

Cliëntervarings-
onderzoeken
Sociaal Domein
Gemeente Gouda
2025

Uitgevoerd door Dimensus

Inhoud

- [Het onderzoek](#)
- [Samenvatting](#)
- [Dienstverlening van de gemeente](#)
- [Ervaringen met de Wmo](#)
- [Ervaringen met Jeugdhulp](#)
- [Ervaringen met Werk en Inkomen](#)
- [Ervaringen met Schuldhulpverlening](#)



Samenvatting Cliëntervaringsonderzoeken Sociaal Domein gemeente Gouda

Algemene beoordeling van de dienstverlening

De gemeente Gouda werkt met een integrale benadering waarbij het voor de cliënt niet uitmaakt via welke regeling hij of zij hulp ontvangt - de kwaliteit van de dienstverlening moet altijd herkenbaar en betrouwbaar zijn. In de cliëntervaringsonderzoeken van 2025 komt naar voren dat deze visie in grote lijnen wordt herkend door cliënten. De dienstverlening in het algemeen wordt beoordeeld met een 7,6 door cliënten van de verschillende domeinen. Dit varieert van een 7,3 voor **Jeugdhulp**, 7,5 voor **Wmo**, 7,6 voor **Schuldhulpverlening** tot een 7,7 voor **Werk en Inkomen**. Over vrijwel alle domeinen heen voelen cliënten zich serieus genomen, begrepen en geholpen. De persoonlijke benadering, de aandacht van de professional en het gevoel van regie zijn hierin bepalende factoren. Zo geeft binnen het domein **Werk en Inkomen** 8 op de 10 cliënten aan dat de begeleider voldoende aandacht heeft voor hun situatie (gemiddeld cijfer 8,1). Ook binnen de **Jeugdhulp** zeggen ouders en jongeren in overgrote meerderheid dat het kind of de jongere zich beter begrepen voelt (85%) en beter weet aan te geven wat nodig is (79%).

De ondersteuning geeft cliënten rust, overzicht en meer grip op hun situatie. Dit komt bijvoorbeeld tot uiting in de **Schuldhulpverlening**, waar 90% van de cliënten die een regeling volgt zegt hierdoor meer rust te ervaren, en in de stabilisatiefase, waar 87% aangeeft dat deze fase helpt om meer regie te krijgen over hun geldzaken. Wat daarbij opvalt, is de hoge waardering voor het contact met medewerkers. Betrokkenheid, betrouwbaarheid en duidelijkheid worden veelvuldig als pluspunten genoemd - bijvoorbeeld in het **Wmo**-domein, waar cliënten aangeven dat zij zich gesteund voelen en dat de hulp aansluit bij hun wensen.

Hoewel de uitwerking en vorm van de hulpverlening per regeling verschillen, blijken de ervaringen in de kern sterk overeen te komen. Cliënten waarderen tijdige communicatie, passende hulp en ondersteuning op maat. Wanneer de tevredenheid lager uitvalt, dan betreft dit vaak dezelfde punten (communicatie, passende ondersteuning en maatwerk). Zo noemt 21% van de cliënten in de **Schuldhulpverlening** dat zij zich onvoldoende geïnformeerd voelen over gemaakte afspraken en zegt 25% van de gebruikers van de stabilisatiefase ontevreden te zijn over de duur daarvan.

Samenvatting Cliëntervaringsonderzoeken gemeente Gouda

Verschillen tussen domeinen

In grote lijnen komen de ervaringen van cliënten overeen, ongeacht de regeling waarvan zij gebruikmaken. Toch zijn er enkele opvallende accenten per domein, die samenhangen met het soort ondersteuning en de verwachtingen die cliënten daarbij hebben.

Jeugdhulp valt op door de sterke waardering voor emotionele ondersteuning en communicatie. Zo zegt 86% van de ouders en jongeren dat het kind of de jongere zich beter voelt en meer grip heeft op de eigen situatie. Ook het gedrag en het functioneren thuis verbeteren volgens veel respondenten.

Binnen de **Schuldhelpverlening** ligt het zwaartepunt op rust, overzicht en begeleiding in het proces. 90% van de cliënten zegt dat de schuldregeling rust biedt, en 94% is het (helemaal) eens met de gekozen regeling. Ook de begeleiding naar een WSNP-aanvraag of een dwangakkoord wordt gewaardeerd (respectievelijk 87% en 86%). Tegelijkertijd is 21% van de cliënten ontevreden over hoe goed zij geïnformeerd worden over gemaakte afspraken tegenover 79% die zich positief hierover uitlaat en 19% over de snelheid van communicatie met schuldeisers tegenover 81% die positief hierover is. Desalniettemin kan de gemeente het proces en de onderlinge afstemming verder verbeteren.

Werk en Inkomen scoort hoog op persoonlijke begeleiding: cliënten geven gemiddeld een 8,1 voor de aandacht die zij ontvangen van hun begeleider. Ook het nut van het traject (7,8) en de mate waarin het past bij hun situatie (7,3) worden positief beoordeeld. Op vrijwel alle onderdelen scoort de dienstverlening even goed of beter dan voorgaande jaren.

Bij de **Wmo** is de tevredenheid over het algemeen positief, vooral over concrete vormen van ondersteuning zoals hulp bij het huishouden (gemiddeld cijfer 8,0), vervoer (8,1) en woningaanpassingen (8,1). Op onderdelen zoals het contact met de gemeente en informatievoorziening zijn lichte dalingen zichtbaar ten opzichte van eerdere jaren, maar de meerderheid blijft hier positief over. Ook bij nieuwere voorzieningen, zoals bij begeleiding, wordt zichtbaar dat maatwerk en bereikbaarheid bepalend zijn voor een positieve ervaring.

Samenvattend beeld

De dienstverlening in Gouda wordt breed gewaardeerd, ongeacht via welke regeling cliënten ondersteuning ontvangen. Cliëntervaringen bevestigen dat één herkenbare gemeentelijke aanpak werkt. De aandachtspunten zitten met name in communicatie, snelheid en bekendheid met specifieke ondersteuningsmogelijkheden - daar liggen kansen om de integrale benadering nog verder te versterken.

Het onderzoek

Aanleiding en doel

Sinds 2016 onderzoekt de gemeente Gouda hoe cliënten de Wmo en Jeugdwet ervaren, conform de wettelijke verplichting. In 2018 is het onderzoek voor de Participatiewet hieraan toegevoegd. Sinds 2025 is ook Schuldhulpverlening in het onderzoek opgenomen. Het onderzoek is in opdracht van de gemeente Gouda uitgevoerd door onderzoeksbureau Dimensus.

Voor elk domein ontwikkelde de gemeente een aparte vragenlijst waarmee cliënten hun ervaringen deelden over zowel de dienstverlening van de gemeente als de geboden hulp of ondersteuning.

Werkwijze en respons

Alle cliënten die in 2024 contact hadden met de gemeente over één of meer van deze ondersteuningsvormen zijn benaderd voor deelname. In eerste instantie ontvingen zij een brief met de uitnodiging om de vragenlijst online in te vullen. Wie dit wenste, kon telefonisch een afspraak maken om de vragenlijst door een medewerker van Dimensus te laten afnemen. Twee tot drie weken later is een herinneringsbrief gestuurd met een papieren vragenlijst. Voor cliënten van Schuldhulpverlening en Werk en Inkomen is aanvullend telefonisch contact gezocht om de respons te verhogen.

De respons en wijze van deelname per onderzoeksgroep zijn als volgt:

- **Wmo:** 1.444 cliënten zijn benaderd; de respons bedroeg 449 (31%), waarvan 43% schriftelijk en 57% online. Dit percentage is voldoende om betrouwbare uitspraken te doen over deze doelgroep. De respons ligt hoger dan in 2023 (25%). Wmo-clients vormen over het algemeen een oudere doelgroep die vaker bereid is deel te nemen aan onderzoek.
- **Jeugdhulp – ouders:** van de 863 benaderde ouders reageerden er 142 (16%), waarvan 19% schriftelijk en 81% online.
Jeugdhulp – jongeren: van de 196 benaderde jongeren vulden er 26 de vragenlijst in (13%), eveneens 19% schriftelijk en 81% online. Jongeren zijn doorgaans minder bereid om mee te doen aan onderzoeken. De respons is iets hoger dan in 2023 toen deze 11% bedroeg voor ouders en jongeren in zijn geheel, maar blijft desondanks beperkt. Daardoor blijft voorzichtigheid geboden bij het trekken van conclusies. Dit beeld komt overeen met ervaringen in andere gemeenten, waar de respons onder jongeren vaak nog lager ligt.
- **Werk en Inkomen:** van de 1.100 benaderde cliënten reageerden er 282 (19%), waarvan 29% schriftelijk, 7% telefonisch en 63% online. Deze doelgroep is doorgaans moeilijker te bereiken voor cliëntervaringsonderzoek. Door actief na te bellen – zowel om cliënten te herinneren aan deelname als om vragenlijsten telefonisch samen in te vullen – is de respons verhoogd. In vergelijking met 2023 (14%) is er sprake van een duidelijke stijging. Met 19% is er sprake van een redelijke basis om uitspraken over deze doelgroep te doen.
- **Schuldhulpverlening:** van de 497 cliënten reageerden er 60 (12%), waarvan 28% schriftelijk, 15% telefonisch en 57% online. Dit is het laagste responspercentage binnen het onderzoek. Tijdens het nabellen bleek dat taalbeheersing voor veel cliënten een barrière vormde. In sommige gevallen hielp een begeleider bij het invullen. Door de lage respons moeten de resultaten vooral gezien worden als een indicatie. Deze doelgroep werd in 2023 niet benaderd, waardoor vergelijking in de tijd niet mogelijk is.

Het onderzoek

Analyse en duiding van verschillen

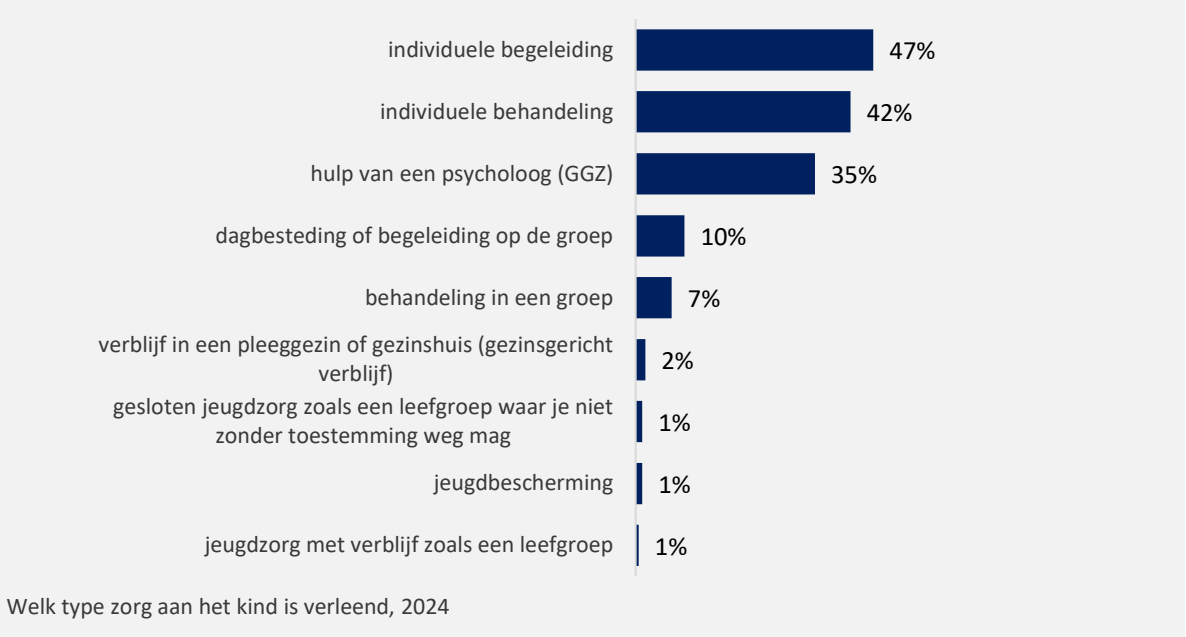
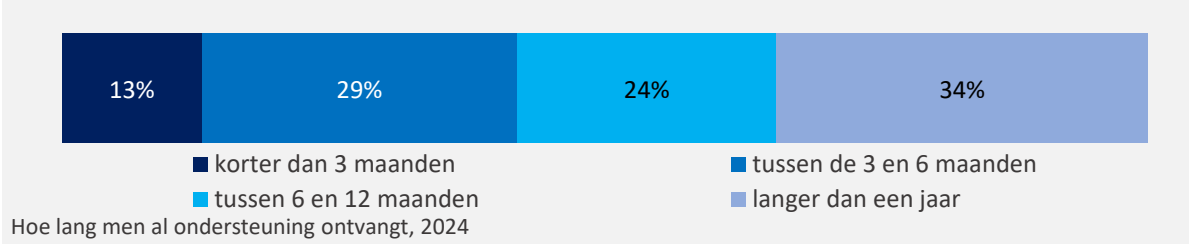
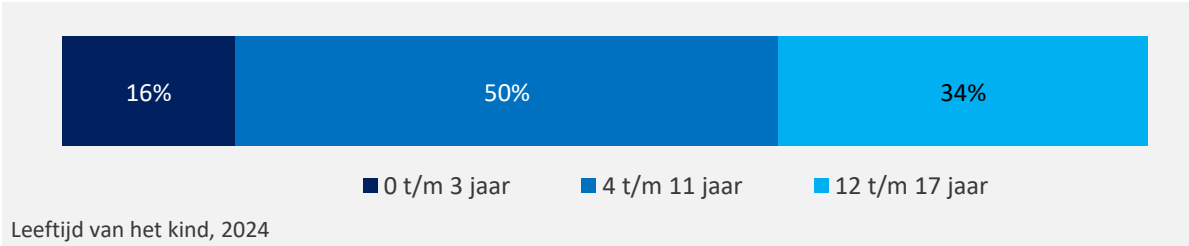
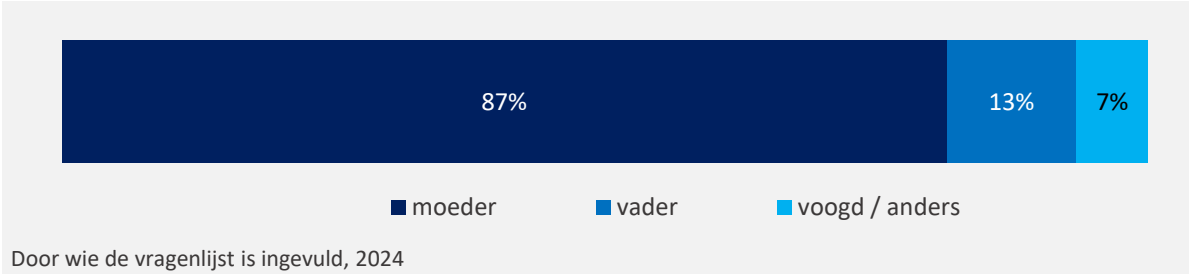
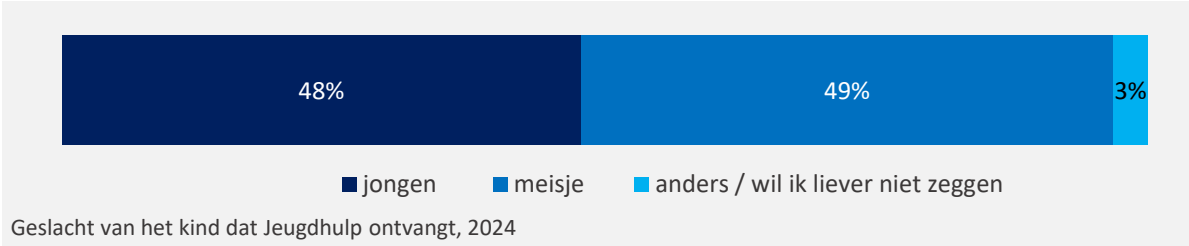
Deze rapportage start met de resultaten op de algemene vragen over gemeentelijke dienstverlening, die aan alle cliënten zijn voorgelegd. Deze gezamenlijke thema's maken het mogelijk om domeinen met elkaar te vergelijken. Daarna worden de uitkomsten per afzonderlijk domein besproken: Wmo, Jeugdhulp, Werk en Inkomen en Schuldhelpverlening.

Bij de analyse van verschillen is gekeken naar de ontwikkeling over de tijd (waar mogelijk vanaf 2021) én naar verschillen tussen domeinen. Voor Schuldhelpverlening is geen vergelijking in de tijd mogelijk, omdat dit onderdeel in eerdere jaren niet is onderzocht.

Bij het duiden van de resultaten is voornamelijk gekeken naar verschillen van minimaal 0,3 punt. In enkele gevallen zijn ook verschuivingen van 0,2 punt als noemenswaardig beschouwd, wanneer deze passen binnen een bredere trend of relevant zijn binnen het beleidsterrein. Deze benadering zorgt voor een zorgvuldige afweging, zonder onnodig uit te wijden over zeer kleine verschillen.

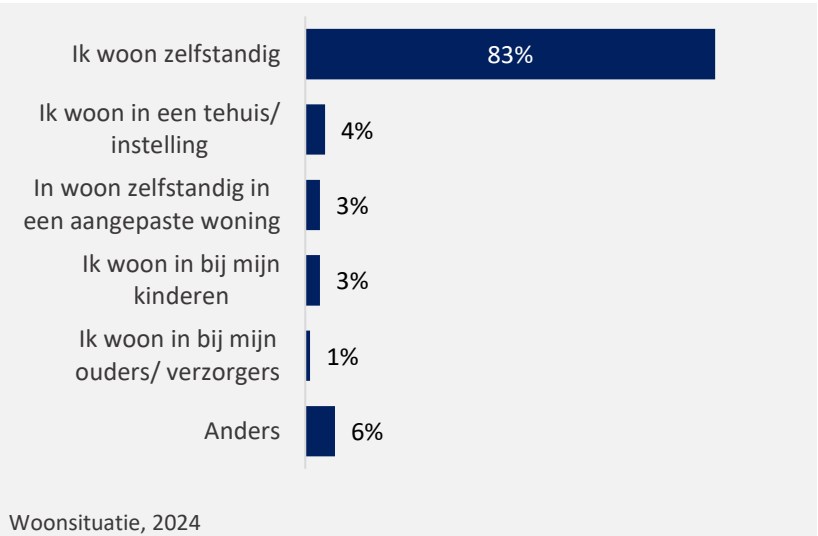
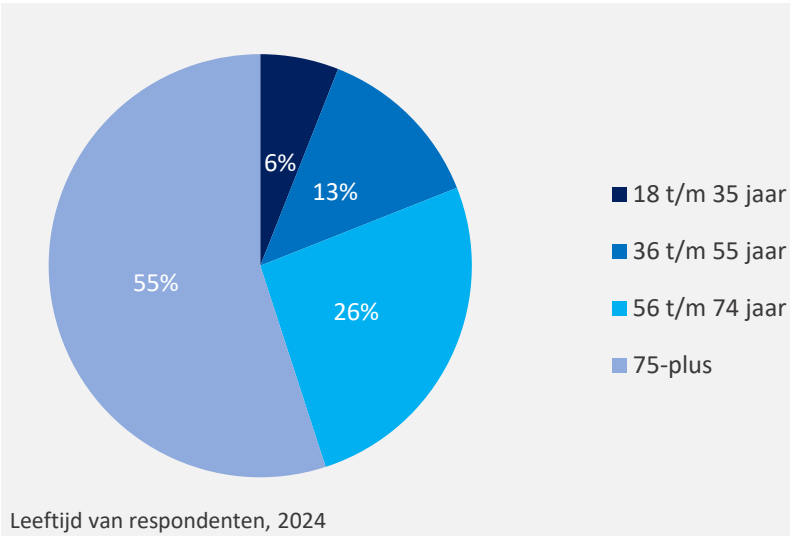
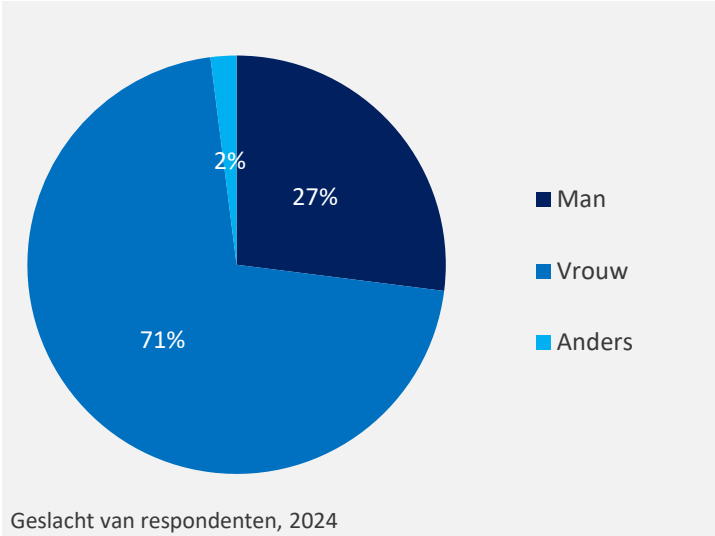
Achtergrondkenmerken

Achtergrondkenmerken – cliënten Jeugdhulp



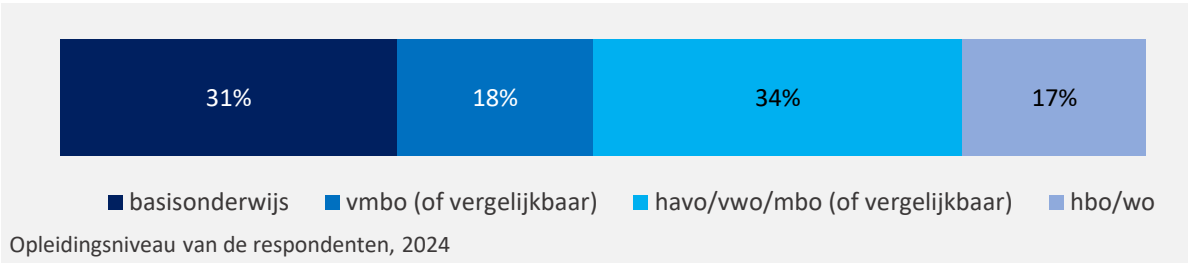
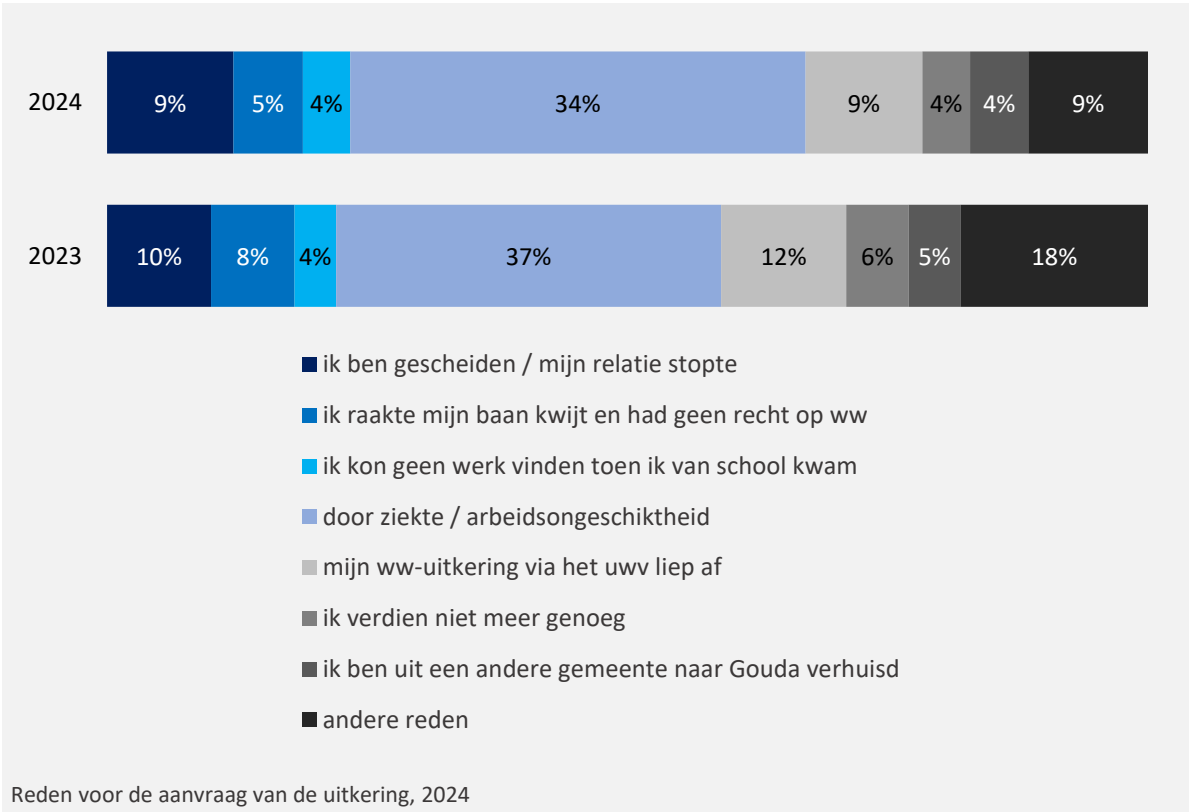
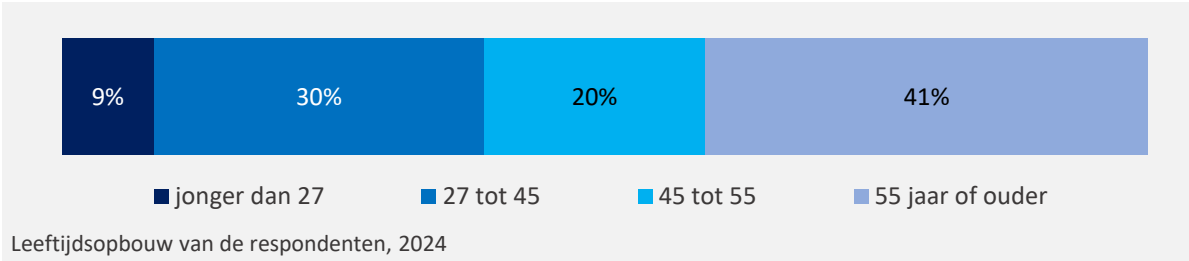
De cliënten van de Jeugdhulp in Gouda vormen een diverse groep. Zowel jongens als meisjes ontvangen Jeugdhulp in ongeveer gelijke mate. De meeste cliënten zijn tussen de 4 en 17 jaar oud, de helft is 4 t/m 11 jaar (50%). Eén derde van de cliënten ontvangt al langer dan één jaar hulp (34%). De meest voorkomende vormen van zorg zijn individuele begeleiding (47%), individuele behandeling (42%) en psychologische hulp (35%). De vragenlijsten van de ouders zijn grotendeels ingevuld door moeders (87%).

