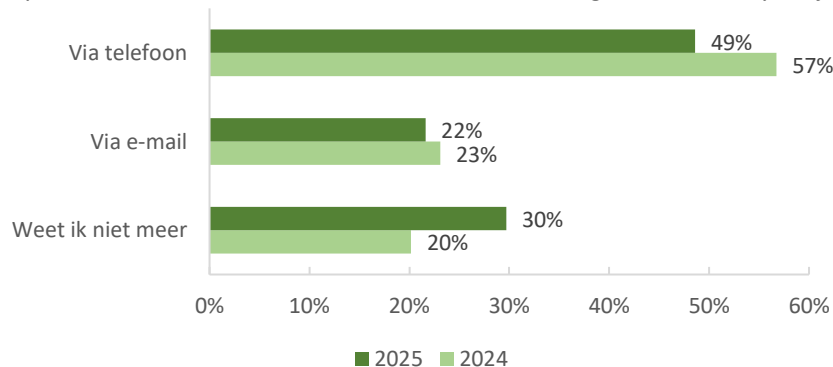
Een MDO

Als de school contact heeft opgenomen met Geynwijs (zie figuur 10) dan wordt er een afspraak gemaakt voor een gesprek tussen u, school en een medewerker van Geynwijs. Dat noemen wij 'een MDO'. Dit gesprek is meestal op school. School en de medewerker van Geynwijs bespreken uw situatie en de vragen of zorgen over uw kind.

Van de respondenten geeft 88% aan dat er tijdens het MDO duidelijk werd uitgelegd wat de rol van de Geynwijs medewerker is. De rest vond van niet (4%) of weet het niet meer (8%).

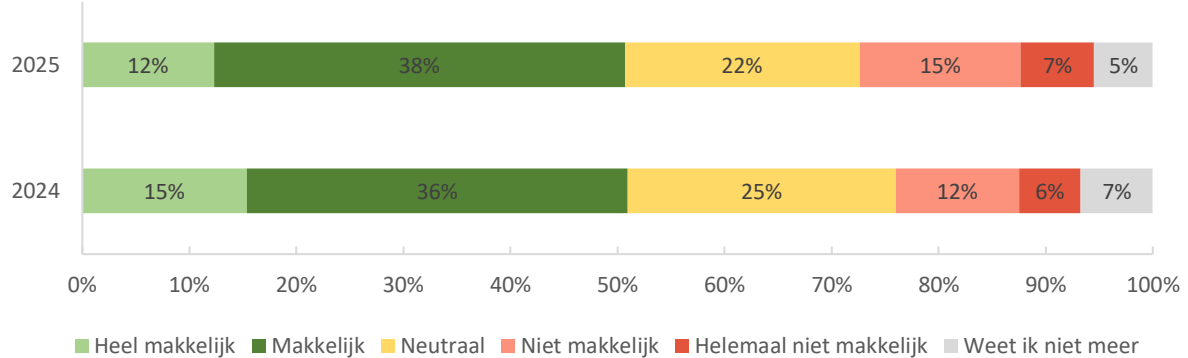
Bijna de helft (49%) van de respondenten heeft voor het eerst via de telefoon contact gehad met Geynwijs, 22% via e-mail en 30% weet het niet meer. (figuur 12)

Figuur 12. Op welke manier heeft u voor het eerst contact gehad met Geynwijs? 2024-2025 (n=74)



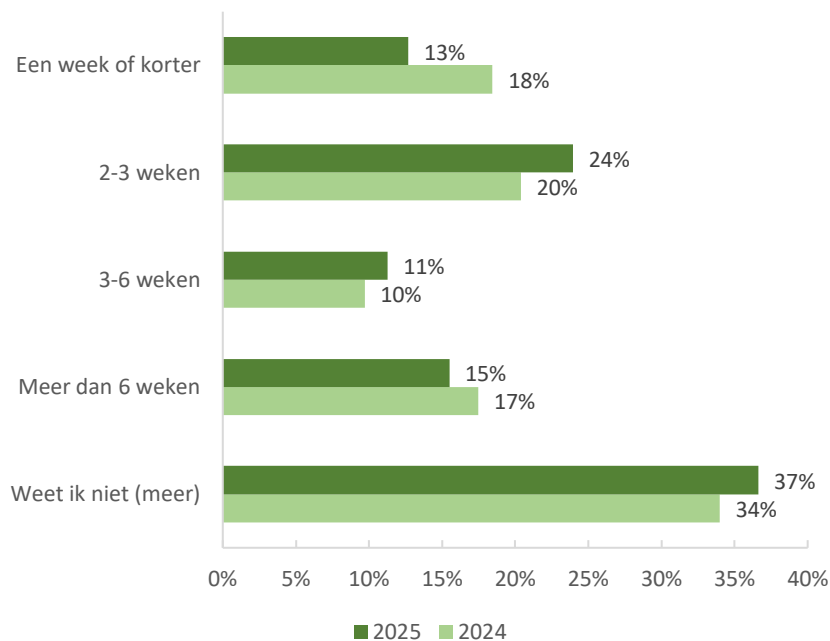
De helft (51%) van de respondenten kwam (heel) makkelijk in contact met Geynwijs om bijvoorbeeld vragen te stellen of een afspraak te maken; 12% heel makkelijk en 38% makkelijk. Van de respondenten vond 22% het (helemaal) niet makkelijk; 15% niet makkelijk en 7% helemaal niet makkelijk. Ruim twee vijfde (22%) antwoordde neutraal en 5% weet het niet meer. (figuur 13)

Figuur 13. Hoe makkelijk kwam u in contact met Geynwijs? 2024-2025 (n = 73)



In figuur 14 is te zien dat 13% een week of korter moest wachten voordat de medewerker van Geynwijs contact met hen opnam, 24% moest tussen de 2 en 3 weken wachten, 11% tussen de 3 en 6 weken en 15% moest langer dan 6 weken wachten.

Figuur 14. Hoe lang moest u wachten voordat de medewerker van Geynwijs contact met u opnam om een afspraak te maken voor een gesprek? 2024-2025 (n = 71)

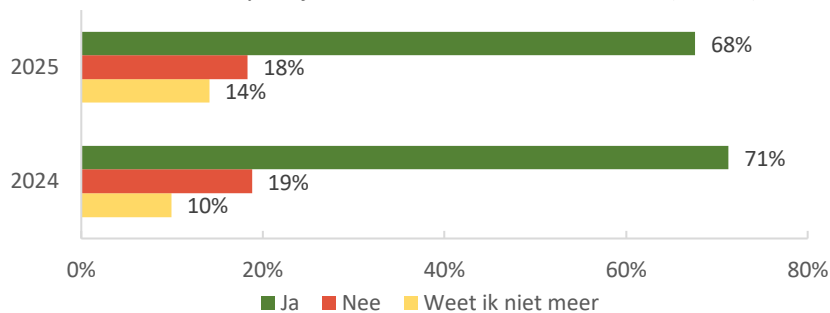


Keukentafelgesprek

Er wordt een afspraak voor een gesprek gemaakt tussen u en een medewerker van Geynwijs. Dat noemen wij ‘het keukentafelgesprek’. Dit gesprek is meestal bij u thuis. Een medewerker van Geynwijs bespreekt uw situatie en uw vraag.

In figuur 15 is te zien dat 68% van de respondenten vindt dat tijdens het keukentafelgesprek met Geynwijs duidelijk is uitgelegd wat de rol van de Geynwijs medewerker is, 18% vindt het niet duidelijk en 14% weet het niet meer.

Figuur 15. Is er tijdens het keukentafelgesprek met Geynwijs duidelijk aan u uitgelegd wat de rol van de Geynwijs medewerker is? 2024-2025 (n = 71)



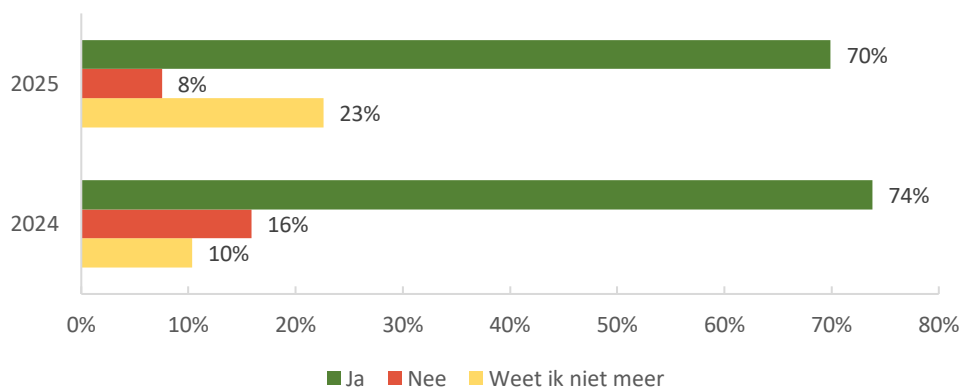
Vragen van Geynwijs over verschillende onderdelen

De medewerker van Geynwijs onderzoekt uw situatie en kijkt naar alle mogelijke oplossingen. Met u kijken ze wat u zelf kunt doen, wat al goed gaat en waar u hulp bij nodig heeft. Ook bespreken ze welke mensen belangrijk zijn voor uw gezin, wie er kunnen helpen en welke oplossingen er nog meer zijn.

