

aan de gemeenteraad
onderwerp Cliëntervaringsonderzoeken sociaal domein 2025

van het college van burgemeester en wethouders
datum 16 december 2025
zaaknummer 1558099

Memo

Samenvatting

Het college informeert de gemeenteraad over de resultaten van het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek. Deze onderzoeken richten zich op alle Goudse inwoners die in het voorgaande jaar ondersteuning hebben ontvangen vanuit de Wmo, de Jeugdwet, schuldhulpverlening of de Participatiewet.

Doel

Met deze memo wil het college de gemeenteraad informeren over de resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken. Doel van deze onderzoeken is leren van de ervaringen van cliënten en waar nodig aanknopingspunten vinden voor (verdere) verbetering van de gemeentelijke dienstverlening en ondersteuning. Concreet wordt in de onderzoeken gevraagd naar de ervaringen op vier aspecten, namelijk de dienstverlening, de toegankelijkheid en de uitvoering van de hulp of ondersteuning en het effect ervan.

Aanleiding

Jaarlijks worden in het sociaal domein (kwantitatieve) cliëntervaringsonderzoeken uitgevoerd. Deze onderzoeken richten zich op alle Goudse inwoners die in het voorgaande jaar ondersteuning hebben ontvangen vanuit de Wmo, de Jeugdwet of de Participatiewet (verder genoemd: cliënten). Vanaf dit jaar richten de onderzoeken zich ook op inwoners die schuldhulpverlening hebben ontvangen. Cliënten die op meerdere gebieden zijn ondersteund, ontvangen één vragenlijst voor een specifiek domein. Voor de cliëntervaringsonderzoeken 2025 zijn in het voorjaar van 2025 de cliënten bevestigd die in 2024 hulp ontvingen. De maatregelen uit het programma 'Toekomstbestendig sociaal domein' waren in deze periode nog niet van kracht.

Voor inwoners die bezig zijn met hun inburgeringstraject en vallen onder de Wet inburgering 2021, wordt een apart onderzoek uitgevoerd. Hiermee worden ook de ervaringen van deze doelgroep in beeld gebracht.

Aanvullende informatie

Vragenlijsten

De vragenlijsten van het voorgaande jaar vormden ook dit jaar weer de basis zodat trendinformatie kan worden getoond. Het taalgebruik in de vragenlijsten is dit jaar door een nieuw bureau (na aanbesteding) nog verder vereenvoudigd. De vragenlijsten zijn in januari 2025 voorgelegd aan en besproken met de Goudse Adviesraad Sociaal Domein en de Goudse Cliëntenraad. De ontvangen opmerkingen en aanvullingen zijn verwerkt in die vragenlijsten.

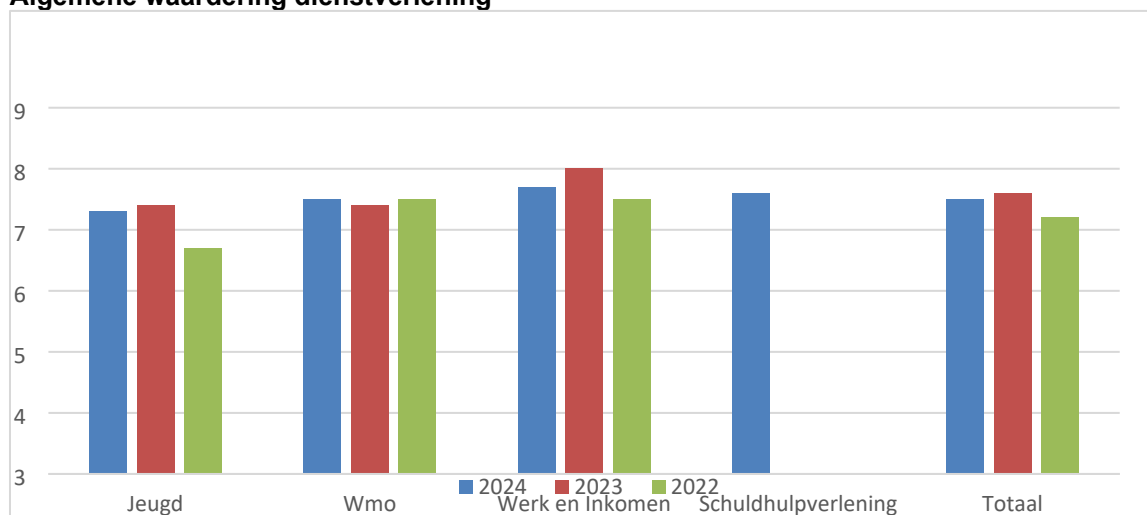
Uitvoering van het onderzoek

Cliënten ontvingen een brief met het verzoek deel te nemen aan het cliënt ervaringsonderzoek (hierna: CEO) via een online in te vullen vragenlijst (met een persoonlijke inlogcode).