Achtergrondkenmerken – cliënten Wmo



Het merendeel van de respondenten die Wmo-hulp ontvangen is vrouw (71%) en 75 jaar of ouder (55%). De meesten wonen zelfstandig (83%) en geven aan één of meerdere aandoeningen te hebben (84%). De meest voorkomende beperkingen betreffen het lichamelijk functioneren (50%) en problemen met bewegen en verplaatsen (44%). Een kleinere groep heeft te maken met psychische klachten (18%), geheugenproblemen (17%) of moeite met sociale contacten (13%). De meeste cliënten geven aan dat ze financieel redelijk tot goed rondkomen: 56% goed of zeer goed, 38% redelijk en 6% nauwelijks of niet.

Achtergrondkenmerken – cliënten Werk en Inkomen

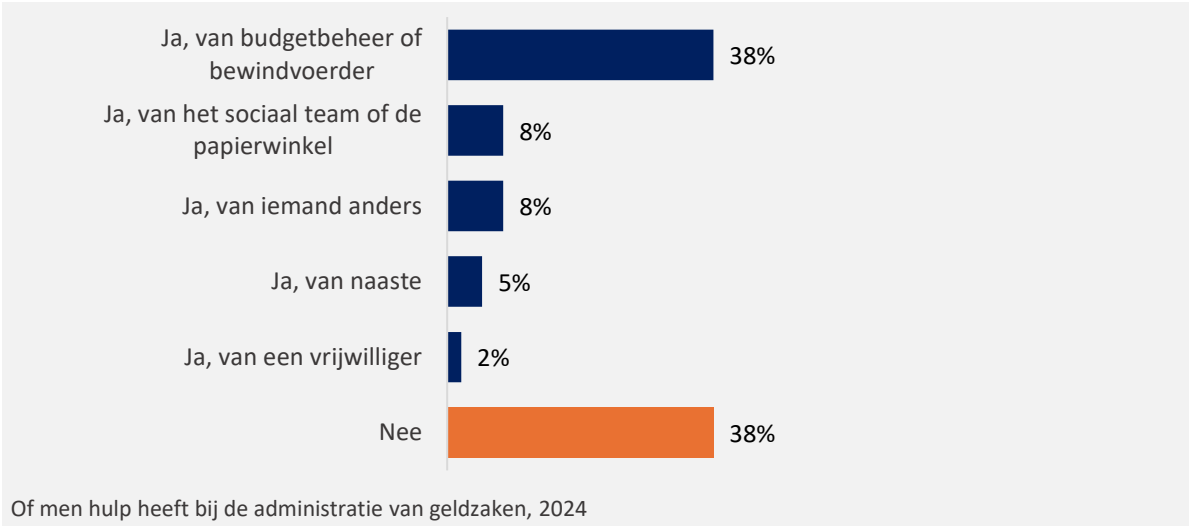
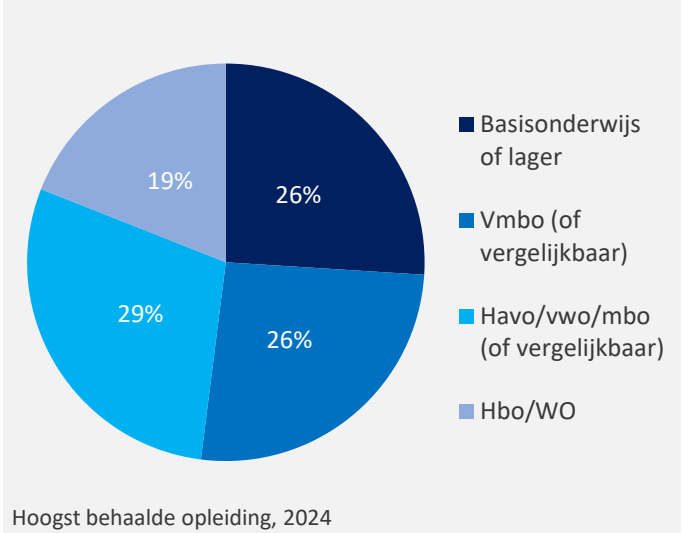
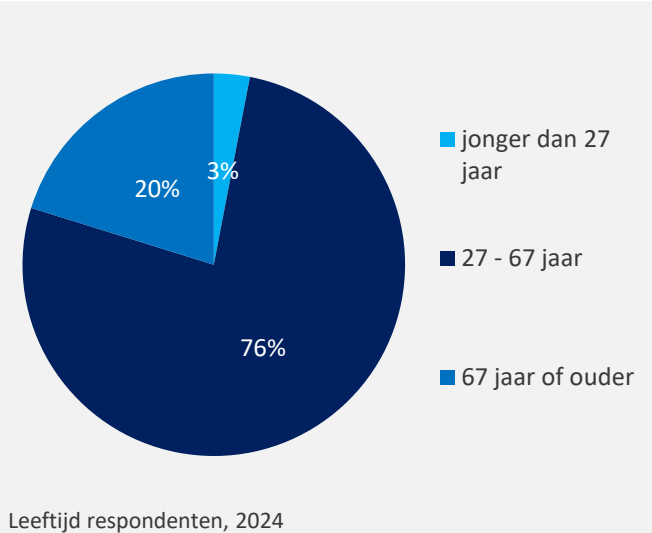
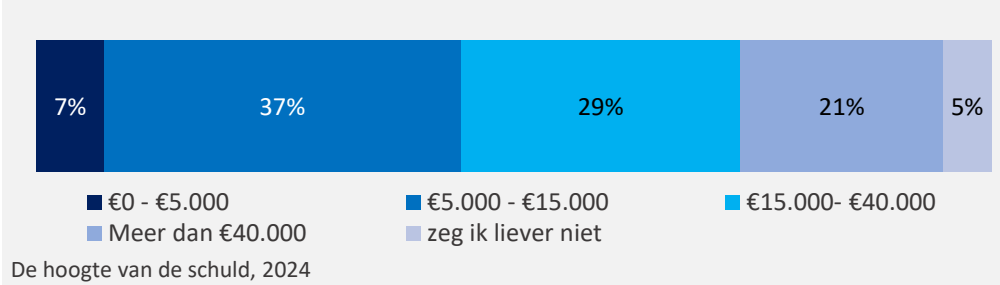
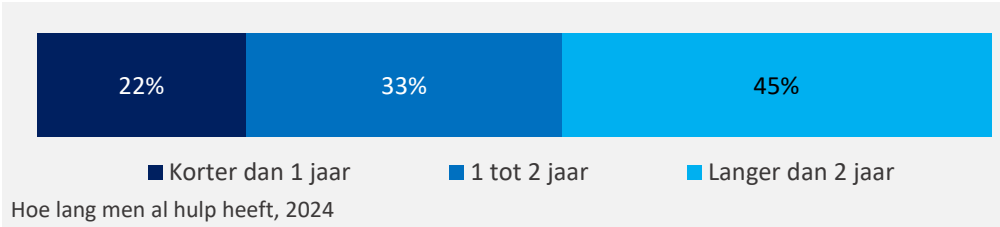


De meeste cliënten (71%) ontvangen al langer dan twee jaar een uitkering. De groep bestaat voornamelijk uit mensen van 55 jaar en ouder (41%), gevolgd door 27 tot 45-jarigen (30%). Qua opleidingsniveau heeft 31% alleen basisonderwijs en 34% een havo/vwo/mbo of vergelijkbare opleiding.

De meest genoemde reden voor het aanvragen van een uitkering is ziekte of arbeidsongeschiktheid (34%). Andere redenen die nog vaker naar voren zijn gebracht, zijn gescheiden of een relatie die stopte of de WW-uitkering via het UWV liep af (beide 9%).

Ten opzichte van 2023 is het aandeel cliënten dat een uitkering aanvraagt vanwege ziekte of arbeidsongeschiktheid licht gedaald (van 37% naar 34%), terwijl het aandeel cliënten met andere redenen, zoals een verhuizing of te laag inkomen, iets is toegenomen.

Achtergrondkenmerken – cliënten Schuldhelpverlening



Bijna de helft van de cliënten (45%) zit langer dan twee jaar in de Schuldhelpverlening. De schuldenlast ligt bij 37% tussen de €5.000 en €15.000 en bij 21% boven de €40.000.

De meerderheid is tussen de 27 en 67 jaar oud (76%) en het opleidingsniveau varieert: 26% heeft basisonderwijs of lager, 29% havo/vwo/mbo en 19% hbo/wo.

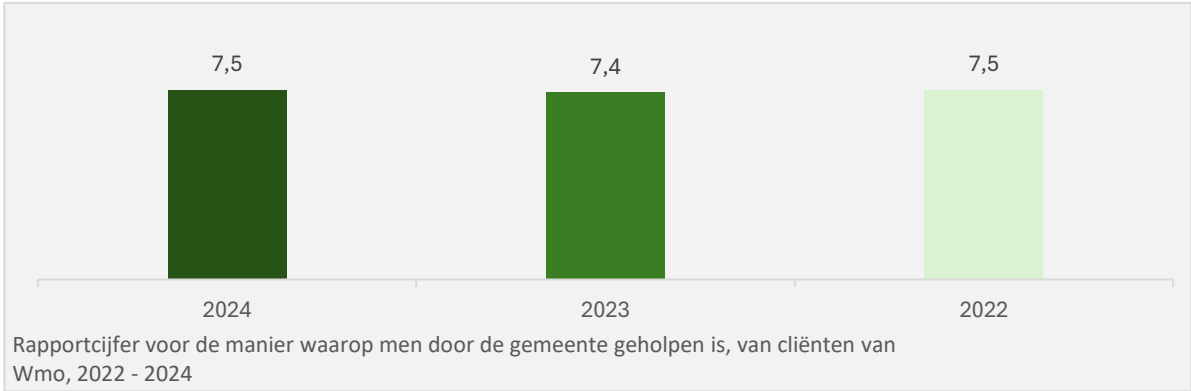
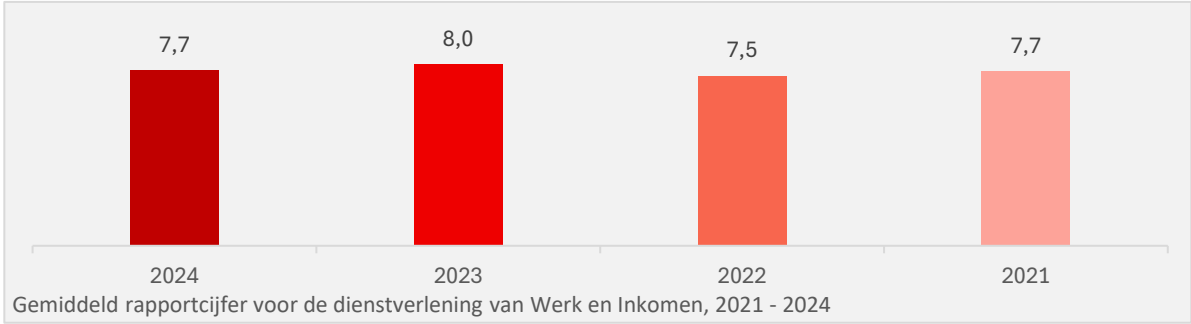
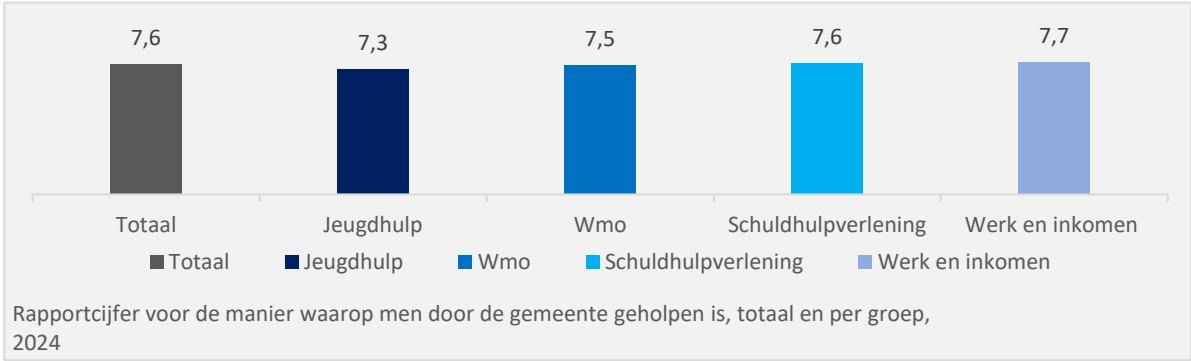
Daarnaast ontvangt 38% hulp bij de administratie via budgetbeheer of een bewindvoerder, terwijl een even grote groep dit helemaal zelf doet.

Dienstverlening van de gemeente

- 0. Dienstverlening algemeen
- 1. Informatievoorziening
- 2. Bereikbaarheid
- 3. Aanvraag van de hulp
- 4. Dienstverlening Onafhankelijke Cliëntondersteuner



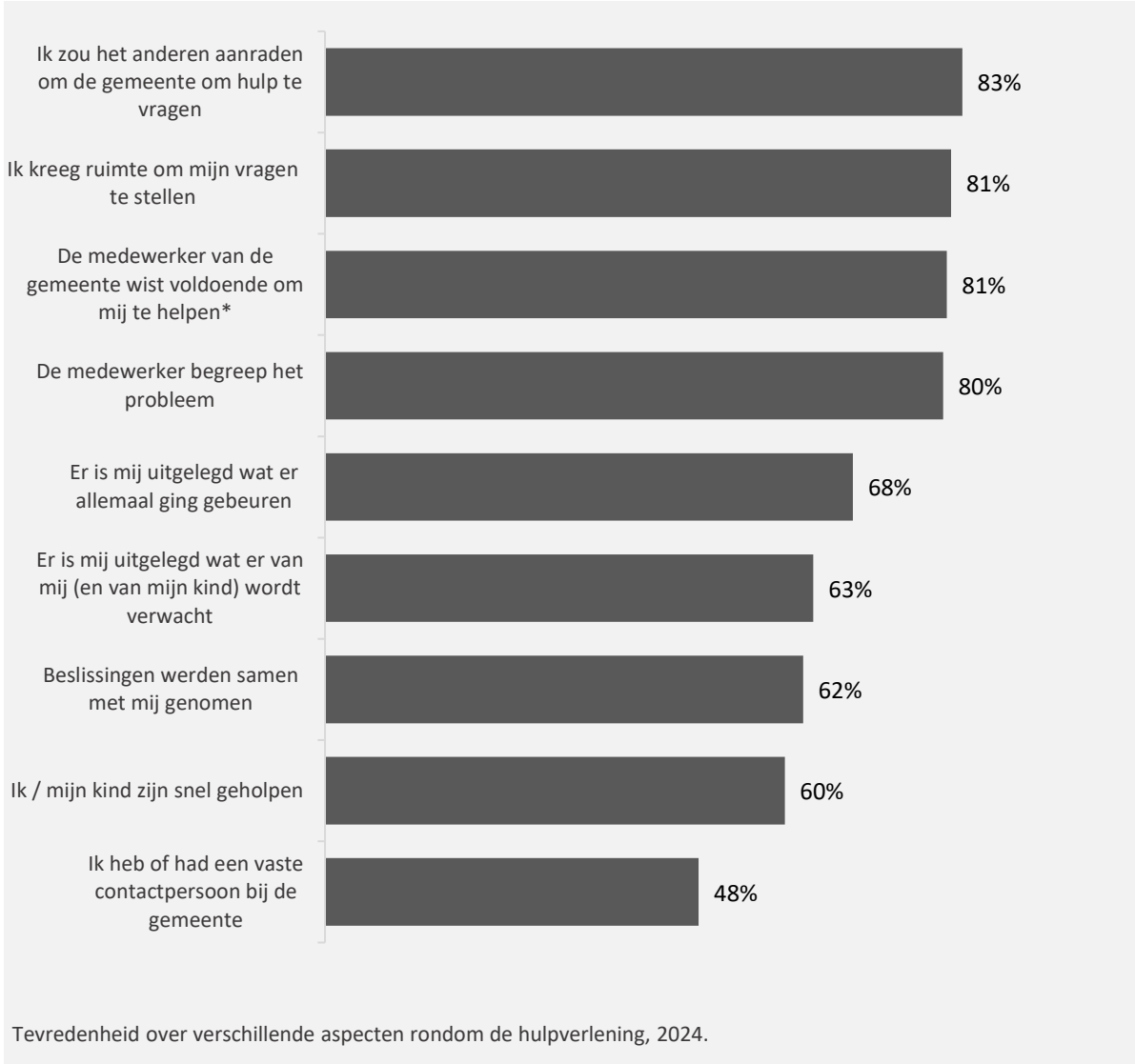
Rapportcijfer voor de dienstverlening in het algemeen



Gemiddeld geven cliënten een 7,6 voor de manier waarop zij door de gemeente geholpen zijn. Cliënten die gebruikmaken van **Jeugdhulp** geven een iets lager cijfer (7,3).

De rapportcijfers voor de dienstverlening van **Werk en Inkomen** variëren over de jaren heen licht: van 7,7 in 2021, naar 7,5 in 2022, 8,0 in 2023 en 7,7 in 2024. Voor cliënten met een **Wmo-voorziening** en voor **Jeugdhulp** blijven de cijfers stabiel.

Ervaring met gemeentelijke dienstverlening

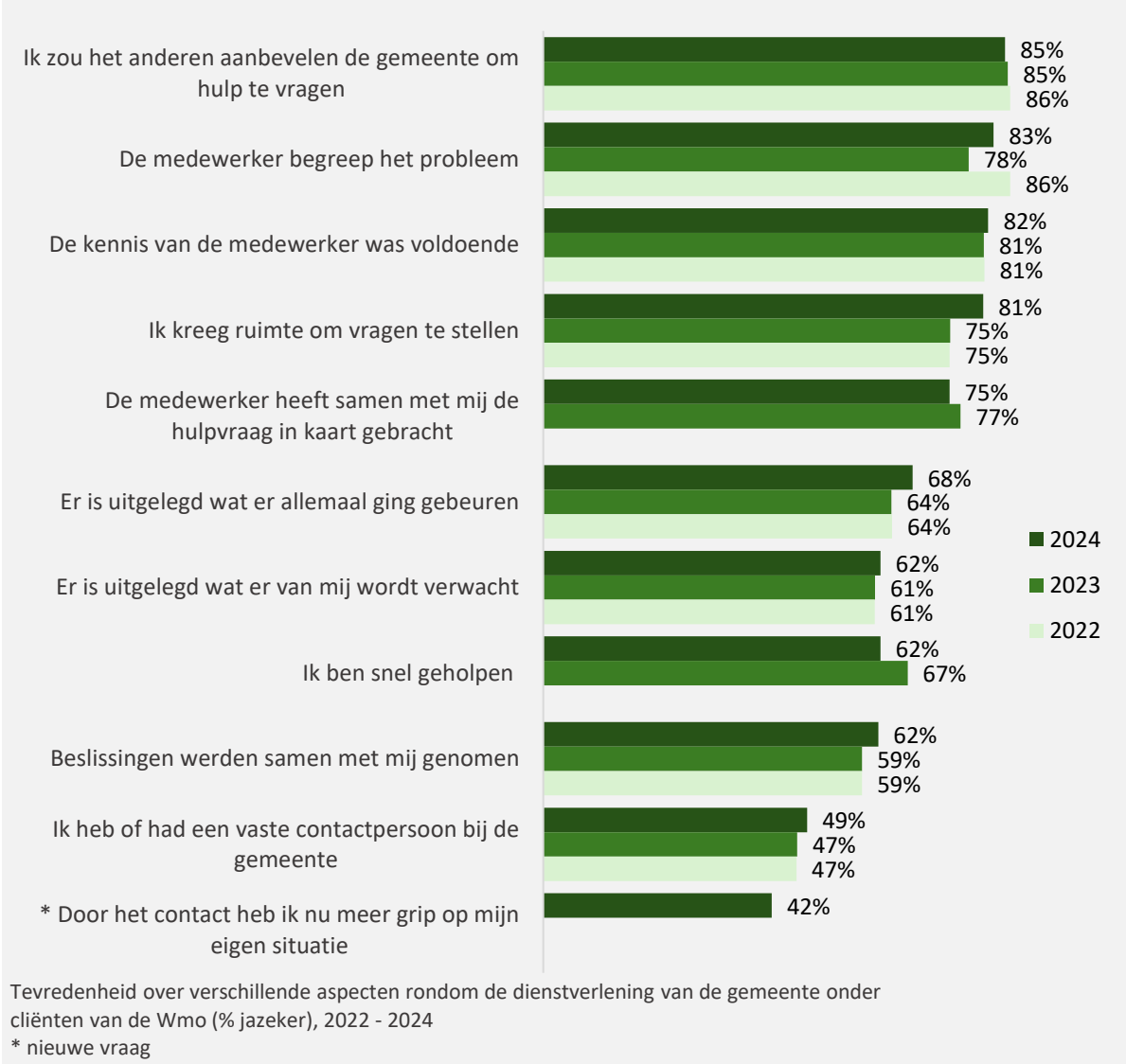


Over het algemeen zijn cliënten positief over het hulpverleningsproces. Veel cliënten voelen zich gehoord en goed behandeld: 83% zou anderen aanraden om hulp te vragen bij de gemeente en 81% voelde voldoende ruimte om vragen te stellen. Ook het kennisniveau van medewerkers en het begrip dat zij tonen voor het probleem worden breed gewaardeerd (respectievelijk 81% en 80%).

Uitleg en gezamenlijke besluitvorming scoren over het algemeen iets lager dan de relationele aspecten. Zo geeft 62% tot 68% aan dat goed is uitgelegd wat er zou gebeuren, wat van hen werd verwacht en dat beslissingen samen zijn genomen.

“We hebben de categorie ‘weet niet’ buiten beschouwing gelaten.”

Ervaring met gemeentelijke dienstverlening - cliënten Wmo



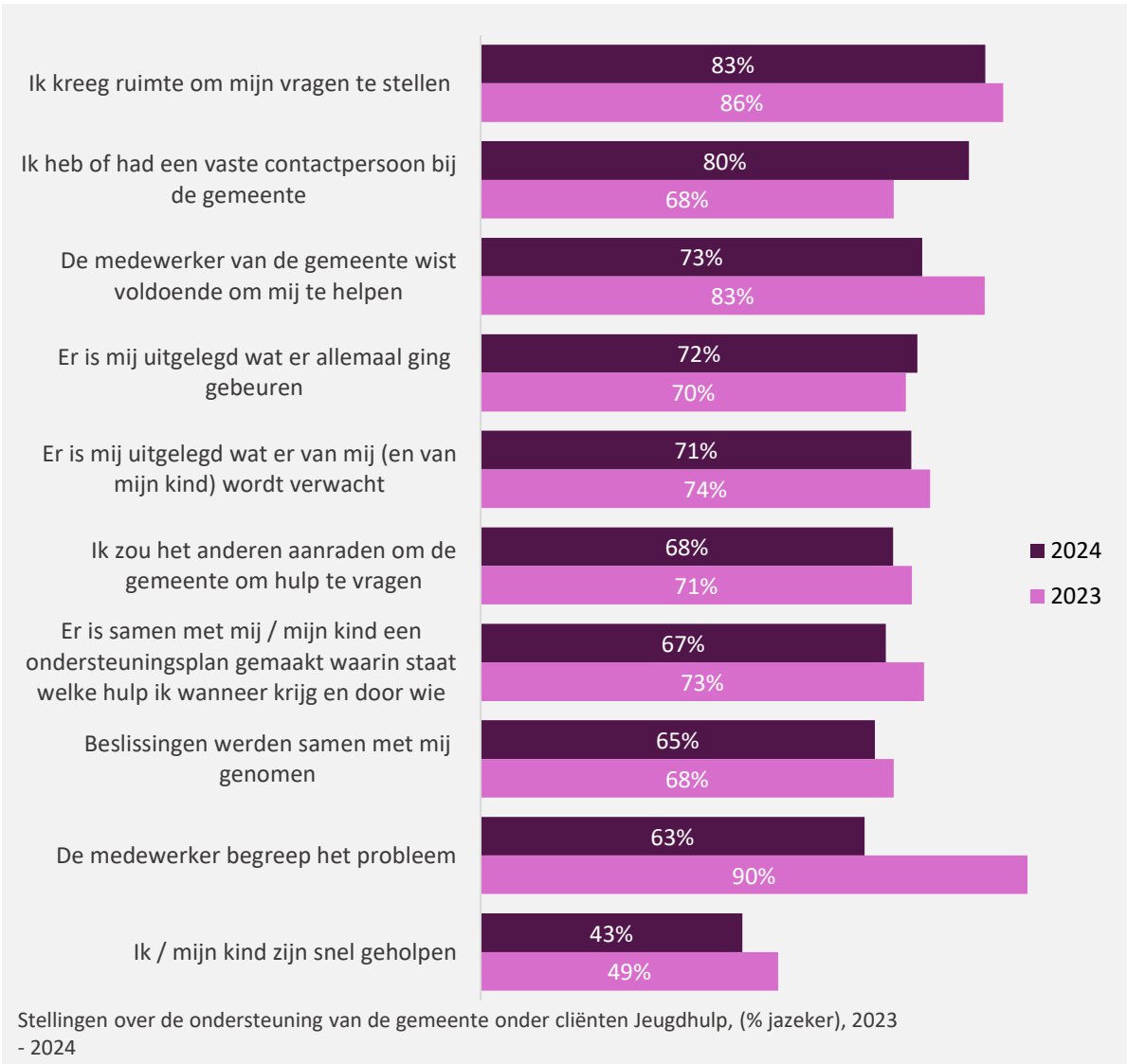
De tevredenheid van Wmo-clients over de gemeentelijke dienstverlening is tussen 2022 en 2024 grotendeels stabiel gebleven. Vooral op het gebied van houding en kennis van medewerkers zijn de oordelen positief: 83% zegt dat de medewerker het probleem goed begreep en 82% van de cliënten geeft aan dat de medewerker voldoende kennis had. Ook zou 85% de gemeente zeker aanraden aan anderen om hulp te vragen.

Deze percentages gelden alleen voor cliënten die ‘jazeker’ antwoordden. Er zijn daarnaast ook cliënten die kozen voor ‘een beetje’ of ‘helemaal niet’, wat betekent dat de totale tevredenheid genuanceerder ligt.

Verder blijft de waardering voor uitleg en gezamenlijke besluitvorming achter. Van de cliënten geeft 68% aan dat uitgelegd is wat er allemaal ging gebeuren, 62% wat er werd verwacht van de cliënt en eveneens 62% dat beslissingen samen met de cliënt werden genomen.