Om uw ondersteuningsvraag duidelijk te maken stelt Geynwijs u vragen over verschillende onderdelen van uw leven. Hiermee kunnen ze de juiste hulp inzetten. Ze stellen bijvoorbeeld vragen over uw woonsituatie, financiën, werk of gezondheid.

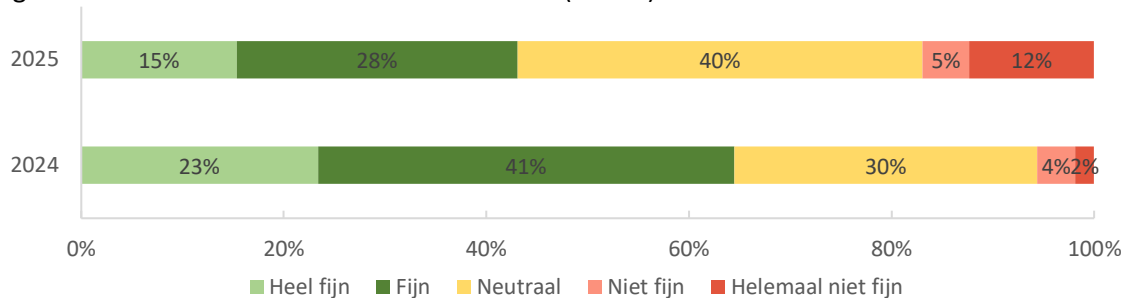
Van de respondenten gaf 70% aan dat Geynwijs dit soort vragen heeft gesteld, 8% gaf aan dat er niet dit soort vragen zijn gesteld en 23% weet het niet meer. Het percentage "weet het niet meer" is in 2025 (23%) hoger dan in 2024 (10%). (figuur 16)

Figuur 16. Heeft Geynwijs u dit soort vragen gesteld? 2024-2025 (n = 93)



Van de respondenten vond 15% deze vragen heel fijn en 28% vond de vragen fijn. Vijf procent vond de vragen niet fijn en 12% helemaal niet fijn. Veertig procent antwoordde neutraal. *Het percentage "helemaal niet fijn" is in 2025 (12%) hoger dan in 2024 (2%).* (figuur 17)

Figuur 17. Hoe heeft u dit ervaren? 2024-2025 (n = 65)



Aan de respondenten die de vragen als (heel) fijn hebben ervaren, is gevraagd waarom ze dit (heel) fijn vonden. Hieronder een samenvatting van de antwoorden:

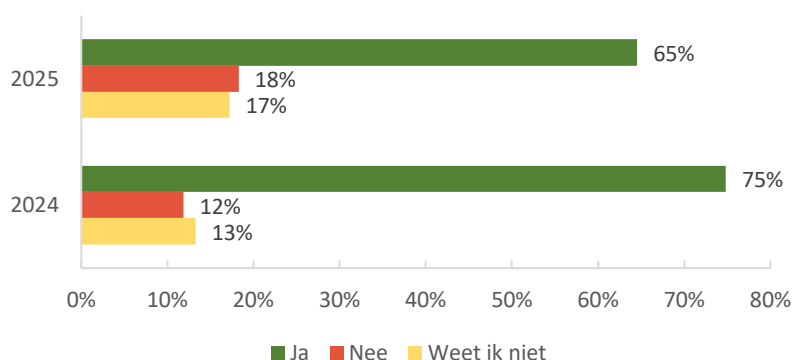
- De sociaal professional was vriendelijk, betrokken, meelevend en behulpzaam (10X)
- De vragen waren duidelijk en oplossingsgericht (4X)
- Compleet beeld van de situatie (3X)
- Goede hulp (2X)
- Prettig, ontspannen gesprek (2X)
- Er werd aandachtig geluisterd, voelde me gehoord (2X)

Aan de respondenten die de vragen als (helemaal) niet fijn hebben ervaren, is gevraagd waarom ze dit (helemaal) niet fijn vonden. Hieronder een samenvatting van de antwoorden:

- Vragen niet relevant en kwetsend (2X)
- Een naar, niet fijn gesprek (2X)
- Overbodig het gesprek, de situatie was al duidelijk (2X)
- Niet professioneel, terugkoppeling met fouten (2X)
- Vooral benadrukt wat niet mogelijk was (1X)

Van de respondenten gaf 65% aan dat er tijdens het gesprek ook gekeken werd naar wat zijzelf, de familie, vrienden en andere mensen binnen hun sociale netwerk konden doen om de hulpvraag op te lossen. Achttien procent gaf aan dat daar niet naar gekeken is en 17% weet het niet. (figuur 18)

Figuur 18. Werd er volgens u ook gekeken naar wat uzelf, uw familie, uw vrienden of andere mensen binnen uw sociaal netwerk kunnen doen om de hulpvraag op te lossen? 2024-2025 (n = 93)



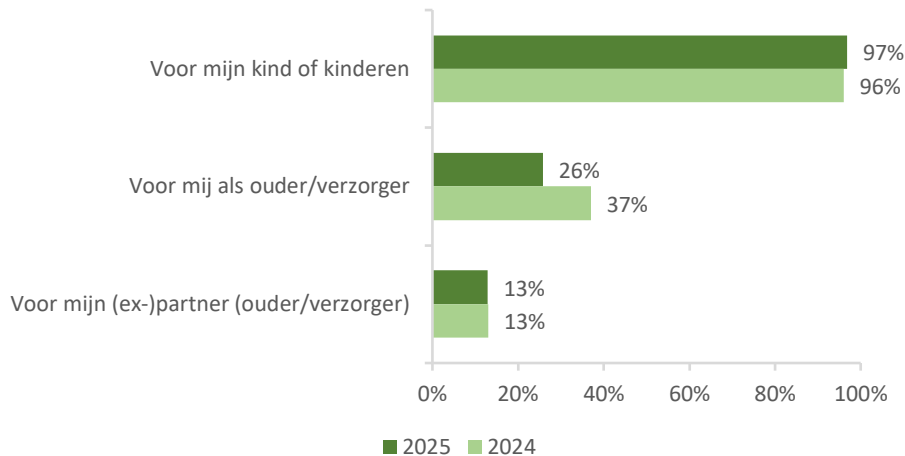
Ondersteuning en doelen

Als de medewerker van Geynwijs de ondersteuningsvraag duidelijk heeft gemaakt dan wordt passende ondersteuning of hulp ingezet. Daarnaast worden er doelen opgesteld.

In figuur 19 is te zien dat de ondersteuning of hulp die is ingezet in 97% van de gevallen voor zijn/haar kind(eren) is, daarnaast krijgt 26% van de ouder(s)/verzorger(s) zelf (ook) ondersteuning of hulp en in 13% van de gevallen krijgt de (ex-)partner (ook) ondersteuning of hulp.

Figuur 19. Voor wie is er ondersteuning of hulp ingezet? 2024-2025 (n = 93)

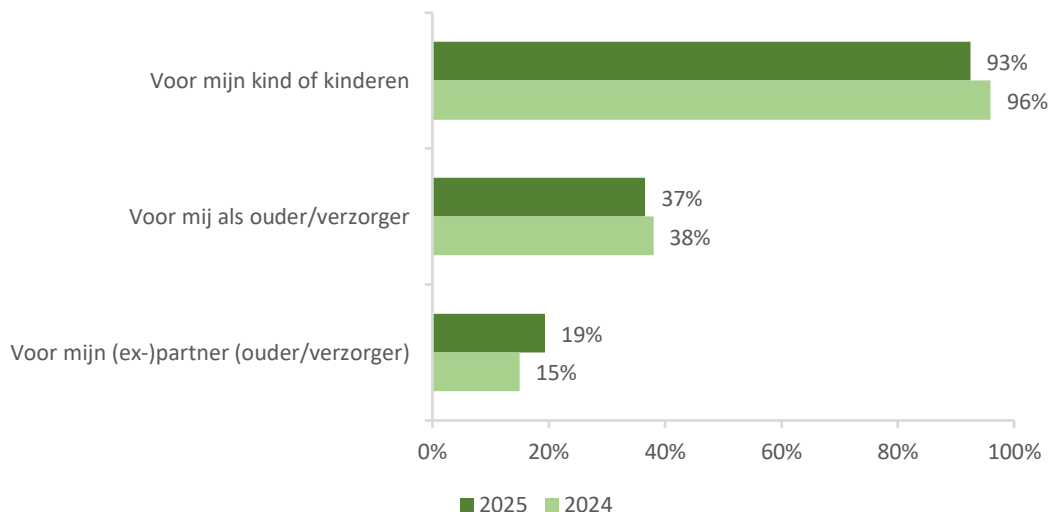
Meerdere antwoorden mogelijk



In 93% van de gevallen zijn de doelen opgesteld voor zijn/haar kind(eren), voor 37% (ook) voor de ouder(s)/verzorger(s) zelf en voor 19% (ook) voor de (ex-)partner. (figuur 20)

Figuur 20. Voor wie zijn er doelen opgesteld? 2024-2025 (n = 93)

Meerdere antwoorden mogelijk



Conclusies blok 2

Jongeren komen meestal via hun ouders/verzorgers in contact met Geynwijs. Ouders komen veelal op verwijzing van andere professionals bij Geynwijs terecht, ongeveer een derde komt uit zichzelf in contact met Geynwijs. Het lijkt erop dat het aandeel ouders die via de huisarts bij Geynwijs terecht komt, iets toeneemt. Mogelijk heeft dit te maken met de uitbreiding van de Praktijkondersteuner Huisartsenzorg Jeugd (POH-Jeugd) in 2025. Sinds 2025 is op alle gezondheidscentra in Nieuwegein een POH-jeugd beschikbaar. De POH-Jeugd zijn in dienst bij Geynwijs, maar omdat ze op de gezondheidscentra werken, komt het weleens voor dat inwoners denken dat de POH-Jeugd bij de huisartsenpraktijk hoort. Wij blijven deze ontwikkeling volgen.

