

Raadsinformatiebrief

Cliëntervaringsonderzoek Jeugd, Participatie en Wmo 2025

Zaaknummer 3800737
Portefeuillehouder M. Woertman
Datum verzending 7 oktober 2026

Programma

6	Zorg voor elkaar
6.6	Maatwerkvoorzieningen (Wmo)

Inleiding

Met deze raadsinformatiebrief informeren wij u over de resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken 2025 voor Jeugd, Participatie en Wmo. De onderzoeken zijn uitgevoerd door ZorgfocuZ en geven inzicht in hoe inwoners de ondersteuning en dienstverlening van de gemeente ervaren. Voor Jeugd en Wmo zijn deze onderzoeken wettelijke verplicht.

De resultaten laten zien dat inwoners over het algemeen positief zijn over de ondersteuning en het contact met het Sociaal Team. Door de beperkte respons binnen Jeugd en Participatie geven de resultaten echter geen representatief beeld van de doelgroep. Zij zijn vooral bruikbaar als signaal voor mogelijke verbeterpunten. Voor de Wmo is de respons voldoende hoog om betrouwbare conclusies te kunnen trekken. De volledige rapportages zijn als bijlage toegevoegd.

Jeugd

Voor het domein Jeugd is de respons in 2025 aanzienlijk lager dan in 2024. Waar in 2024 nog 15 van de 54 benaderde ouders deelnamen (28%), vulden in 2025 acht respondenten een vragenlijst in (9%). Daarnaast zijn in 2025 voor het eerst ook jongeren vanaf 12 jaar rechtstreeks benaderd met een eigen vragenlijst. Ook onder de jongeren was de respons beperkt. Van de 8 respondenten waren 5 ouders/verzorgers en slechts 3 jongeren. Door deze zeer beperkte respons zijn de resultaten indicatief. Conclusies moeten met voorzichtigheid worden geïnterpreteerd.

De respondenten zijn overwegend positief over het contact met de gemeente en de toegang tot jeugdhulp. In de open antwoorden noemden respondenten aandachtspunten rond personele wisselingen, continuïteit van begeleiding en informatieoverdracht.

Bijlagen

- Bijlagenrapport Wmo & Jeugd & P-wet 2025
- Factsheet Jeugdwet 2025
- Factsheet P-wet 2025
- Factsheet Wmo
- Rapport Jeugdwet 2025
- Rapport P-wet 2025
- Rapport Wmo 2025

Participatie

Voor Participatie is dit het tweede jaar waarin cliëntervaringen zijn onderzocht. In 2025 vulden 31 van de 164 benaderde inwoners de vragenlijst in (19%). Hoewel dit meer respondenten zijn dan in 2024 (9 van de 50 benaderde inwoners, 18%), blijft de respons beperkt. De resultaten zijn daarom niet representatief voor de doelgroep.

De resultaten laten zien dat inwoners over het algemeen positief zijn over de ondersteuning en betrokkenheid van medewerkers. Daarentegen laten de antwoorden uit de open vragen een wisselender beeld zien. Er wordt aangegeven dat er behoefte is aan duidelijke communicatie, continuïteit in contactpersonen en ondersteuning die aansluit bij complexe situaties. Deze signalen kunnen verklaren waarom sommige inwoners lagere cijfers geven en waarom dit gemiddelde lager uitvalt. Tegelijkertijd onderstrepen zij het belang van een persoonlijke en integrale benadering.

Wmo

Voor de Wmo vulden 133 van de 296 benaderde cliënten de vragenlijst in (45%), vergelijkbaar met 2024 (46%). Door deze hoge respons zijn de resultaten representatief en kunnen betrouwbare conclusies worden getrokken.

De resultaten laten zien dat cliënten overwegend positief zijn over de ondersteuning. Wel is sprake van een lichte daling in de bekendheid van ondersteuningsmogelijkheden en onafhankelijke cliëntondersteuning. Ook is er een lichte daling zichtbaar bij de snelheid van de verkregen ondersteuning.

De waardering voor het Sociaal Team blijft hoog. Huishoudelijke hulp, begeleiding en dagbesteding zijn ook weer positief beoordeeld. Tegelijkertijd vraagt het vervoer en de hulpmiddelen aandacht. De waardering voor woningaanpassingen is juist gestegen. Uit de open vragen blijkt dat veel cliënten tevreden zijn over de ondersteuning en de inzet van medewerkers. Daarentegen worden aandachtspunten genoemd rondom de beschikbaarheid en vervanging van huishoudelijke hulp, communicatie rond hulpmiddelen en de toegankelijkheid van vervoersvoorzieningen. Deze signalen komen overeen met de aandachtspunten die ook uit de kwantitatieve resultaten naar voren komen.

Ontwikkelingen over meerdere jaren

Over meerdere jaren blijft de waardering van inwoners in het Sociaal Domein over het algemeen stabiel en positief. Tegelijkertijd fluctueren de resultaten per jaar. Trends moeten daarom met voorzichtigheid worden geïnterpreteerd.

Voor de Wmo zijn de meest betrouwbare ontwikkelingen zichtbaar. Over meerdere jaren blijft de waardering voor de ondersteuning hoog en is de bekendheid van voorzieningen en ondersteuning beter dan in 2023. Tegelijkertijd vragen de afnemende tevredenheid over hulpmiddelen en de bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning aandacht. Voor Jeugd en Participatie zijn de resultaten door de relatief lage respons vooral geschikt als signalen voor verbetering van de dienstverlening.

Doelen

Op basis van de resultaten worden de onderstaande aandachtspunten meegenomen in de verdere ontwikkeling van de dienstverlening. Omdat implementatie tijd kost worden eventuele effecten pas zichtbaar vanaf het cliëntervaringsonderzoek van 2027.

Algemeen

Gezien de geringe respons bij zowel Jeugd als Participatie wordt onderzocht hoe de deelname aan het cliëntervaringsonderzoek kan worden vergroot. Daarbij wordt gekeken naar andere manieren van benaderen en naar de mogelijkheid om ook inwoners die in eerdere jaren ondersteuning ontvingen te betrekken. Hiermee kan een breder en meerjarig beeld van de ervaren ondersteuning worden verkregen.

Jeugd

Gezien de beperkte respons wordt onderzocht of het blijven benaderen van jongeren via een afzonderlijke vragenlijst voldoende meerwaarde biedt. Tegelijkertijd blijft het belangrijk om de ervaringen van jongeren mee te nemen bij de verdere ontwikkeling van de jeugdhulp.

Participatie

De antwoorden op de open vragen bieden waardevolle aanknopingspunten voor verbetering van de dienstverlening en laten een samenhang zien met het toekomstvertrouwen van inwoners. Door deze signalen nadrukkelijker mee te nemen in de begeleiding, zetten we in op het versterken van perspectief, zelfredzaamheid en toekomstvertrouwen.

Daarnaast blijven we inzetten op toegankelijker dienstverlening, heldere communicatie, eenvoudige procedures en een integrale aanpak voor inwoners met meervoudige ondersteuningsvragen.

Wmo

De inzet richt zich in de eerste plaats op het vergroten van de bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. We onderzoeken welke aanvullende maatregelen nodig zijn om cliënten hier beter over te informeren.

Daarnaast blijft de inzet gericht op het behouden van de hoge waardering voor de Wmo-ondersteuning. Daarbij blijven we werken aan kwaliteit, toegankelijkheid en continuïteit van de ondersteuning, zodat cliënten de dienstverlening positief blijven ervaren.

Hoogachtend,

burgemeester en wethouders van gemeente Texel,
de secretaris, de burgemeester,

E. Wolfkamp

M. Pol