De helft van de cliënten heeft een vaste contactpersoon (49%), wat mogelijk ten koste gaat van het gevoel van continuïteit en vertrouwen.

Ervaring met gemeentelijke dienstverlening - cliënten Jeugdhulp

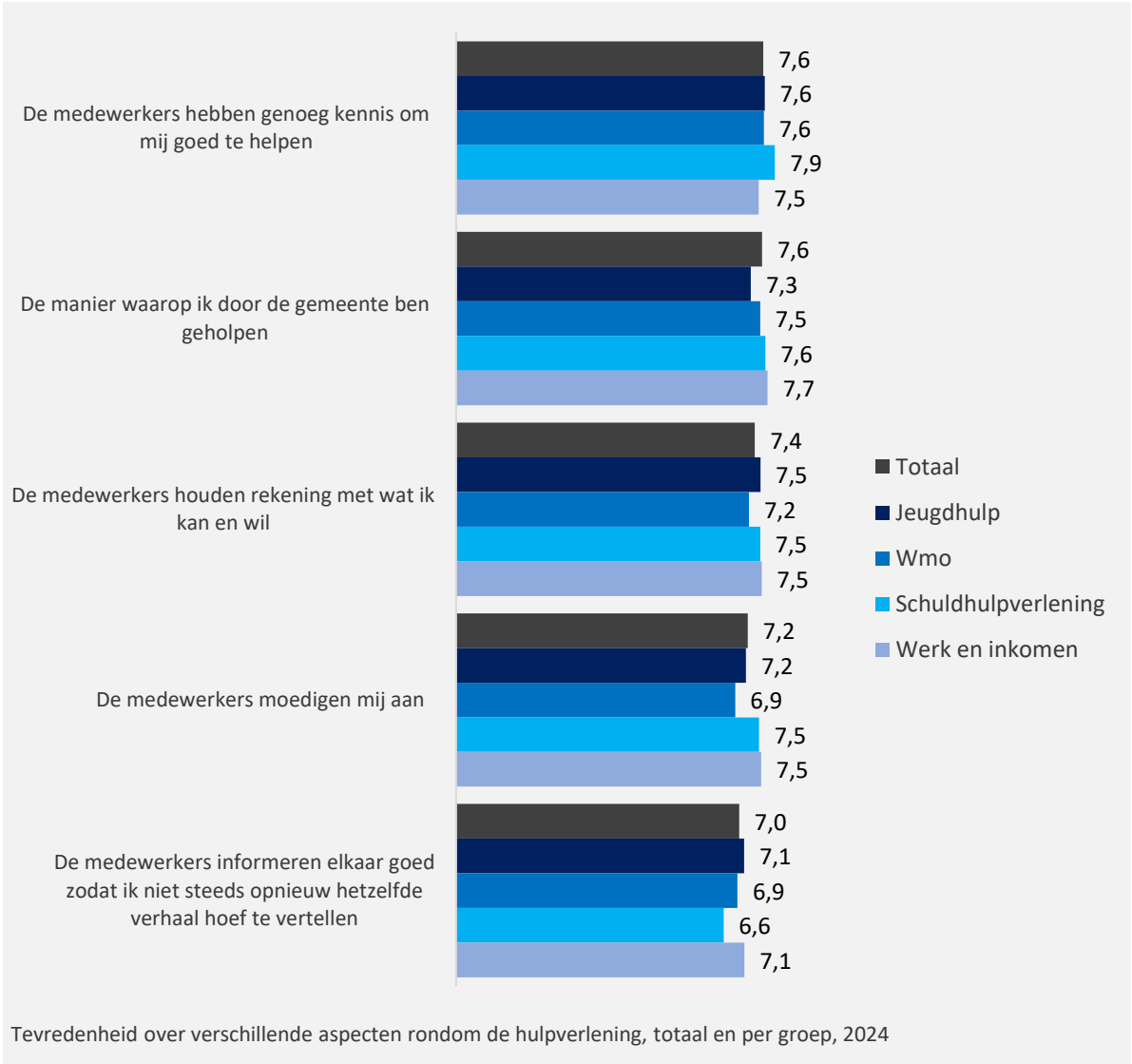
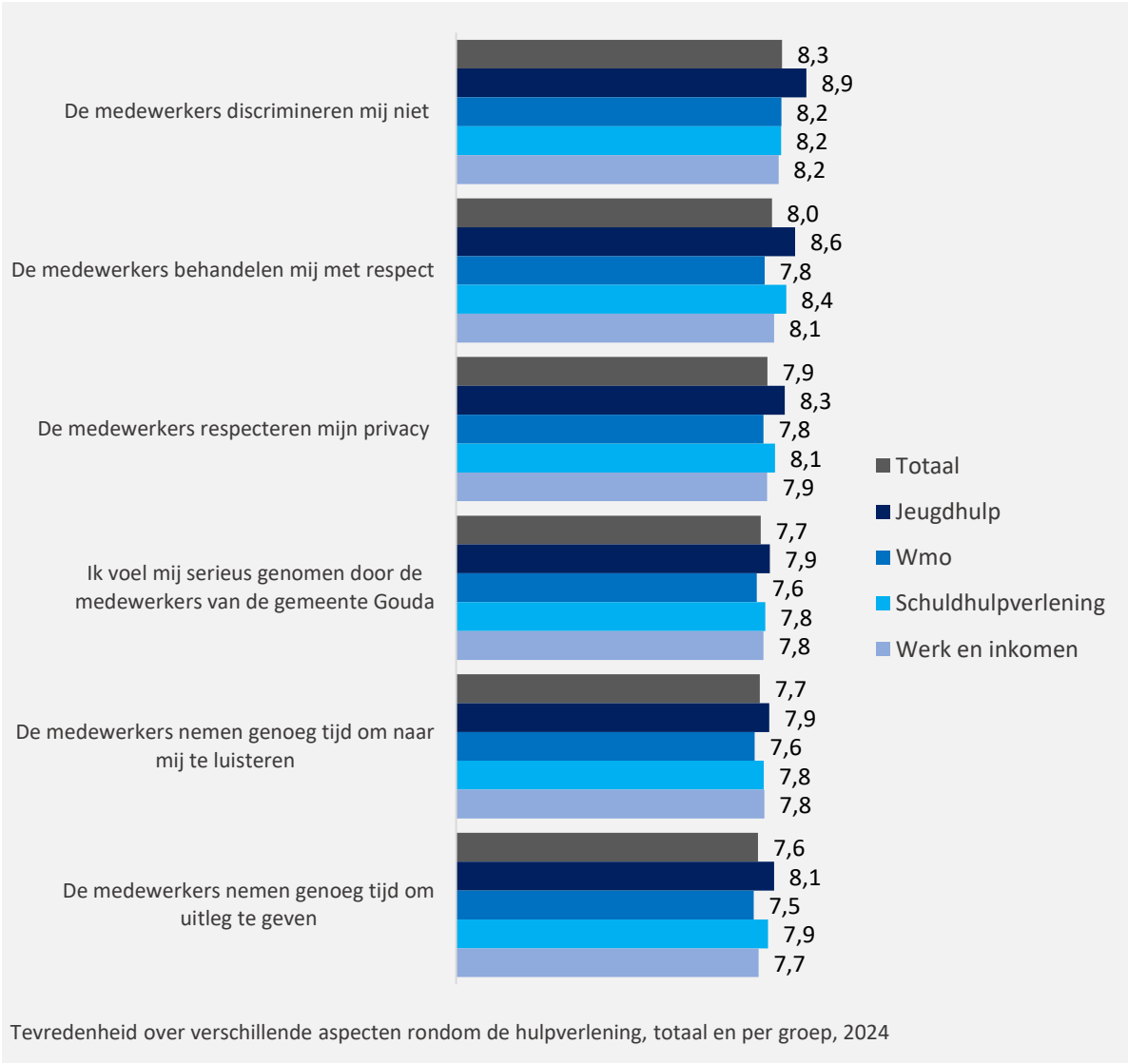


In 2024 beoordelen Jeugdhulpcliënten de dienstverlening minder positief als het gaat om het begrip van de medewerker voor de problemen die spelen: van 90% in 2023 naar 63% in 2024. Ook de ervaren snelheid van hulp is iets lager beoordeeld (van 49% naar 43%) evenals het aandeel dat samen met de gemeente een ondersteuningsplan opstelde (van 73% naar 67%).

Tegelijkertijd is er ook een positieve ontwikkeling zichtbaar: het aandeel cliënten dat aangeeft een vaste contactpersoon te hebben, is gestegen van 68% naar 80%.

De andere aspecten zijn nauwelijks veranderd.

Dienstverlening door medewerkers (rapportcijfer)



Dienstverlening door medewerkers (rapportcijfer)

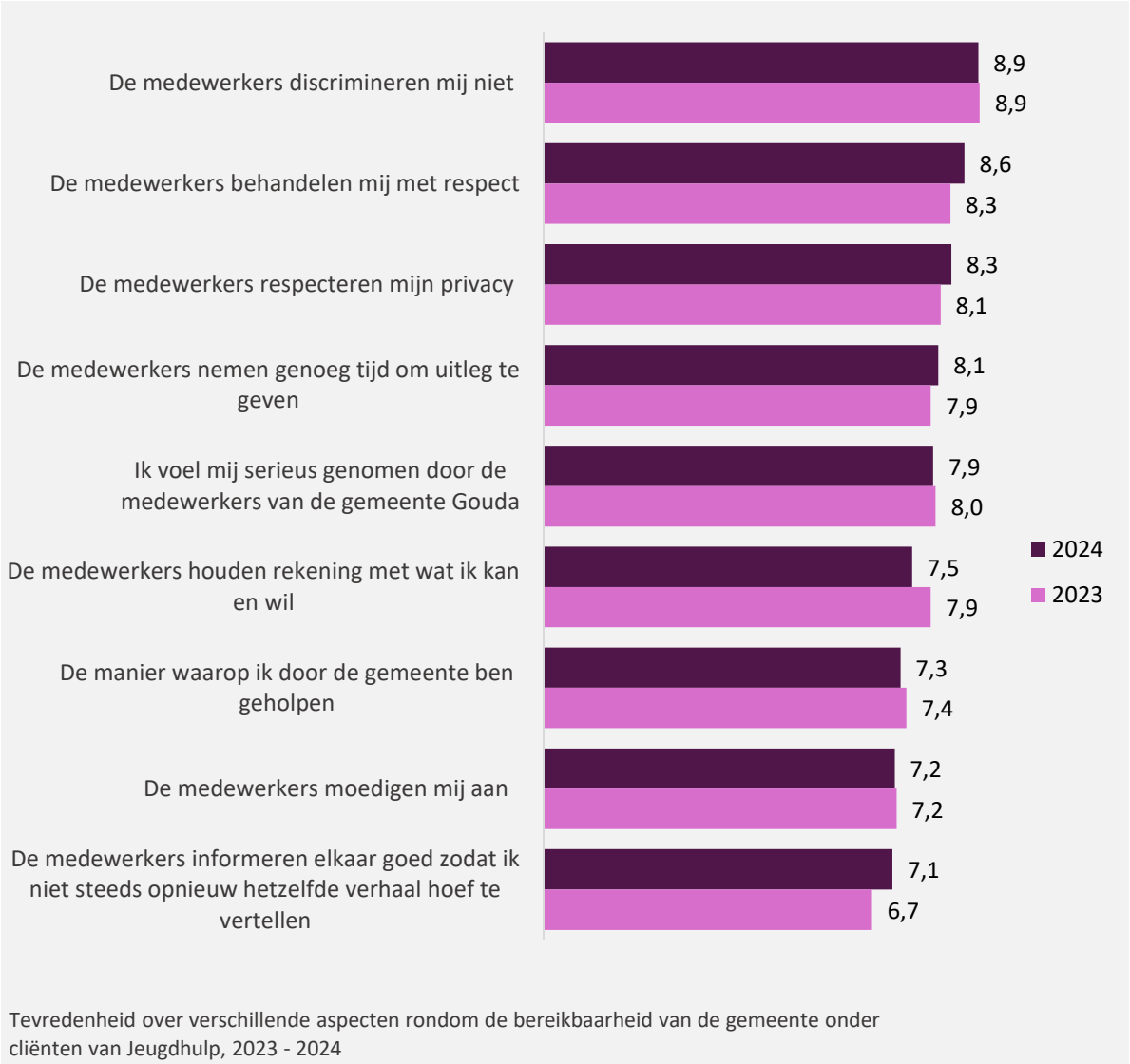
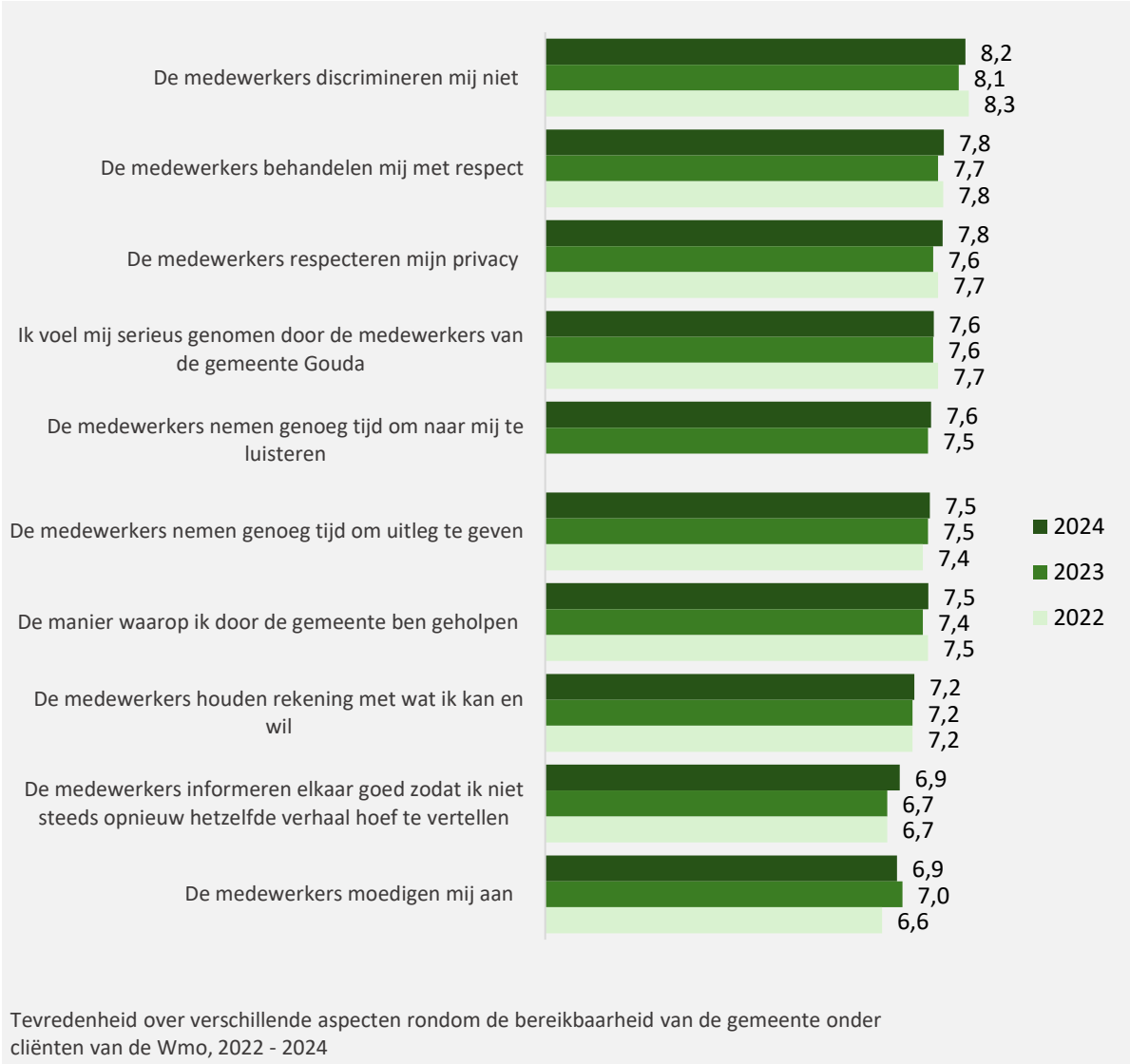
Inwoners van Gouda zijn over het algemeen tevreden over de manier waarop zij door medewerkers van de gemeente worden geholpen. Vooral op het gebied van respectvolle bejegening en gelijke behandeling zijn de ervaringen positief. Zo geven cliënten gemiddeld een 8,3 voor het gevoel dat zij niet worden gediscrimineerd, een 8,0 voor respectvolle behandeling en een 7,9 voor hoe er wordt omgegaan met hun privacy.

Ook het gevoel serieus genomen te worden en het ervaren van voldoende tijd om te luisteren of uitleg te geven, wordt gewaardeerd met een ruime voldoende (rond de 7,6 tot 7,7).

Cliënten voelen zich het minst vaak aangemoedigd door medewerkers (gemiddeld 7,2) en hebben minder vaak het gevoel dat medewerkers elkaar goed informeren, zodat cliënten niet steeds opnieuw hun verhaal hoeven te doen (7,0). De samenwerking tussen medewerkers kan beter.

Opvallend is dat cliënten binnen de **Jeugdhulp** over vrijwel alle aspecten iets positiever zijn dan gemiddeld.

Dienstverlening door medewerkers (rapportcijfer) – cliënten Wmo en Jeugdhulp



Dienstverlening door medewerkers (rapportcijfer) – cliënten Werk en Inkomen



Ontwikkeling in de tijd

Wanneer wordt gekeken naar de ontwikkeling in de tijd, zijn er per doelgroep duidelijke verschillen zichtbaar.

Bij de **Wmo** zijn de scores tussen 2022 en 2024 grotendeels stabiel. Alleen het aanmoedigen van cliënten is in die periode gestegen van 6,6 naar 6,9. Vergeleken met 2023 is de mate waarin medewerkers de privacy respecteren gestegen (van 7,6 naar 7,8) evenals het elkaar goed informeren (van 6,7 naar 6,9).

Voor **Jeugdhulp** zijn op meerdere punten stijgingen te zien. Zo worden medewerkers vaker gezien als respectvol (van 8,3 naar 8,6), privacy bewust (van 8,1 naar 8,3) en goed in het geven van uitleg (van 7,9 naar 8,1). Ook het onderling informeren door medewerkers scoort hoger (van 6,7 naar 7,1). Alleen het aspect waarin medewerkers rekening houden met wat cliënten kunnen en willen, laat een lichte daling zien (van 7,9 naar 7,5).

Voor **Werk en Inkomen** zijn op meerdere punten verbeteringen zichtbaar ten opzichte van 2022, maar die verbetering vond vooral plaats in 2023. In 2024 zijn de scores op veel aspecten licht gedaald of stabiel gebleven vergeleken met 2023. Zo steeg de score voor het niet discrimineren van 8,1 in 2022 naar 8,5 in 2023, om in 2024 iets te dalen naar 8,2. Een vergelijkbaar patroon is te zien bij respectvolle bejegening (van 7,9 naar 8,3, en vervolgens 8,1) en het geven van uitleg (van 7,3 naar 7,9, en vervolgens 7,7). Medewerkers stemden in 2023 beter met elkaar af dan in 2022 (van 7,0 naar 7,3), waarna het in 2024 weer licht daalt naar 7,1.

Positieve en verbeterpunten - cliënten Wmo en Jeugdhulp

Cliënten hebben de mogelijkheid gekregen om aan te geven welke positieve punten zij ervaren en waar zij graag verbeteringen zien. Deze zijn hieronder kort samengevat.

- **Snelle en adequate hulp:** Zowel in Jeugdhulp als Wmo waarderen cliënten dat hulp snel op gang komt en goed aansluit bij hun situatie.
- **Goede communicatie en bejegening:** Cliënten voelen zich serieus genomen, ervaren duidelijkheid en respect in het contact met medewerkers.
- **Persoonlijke betrokkenheid en deskundigheid:** Er is waardering voor vaste, betrokken medewerkers die meedenken en zich verdiepen in de situatie.
- **Regie en zelfstandigheid:** In beide domeinen voelen cliënten zich ondersteund in het behouden van eigen regie en zelfstandigheid.

Verbeterpunten die bij Jeugdhulp en Wmo genoemd worden:

- **Wisselingen in personeel:** In beide domeinen wordt het als lastig ervaren telkens opnieuw de situatie te moeten uitleggen door personeelswisselingen.
- **Trage of onduidelijke communicatie:** Cliënten vragen om heldere, tijdige en toegankelijke communicatie over hun traject.
- **Langdurige wachttijden:** De doorlooptijd bij aanvragen en het starten van hulp of voorzieningen wordt als te lang ervaren.
- **Onvoldoende afstemming:** Hulp sluit niet altijd goed aan bij de hulpvraag of situatie; betere samenwerking en afstemming is gewenst.

Specifieke positieve punten – Jeugdhulp:

- **Samenwerking met andere instanties** verloopt regelmatig soepel.
- **Ondersteuning bij regie en administratie** wordt als helpend ervaren.
- **Passende hulp** komt uiteindelijk vaak tot stand, ook bij een moeizamer traject.

Specifieke verbeterpunten – Jeugdhulp:

- **Geen vaste contactpersoon:** Cliënten missen continuïteit en ervaren bereikbaarheid als beperkt.
- **Te weinig oog voor complexe situaties:** Er is behoefte aan maatwerk en erkenning voor langdurige belasting.
- **Gebrekkige informatievoorziening over rechten en procedures** zorgt voor onzekerheid.

Specifieke positieve punten – Wmo:

- **Hulp in het huishouden** wordt breed gewaardeerd, vooral door cliënten met fysieke beperkingen.
- **Dagbesteding biedt structuur en zingeving**, en is een belangrijk onderdeel van het dagelijks ritme.
- **Waardevolle begeleiding** bij administratie, afspraken en dagelijkse structuur wordt als prettig ervaren.

Specifieke verbeterpunten – Wmo:

- Een deel van de cliënten geeft aan **geen verbeterpunten** te hebben.
- **Beperkte tijd en ondersteuning:** Aantal uren hulp wordt vaak als onvoldoende ervaren.
- **Niet-passende hulp of aanpak:** Hulp sluit soms onvoldoende aan bij emotionele of sociale behoeften.
- **Taalbarrières en gebrek aan ervaring bij hulpen** kunnen de kwaliteit van de huishoudelijke ondersteuning beïnvloeden.

Overige opmerkingen - cliënten Wmo en Jeugdhulp

Overige opmerkingen die enkele keren bij Jeugdhulp en Wmo naar voren worden gebracht:

- **Waardering voor hulp/inzet medewerkers**
Zowel bij Jeugdhulp als Wmo geven cliënten aan dankbaar te zijn voor de inzet, betrokkenheid en samenwerking van professionals.
- **Wens voor vaste contactpersoon en continuïteit**
In beide groepen komt naar voren dat cliënten het vervelend vinden om steeds met nieuwe medewerkers te maken te krijgen. Ze missen structuur en moeten telkens opnieuw hun verhaal doen.
- **Onzekerheid of onduidelijkheid over proces of communicatie**
Bij beide groepen zijn signalen van onduidelijke informatie, beperkte terugkoppeling en verwarring over wie verantwoordelijk is of waar men moet zijn.

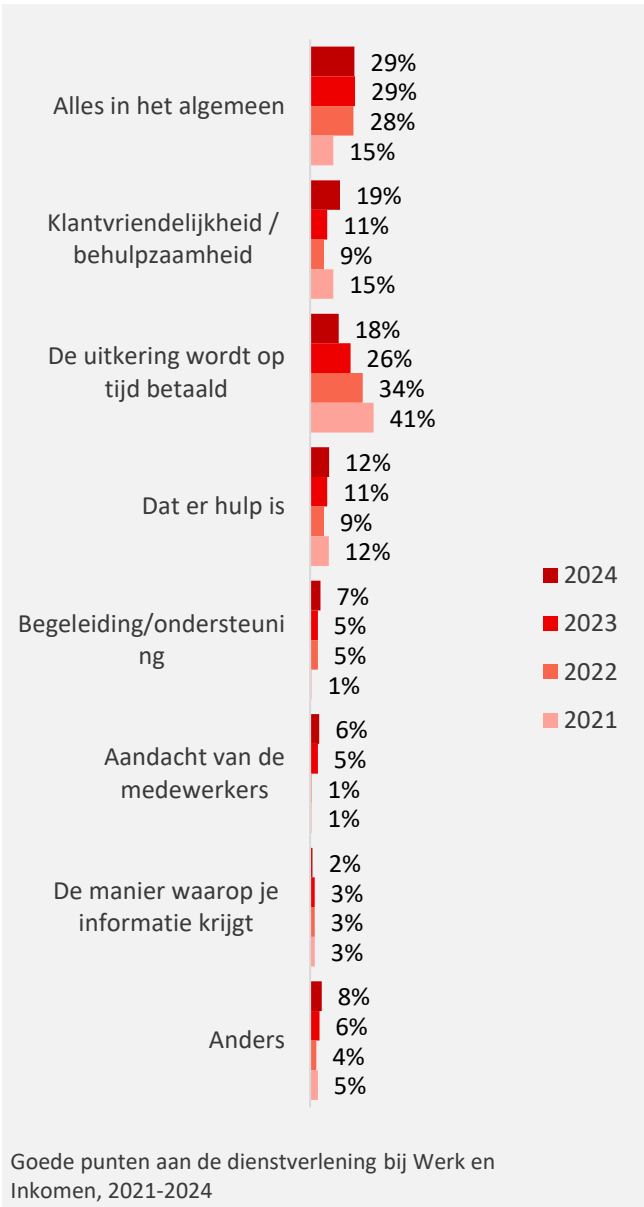
Specifieke andere opmerkingen – Jeugdhulp:

- **Zorg over kennisniveau medewerkers** (autisme, hoogbegaafdheid)
Ouders geven aan dat niet altijd passende expertise beschikbaar is.
- **Bejegening soms betuttelend**
Er wordt melding gemaakt van een te belerende of onvoldoende sensitieve benadering.
- **Langdurige wachttijden:** De doorlooptijd bij aanvragen en het starten van hulp of voorzieningen wordt als te lang ervaren.
- **Onvoldoende afstemming:** Hulp sluit niet altijd goed aan bij de hulpvraag of situatie; betere samenwerking en afstemming is gewenst.

Specifieke andere opmerkingen - Wmo:

- **Zorgen over beperkte tijd voor hulp**
Vooral bij hulp bij het huishouden wordt het aantal uren als te laag ervaren.
- **Belasting van mantelzorgers en bureaucratie**
Mantelzorg wordt als vanzelfsprekend verondersteld, met weinig erkenning voor de belasting. Ook regelwerk wordt als zwaar ervaren.
- **Algemene oproep tot behoud**
Veel cliënten benadrukken het belang van blijvende beschikbaarheid van de Wmo-voorzieningen in de toekomst.