Een deel (22%) van de ouders vond het moeilijk om in contact te komen met Geynwijs. Ook heeft 15 procent meer dan zes weken gewacht tot een gesprek plaatsvond. De meeste ouders vinden dat de medewerker van Geynwijs zijn/haar rol goed uitlegt tijdens het eerste contactmoment, het keukentafel gesprek of het MDO. Een klein aantal ouders en jongeren hebben aangegeven dat de uitleg beter kan. De meeste ouders en jongeren zijn positief over de vragen die Geynwijs stelt en vinden het fijn dat er naar verschillende onderdelen van het leven wordt gekeken. Het percentage ouders dat deze vragen helemaal niet fijn vond, is nu hoger dan in 2024. Dat komt mogelijk door een aangescherpte werkwijze. In 2025 is de manier waarop Geynwijs vragen stelt over verschillende onderdelen van het leven aangescherpt. De reden hiervoor is dat we zien dat problematiek op andere leefgebieden (bijvoorbeeld financiën) van invloed kan zijn op de hulpvraag van de inwoner. De relatie tussen andere leefgebieden en de hulpvraag is voor ouders mogelijk niet altijd duidelijk, waardoor vragen hierover soms minder goed worden ontvangen.

In de meeste gevallen wordt ook gekeken naar wat de inwoner zelf of het sociaal netwerk kan betekenen. Zowel ouders en jongeren geven bijna altijd aan dat de ingezette ondersteuning gericht is op het kind. Ook de doelen van de ondersteuning zijn bijna altijd op het kind gericht. Ondersteuning en doelen worden veel minder vaak op de ouders/verzorgers gezet. Verder zien we over het algemeen dat veel respondenten het antwoordoptie 'weet ik niet meer' invullen.

Aanbevelingen blok 2

- De meeste respondenten geven aan dat Geynwijs breed uitvraagt en dat dit op een prettige manier gebeurt. Ouders waren hierover minder positief dan in 2024. Het is belangrijk om in deze gesprekken scherp te zijn op de toon van het gesprek, om de benadrukken wat wel mogelijk is en een zorgvuldige terugkoppeling te geven. Tegelijkertijd is Geynwijs bezig om hulpvragen te normaliseren, wat mogelijk even wennen kan zijn voor inwoners.
- Heb oog voor de wachttijden. Als deze niet op korte termijn op te lossen zijn, kijk naar mogelijke alternatieven om aan inwoners te bieden.
- Ouders en jongeren geven aan dat de ingezette ondersteuning veelal op het kind wordt gericht. De Hervormingsagenda jeugd en ook het recent onderzoek van IPW benadrukken het belang van systemisch werken. Om deze reden is het belangrijk dat Geynwijs vaker het gesprek voert over de rol van ouders in de hulpvraag. In plaats van de hulp en ondersteuning alleen op het kind te richten kunnen er ook doelen voor de ouders geformuleerd worden.

