

Nieuwegein



Contactpersoon Maxine Jonge
Telefoon 14 030
E-mail gemeente@nieuwegein.nl

Gemeenteraad Nieuwegein
Postbus 1
3430 AA NIEUWEGEIN

Datum 19 mei 2026
Uw kenmerk
Kenmerk
Zaaknummer
Berichtnummer
Onderwerp Motie Respons
verbetering
cliëntervarings-
onderzoek Jeugdhulp

Geachte leden van de raad,

Op 27 november 2025 heeft de raad motie M107 aangenomen. In die motie heeft de raad ons verzocht:

1. Een strategie op te stellen gericht op het meer betrekken van jongeren bij het cliëntervaringsonderzoek jeugdhulp, en hierbij ook mogelijkheden te verkennen om partners in de stad in te zetten.
2. Te borgen dat de respondenten die hiervoor toestemming geven, actief en concreet terugkoppeling ontvangen over de uitkomsten en de beleidsaanpassingen die de gemeente Nieuwegein op basis van hun input doorvoert.
3. De raad uiterlijk in het tweede kwartaal van 2026 te informeren over de geplande aanpak.

Met deze brief informeren wij u hoe we invulling geven aan de motie.

1. Strategie

Om deze strategie op te stellen hebben we verschillende stappen genomen. We hebben online naar 'best practices' gezocht om respons onder jongeren te verhogen. Daarnaast zijn we met verschillende partners in de stad en met andere gemeenten in de regio in gesprek gegaan over het cliëntervaringsonderzoek jeugdhulp en hoe de respons onder jongeren te verhogen. We hebben ons gefocust op organisaties die zich inzetten voor 'kwetsbare' jongeren. Dit omdat het gaat om een specifieke groep jongeren, namelijk jongeren van 12 jaar of ouder die een aanvraag voor jeugdhulp hebben gedaan bij Geynwijs. Dit omdat het cliëntervaringsonderzoek is gericht op de inwoners die een beroep doen op Geynwijs.

De organisaties die wij hebben gesproken herkennen dat het lastig is om de respons onder deze doelgroep te verhogen. Veel organisaties en gemeenten zijn zoekende in hoe dit te verbeteren. Een organisatie gaf aan dat jongeren gedurende een

hulpverleningstraject verzoeken om deelname aan cliëntervaringsonderzoeken van meerdere partijen ontvangen. Niet alleen van de gemeente maar ook van de jeugdhulpaanbieder. Dit kan verwarrend zijn. Een ander organisatie gaf ook aan dat deze jongeren een bepaalde spanning/stress hebben (er is natuurlijk een reden waarom ze een aanvraag voor jeugdhulp doen) waardoor ze geen ruimte voelen om ook aan een onderzoek deel te nemen. Vanwege deze redenen is het de verwachting dat de respons onder deze doelgroep heel lastig is om deze te verhogen naar een gewenst niveau.

Desalniettemin hebben we een aantal tips gekregen van de verschillende organisaties en ook van onlinebronnen om de respons onder deze doelgroep te verhogen.

1. Verstuur de vragenlijst direct na het afgeven van de beschikking of na afronding van het traject.
2. Indien mogelijk vul de vragenlijst in tijdens het laatste gesprek.
3. Verstuur de vragenlijst via WhatsApp.
4. Vraag tijdens lopende trajecten om feedback omdat dat 'meer normaal' is.
5. Biedt een prijs of andere motivatie voor deelname aan het onderzoek.
6. Zorg dat de vragenlijst op meerdere manier beschikbaar is (op papier bij de balie, QR-codes in de spreekkamer, etc.).
7. Benut de mensen die een sleutelrol spelen in het dagelijkse leven van jongeren. Gezien de omvang en kenmerken van deze groep zou dat de sociaal professional of het netwerk van de jongere kunnen zijn. Sociaal professionals kunnen stimuleren dat cliënten de vragenlijst invullen, omdat zij een bekend gezicht zijn en daardoor betrouwbaarder voor de cliënt. Sociaal professionals kunnen waar mogelijk (zonder gebrek aan de privacy van de cliënt) het onderzoek ook onder de aandacht brengen van belangrijke naasten van de cliënt.
8. Zorg dat het taalgebruik in de uitnodiging en vragenlijst begrijpelijk is en aansluit bij de doelgroep.
9. Stuur maximaal één herinnering.
10. Geef een terugkoppeling van resultaten en vervolgstappen aan respondenten indien gewenst (zie actieve terugkoppeling).
11. Wees duidelijk in het doel van de vragenlijst.

De suggestie om sociale media in te zetten wordt ook regelmatig (door volwassenen) gedaan. Coen Communicatie (een bureau gericht op jongerencommunicatie) heeft aangegeven dat deze werkwijze jongeren niet aanspreekt: jongeren willen niet dat de gemeente hen via social media benadert. Zij hebben geen interesse in berichten waarvan de gemeente afzender is, omdat de gemeente niet in hun eigen 'sociale kring' zit. Het is ook niet gepast om partners dit onderzoek via sociale media te laten promoten omdat het om een hele kleine doelgroep binnen de doelgroep jongeren gaat: in 2024 behoorde 6% van de jongeren van 12 jaar en ouder in Nieuwegein tot de doelgroep van dit onderzoek.

De komende maanden bepalen we op basis van de verkregen suggesties hoe de nieuwe aanpak eruitziet en vervolgens werken we aan de implementatie daarvan. De

verwachting is dat de nieuwe aanpak in Q3 2026 geïmplementeerd is. Dat betekent dat de resultaten over het jaar 2026 met de nieuwe aanpak verzameld worden. We zien deze periode als een pilot en zullen de respons in Q3 en Q4 monitoren en de aanpak aanscherpen waar nodig. De resultaten van het CEO zult u zoals gebruikelijk ontvangen.

2. Actieve terugkoppeling

We hebben een vraag aan de vragenlijst toegevoegd waarin we respondenten vragen of ze toestemming geven om geïnformeerd te worden over de uitkomsten van het onderzoek en eventuele beleidsaanpassingen.

Tot slot

Met deze brief geven wij ook gehoor uit het derde punt van de motie, namelijk dat wij u uiterlijk in het tweede kwartaal informeren over de geplande aanpak. Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en beschouwen de motie met deze brief als afgehandeld.

Met vriendelijke groet,
Namens burgemeester en wethouders,



Ellie Liebrechts
gemeentesecretaris



Marijke van Beukering-Huijbregts
burgemeester