Positieve en verbeterpunten - cliënten Werk en Inkomen



In de periode 2021 tot 2024 blijft de algemene tevredenheid over de dienstverlening bij **Werk en Inkomen** redelijk stabiel. Het aandeel cliënten dat kiest voor het antwoord ‘Alles in het algemeen’ blijft stabiel op 28%-29%. Een positieve ontwikkeling is zichtbaar in de beoordeling van de klantvriendelijkheid: dit steeg van 9% in 2022 naar 19% in 2024. Tegelijkertijd neemt de tevredenheid over de tijdige betaling van de uitkering af: waar in 2021 nog 41% dit als positief punt noemde, is dat in 2024 gedaald naar 18%.

Bij de positieve punten worden verschillende toelichtingen gegeven:

- Klantvriendelijkheid en respectvolle bejegening
- Betrouwbare en tijdige uitbetaling van uitkeringen
- Persoonlijke ondersteuning en maatwerk
- Goede ondersteuning voor anderstaligen
- De hulp om (vrijwilligers)werk of een opleiding te vinden wordt gewaardeerd

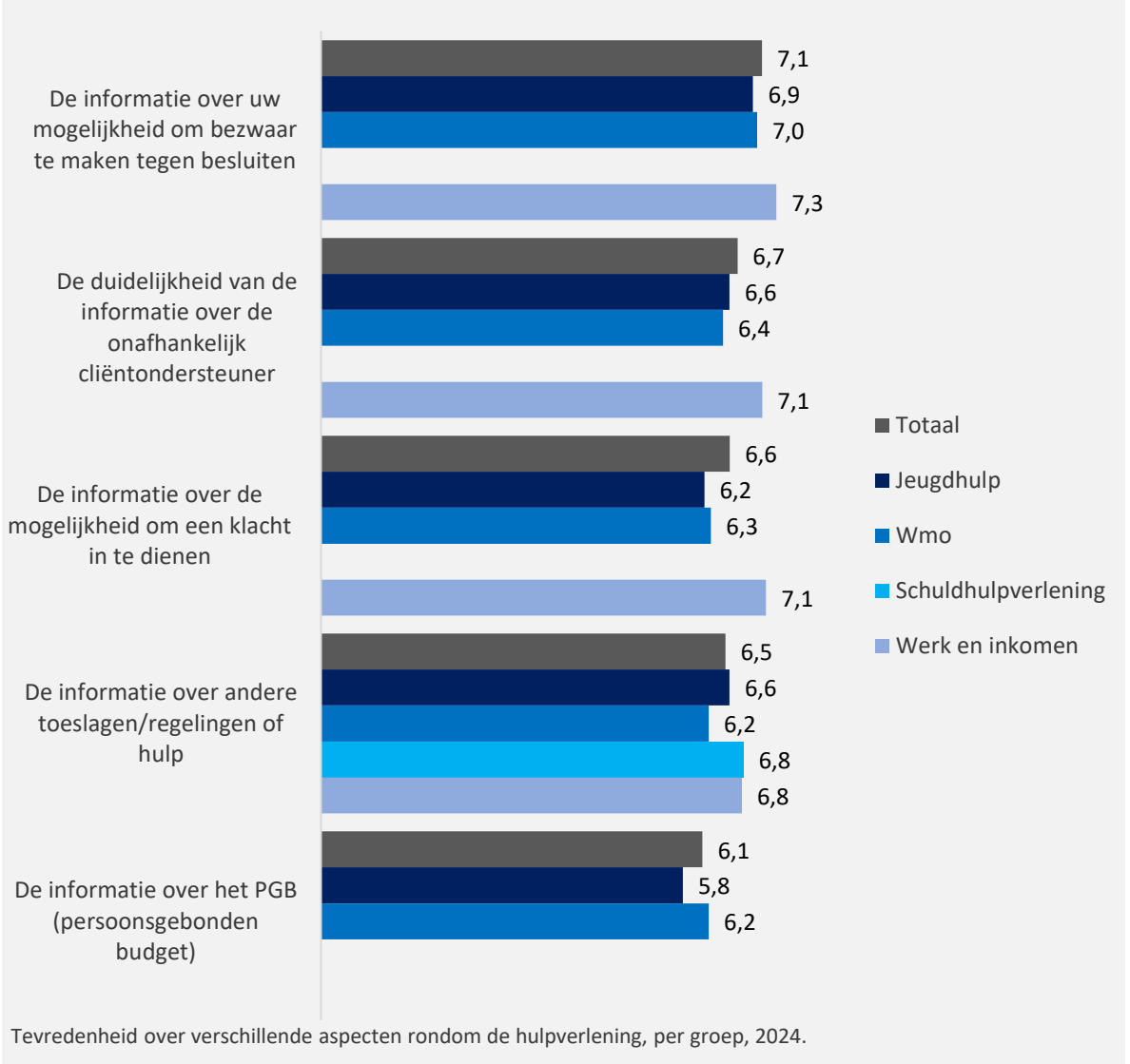
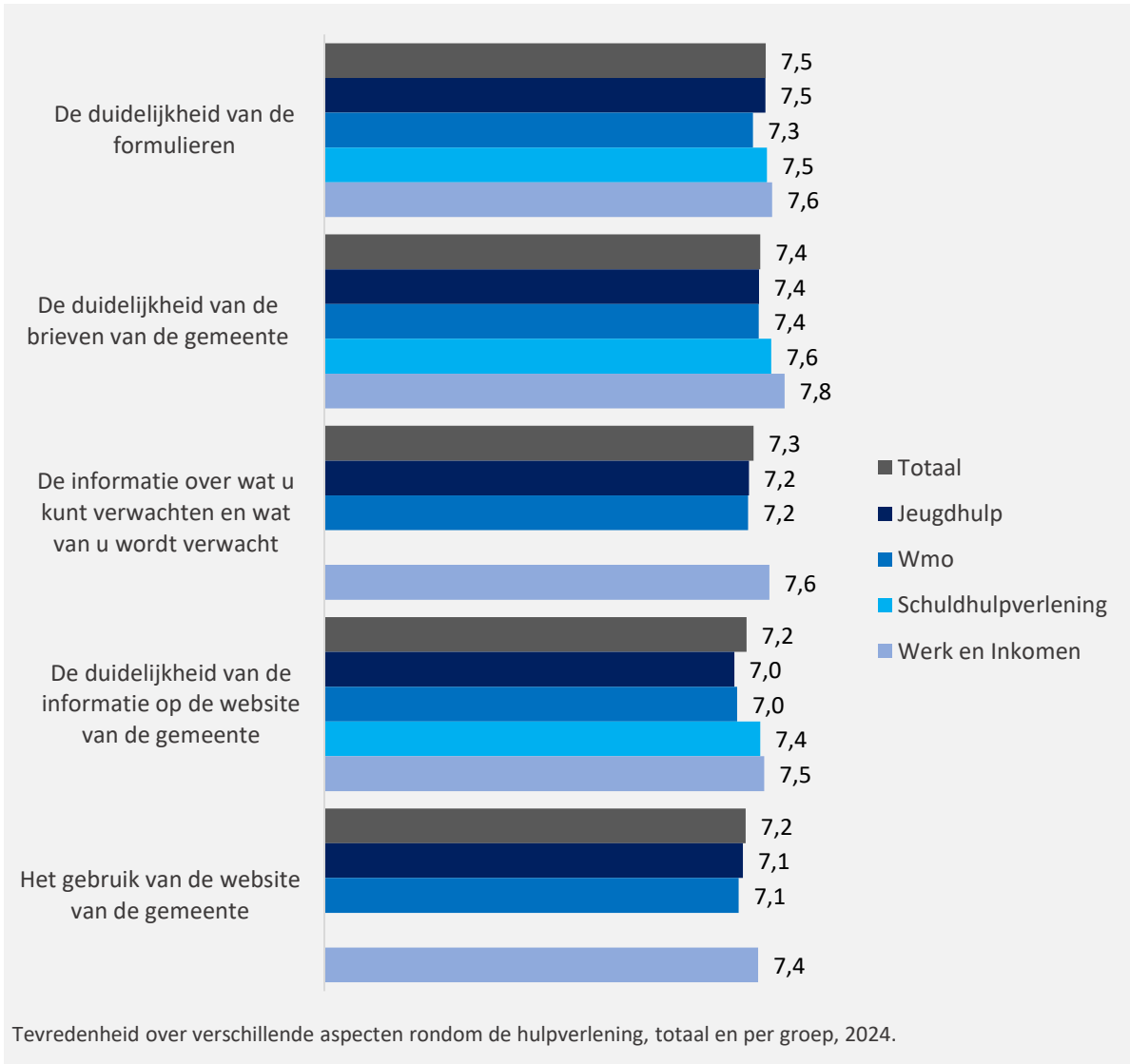
Als meest genoemde verbeterpunt in 2024 komt naar voren dat cliënten willen dat er meer rekening wordt gehouden met hun persoonlijke situatie (23%). Ook noemen veel cliënten uiteenlopende andere wensen en ervaringen (22%).

Bij de verbeterpunten worden verschillende toelichtingen gegeven:

- Behoeft aan vaste en deskundige contactpersonen
- Telefonische bereikbaarheid is niet op orde
- Onvoldoende maatwerk, meer begrip voor persoonlijke situatie
- Behoeft aan duidelijke informatie, ook voor cliënten die niet digitaal vaardig zijn of een taalbarrière hebben
- Administratieve en financiële knelpunten zoals vertragingen bij de uitbetaling of communicatie over financiële zaken

Informatievoorziening

Informatievoorziening (rapportcijfer)



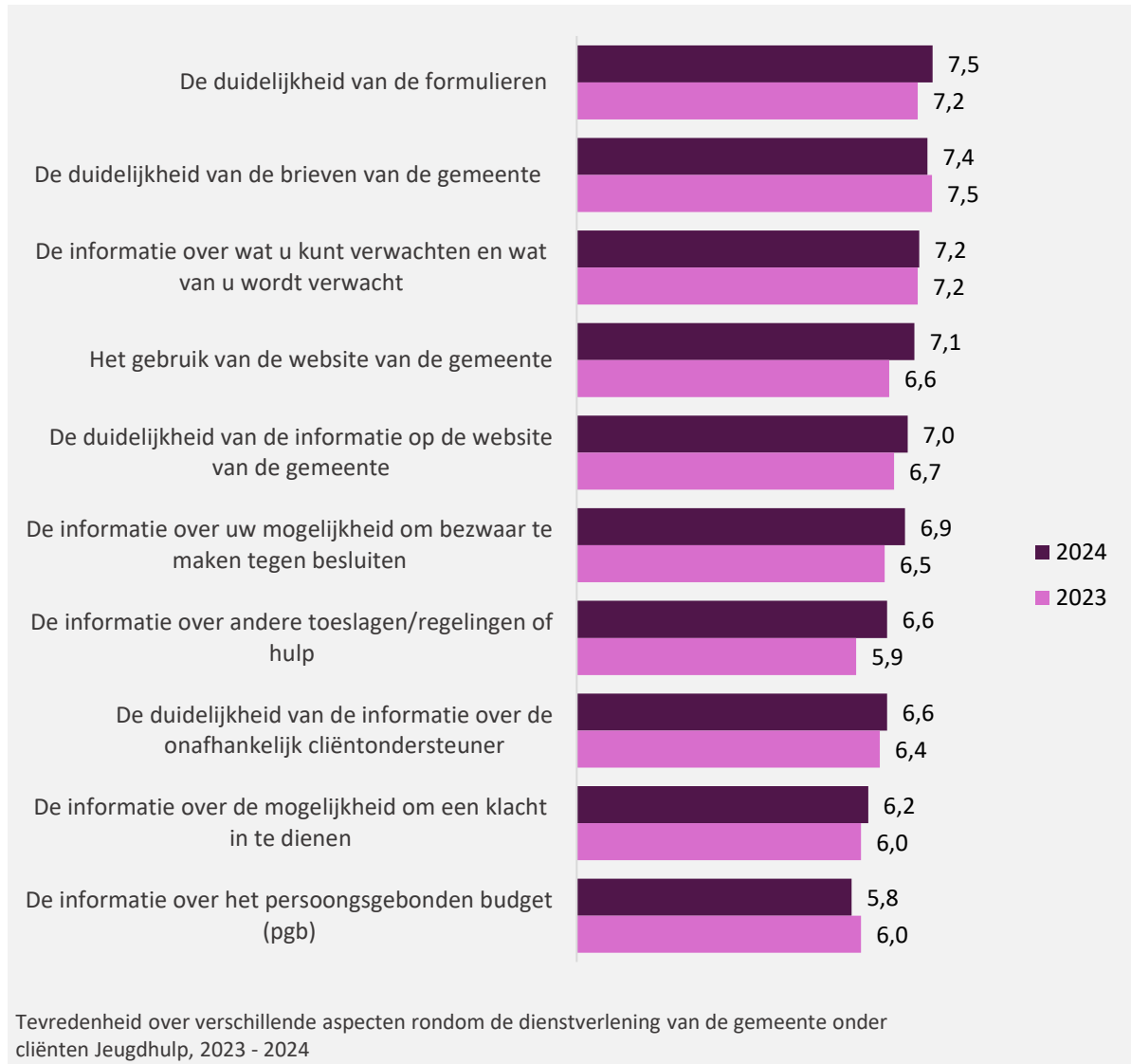
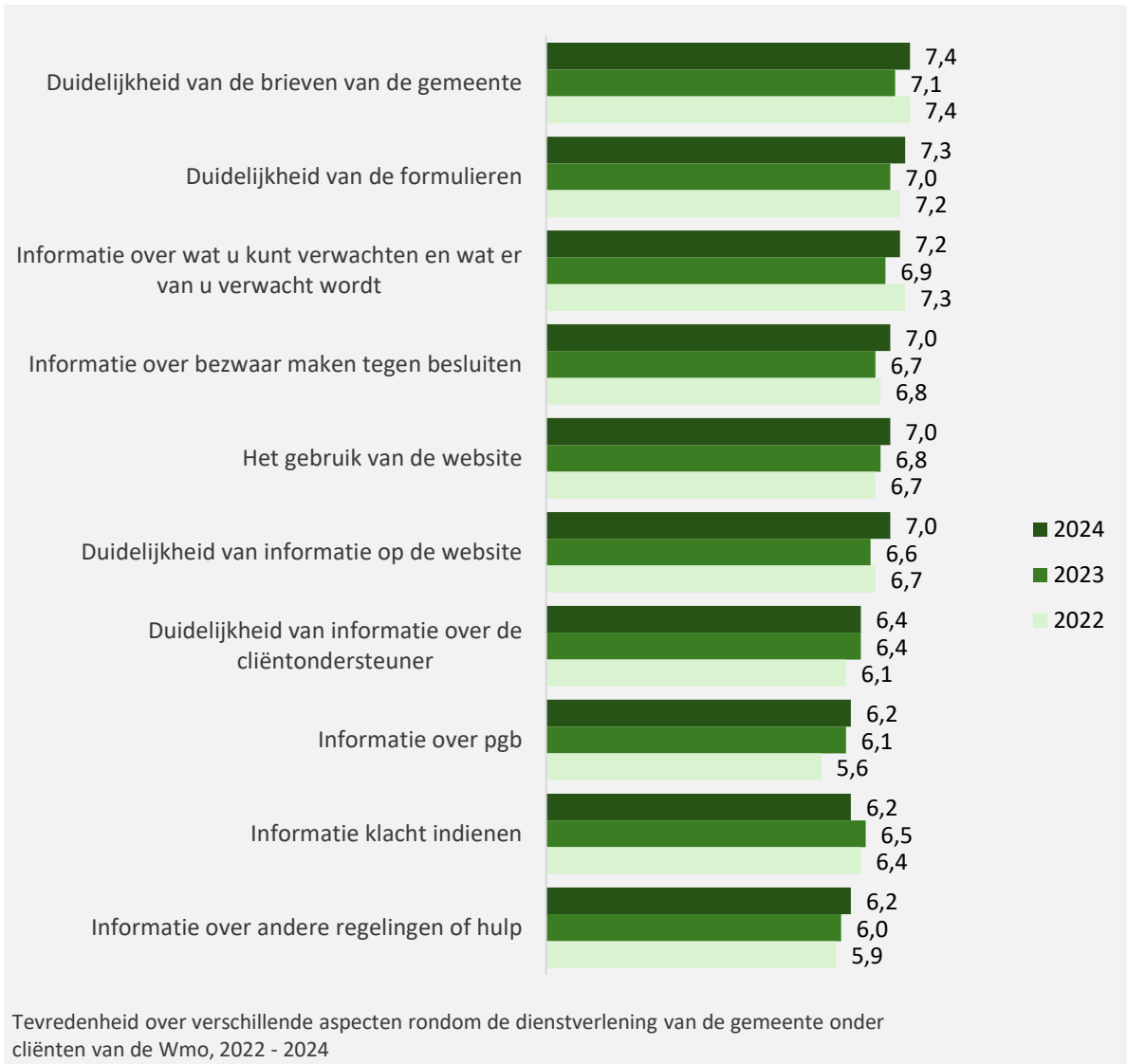
Informatievoorziening (rapportcijfer)

Over het algemeen zijn inwoners van Gouda redelijk tevreden over de informatie die zij krijgen over hulp en dienstverlening van de gemeente. Vooral de formulieren (gemiddeld een 7,5) en de brieven (7,4) worden goed beoordeeld.

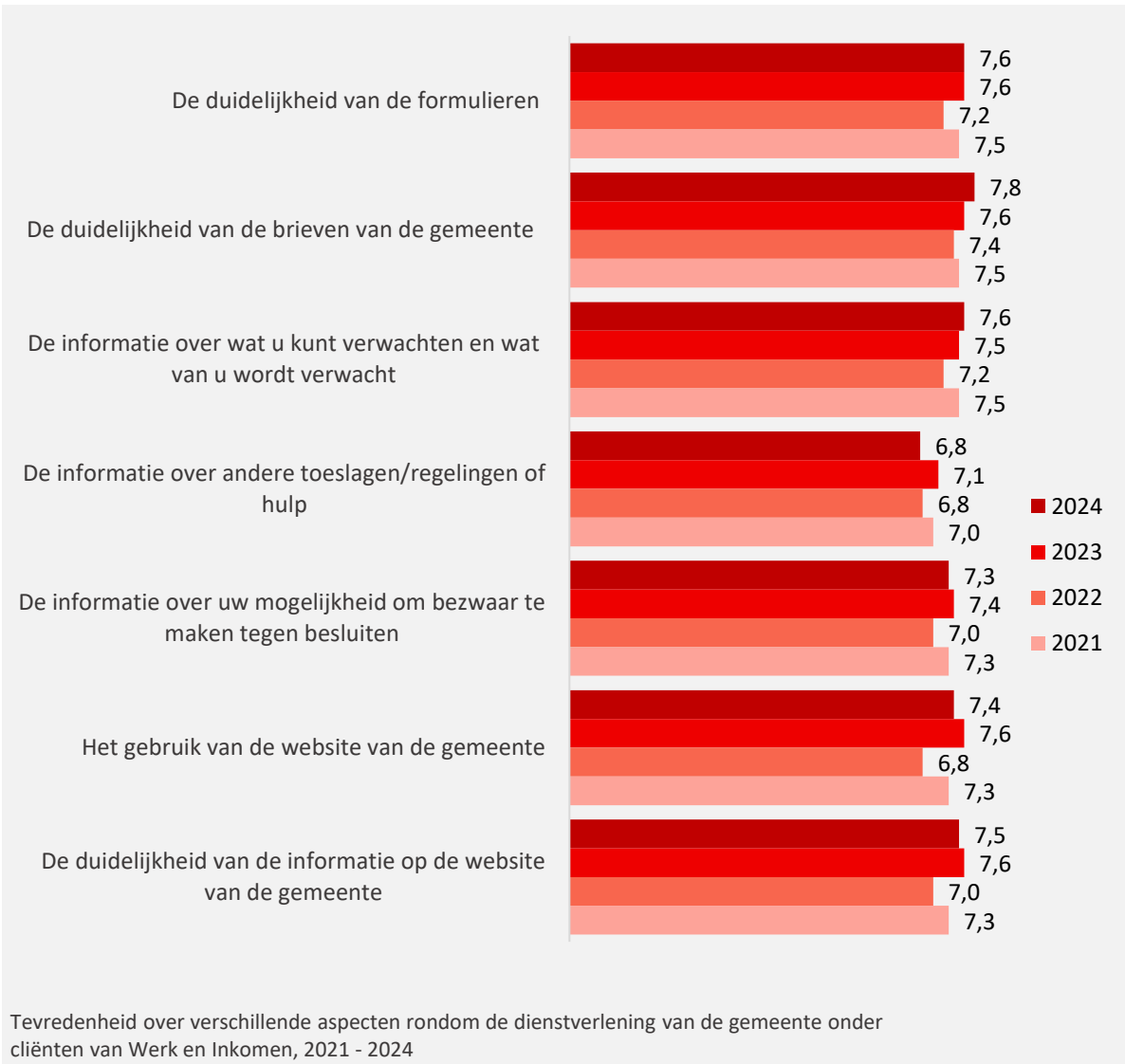
Op andere onderdelen is de tevredenheid wat lager. Zo zijn mensen minder positief over de informatie over het persoonsgebonden budget (6,1), andere regelingen of hulp (6,5), de mogelijkheden om een klacht in te dienen (6,6) en over de uitleg over de onafhankelijke cliëntondersteuner (6,7).

Cliënten binnen **Werk en Inkomen** geven gemiddeld iets hogere cijfers over de verschillende aspecten van informatie en dienstverlening dan andere groepen.

Informatievoorziening (rapportcijfer) – cliënten Wmo en Jeugdhulp



Informatievoorziening (rapportcijfer) – cliënten Werk en Inkomen



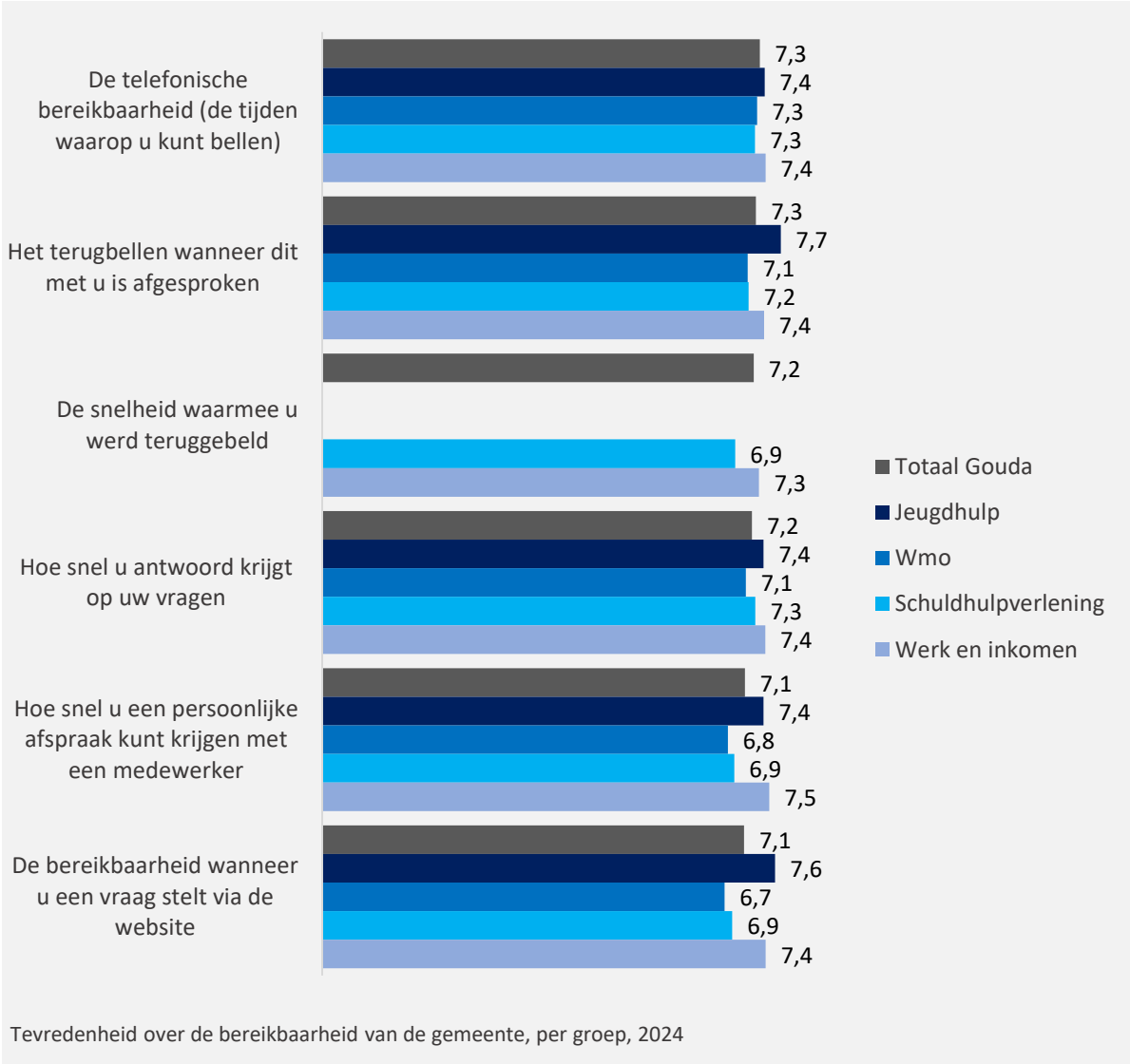
Bij de **Wmo** zijn de beoordelingen op meerdere onderdelen positief ontwikkeld. Zo is de duidelijkheid van de informatie op de website toegenomen van 6,6 naar 7,0, de duidelijkheid van brieven van 7,1 naar 7,4, en die van formulieren van 7,0 naar 7,3. Alleen de informatie over het indienen van klachten laat een daling zien: van 6,5 in 2023 naar 6,2 in 2024.

Binnen **Jeugdhulp** is eveneens sprake van een positieve ontwikkeling. De grootste toename is te zien bij de informatie over toeslagen en regelingen (van 5,9 naar 6,6). Ook het gebruik van de website (van 6,6 naar 7,1) en de informatie over bezwaarprocedures (van 6,5 naar 6,9) worden beter beoordeeld. De scores voor formulieren (van 7,2 naar 7,5) en de informatie op de website (van 6,7 naar 7,0) zijn elk met 0,3 punt gestegen.

Bij **Werk en Inkomen** is vooral sprake van lichte schommelingen. Zo valt onder andere de stijging in de duidelijkheid van brieven op: van 7,4 in 2022 naar 7,8 in 2024. De waardering voor informatie over toeslagen en hulp steeg tijdelijk in 2023 (van 6,8 naar 7,1), maar daalde in 2024 naar het niveau van 2022 (6,8).