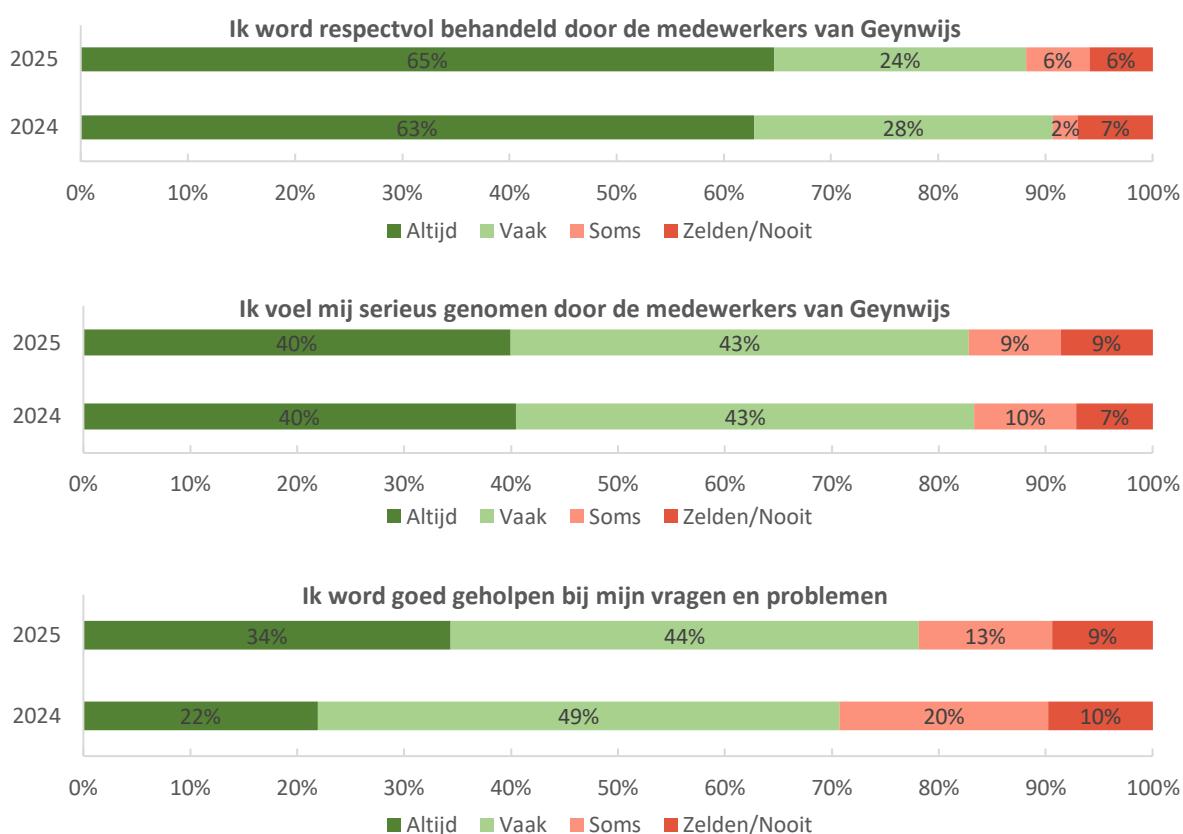
Blok 3: ervaringen met de ondersteuning

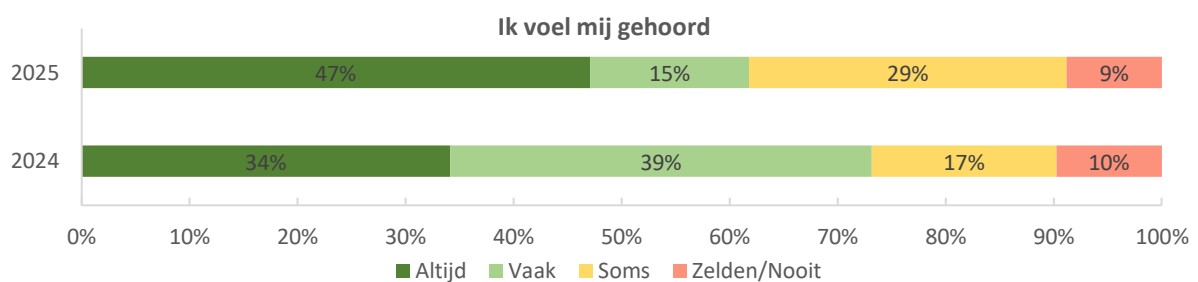
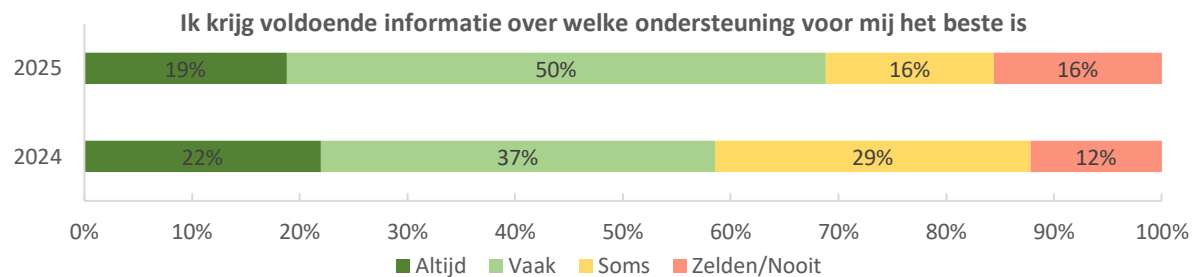
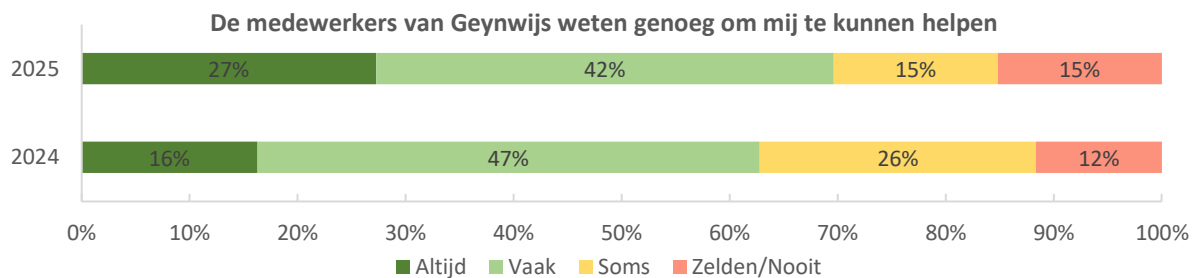
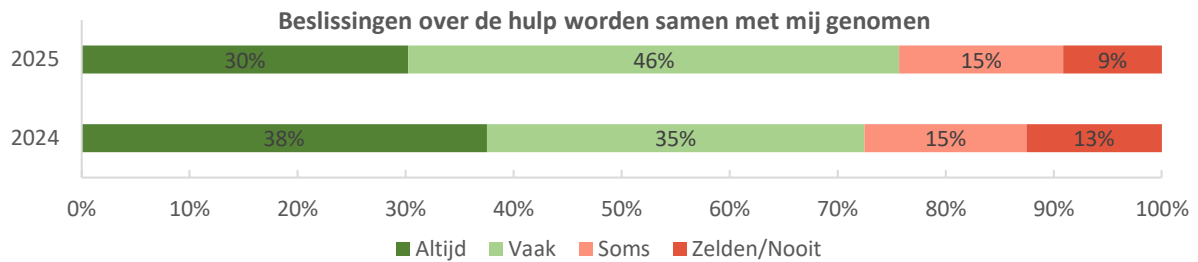
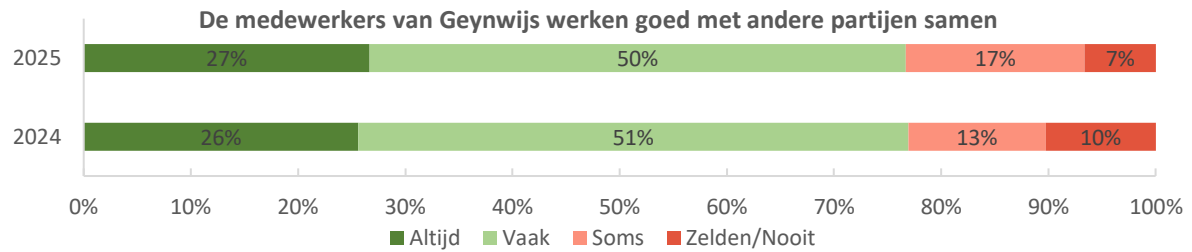
Jongeren

In figuur 21 staan de resultaten op de stellingen die gaan over de ervaringen met de ondersteuning. De antwoordcategorie “niet van toepassing” is niet opgenomen. Vanwege de kleine aantallen zijn de antwoordcategorieën “zelden” en “nooit” samengenomen.

- Bijna negen op de tien respondenten (88%) vinden dat ze altijd/vaak respectvol behandeld worden door de medewerkers van Geynwijs, soms 6% en zelden tot nooit ook 6%.
- Van de respondenten voelt 83% zich altijd/vaak serieus genomen door de medewerkers van Geynwijs. Negen procent voelt zich soms serieus genomen en ook 9% zelden tot nooit.
- Van de respondenten vindt 78% dat ze altijd/vaak goed geholpen zijn bij vragen en problemen. Dertien procent vindt dat soms en 9% zelden tot nooit.
- Ruim driekwart (77%) vindt dat de medewerkers van Geynwijs altijd/vaak goed met andere partijen samenwerken. Soms vindt 17% en 7% zelden tot nooit.
- Ook ruim driekwart (76%) vindt dat beslissingen over de hulp altijd/vaak samen met hen genomen worden. Soms vindt 15% en 9% vindt zelden tot nooit.
- Zeven op de tien (70%) respondenten vinden altijd/vaak dat de medewerkers van Geynwijs genoeg weten om hen te kunnen helpen. Soms vindt 15% en ook 15% vindt zelden tot nooit.
- Van de respondenten vindt 69% dat ze altijd/vaak voldoende informatie krijgen over welke ondersteuning het beste is. Soms vindt 16% en ook 16% vindt zelden tot nooit.
- Ruim zes op de tien (62%) voelt zich altijd/vaak gehoord. Soms 29% en 9% zelden tot nooit. *In 2025 (15%) voelen minder respondenten zich vaak gehoord dan in 2024 (39%).*

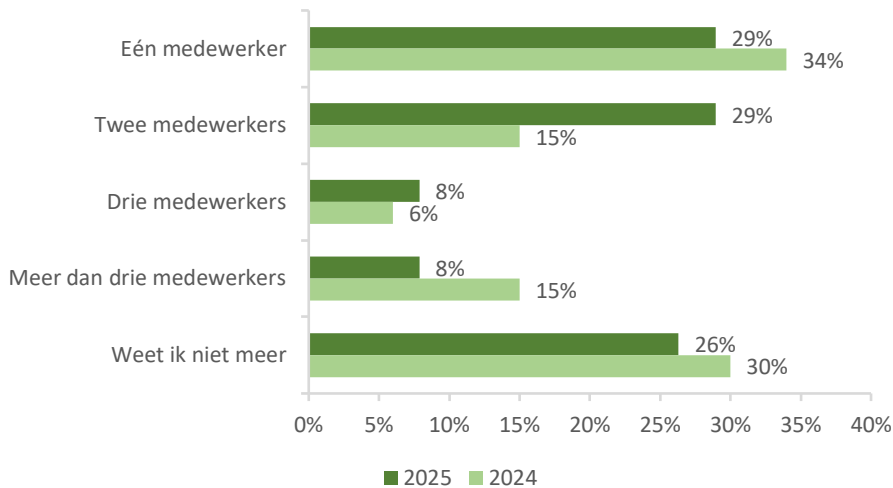
Figuur 21. Kan je van onderstaande stellingen aangeven wat voor jou van toepassing is? 2024-2025 (n = 35)





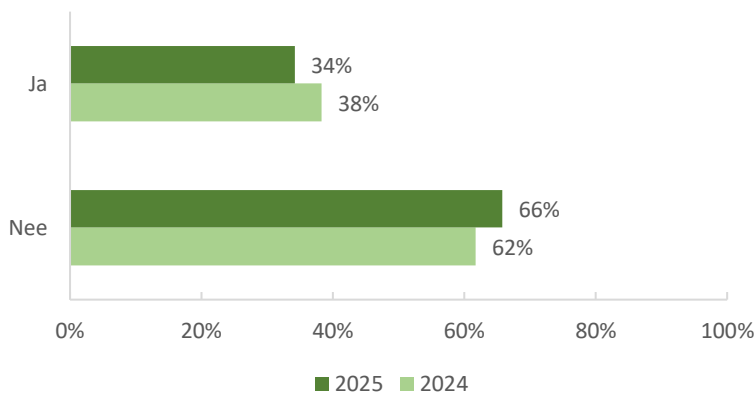
Van de respondenten heeft 29% contact gehad met één medewerker gedurende het hulpverleningstraject. Ook 29% met twee medewerkers, 8% met drie medewerkers en ook 8% heeft contact gehad met meer dan drie medewerkers gedurende het hulpverleningstraject. Weet ik niet meer geeft 26% aan. (figuur 22)

Figuur 22. Met hoeveel verschillende Geynwijs medewerkers heb jij contact gehad gedurende het hulpverleningstraject? 2024-2025 (n = 38)



In figuur 23 is te zien dat 34% van de respondenten het gevoel had dat ze hun verhaal meerdere keren moesten vertellen aan de medewerker(s) van Geynwijs en 66% had dat gevoel niet.