Wie na twee weken nog niet had gereageerd, ontving een herinnering; bij deze brief zat een schriftelijke vragenlijst en men had ook nog steeds de mogelijkheid om de vragenlijst online in te vullen.

Cliënten van Werk en Inkomen en schuldhulpverlening die ook na de reminder niet gereageerd hadden, zijn gebeld met het verzoek de vragenlijst alsnog in te vullen. Waar nodig werden zij daarbij geholpen door het onderzoeksbureau.

Algemene waardering dienstverlening



Staafdiagram: algemene waardering dienstverlening

Actiepunten uit 2024

Uit het cliëntervaringsonderzoek van 2024 zijn onderstaande vervolgacties ingezet:

- Uit het onderzoek van 2024 kwam de aanbeveling om de teksten op de website aan te passen. De informatievoorziening voor alle regelingen is geactualiseerd. Het aanpassen van de teksten op de websites Gouda.nl en Goudawijzer.nl heeft onze doorlopende aandacht.
- Bij Jeugdhulp en Wmo is casemanagement ingevoerd en wordt zoveel mogelijk gewerkt met een vaste consulent (voor de Participatiewet werd dit al gedaan).
- De bereikbaarheid is een blijvend aandachtspunt. Er is ook gekeken naar de personele inzet van deze afdelingen. Op dit moment is er voldoende capaciteit binnen alle afdeling waardoor de wachttijden aan de telefoon minimaal zijn.

Jeugdhulp

Positief

- ✓ Cliënten voelen zich met respect behandeld en serieus genomen.
- ✓ Cliënten zijn meer tevreden over de informatievoorziening.
- ✓ Meer cliënten geven aan een vast contactpersoon te hebben gehad. Dit is een resultaat van de invoering van casemanagement.
- ✓ Cliënten geven een hogere waardering voor de bereikbaarheid.
- ✓ De tevredenheid over de kwaliteit van de jeugdhulp is opnieuw (zeer) hoog.
- ✓ Een zeer groot deel geeft aan dat er sprake is van een positieve gedragsverandering.

Vraagt verbetering

- Er zijn meer cliënten die aangeven dat de medewerker hun probleem niet goed begreep.
- Er zijn meer cliënten die aangeven dat de medewerker onvoldoende kennis had van het probleem. Beide verbeterpunten zouden te maken kunnen hebben met een verhoogd aantal in personele wisselingen waarbij nieuwe collega's opnieuw moesten worden ingewerkt.
- Samenwerking tussen verschillende jeugdhulporganisaties kan beter.

Acties

- We hebben extra oog voor en investeren meer in (het inwerken van) nieuwe medewerkers.
- Er is aandacht voor scholing van bestaande én nieuwe medewerkers.

- We blijven inzetten op zoveel mogelijk vaste contactpersonen én een goede informatieoverdracht want vervanging bij ziekte of verloop is niet uit te sluiten.
- We behouden Casemanagement en ontwikkelen deze door om nog beter de juiste zorg bij de juiste hulpvraag in te kunnen zetten.

Wmo

Positief

- ✓ Cliënt voelt zich respectvol bejegend en serieus genomen en geeft aan dat de medewerker zijn probleem goed begreep.
- ✓ Tevredenheid over de dienstverlening en bereikbaarheid is sinds 2022 grotendeels stabiel
- ✓ Bij dagbesteding en hulp bij het huishouden is de tevredenheid hoger dan 80%.
- ✓ De hulpverleners worden positief beoordeeld door meer dan 90%.
- ✓ De waardering voor de duidelijkheid van informatie op de website, in brieven en formulieren is gestegen
- ✓ De tevredenheid over respijtzorg is toegenomen
- ✓ Tevredenheid over mantelzorg ondersteuning is gestegen ten opzichte van 2023.

Vraagt verbetering

- Tevredenheid over woningaanpassingen is 51%
- De tevredenheid over de informatievoorziening is licht gedaald
- De communicatie over het vervolg van het traject kan beter
- De doorlooptijd van aanvraag tot start hulp kan beter
- Hulp sluit niet altijd goed aan bij de hulpvraag of situatie
- Nog niet de helft van de cliënten heeft een vaste contactpersoon
- Van respijtzorg geeft 26% aan dat de hulp niet heeft geholpen.
- Samenwerking tussen hulpverleners kan beter.
- Gebrek aan ervaring bij huishoudelijke hulpen beïnvloedt de kwaliteit.
- Aantal uren hulp wordt vaak als onvoldoende aangegeven.