Bereikbaarheid

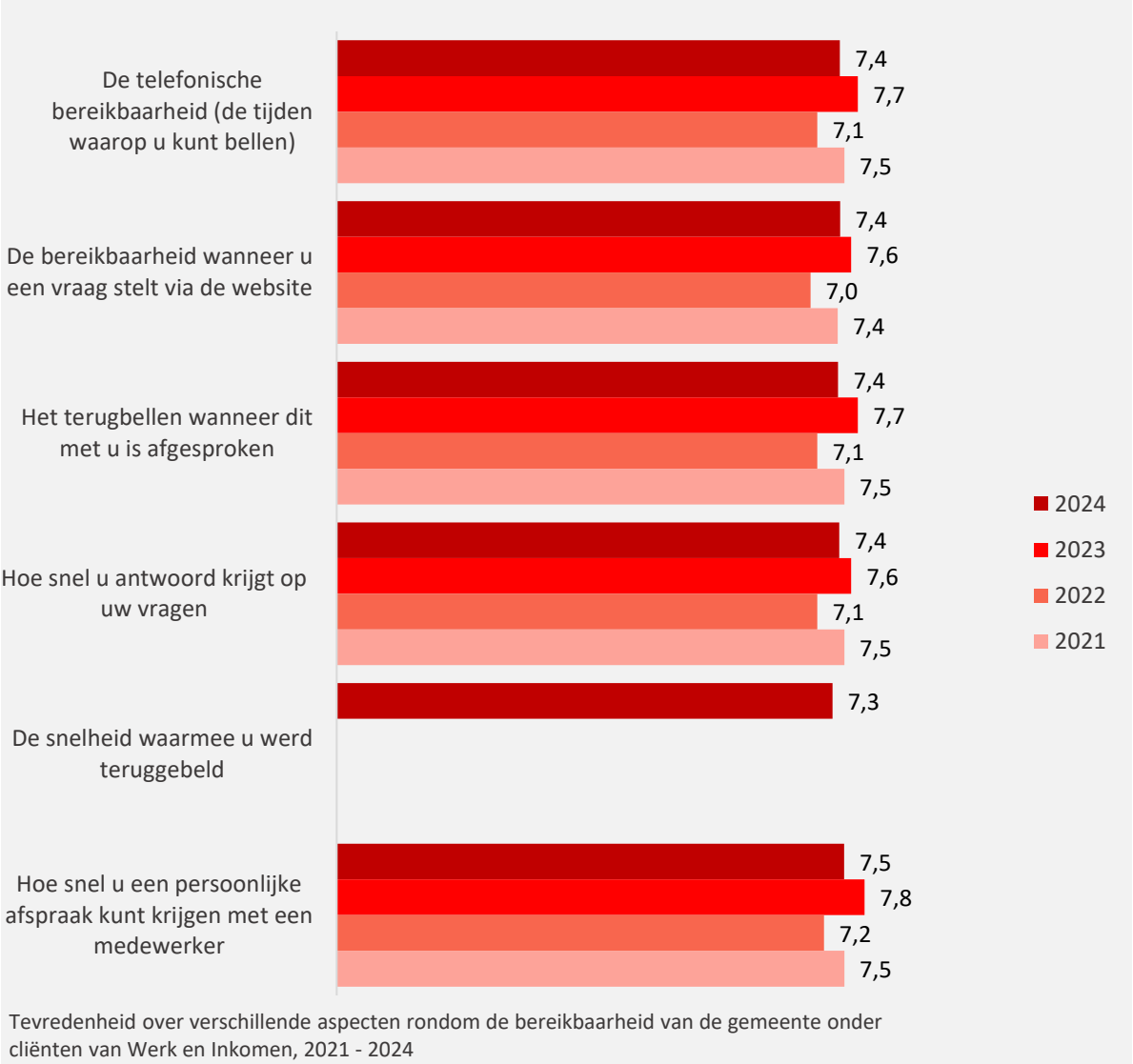
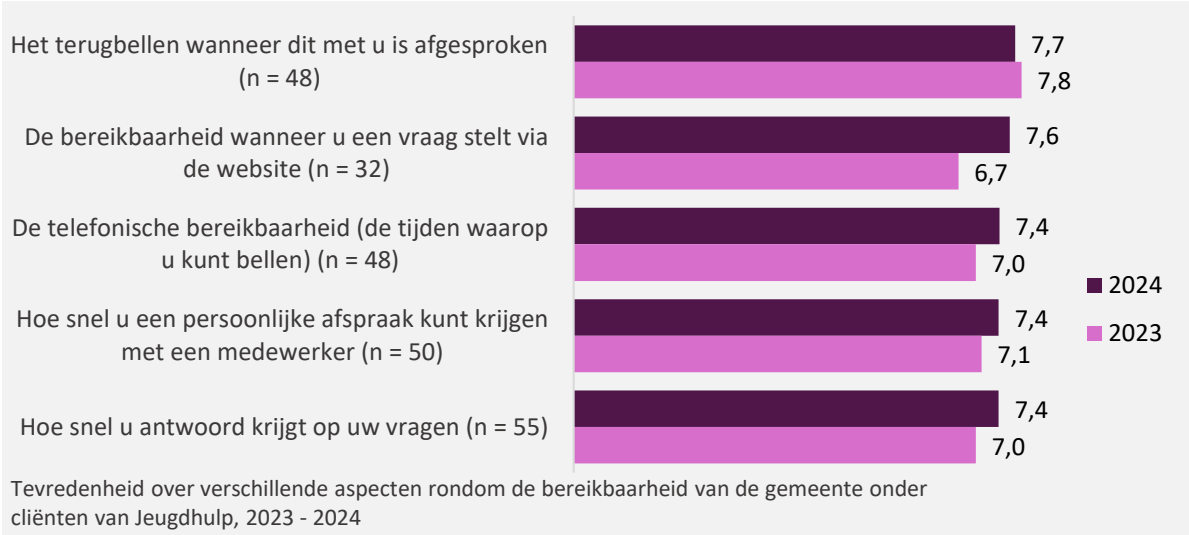
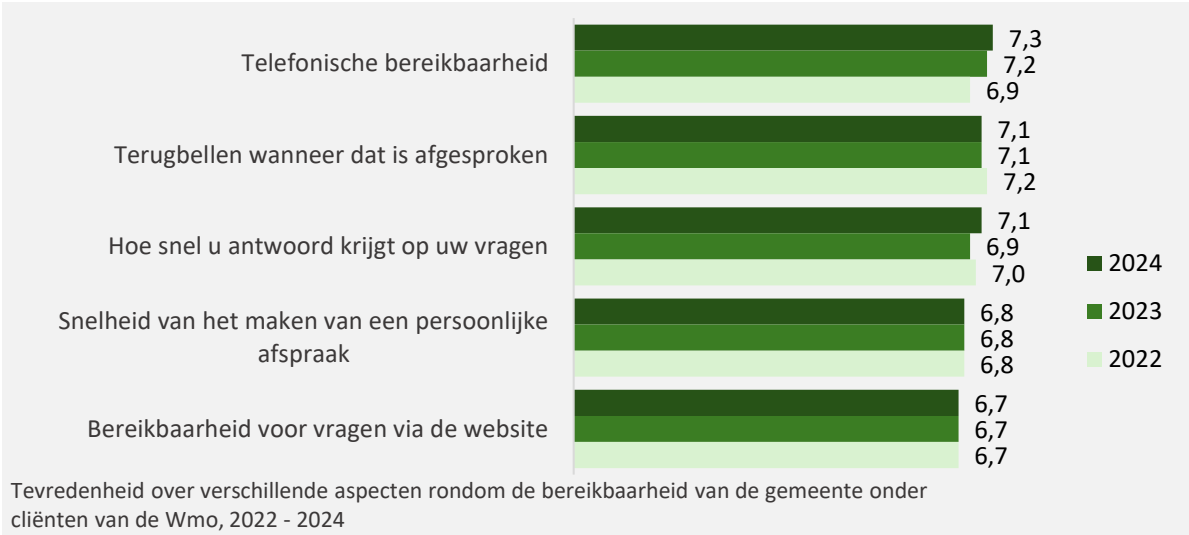
Bereikbaarheid



Cliënten beoordelen de bereikbaarheid van de gemeente Gouda over het algemeen positief. De rapportcijfers per aspect liggen gemiddeld rond of iets boven de 7, wat duidt op een voldoende tot goed niveau van tevredenheid. De verschillende vormen van contact worden ongeveer even goed beoordeeld. De telefonische bereikbaarheid en de snelheid waarmee men werd teruggebeld wordt als beste beoordeeld (beide 7,3).

Cliënten van **Jeugdhulp** zijn het meest tevreden over de bereikbaarheid, met consistente scores tussen de 7,4 en 7,7 op vrijwel alle onderdelen. Ook **Werk en Inkomen** scoort bovengemiddeld, met metingen tussen de 7,3 en 7,5. De **Wmo** laat een gemengd beeld zien, met name op het gebied van digitale bereikbaarheid en het snel krijgen van antwoorden. **Schuldhelpverlening** scoort minder positief als het gaat om de snelheid van terugbellen, hoe snel men een persoonlijke afspraak kan maken en de bereikbaarheid via de website.

Bereikbaarheid over de jaren heen – cliënten Wmo, Jeugdhulp en Werk en Inkomen



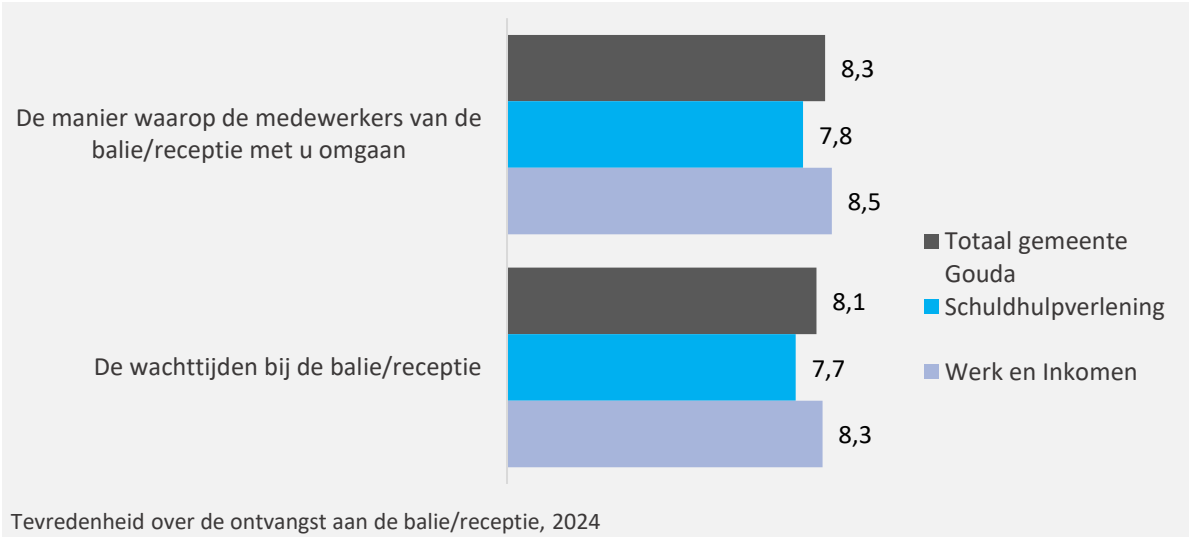
Bereikbaarheid over de jaren heen – cliënten Wmo, Jeugdhulp en Werk en Inkomen

Wanneer gekeken wordt naar de ontwikkeling van de tevredenheid over de bereikbaarheid in de tijd, is een lichte maar consistente verbetering zichtbaar over meerdere jaren. Bij de **Wmo** zijn de scores tussen 2022 en 2024 nagenoeg stabiel, maar met enkele kleine stijgingen. Zo is de telefonische bereikbaarheid gestegen van 6,9 in 2023 naar 7,3 in 2024. Andere onderdelen blijven constant rond de 6,7 à 7,1.

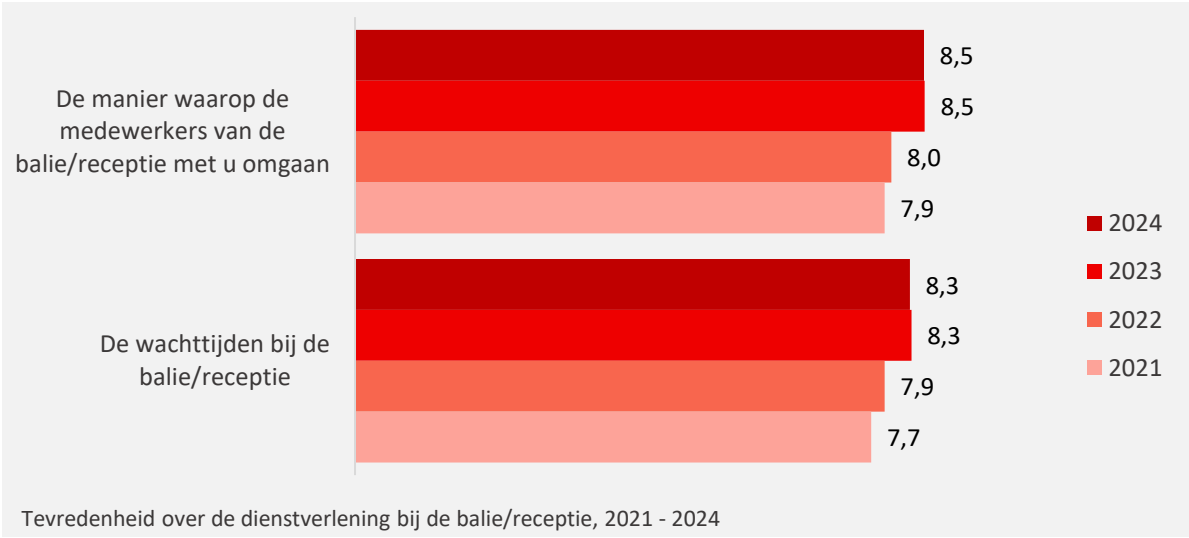
Voor **Jeugdhulp** is de stijging in tevredenheid duidelijker zichtbaar, met name bij de bereikbaarheid via de website (van 6,7 in 2023 naar 7,6 in 2024), de telefonische bereikbaarheid (van 7,0 naar 7,4) en het krijgen van antwoord op vragen (eveneens van 7,0 naar 7,4).

Bij **Werk en Inkomen** is sprake van een wisselend beeld over de jaren. In 2022 zien we een duidelijke daling op meerdere aspecten van bereikbaarheid ten opzichte van 2021. In 2023 is er een herstel zichtbaar, met verbeterde scores op onder andere telefonische bereikbaarheid en snelheid van reageren. In 2024 dalen de scores weer licht, maar blijven ze op de meeste onderdelen met scores tussen de 7,3 en 7,5 wel boven het niveau van 2022.

Dienstverlening bij balie/receptie – cliënten Schuldhelpverlening en Werk en Inkomen



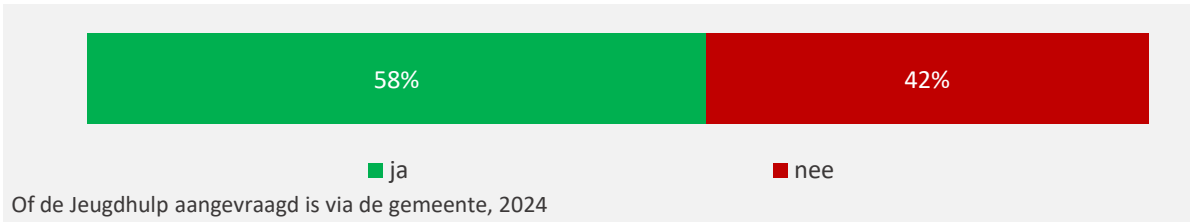
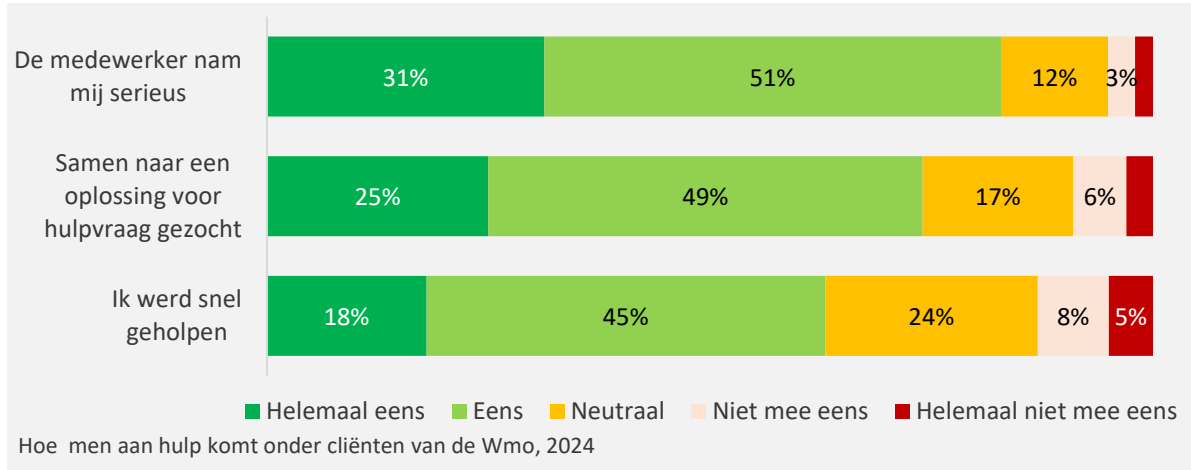
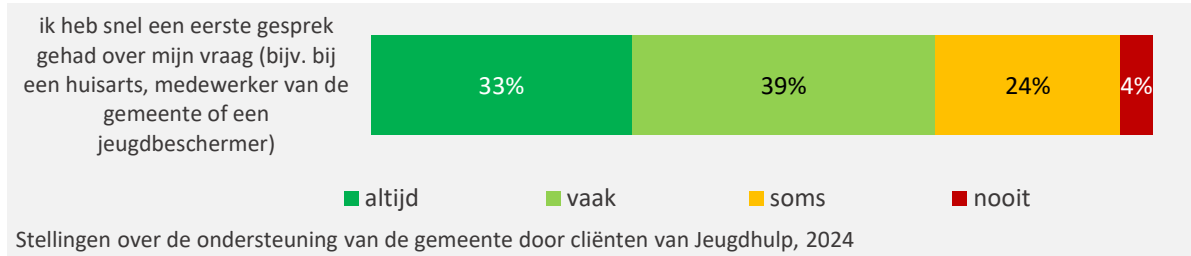
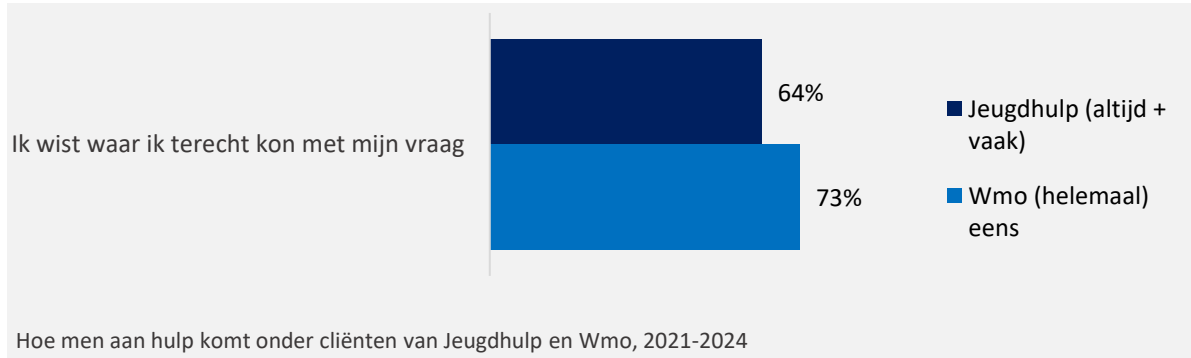
Cliënten zijn in 2024 zeer tevreden over de dienstverlening aan de balie of receptie. De manier waarop medewerkers met hen omgaan wordt gewaardeerd met een 8,3. Ook over de wachttijden is men positief: dit aspect krijgt gemiddeld een 8,1.



Vergeleken met voorgaande jaren laat dit een positieve en stabiele ontwikkeling zien. De omgang door medewerkers scoorde in 2023 eveneens een 8,5, maar lag in 2022 nog op 8,0 en in 2021 op 7,9. Ook de waardering voor de wachttijden is toegenomen: van 7,7 in 2021 naar 7,9 in 2022 en sinds 2023 stabiel op 8,3.

Aanvraag van de hulp

Aanvraag voor hulp - cliënten Wmo en Jeugdhulp

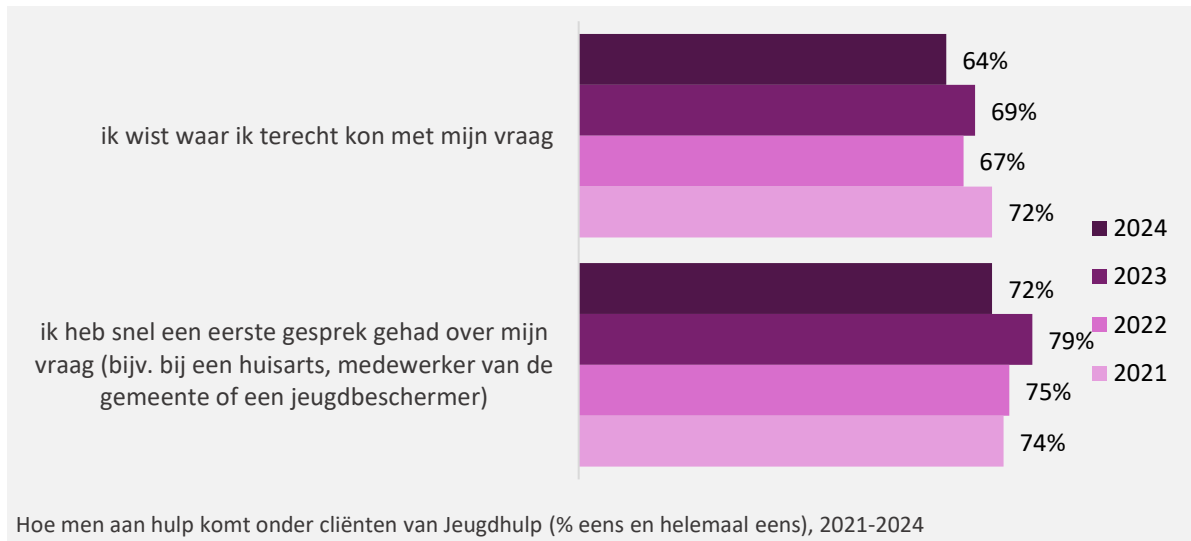
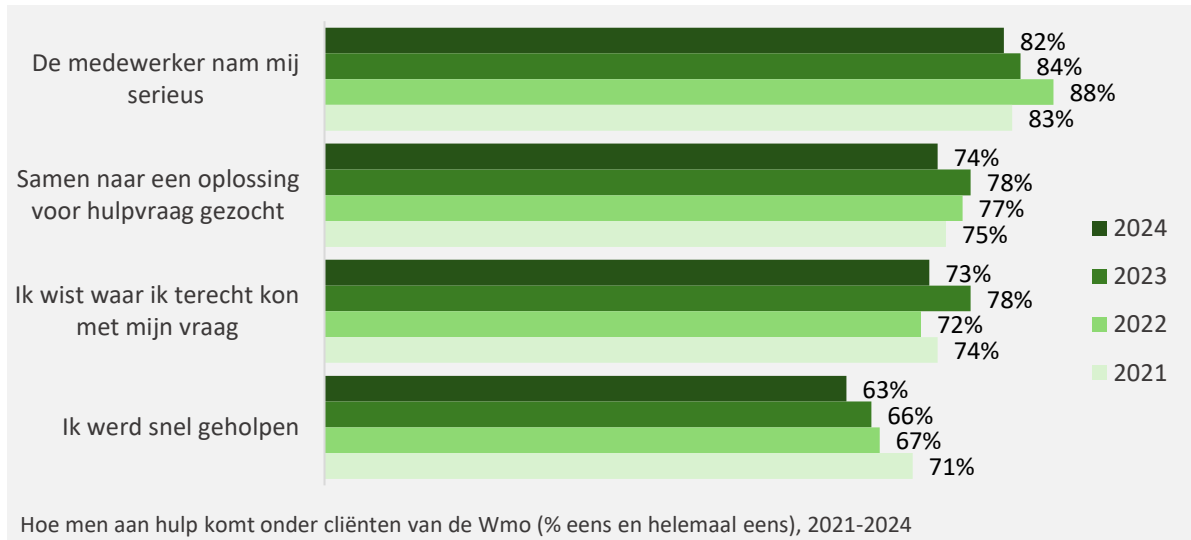


Zes tot zeven op de tien cliënten van zowel **Jeugdhulp** als **Wmo** geven aan dat ze wisten waar ze met hun vraag terecht konden (64% bij **Jeugdhulp**, 73% bij **Wmo**). Door het verschil in antwoordcategorieën tussen beide groepen is een directe vergelijking echter niet mogelijk.

Bij **Jeugdhulp** had 72% van de cliënten snel een eerste gesprek over hun vraag, bijvoorbeeld met een huisarts, medewerker van de gemeente of jeugdbeschermer. Onder **Wmo-cliénten** geeft 63% aan dat zij snel zijn geholpen. Het merendeel van de **Wmo-cliénten** voelt zich serieus genomen door de gemeentemedewerker (82%) en ervaart dat er actief wordt meegedacht over oplossingen (74%).

In 2024 is **Jeugdhulp** in 58% van de gevallen via de gemeente aangevraagd. Tegelijkertijd geeft 42% aan dat dit niet het geval was. Veel cliënten vragen hulp aan via andere routes dan de gemeente - onder andere via gecertificeerde instellingen zoals jeugdbescherming en deels ook via huisartsen, scholen of rechtstreeks bij aanbieders.