Figuur 23. Heb jij het gevoel dat je jouw verhaal meerdere keren moest vertellen aan de medewerker(s) van Geynwijs? 2024-2025 (n = 38)



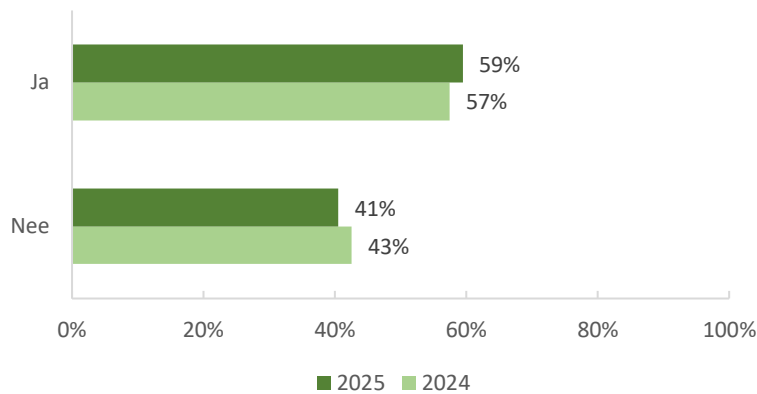
Aan de respondenten die het gevoel hebben dat ze hun verhaal meerdere keren moesten vertellen, is gevraagd waarom ze dit gevoel hebben. Hieronder een samenvatting van de antwoorden:

- Omdat het moest (4X)
- Veel verschillende hulpverleners en elke keer verhaal herhalen (3X)
- Geen overdracht tussen hulpverleners (1X)
- Omdat ik niet geloofd werd, moest ik steeds mijn verhaal herhalen (1X)

Meestal blijft de medewerker van Geynwijs betrokken bij jou/jouw gezin, ook nadat er andere hulp is gestart. Dat doen ze om te kijken of jij voldoende geholpen wordt.

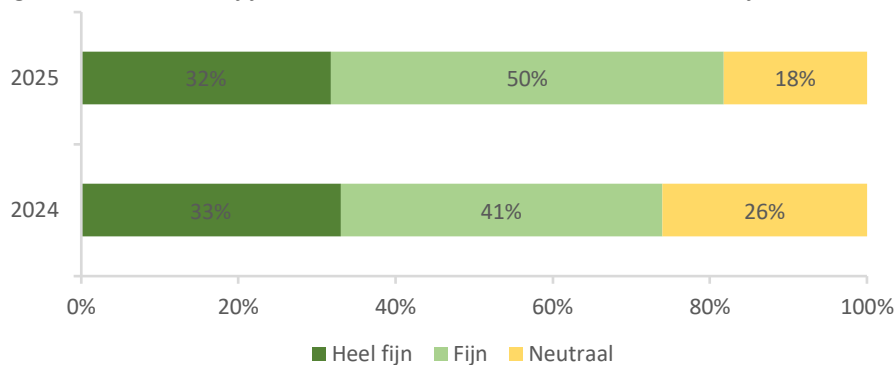
Bijna drie vijfde (59%) van de respondenten heeft gemerkt dat de medewerker van Geynwijs betrokken blijft en 41% heeft dat niet gemerkt. (figuur 24)

Figuur 24. Heb jij gemerkt dat de medewerker van Geynwijs betrokken blijft? 2024-2025 (n = 37)



De betrokkenheid is als positief ervaren: 32% vond de betrokkenheid heel fijn en 50% vond het fijn. Neutraal antwoordde 18%. (figuur 25)

Figuur 25. Wat vind jij ervan dat de medewerker betrokken blijft? 2024-2025 (n = 22)

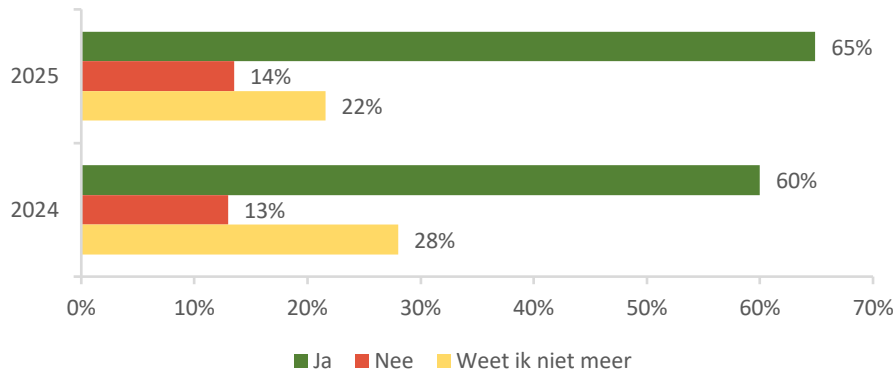


Aan de respondenten die het als fijn hebben ervaren dat de medewerker betrokken blijft, is gevraagd waarom ze dit fijn vonden. Hieronder een samenvatting van de antwoorden:

- Het gevoel van gezien en gehoord te worden (5X)
- Betrokkenheid fijn (5X)
- Dat er altijd iemand is om op terug te vallen bij problemen (3X)
- Zodat de medewerker fan goed kan samenwerken met andere hulpverleners (2X)
- Dat je je verhaal kwijt kan (1X)

Een meerderheid (65%) van de respondenten gaf aan dat de medewerker van Geynwijs heeft uitgelegd dat je altijd vragen kan stellen aan de medewerker. Veertien procent gaf aan dat ze die uitleg niet hebben gekregen en 22% weet het niet meer. (figuur 26)

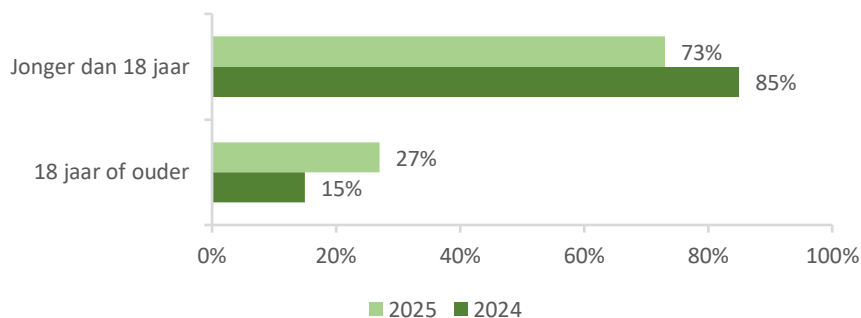
Figuur 26. Heeft de medewerker van Geynwijs aan jou uitgelegd dat jij altijd vragen kan stellen aan de medewerker? 2024-2025 (n = 37)



De volgende vragen zijn voor jongeren die 18 jaar of ouder zijn. Daarom willen we graag weten hoe oud jij bent.

Van de respondenten is 27% 18 jaar of ouder en 73% jonger dan 18 jaar. (figuur 27)

Figuur 27. Hoe oud ben je? (n = 37)



18 jaar worden

Je bent inmiddels 18 jaar geworden. Dat heeft vaak invloed op de hulp of ondersteuning die jij ontvangt. Soms stopt de hulpverlening die jij kreeg voordat je 18 jaar werd of krijg je een andere hulpverlener. Wij zijn benieuwd wat je hiervan vond.

Vanwege de lage n zijn de onderstaande resultaten indicatief en worden alleen in tekst beschreven. 23% van de 18-jarigen die zijn uitgenodigd hebben deze vragen beantwoord.

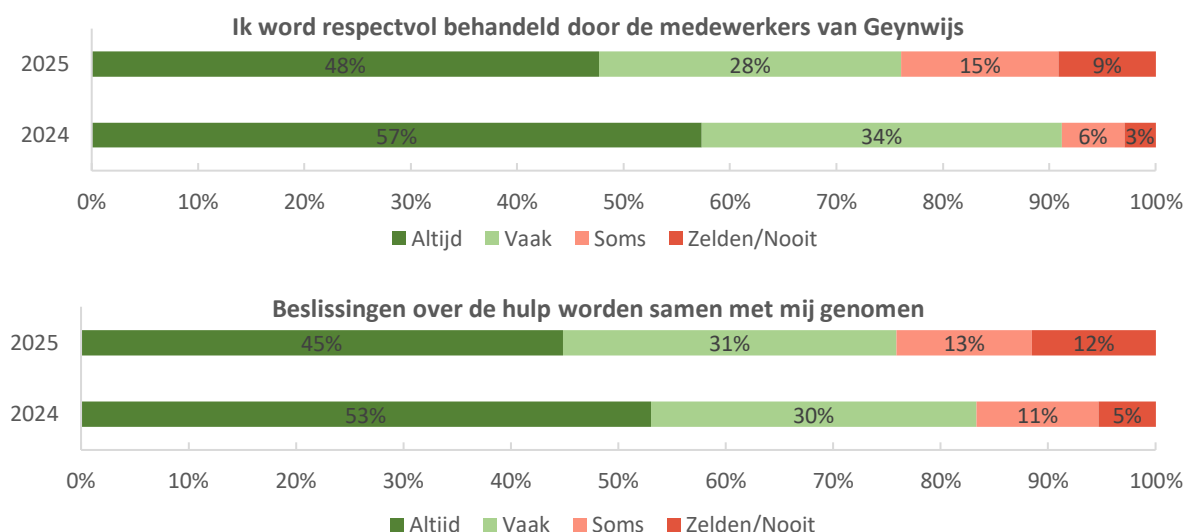
- Een paar respondenten gaven aan dat toen ze 18 jaar werden, een Geynwijs medewerker heeft uitgelegd wat er verandert als je 18 jaar wordt. Ook een paar respondenten gaven aan deze uitleg niet gehad te hebben of het niet meer te weten.
- Van degenen die de uitleg niet hadden gekregen, had de meerderheid het wel fijn gevonden als ze de uitleg wel hadden gekregen.
- Op de vraag of ze nog iets willen delen over de verandering(en) bij 18 jaar, werd geantwoord: dat ze niet veel hebben gemerkt van de overgang van jeugdzorg naar volwassenen zorg.