Acties

- Bewustwording bij consulenten vergroten om aan het einde van een gesprek na te vragen of de informatie over het proces, de verwachtingen en het vervolg van het traject, voor de cliënt duidelijk is.
- Blijven inzetten op zoveel mogelijk vaste contactpersonen én een goede informatieoverdracht want vervanging bij ziekte of verloop is niet uit te sluiten.
- Informatie over de stappen in het proces van melding tot beschikking op de website worden waar mogelijk verduidelijkt.
- Om de kwaliteit van de huishoudelijke hulpen te vergroten, via de GRJW de aanbieders van hulp bij het huishouden vragen om blijvend aandacht te hebben voor de scholing en begeleiding van het personeel.
- In gesprek met Mantelzorg centraal achterhalen hoe het komt dat mantelzorgers aangeven dat respijtzorg niet heeft geholpen.

Werk en Inkomen

Positief

- ✓ Cliënten worden met respect behandeld.
- ✓ De duidelijkheid van de brieven en formulieren.
- ✓ Cliënten krijgen snel een persoonlijke afspraak met een medewerker.
- ✓ Tevredenheid over de bejegening door de baliemedewerkers.
- ✓ De persoonlijke aandacht van de begeleider.
- ✓ Het re-integratietraject sluit goed aan bij wat cliënten kunnen en willen en vergroot hun kansen op vrijwilligerswerk en/of een betaalde baan.

Vraagt verbetering

- De wijze waarop consultants elkaar informeren zodat de cliënt niet telkens het verhaal opnieuw hoeft te doen.
- Cliënten (meer) informeren over andere toeslagen, regelingen of hulp.

Acties

- Aandacht voor beter registreren, een warme overdracht en inzet van gesprekstechnieken.
- Inzetten op betere voorlichting over de rechten, plichten en andere regelingen. Hiervoor is onder andere een animatievideo ontwikkeld en een flyer.
- Periode tussen aanvraag en uitbetaling blijven monitoren, norm blijft < 30 dagen.

Schuldhelpverlening

Positief

- ✓ Cliënten voelen zich respectvol bejegend en serieus genomen.
- ✓ Na een persoonlijk gesprek weten cliënten wat er van hen wordt verwacht en wat de vervolgstappen zijn die aansluiten op hun persoonlijke situatie.
- ✓ Cliënten zijn tevreden over het vinden van een oplossing bij schulden.
- ✓ Cliënten zijn tevreden met de gekozen schuldregeling.
- ✓ Schulphulpverlening biedt schuldenrust en overzicht op geldzaken.
- ✓ Schuldhulpverlening helpt bij het voorkomen van nieuwe schulden.

Vraagt verbetering

- Cliënten hebben behoefte aan betere afstemming tussen medewerkers en de wens voor een vast contactpersoon om niet meerdere keren hun verhaal te hoeven vertellen.
- Cliënten hebben behoefte aan meerdere contactmomenten gedurende het traject.
- Extra inzet op de informatievoorziening over het schuldhulpverleningsproces.

Acties

- Aandacht voor beter registreren, een warme overdracht en inzet van gesprekstechnieken.
- Meer contactmomenten invoeren gedurende de looptijd van het traject.
- Persoons gerelateerde voorlichting verstrekken tijdens de contactmomenten.

Goudse Cliëntenraad

De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek zijn op 20 november besproken met de Goudse cliëntenraad (GCR). Hun input is meegenomen in het vervolgtraject.

De GCR geeft aan dat er (te) weinig mensen op de hoogte zijn van het bestaan van de onafhankelijke cliëntondersteuners onder de Wmo gebruikers. In de bevestigingsbrief van de Wmo melding staat dat er cliëntondersteuning is en dat inwoners daar gebruik van kunnen maken. Ook tijdens de huisbezoeken worden inwoners hier opnieuw op geattendeerd. Er wordt met de cliëntondersteuners gesproken om af te stemmen hoe hun bekendheid onder inwoners vergroot kan worden.

Verder heeft de GCR aangegeven dat de lage respons onder jongeren die jeugdhulp hebben ontvangen een punt van aandacht is. Het is de wens van de GCR om de jongeren voldoende te kunnen horen. Deze wens wordt door het college gedeeld en daarom zal hier opnieuw over worden nagedacht. Eerdere jaren is er gekeken naar manieren om de respons omhoog te krijgen maar dit bleek onvoldoende effect te hebben. Waar er bij andere regelingen binnen het sociaal domein wordt na gebeld, ligt dit om tal van redenen bij de jeugdigen met jeugdhulp gevoelig waardoor dit niet mogelijk is.

Bijlage

1. Cliëntervaringsonderzoeken Sociaal Domein Gemeente Gouda 2025