Aanvraag voor hulp in de tijd – cliënten Wmo en Jeugdhulp

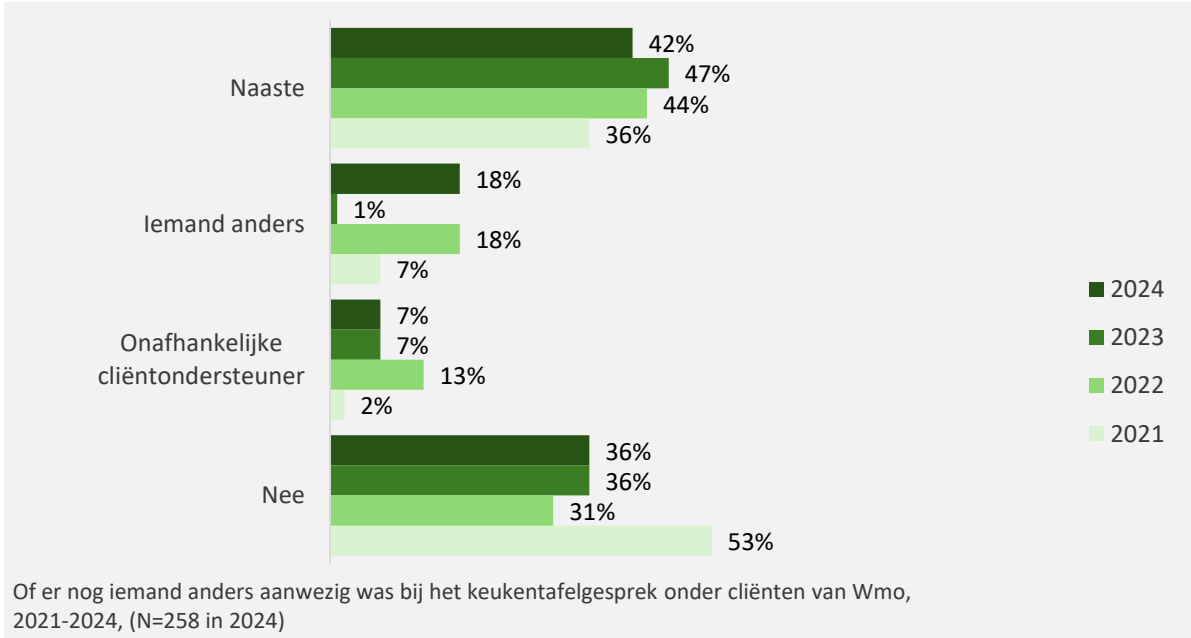
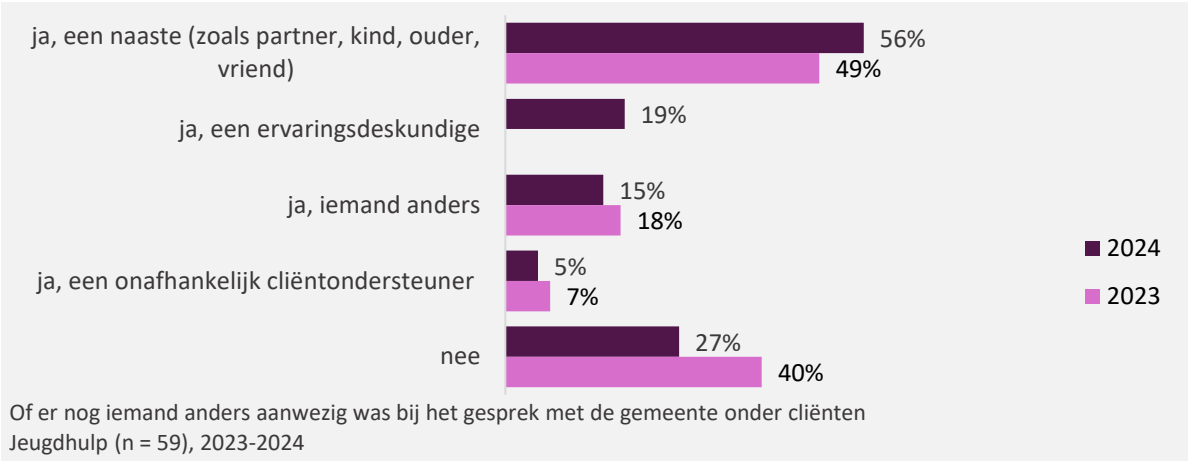
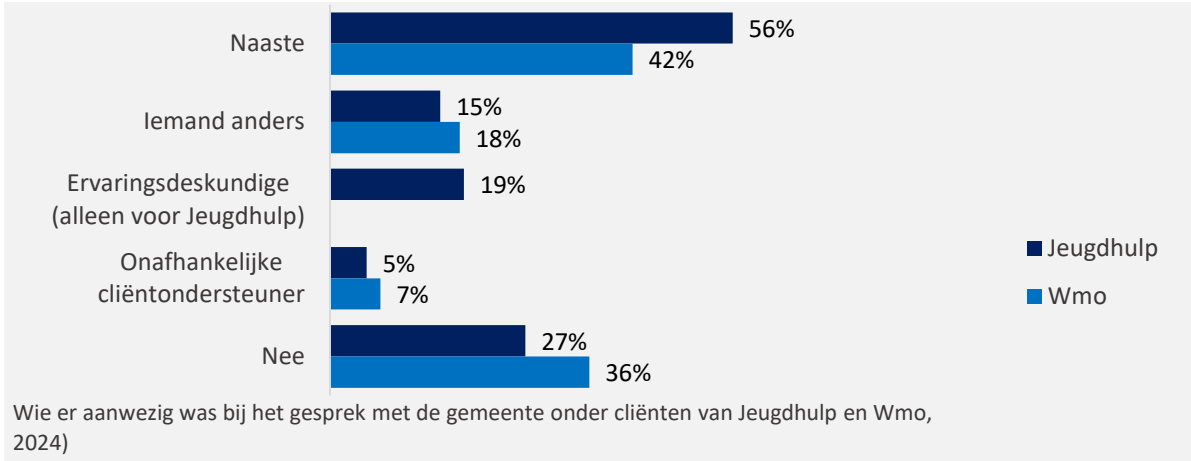


De waardering voor hoe men bij de **Wmo** aan hulp komt is in 2024 op enkele punten licht gedaald ten opzichte van eerdere jaren. Zo voelt 82% zich serieus genomen door de medewerker van de gemeente – nog steeds hoog, maar iets lager dan in 2023 (84%) en 2022 (88%). Ook het aandeel cliënten dat aangeeft samen met de gemeente naar een oplossing te hebben gezocht daalde van 78% naar 74%.

De duidelijkheid over waar men terecht kan met een hulpvraag is gedaald van 78% naar 73%. De grootste daling zit in de ervaren snelheid van hulp: van 71% in 2021 naar 63% in 2024, via tussenstappen van 67% (2022) en 66% (2023).

Ook bij **Jeugdhulp** zijn de uitkomsten in 2024 iets minder positief dan in 2023. Zo is het aandeel cliënten dat wist waar het terechtkon met een hulpvraag afgenomen van 69% naar 64%. Ook het percentage dat aangaf snel een eerste gesprek te hebben gehad (bijvoorbeeld met een huisarts, gemeentemedewerker of jeugdbeschermer) daalde van 79% naar 72%. Deze cijfers liggen wel in lijn met 2021 en 2022, en lijken dus eerder een terugkeer naar het eerdere niveau dan een structurele verslechtering.

Gesprek met de gemeente – Wmo en Jeugdhulp



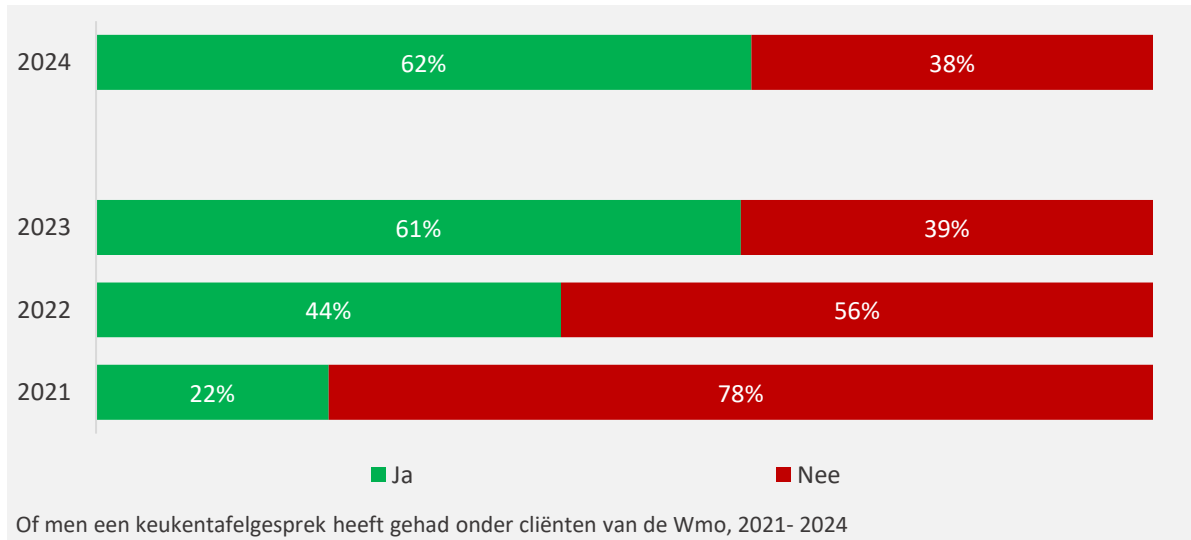
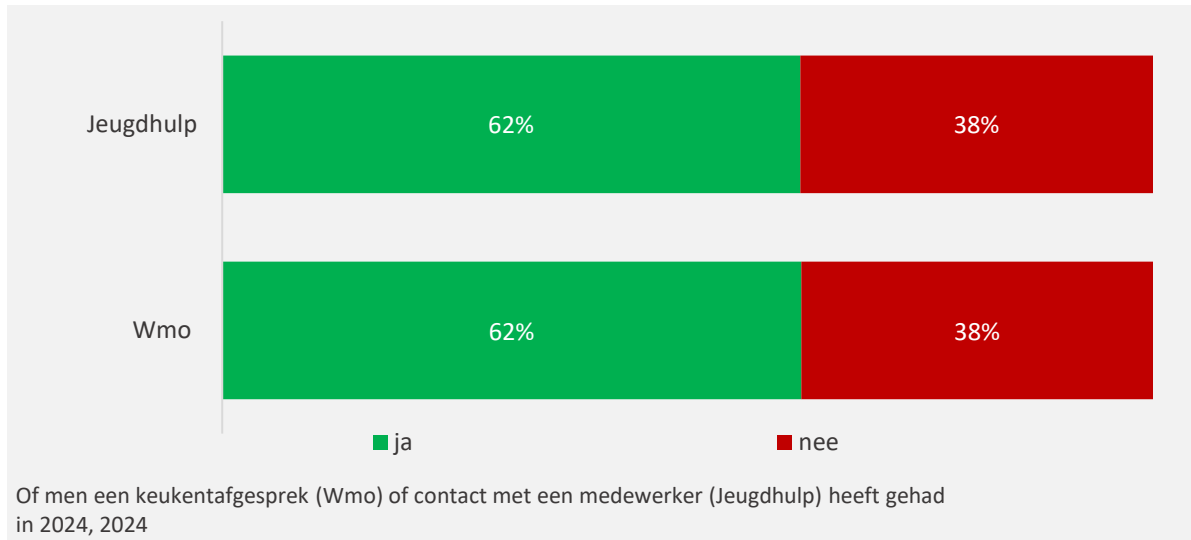
Aanwezigheid bij het keukentafel gesprek – Wmo

Bij cliënten van de **Wmo** had 42% in 2024 een naaste bij het gesprek met de gemeente. Dit aandeel is vergelijkbaar met voorgaande jaren. Ook het aandeel cliënten dat alleen bij het gesprek was, bleef stabiel op 36%. Een klein deel had iemand anders (18%) of een onafhankelijke cliëntondersteuner (7%) bij zich. Ook deze percentages zijn nauwelijks veranderd ten opzichte van eerdere jaren.

Aanwezigheid bij het gesprek – Jeugdhulp (roze, rechtsboven)

Bij **Jeugdhulp** had in 2024 maar liefst 56% van de cliënten een naaste bij het gesprek. Daarnaast was bij één op de vijf gesprekken (19%) een ervaringsdeskundige aanwezig. In 27% van de gevallen was de cliënt alleen bij het gesprek, iets lager dan in 2023 (40%). De inzet van een onafhankelijke cliëntondersteuner blijft beperkt (5% in 2024).

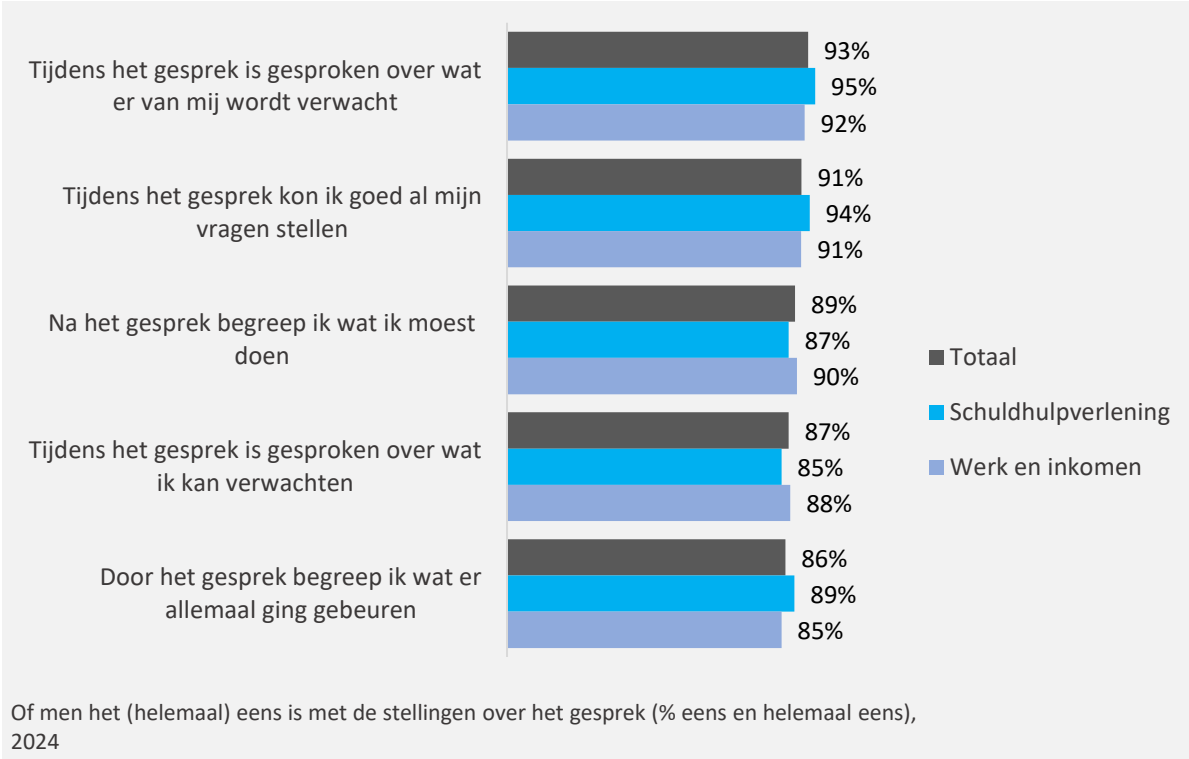
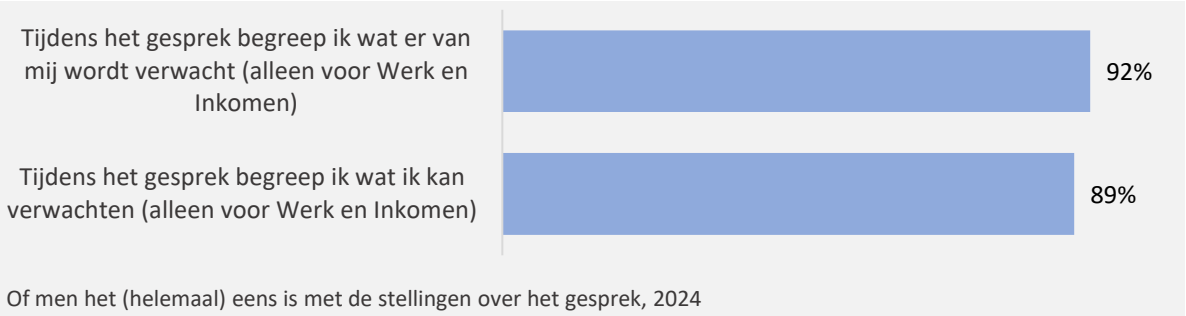
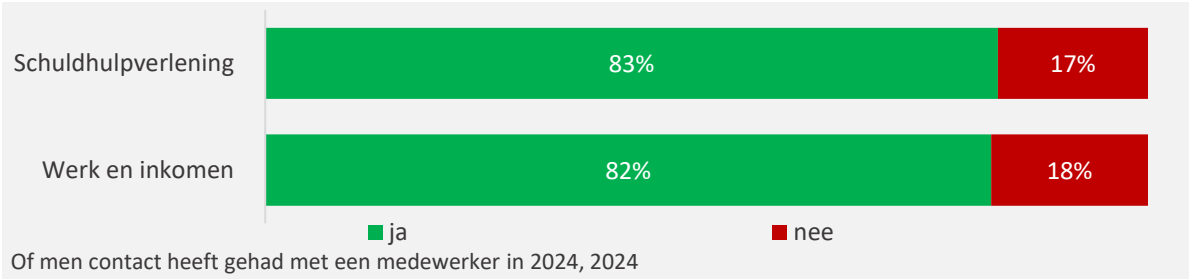
Aanvraag voor hulp: contact met de gemeente of keukentafelgesprek – cliënten Wmo en Jeugdhulp



Iets meer dan zes op de tien cliënten van **Jeugdhulp** en **Wmo** hebben een keukentafelgesprek gehad of een gesprek met de gemeente in 2024 (beide 62%).

Het aandeel van de **Wmo-clients** dat een keukentafelgesprek heeft gehad in 2024 is vergelijkbaar met 2023 (61%), maar hoger dan in 2022 (44%) en 2021 (22%).

Het gesprek met de gemeente – cliënten Schuldhulpverlening en Werk en Inkomen

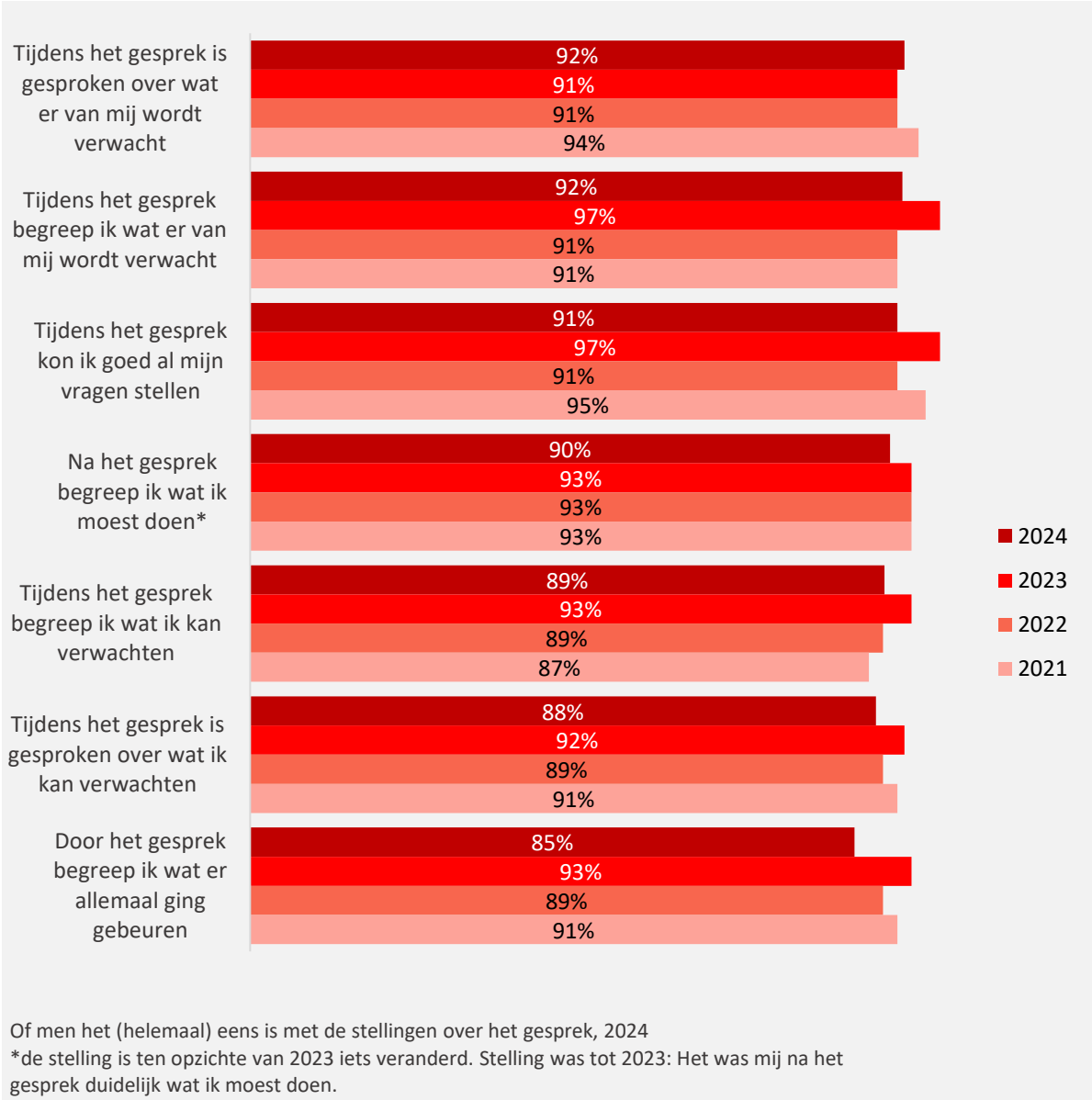


In 2024 heeft het overgrote deel van de cliënten van zowel **Schuldhulpverlening** (83%) als **Werk en Inkomen** (82%) een gesprek gehad met een medewerker. Binnen de groep **Werk en Inkomen** heeft bovendien 43% een uitkering aangevraagd.

De ervaringen met deze gesprekken zijn zeer positief. Zo geeft 93% van de cliënten aan dat tijdens het gesprek duidelijk is besproken wat er van hen werd verwacht. Ook zegt 91% dat zij al hun vragen konden stellen, en 89% begreep na afloop wat zij moesten doen. Verder vindt 87% dat besproken is wat zij konden verwachten, en 86% dat duidelijk werd wat er zou gaan gebeuren.

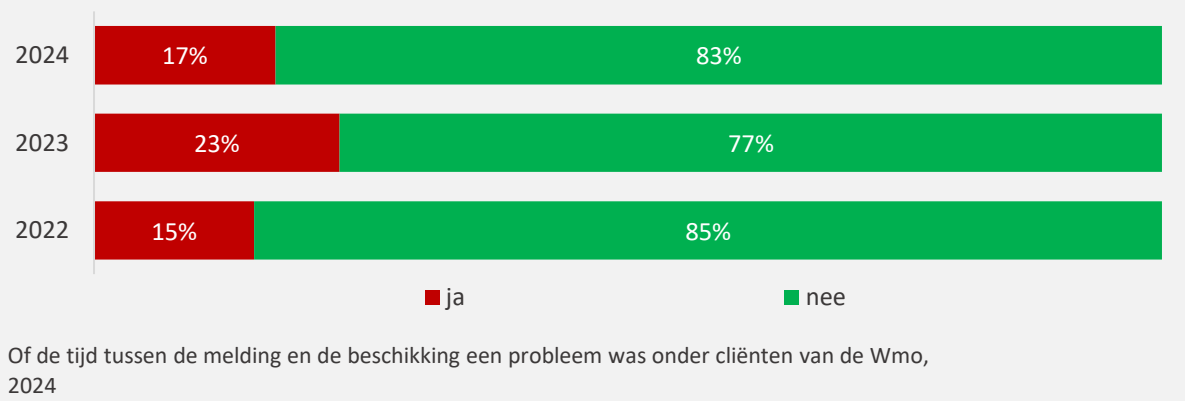
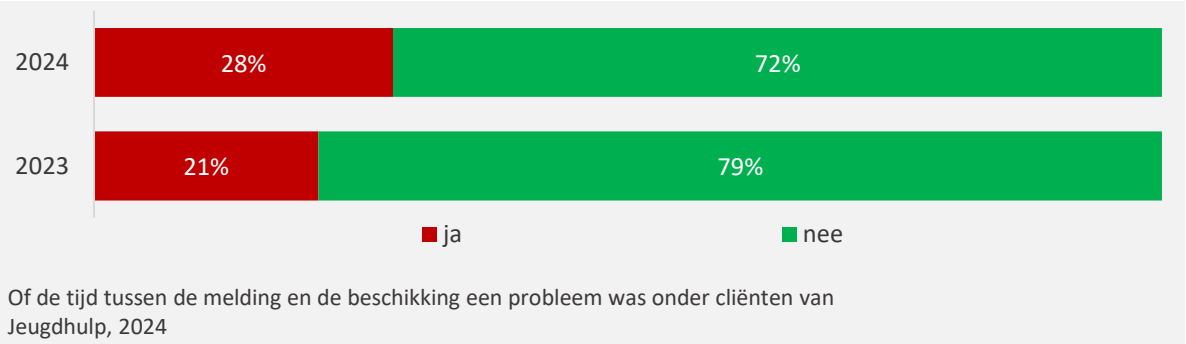
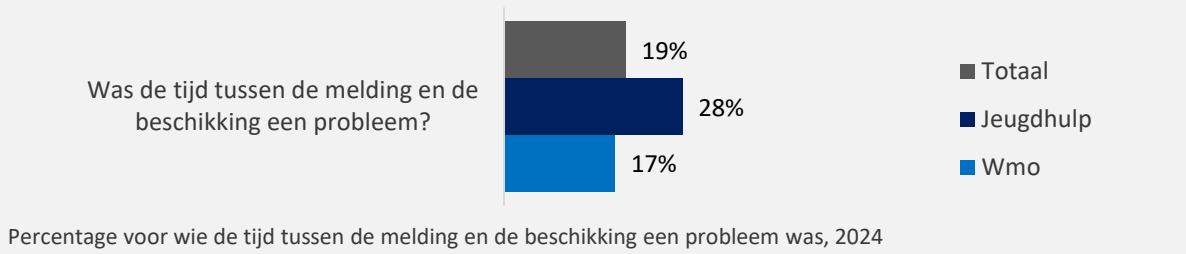
Voor cliënten van **Werk en Inkomen** zijn daarnaast twee aanvullende stellingen voorgelegd. Ook hier zijn de scores hoog: 92% begrijpt wat er van hen werd verwacht, en 89% weet na het gesprek wat zij kunnen verwachten van de gemeente.