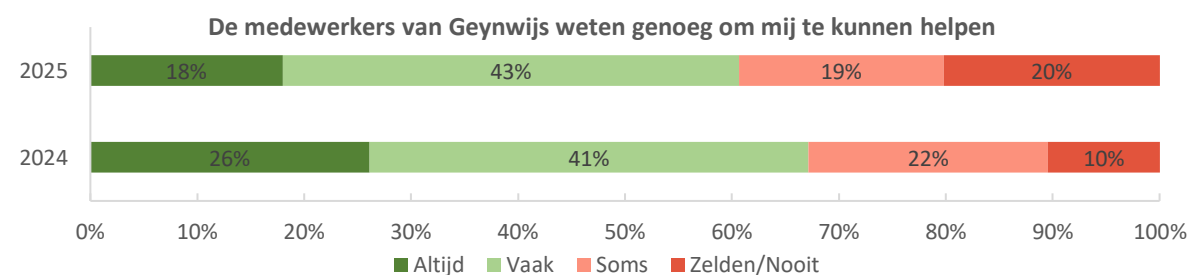
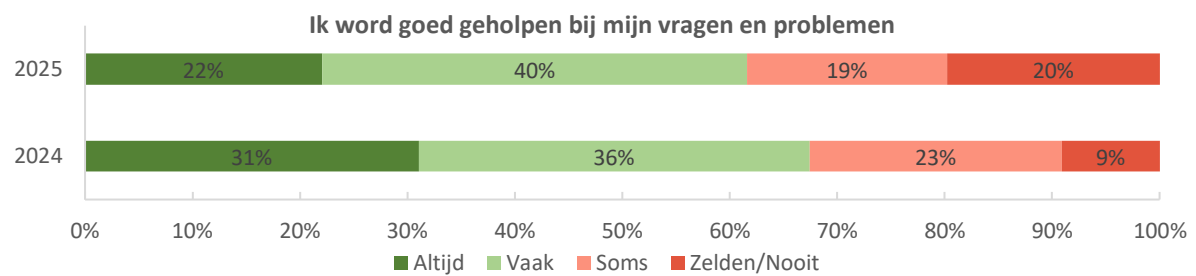
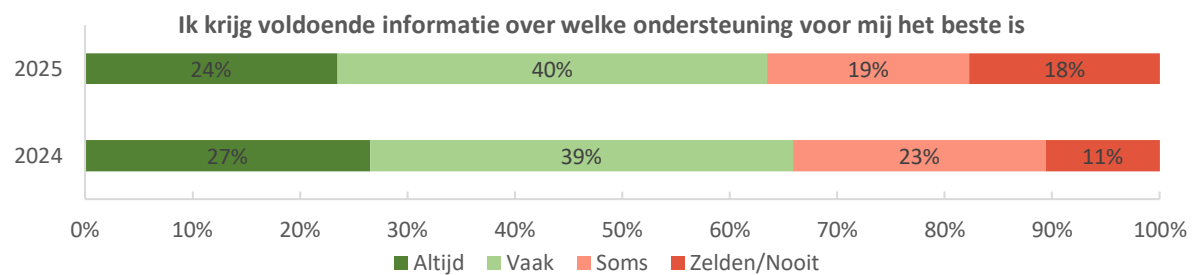
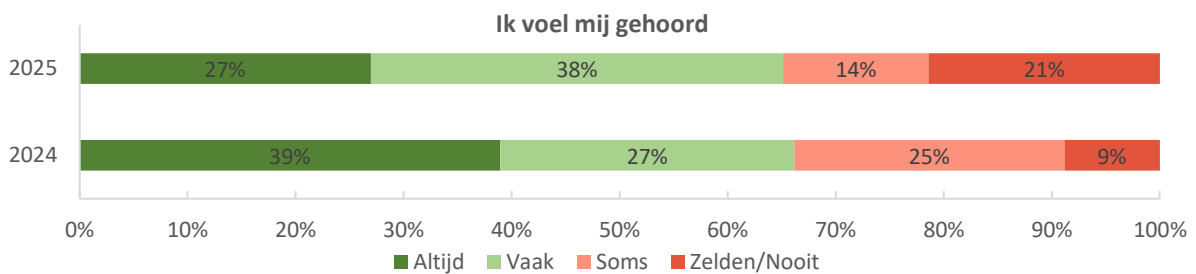
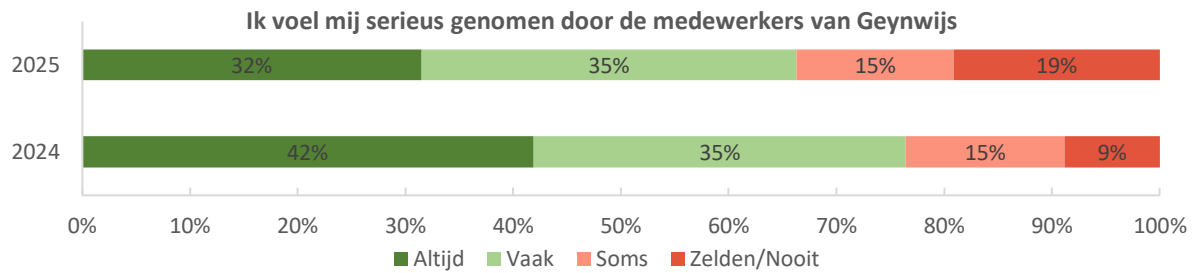
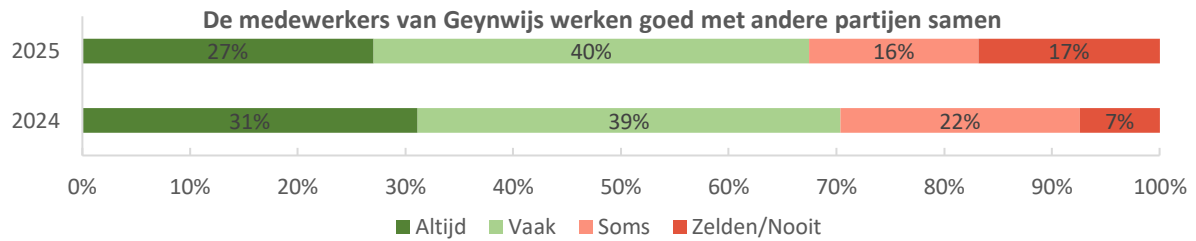
Ouders

In figuur 28 staan de resultaten op de stellingen die gaan over wat de ervaringen met de ondersteuning. De antwoordcategorie “niet van toepassing” is niet opgenomen. Vanwege de kleine aantallen zijn de antwoordcategorieën “zelden” en “nooit” samengenomen.

- Ruim driekwart (76%) vindt dat ze altijd/vaak respectvol behandeld worden door de medewerkers van Geynwijs. *Dit percentage is kleiner dan in 2024 (91%). Vijftien procent vindt dat ze soms respectvol behandeld worden, dit is hoger dan in 2024 (6%). Ook het percentage zelden tot nooit is in 2025 (9%) hoger dan in 2024 (3%).*
- Van de respondenten vindt 76% dat beslissingen over de hulp altijd/vaak samen met hen genomen worden. Dertien procent vindt dat soms en 12% zelden tot nooit.
- Van de respondenten vindt 67% dat de medewerkers van Geynwijs altijd/vaak goed met andere partijen samenwerken om hen en hun kind te helpen en 16% vindt dat soms. *Zeventien procent vindt dat zelden tot nooit, dit percentage is hoger dan in 2024 (7%).*
- Bijna twee derde (66%) voelt zich altijd/vaak serieus genomen door de medewerkers van Geynwijs, 15% vindt dat soms. *Negentien procent voelt zich zelden tot nooit serieus genomen, dit percentage is hoger dan in 2024 (9%).*
- Van de respondenten voelt 65% zich altijd/vaak gehoord. *Veertien procent voelt zich soms gehoord, dit percentage is lager dan in 2024 (25%). Zelden tot nooit gehoord voelen, zegt 21%, dit percentage is hoger dan in 2024 (9%).*
- Van de respondenten vindt 64% vindt dat ze altijd/vaak voldoende informatie krijgen over welke ondersteuning het meest passend is, 19% vindt dat soms en 18% vindt dat zelden tot nooit.
- Ruim zes op de tien (62%) respondenten vinden dat ze altijd/vaak goed geholpen zijn bij vragen en problemen, 19% vindt dat soms. *Twintig procent vindt dat zelden tot nooit, dit percentage is hoger dan in 2024 (9%).*
- Ook ruim zes op de tien (61%) vinden altijd/vaak dat de medewerkers van Geynwijs genoeg weten om hen en hun kind te kunnen helpen en 19% vindt dat soms. *Twintig procent vindt dat zelden tot nooit, dit percentage is hoger dan in 2024 (10%).*