Het gesprek met de gemeente in de tijd – cliënten Werk en Inkomen



In vergelijking met voorgaande jaren zijn cliënten van **Werk en Inkomen** in 2024 iets minder positief over het gesprek met de gemeente. Zo is het aandeel dat zegt te begrijpen wat er ging gebeuren gedaald van 93% in 2023 naar 85% in 2024. Ook het gevoel voldoende ruimte te hebben gehad om vragen te stellen nam iets af (van 97% naar 91%), evenals de duidelijkheid over wat van cliënten werd verwacht (van 97% naar 92%). Ondanks deze lichte dalingen blijft het algemene oordeel overwegend positief en vergelijkbaar met eerdere jaren: op alle onderdelen ligt de tevredenheid nog steeds ruim boven de 85%.

Tijd tussen de melding en de beschikking – cliënten Wmo en Jeugdhulp



In 2024 geeft 19% van de cliënten aan dat de tijd tussen melding en beschikking een probleem was. Bij **Jeugdhulp** ligt dit hoger (28%) dan bij de **Wmo** (17%). Ten opzichte van 2023 is dit aandeel bij **Jeugdhulp** toegenomen (van 21% naar 28%), bij de **Wmo** juist gedaald (van 23% naar 17%).

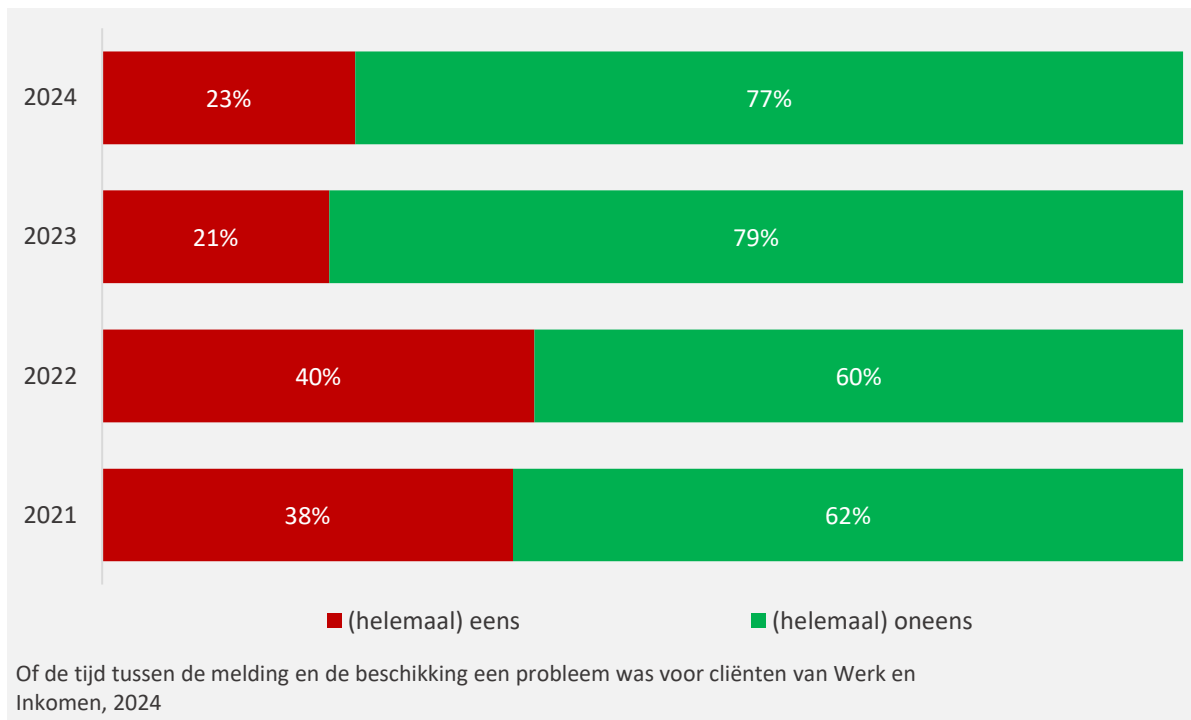
Jeugdhulp

Een deel van de cliënten van Jeugdhulp ervaart dat het traject van aanvraag tot beschikking lang duurt - soms tot een half jaar of langer. Dit is vooral belastend in situaties waarin snel hulp nodig is, zoals bij acute problemen of verlengingsverzoeken. Door de lange wachttijd kan hulp tijdelijk stilvallen, wat leidt tot onzekerheid over het vervolg en extra belasting voor het gezin. Ouders noemen bijvoorbeeld onduidelijkheid over wanneer hulp start, het ontbreken van goede afstemming met zorgaanbieders en moeizame communicatie met de gemeente.

Wmo

Ook bij de Wmo ervaren sommige cliënten dat het lang duurt voor er een beschikking komt - zowel bij nieuwe aanvragen als bij verlengingen. Dit zorgt voor onduidelijkheid over de voortgang. In enkele gevallen moeten mensen zelf contact opnemen en voelen zij zich onvoldoende geïnformeerd. Cliënten waarbij de mantelzorg wegvalt of wanneer men er alleen voorstaat ervaren vaker dat het langer duurt omdat de behoefte om op korte termijn te worden geholpen groter is. De overgang van Wmo naar WLZ verloopt volgens sommigen niet soepel, mede door bureaucratie en matige samenwerking tussen instanties.

Tijd tussen melding en beschikking – cliënten Werk en Inkomen



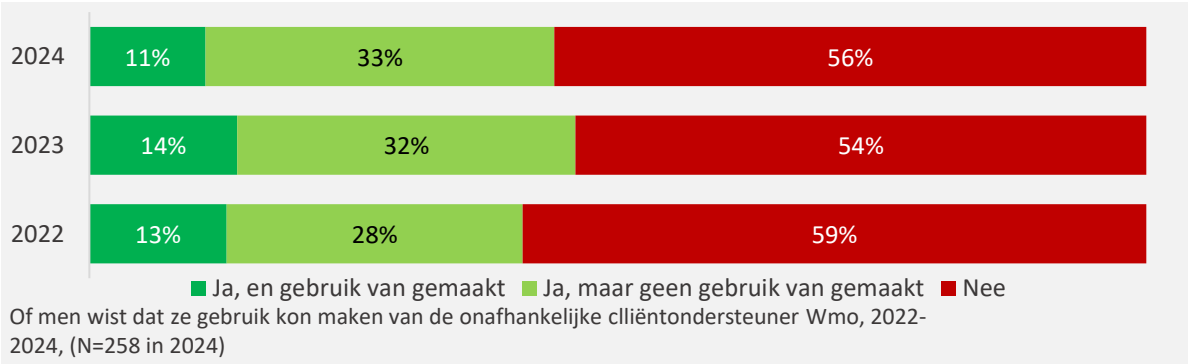
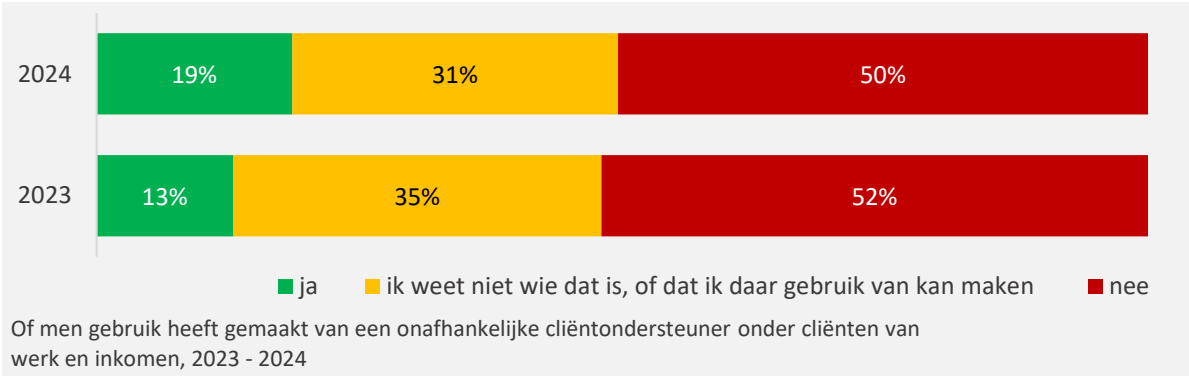
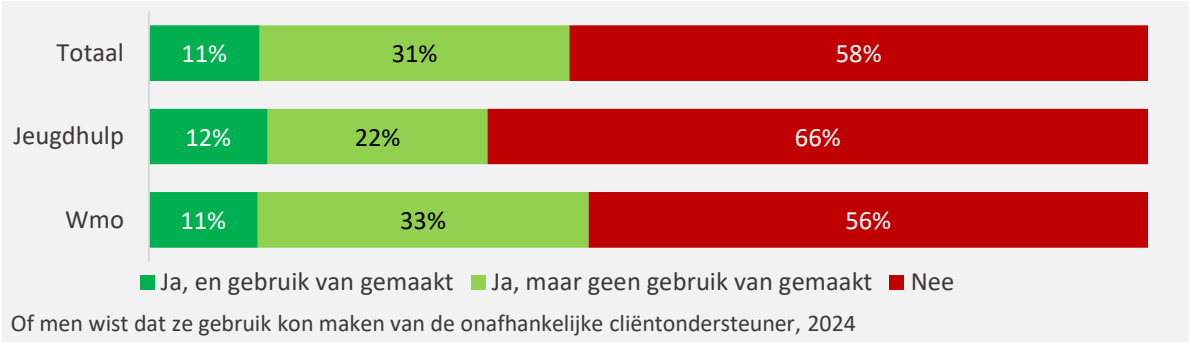
Het aandeel cliënten van **Werk en Inkomen** dat de wachttijd tussen aanvraag en eerste betaling als een probleem ervaart, is de afgelopen jaren duidelijk gedaald. In 2024 geeft 23% aan dit als problematisch te hebben ervaren, terwijl dit in 2022 nog 40% was. Deze daling wijst erop dat de afhandeling van aanvragen is verbeterd. Het overgrote deel is dus tevreden over de tijd tussen de melding en de beschikking.

Cliënten die wel last hadden van de wachttijd is gevraagd om een toelichting. Zij noemen uiteenlopende punten. Sommigen hadden geen of nauwelijks inkomen tijdens de aanvraagperiode en waren afhankelijk van tijdelijke noodhulp, zoals de voedselbank. De wachttijd varieerde sterk en leidde in sommige gevallen tot stress, vooral bij acute financiële nood of rond feestdagen.

Daarnaast noemden cliënten persoonlijke omstandigheden, zoals een ziekenhuisopname, die het proces extra ingewikkeld maakten. Ook werden bureaucratie en gebrekkige communicatie als knelpunt genoemd: onduidelijkheid over waar en hoe de aanvraag moest worden gedaan en het gevoel van ‘van het kastje naar de muur’ te worden gestuurd.

Onafhankelijke
cliëntondersteuner

De onafhankelijk cliëntondersteuner – cliënten Wmo, Jeugdhulp en Werk en Inkomen



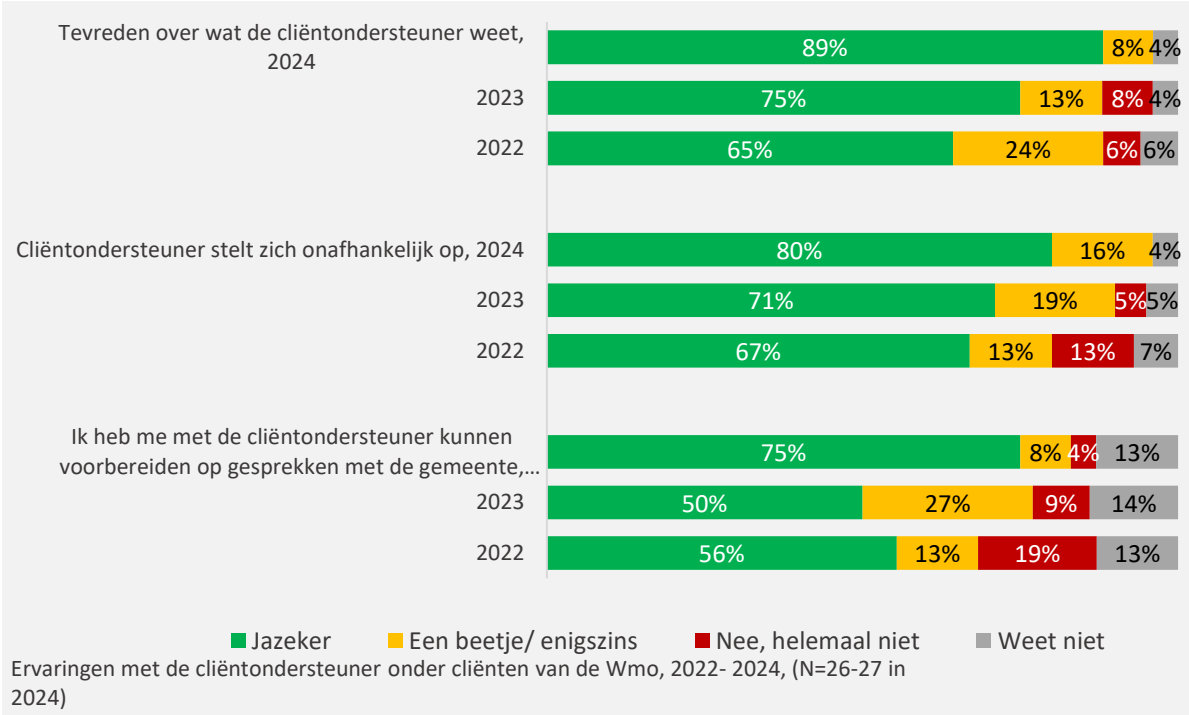
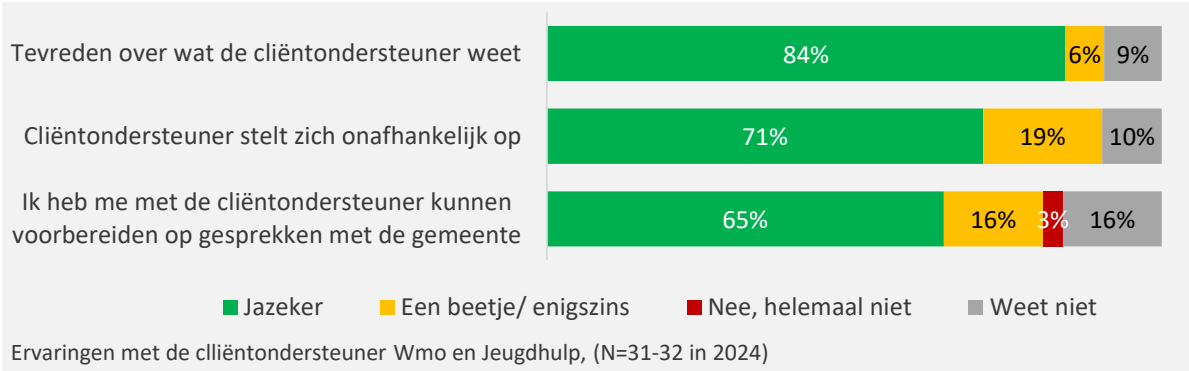
In 2024 was 44% van de **Wmo-clie nten** bekend met de mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Bij **Jeugdhulp** is dit 34%. Hoewel de bekendheid in beide groepen redelijk is, maakt slechts een klein deel hier daadwerkelijk gebruik van: 11% bij Wmo en 12% bij Jeugdhulp. De rest weet ervan maar heeft er geen gebruik van gemaakt.

De bekendheid onder **Jeugdhulp-clie nten** is het afgelopen jaar iets toegenomen (van 27% naar 36%). Binnen de **Wmo** is dit percentage over de jaren heen vrij stabiel gebleven.

Onder cliënten van **Werk en Inkomen** is het gebruik van de cliëntondersteuner toegenomen: 19% gaf in 2024 aan hiervan gebruik te hebben gemaakt, tegenover 13% in 2023. Tegelijkertijd weet 31% van de cliënten niet wat een cliëntondersteuner is of dat zij daar gebruik van kunnen maken.

Tot slot blijkt dat **Wmo-clie nten** die gebruik maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner niet minder vaak een naaste meenemen naar het gesprek met de gemeente, maar wel minder vaak iemand anders, zoals een kennis of buur.

Ervaringen met de onafhankelijk cliëntondersteuner – cliënten Wmo en Jeugdhulp



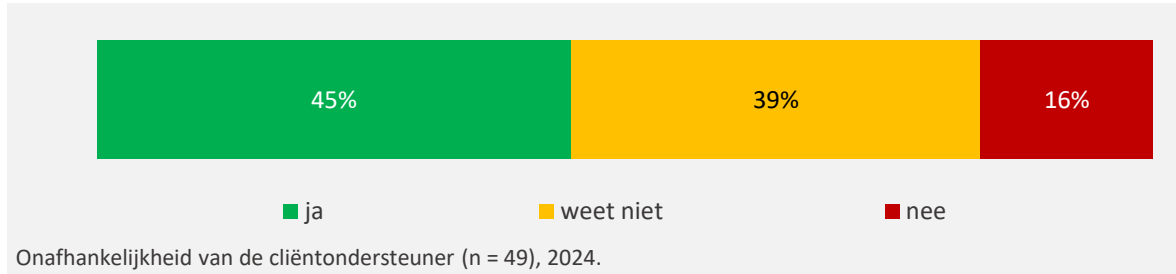
Cliënten van **Wmo** en **Jeugdhulp** die gebruik hebben gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner zijn overwegend positief. Meer dan acht op de tien cliënten (84%) zijn tevreden over de kennis van de ondersteuner. Ook vindt 71% dat de ondersteuner zich onafhankelijk opstelt. Omdat de groep respondenten beperkt is, zijn de antwoorden van **Wmo**-cliënten en cliënten **Jeugdhulp** samengevoegd. De vergelijkingen over meerdere jaren zijn vanwege de kleine aantallen bij Jeugdhulp alleen gebaseerd op cliënten van de **Wmo**.

- Binnen de **Wmo** is in 2024 op alle onderdelen een duidelijke stijging zichtbaar.
- **89%** van de cliënten is tevreden over de kennis van de ondersteuner (tegenover 75% in 2023).
 - **80%** ervaart dat de ondersteuner zich onafhankelijk opstelt (was 71% in 2023).
 - **75%** geeft aan zich goed te hebben kunnen voorbereiden op gesprekken met de gemeente, een forse toename ten opzichte van 2023 (50%).

Deze resultaten wijzen op groeiend vertrouwen in zowel de deskundigheid als de onafhankelijkheid van de cliëntondersteuner.

De aantallen cliënten die gebruik maken van deze ondersteuning zijn beperkt. De resultaten moeten daarom met enige voorzichtigheid worden geïnterpreteerd.

Ervaringen met de onafhankelijke cliëntondersteuner - cliënten Werk en Inkomen

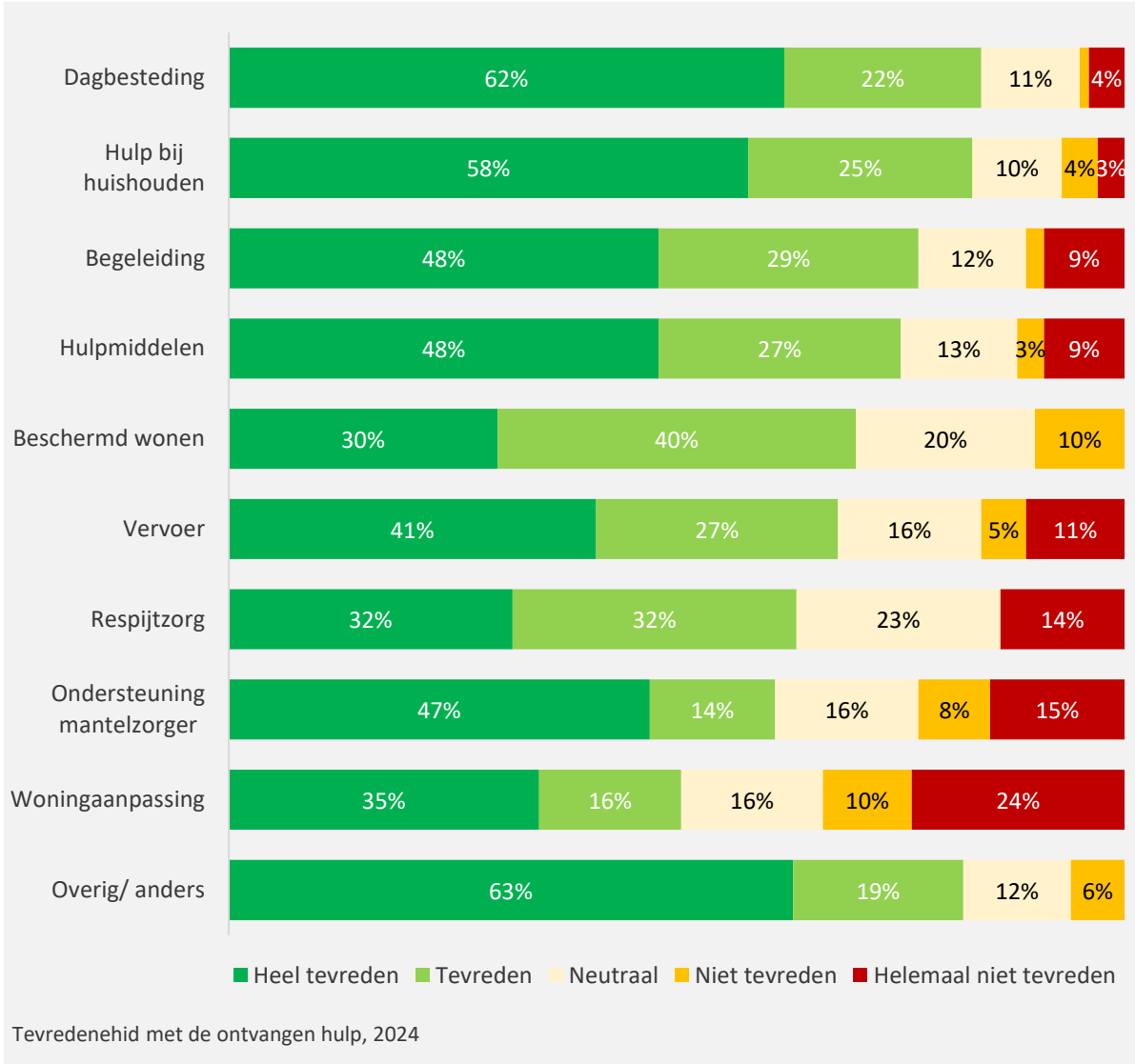


Van de cliënten **Werk en Inkomen** die bekend zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuner ervaart 45% deze als onafhankelijk. Een relatief grote groep (39%) weet dit niet goed in te schatten, terwijl 16% aangeeft de ondersteuner niet als onafhankelijk te ervaren. Hoewel de resultaten als indicatief moeten worden beschouwd, waren cliënten Werk en Inkomen in 2023 iets positiever over de onafhankelijkheid van de onafhankelijk cliëntondersteuner. Twee derde van de cliënten oordeelde destijds dat de onafhankelijk cliëntondersteuner zich onafhankelijk opstelde (67%).

Onder de cliënten die daadwerkelijk gebruik hebben gemaakt van deze ondersteuning is de waardering hoog. Zij geven de cliëntondersteuner gemiddeld een rapportcijfer van 8,4. Dit is iets minder dan in 2023 toen de cliëntondersteuner gemiddeld beoordeeld met een 8,6 werd.

Ervaringen met de Wmo

Tevredenheid met de ontvangen hulp



De meeste cliënten zijn tevreden over de Wmo-ondersteuning die zij ontvangen. Vooral bij dagbesteding en hulp bij het huishouden is de tevredenheid hoog (respectievelijk 84% en 83%). Ook begeleiding en hulpmiddelen worden overwegend positief beoordeeld (77% en 75%).

Woningaanpassingen, mantelzorgondersteuning en respijtzorg scoren minder goed. Daar zien we relatief veel cliënten die neutraal of ontevreden zijn, met name bij woningaanpassingen (24% ontevreden of zeer ontevreden).

Bij vervoer en beschermd wonen zijn resp. 70% en 68% van de cliënten (zeer) tevreden over de ontvangen hulp.

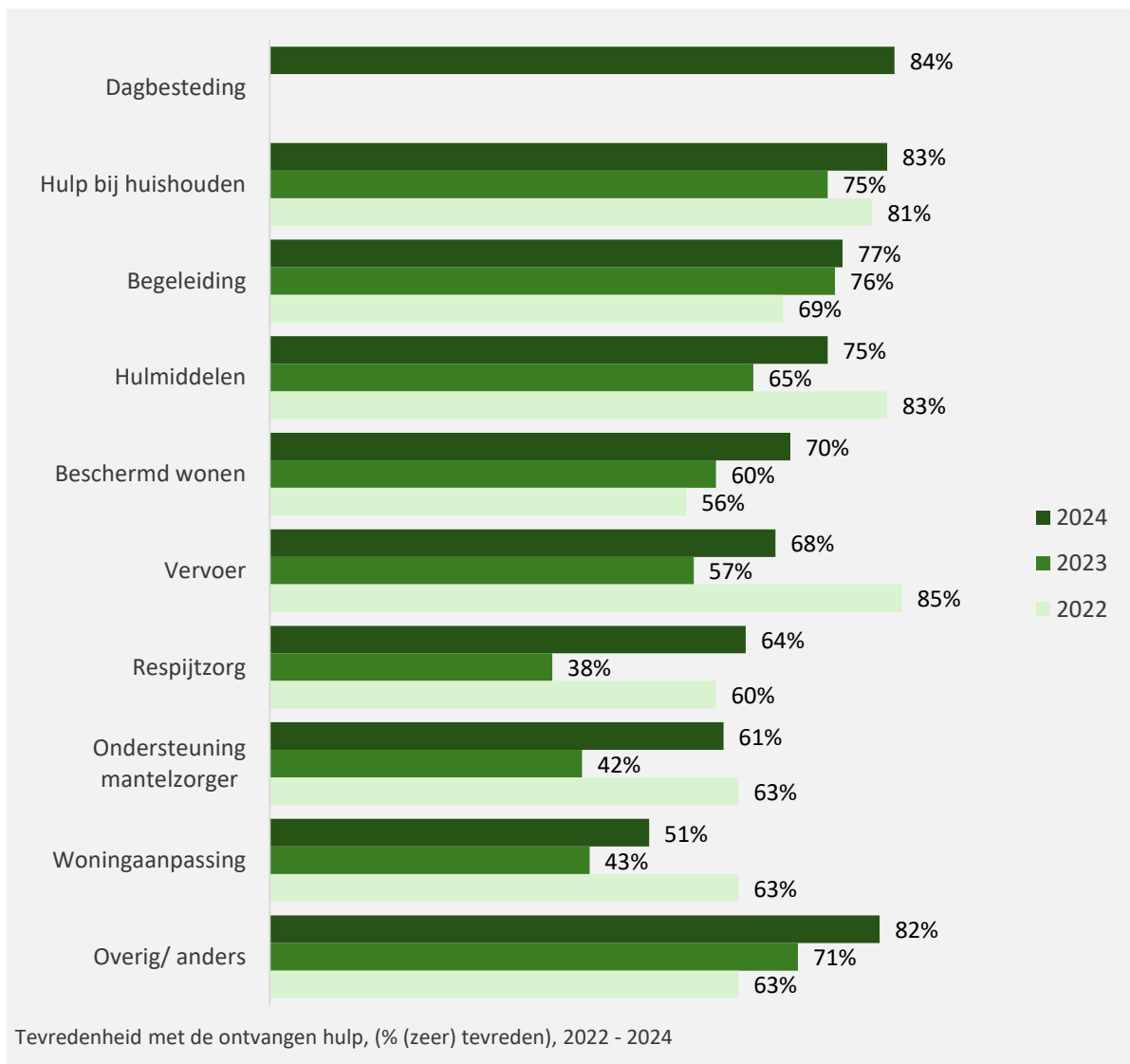
Opvallend is dat cliënten die gebruikmaken van incidentele of minder standaard voorzieningen (zoals bij “overig/anders”) juist vaak tevreden zijn (82%, waarvan 63% zeer tevreden).