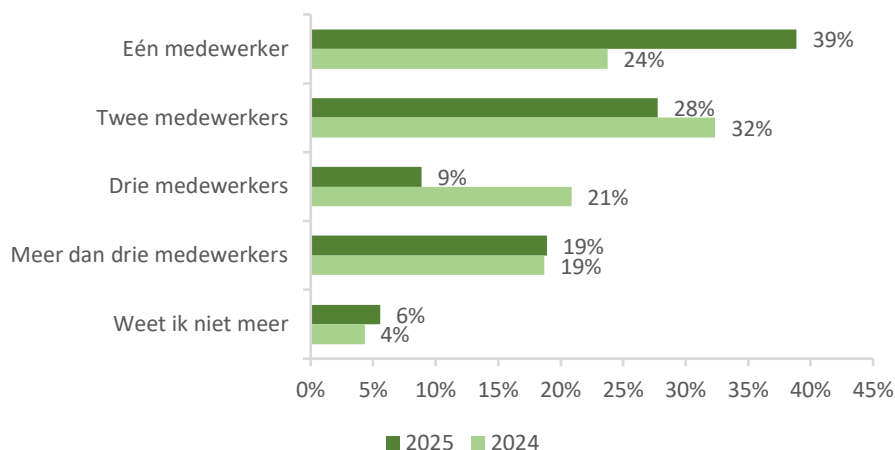
Figuur 28. Kunt u van onderstaande stellingen aangeven wat voor u van toepassing is? 2024-2025 (n = 89)





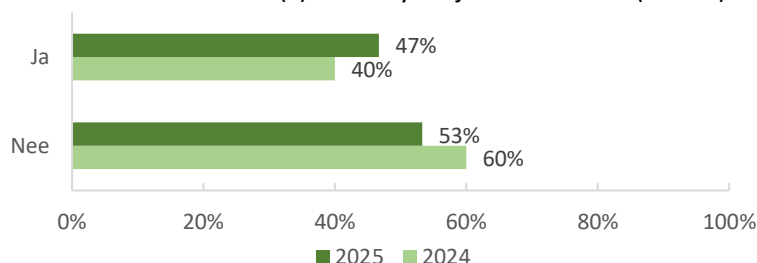
Bijna twee vijfde (39%) heeft contact gehad met één medewerker, 28% van de respondenten heeft contact gehad met twee medewerkers, 9% met drie medewerkers en 19% met meer dan drie medewerkers gedurende het hulpverleningstraject. Zes procent weet het niet meer. (figuur 29) *Het percentage dat contact heeft gehad met één medewerker is in 2025 (39%) hoger dan in 2024 (24%) en het percentage dat contact heeft gehad met drie medewerker is in 2025 (9%) lager dan in 2024 (21%).*

Figuur 29. Met hoeveel verschillende Geynwijs medewerkers heeft u contact gehad gedurende het hulpverleningstraject? 2024-2025 (n = 90)



In figuur 30 is te zien dat 47% van de respondenten het gevoel had dat ze hun verhaal meerdere keren moesten vertellen aan de medewerker(s) van Geynwijs en 53% had dat gevoel niet.

Figuur 30. Heeft u het gevoel dat u uw verhaal meerdere keren moest vertellen aan de medewerker(s) van Geynwijs? 2024-2025 (n = 90)



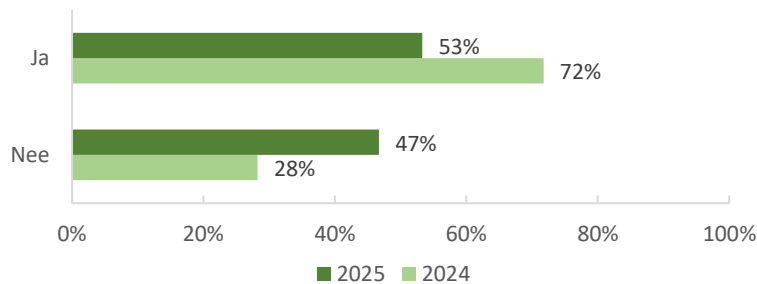
Aan de respondenten die het gevoel hebben dat ze hun verhaal meerdere keren moesten vertellen, is gevraagd waarom ze dit gevoel hebben. Hieronder een samenvatting van de antwoorden:

- Wisselingen van medewerkers/ gebrek aan continuïteit, iedereen wilden zelf het verhaal horen (22X)
- Onvoldoende overdracht/dossierkennis (9X)
- Niet gehoord/serieus genomen (8X)
- Positieve ervaring: werd gezocht naar de juiste oplossing, communicatie en samenwerking tussen partijen heel goed, afspraken duidelijk (8X)
- Trage processen/opvolging (7X)
- Hulp afgewezen, gedreigd met stoppen, gekort op uren (7X)
- Onduidelijke organisatie: onduidelijk hoe de hulp georganiseerd moest worden, veel fouten bij de aanmelding (5X)
- Onjuistheden in dossier (3X)

Meestal blijft de medewerker van Geynwijs betrokken bij u/uw gezin, ook nadat er andere hulp is ingezet. Dat doen ze om te kijken of u voldoende geholpen wordt. Soms sluiten ze aan bij evaluatiemomenten, bijvoorbeeld aan het einde van een traject.

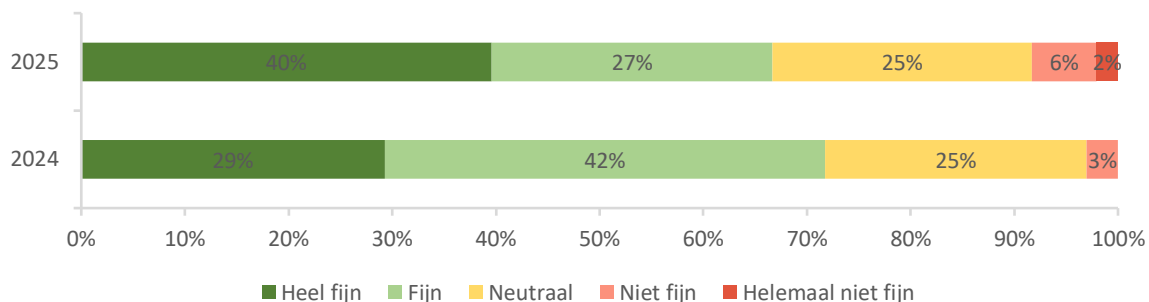
Ruim de helft (53%) van de respondenten heeft de betrokkenheid gemerkt. *Dit percentage is lager dan in 2024 (72%).* En 47% heeft dat niet gemerkt. *Dit percentage is hoger dan in 2024 (28%).* (figuur 31)

Figuur 31. Heeft u betrokkenheid gemerkt? 2024-2025 (n = 90)



De betrokkenheid is overwegend als positief ervaren: 40% vond de betrokkenheid heel fijn en 27% vond het fijn. Een kwart (25%) antwoordde neutraal, 6% vond het niet fijn en 2% vond het helemaal niet fijn. (figuur 32)

Figuur 32. Hoe heeft u deze betrokkenheid van Geynwijs tijdens het traject ervaren? 2024-2025 (n = 48)



Aan de respondenten die het als fijn hebben ervaren dat de medewerker betrokken blijft, is gevraagd waarom ze dit fijn vonden. Hieronder een samenvatting van de antwoorden:

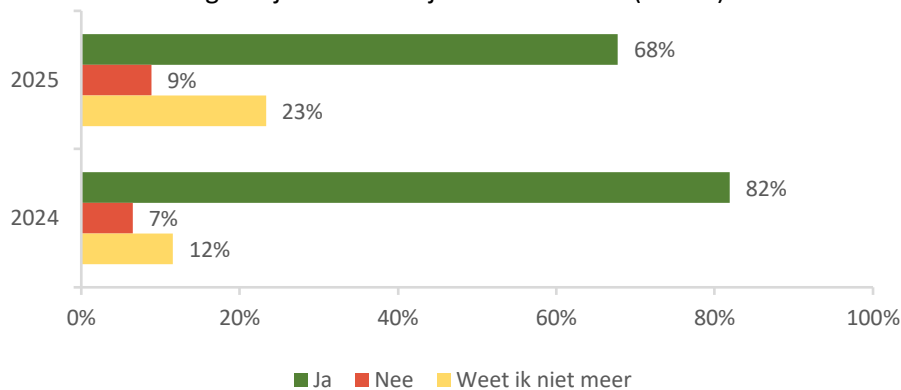
- Betrokken en meeleven (10X)
- Goed bereikbaar en regelmatig contact (6X)
- Luisteren en serieus nemen (5X)
- Goede samenwerking met en belangenbehartiging op bijvoorbeeld school (5X)
- Meedenken en oplossingsgericht werken (4X)
- Vaste contactpersoon (4X)
- Kennis van situatie/dossier (4X)

Aan de respondenten die het als niet fijn hebben ervaren dat de medewerker betrokken blijft, is gevraagd waarom ze dit niet fijn vonden. Hieronder een samenvatting van de antwoorden:

- Voelde als verantwoording afleggen (2X)
- Meer gericht op informatie verkrijgen dan kritisch kijken naar het proces (1X)
- Geen toegevoegde waarde (1X)

De meeste respondenten (68%) zijn van mening dat de medewerker van Geynwijs heeft uitgelegd dat ze altijd vragen kunnen stellen aan de medewerker. *Dit percentage is lager dan in 2024 (82%).* Negen procent gaf aan dat ze die uitleg niet hebben gekregen. Bijna een kwart (23%) weet het niet meer. *Dit percentage is hoger dan in 2024 (12%).* (figuur 33)

Figuur 33. Heeft de medewerker van Geynwijs aan u uitgelegd dat hij of zij beschikbaar was voor uw vragen tijdens het traject? 2024-2025 (n = 90)



Conclusies blok 3

Jongeren en ouders zijn over het algemeen positief over het contact met Geynwijs tijdens de ondersteuning. Ze worden respectvol behandeld, serieus genomen, beslissingen over de hulp werden samengenomen en ze werden goed geholpen. Bij een aantal stellingen is het onder ouders nu minder positief dan het jaar ervoor. Van de jongeren geeft 16% aan en van de ouders geeft 28% aan contact te hebben gehad met drie of meer medewerkers van Geynwijs. Afgelopen jaar hebben meer ouders contact gehad met één medewerker dan in 2024 en minder met drie medewerkers. Ongeveer een derde van de jongeren en bijna de helft van de ouders geven aan het gevoel te hebben dat ze hun verhaal meerdere keren moesten vertellen, mede door de vele wisselingen. Drie vijfde van de jongeren en ruim de helft van de ouders heeft de betrokkenheid van Geynwijs gedurende het ondersteuningstraject gemerkt en de meeste zijn hier erg positief over. Echter hebben ouders in 2025 minder van deze betrokkenheid gemerkt dan in 2024. Van de jongeren die 18 jaar zijn geworden wordt aangegeven dat er meer aandacht gegeven mag worden aan de overgang van 17 naar 18 jaar.

Aanbevelingen blok 3

- Bijna de helft van de ouders heeft het gevoel gehad dat ze hun verhaal meerdere keren moesten vertellen. Zorg voor een goede overdracht tussen collega's bij afwezigheid. Dit helpt om het aantal keer dat een inwoner zijn/haar verhaal opnieuw moet doen te beperken. Indien het nodig is om informatie opnieuw uit te vragen, wees transparant in de reden hiervoor.
- Blijf casusregie voeren: inwoners voelen zich hierdoor gesteund en gehoord.
- Hou aandacht voor de overgang naar volwassenheid. Het bereiken van 18 jaar heeft gevolgen in de jeugdhulp en niet alle inwoners weten wat dat inhoudt.
- Ouders voelen zich in 2025 minder vaak respectvol behandeld, serieus genomen, gehoord en goed geholpen. Ook vinden ze minder vaak dat de kennis van de Geynwijs medewerkers toereikend is om hen te helpen en dat Geynwijs goed samenwerkt met andere partijen. Het is belangrijk om deze ontwikkeling te blijven monitoren en, waar mogelijk, te onderzoeken welke oorzaken hieraan ten grondslag liggen. Tegelijkertijd werkt Geynwijs, in lijn met de Hervormingsagenda Jeugd, aan de beweging naar meer normaliseren. Deze verandering in werkwijze kan ertoe leiden dat verwachtingen van inwoners en de ondersteuning die wordt geboden niet altijd volledig op elkaar aansluiten. Hierdoor kan de relatie tussen gemeente en

inwoner soms onder druk komen te staan. Desondanks blijft het essentieel dat inwoners zich respectvol behandeld voelen.

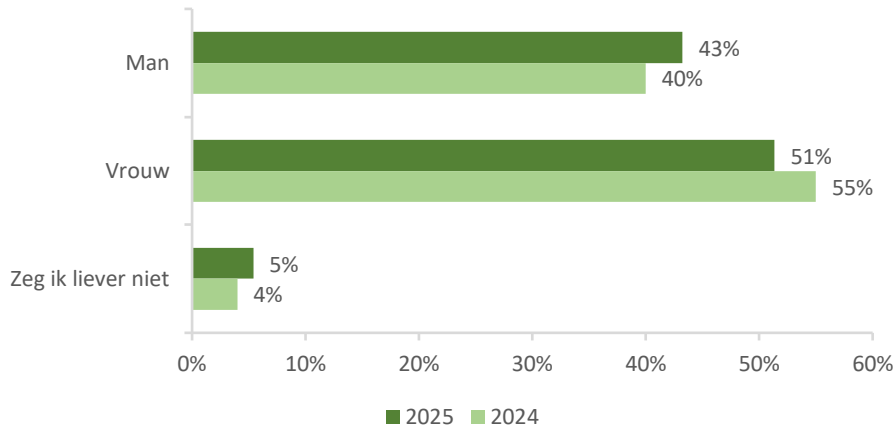
Blok 4: algemene vragen

Tot slot nog een paar algemene vragen

Jongeren

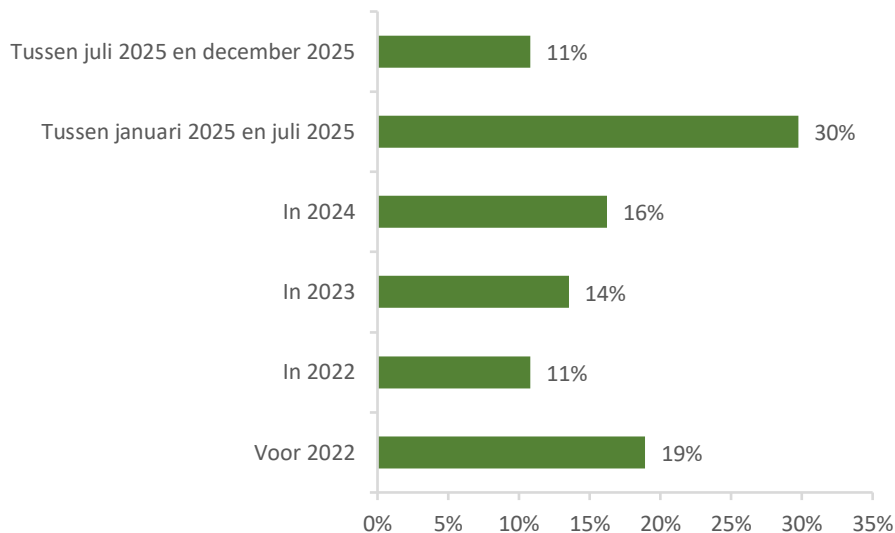
Van de respondenten is 43% een man en 51% een vrouw. (figuur 34)

Figuur 34. Ben je... 2024-2025 (n = 37)



Het eerste contact met Geynwijs is voor 11% in de tweede helft van 2025 geweest en voor 30% in de eerste helft van 2025. In 2024 had 16% het eerste contact met Geynwijs, in 2023 had 14% het eerste contact, in 2022 11% en 19% van de respondenten had voor 2022 het eerste contact. (figuur 35)

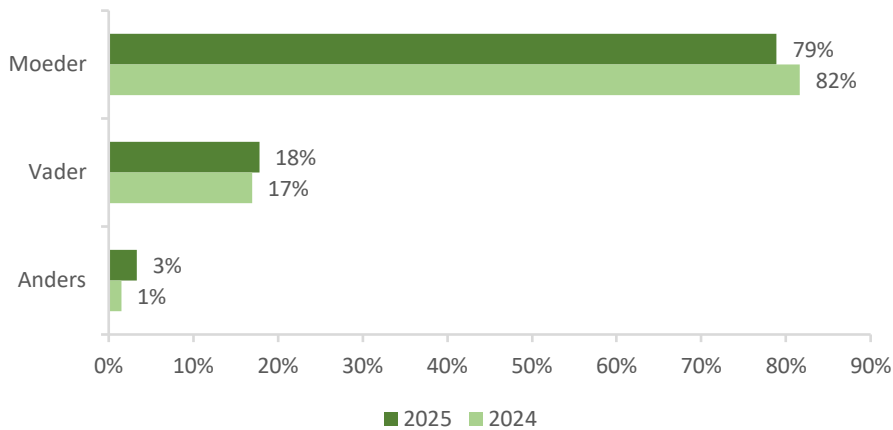
Figuur 35. Hoe lang geleden had je voor het eerst contact met Geynwijs? 2025 (n = 37)



Ouders

Van de respondenten die de vragenlijst hebben ingevuld, is 79% de moeder en 18% is de vader. (figuur 36)

Figuur 36. Ik ben de: 2024-2025 (n = 90)



Het eerste contact met Geynwijs is voor 18% in de tweede helft van 2025 geweest en voor 27% in de eerste helft van 2025. In 2024 had 22% het eerste contact met Geynwijs, in 2023 had 7% het eerste contact, in 2022 6% en 21% van de respondenten had voor 2022 het eerste contact. (figuur 37)

Figuur 37. Hoe lang geleden had u voor het eerst contact met Geynwijs? 2025 (n = 90)