Pilot casemanagement

De gemeente Gouda voert een pilot casemanagement uit voor cliënten met meerdere Wmo-voorzieningen, zoals begeleiding, dagbesteding en hulp bij het huishouden. Zij krijgen begeleiding via een vaste contactpersoon van de gemeente en nemen deel aan een startgesprek, een tussenevaluatie en een eindgesprek. Dit biedt meer structuur en afstemming. In 2024 maakt 13% van de cliënten hiervan gebruik.

Samengevat: structurele voorzieningen worden breed gewaardeerd. Tegelijk vragen voorzieningen als woningaanpassing, respijtzorg en mantelzorg-ondersteuning extra aandacht.

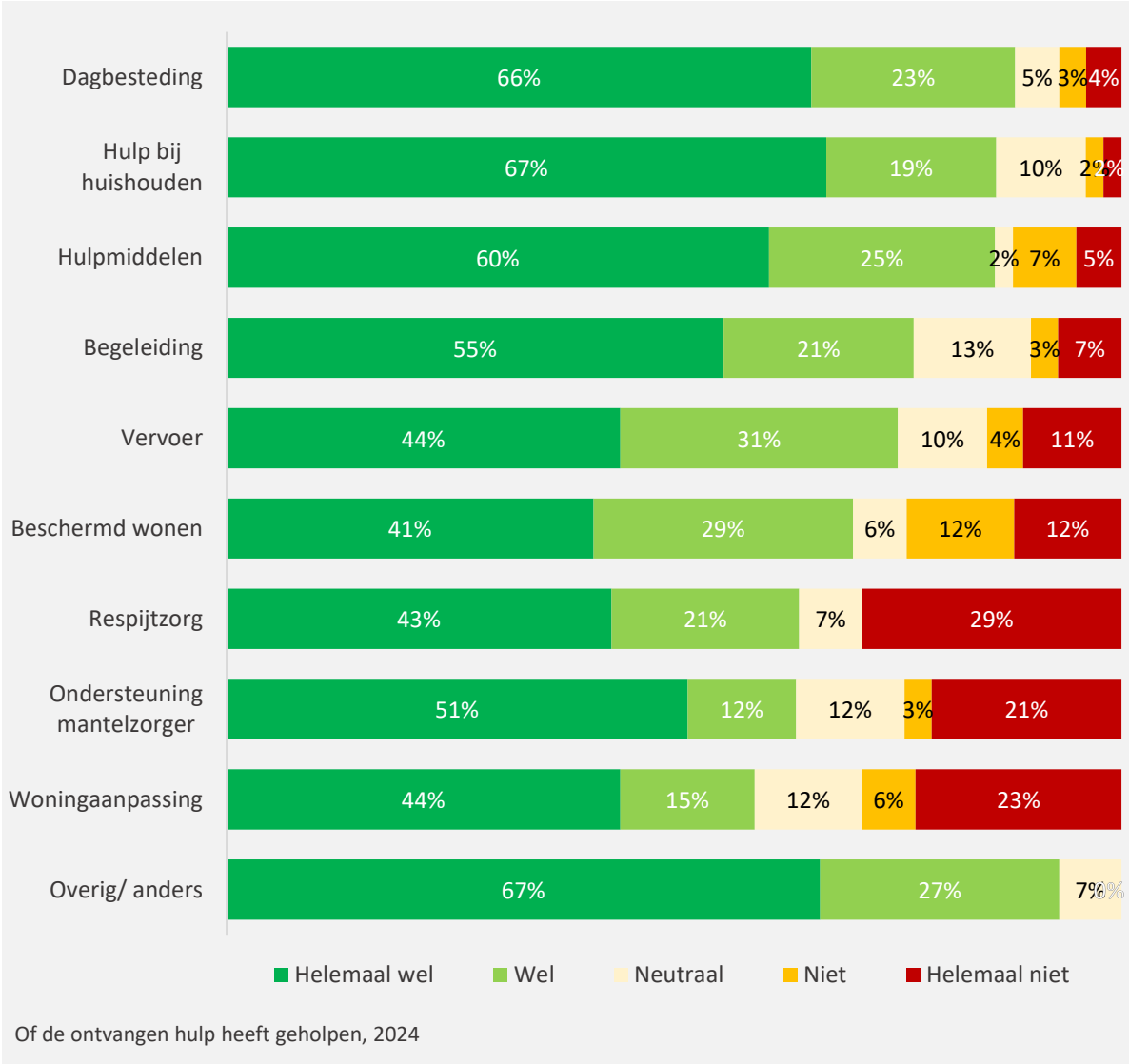
Tevredenheid over de ontvangen hulp - ontwikkeling in de tijd



De tevredenheid over Wmo-ondersteuning laat op meerdere punten een positieve ontwikkeling zien. Zo is het aandeel tevreden cliënten bij mantelzorgondersteuning gestegen van 42% in 2023 naar 61% in 2024. Ook de tevredenheid over respijtzorg (van 42% naar 64%) en beschermd wonen (van 56% naar 70%) is duidelijk toegenomen.

Tegelijk blijven er aandachtspunten. Woningaanpassingen worden in 2024 nog altijd het minst positief beoordeeld: 51% is tevreden. Hoewel dat een verbetering is ten opzichte van 43% in 2023, blijft dit fors achter bij andere voorzieningen. Vervoer laat een wisselend beeld zien. Na een sterke daling tussen 2022 (85%) en 2023 (57%) is in 2024 een lichte verbetering zichtbaar (68%).

Effectiviteit van de Wmo-voorziening



De meeste cliënten vinden dat de ondersteuning via de Wmo hen daadwerkelijk heeft geholpen. Vooral bij hulp bij het huishouden (67%) en dagbesteding (66%) geeft een ruime meerderheid aan dat deze hulp “helemaal wel” effectief was. Ook hulpmiddelen (60%) en begeleiding (55%) worden veelal als effectief ervaren.

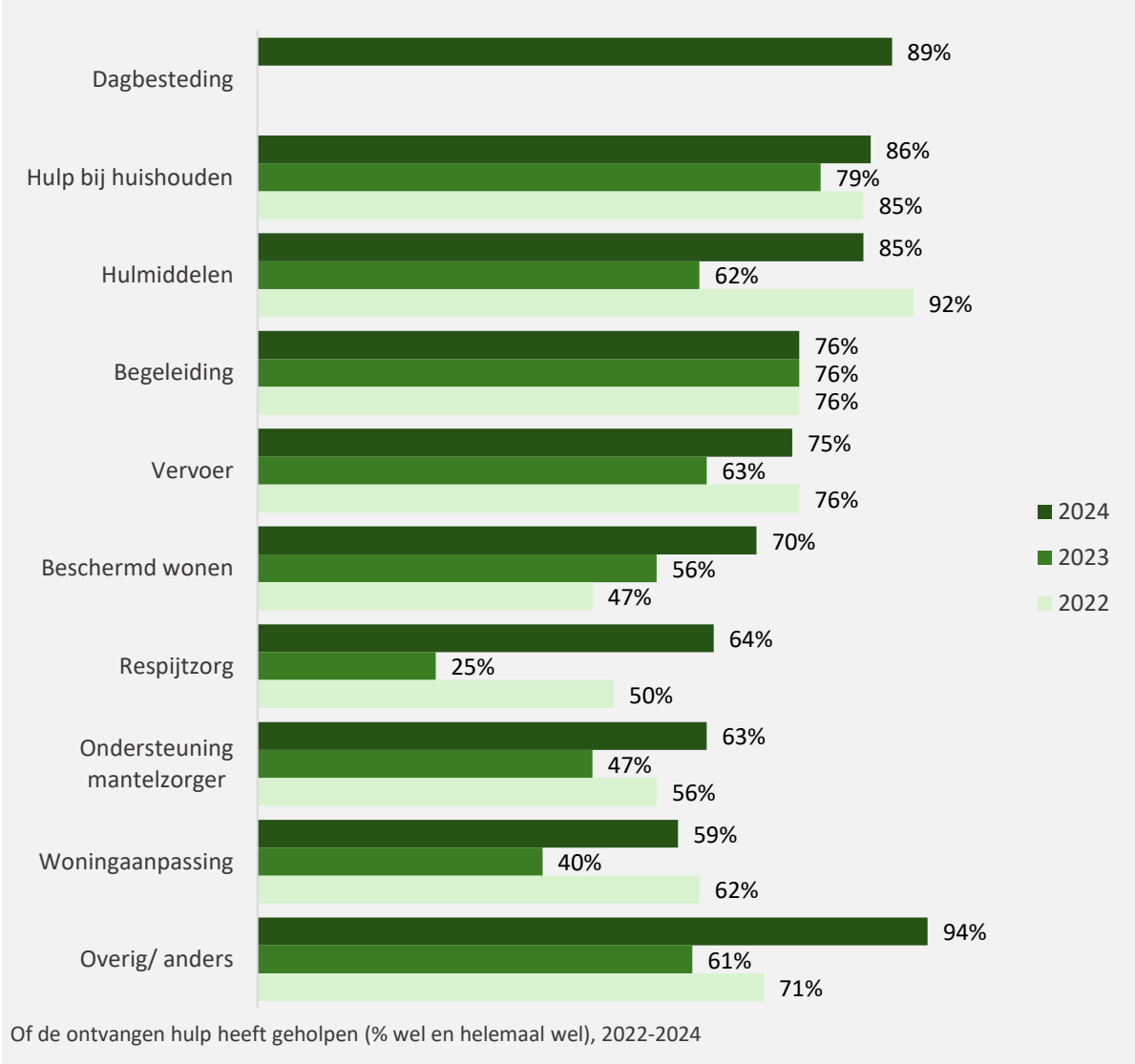
Het oordeel over beschermd wonen en vervoer is eveneens positief. Bij beschermd wonen zegt 41% dat het “helemaal wel” heeft geholpen en nog eens 29% “wel”. Voor vervoer liggen deze percentages op 44% en 31%.

Bij respijtzorg is 43% van de cliënten positief over het effect (“helemaal wel”) en 21% “wel”. De overige groep heeft vaker twijfels of negatieve ervaringen: 29% zegt dat de hulp niet heeft geholpen. Voor ondersteuning van mantelzorgers is het beeld gemengd: 51% ervaart het als echt effectief, maar 21% vindt helemaal van niet.

Bij woningaanpassingen zijn cliënten het minst positief: 44% zegt dat de hulp “helemaal wel” heeft geholpen, terwijl 29% aangeeft dat dit (helemaal) niet het geval was.

Opvallend is dat cliënten die gebruikmaken van minder gangbare of incidentele voorzieningen, samengevat onder “overig/anders”, het meest positief zijn: 94% voelt zich geholpen, waarvan 67% “helemaal wel”.

Effectiviteit van Wmo-voorzieningen in de tijd



In de afgelopen jaren zijn op meerdere terreinen duidelijke verbeteringen zichtbaar in de ervaren effectiviteit van Wmo-voorzieningen. De meest opvallende stijgingen zien we bij:

- Respijtzorg: het aandeel cliënten dat aangeeft dat deze hulp daadwerkelijk heeft geholpen, is gestegen van 25% in 2022 naar 64% in 2024 - een forse verbetering.
- Ondersteuning voor mantelzorgers: ook hier is een duidelijke toename zichtbaar, van 47% in 2022 naar 63% in 2024.
- Beschermd wonen: de effectiviteit is gestegen van 56% naar 70%, wat wijst op een structurele verbetering in de ondersteuning.

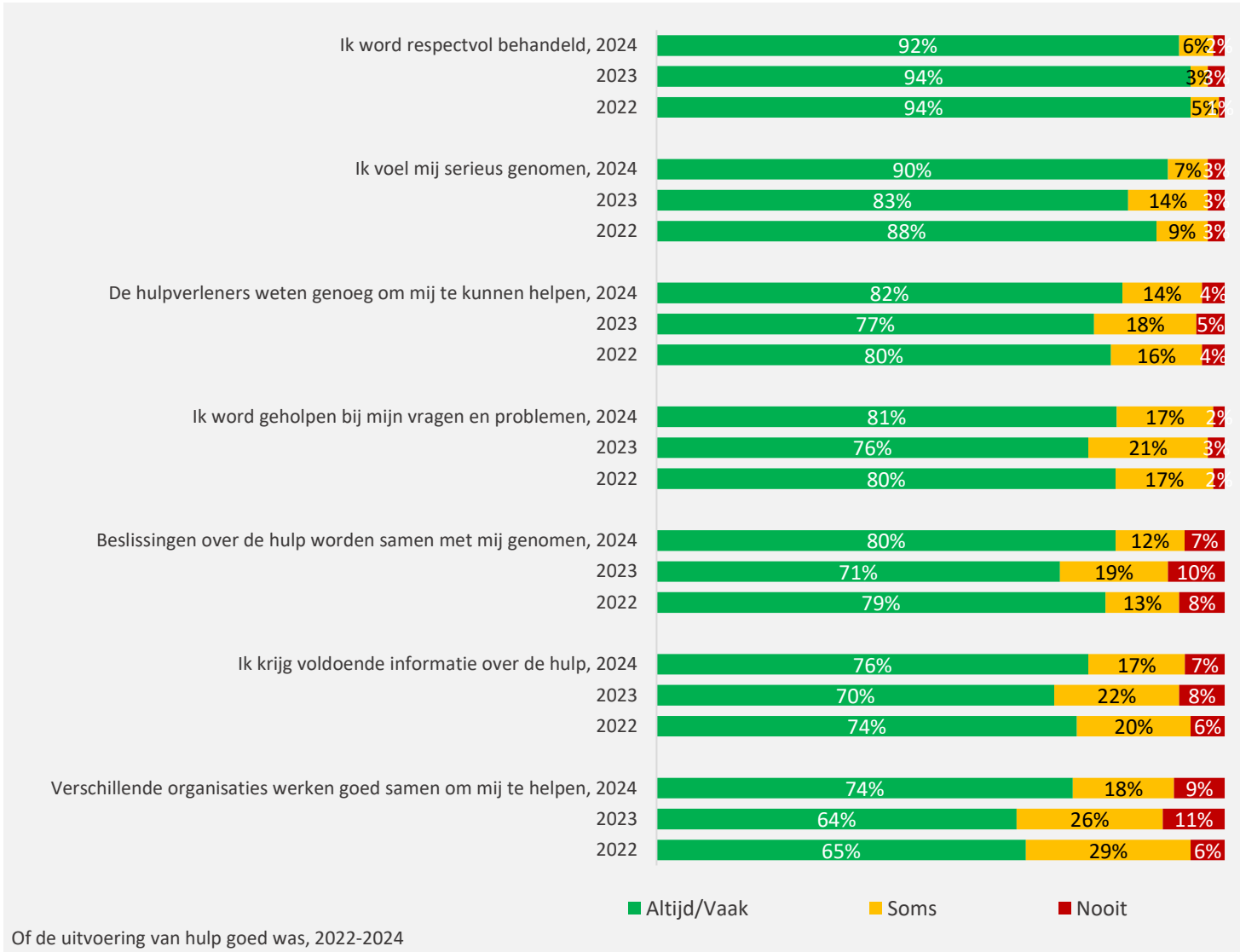
Andere voorzieningen, zoals begeleiding, blijven stabiel gewaardeerd (76% over drie jaar), wat duidt op blijvende effectiviteit. Ook dagbesteding (van 85% naar 89%) en hulp bij het huishouden (van 85% naar 86%) krijgen iets hogere waarderingen, maar deze zijn marginaal en moeten met enige terughoudendheid worden geïnterpreteerd.

Woningaanpassing viel eerder op door een forse daling in effectiviteit: van 62% in 2022 naar 40% in 2023. In 2024 is dit weer gestegen naar 59%, maar het oordeel blijft vergeleken met andere voorzieningen relatief laag.

Ook bij vervoer is sprake van herstel: na een daling van 76% (2022) naar 63% (2023) is in 2024 een verbetering zichtbaar (75%).

Het algemene beeld is positief: de meeste cliënten ervaren de Wmo-ondersteuning als effectief, met stabiel hoge waardering voor voorzieningen als dagbesteding, hulp bij huishouden en begeleiding. Tegelijkertijd laat het onderzoek zien dat juist op onderdelen waar eerder knelpunten speelden - zoals respijtzorg, ondersteuning voor mantelzorgers, beschermd wonen, vervoer en woningaanpassing - duidelijke verbeteringen zijn geboekt.

Wijze waarop door aanbieders wordt omgegaan met Wmo-cliënten in de tijd



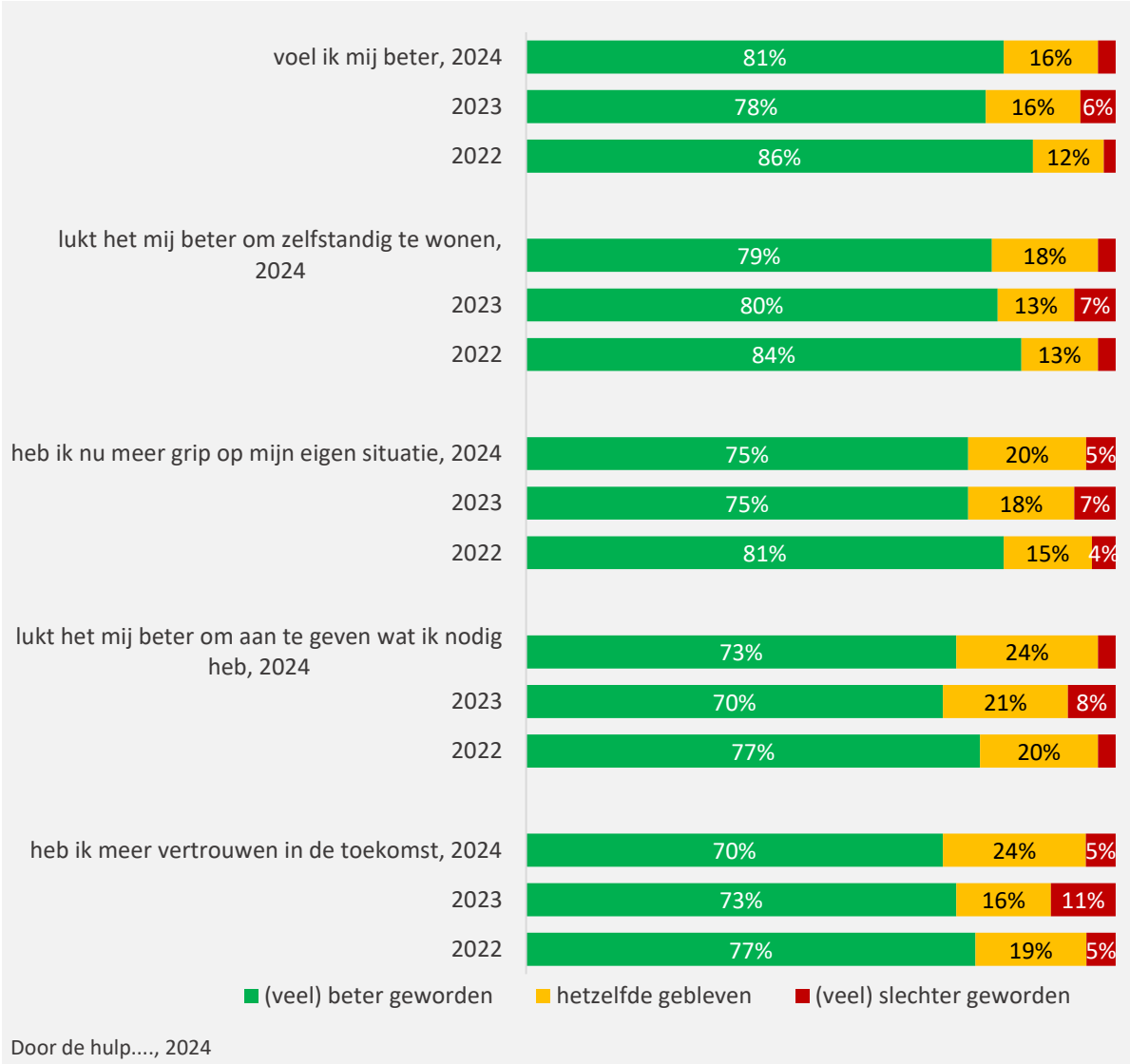
De meeste cliënten zijn positief over de manier waarop zij Wmo-hulp ontvangen. De overgrote meerderheid voelt zich respectvol behandeld (92%) en serieus genomen (90%). Ook over de inhoudelijke ondersteuning zijn cliënten tevreden: 82% vindt dat hulpverleners voldoende weten om hen goed te helpen, 81% voelt zich geholpen bij vragen en problemen, en 80% ervaart dat besluiten over de hulp samen met hen worden genomen. Daarnaast vindt 80% dat zij voldoende informatie krijgen over de hulp.

Deze resultaten laten zien dat op verschillende fronten een goede relatie en afstemming tussen hulpverlener en cliënt wordt ervaren.

Maar er blijven punten waarop het beter kan. Zo ervaart 18% dat hulpverleners onvoldoende kennis hebben, geeft 20% tot 24% aan dat zij niet altijd goed worden geïnformeerd of meegenomen in beslissingen, en vindt 27% dat de samenwerking tussen organisaties tekortschiet. Die laatste is wel verbeterd ten opzichte van vorig jaar, maar blijft een aandachtspunt.

Kortom: cliënten waarderen de menselijke benadering én de praktische ondersteuning, maar noemen ook knelpunten in communicatie en samenwerking.

Effectiviteit van de Wmo-ondersteuning in de tijd

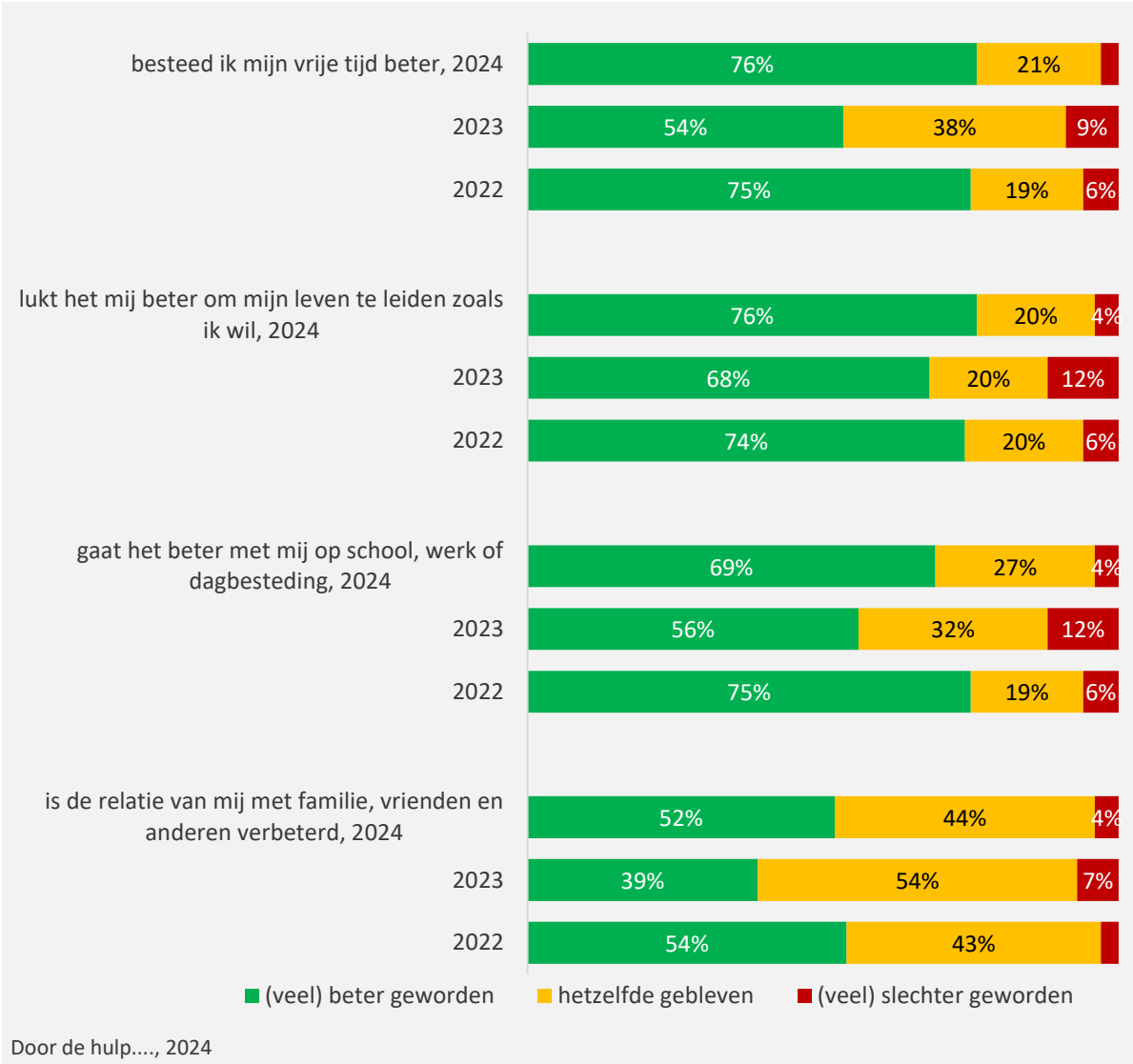


De meeste cliënten ervaren dat de Wmo-ondersteuning hun leven daadwerkelijk verbetert: 81% voelt zich beter door de hulp, 79% geeft aan beter zelfstandig te kunnen wonen en 75% ervaart meer grip op de eigen situatie. Daarnaast zegt 73% beter te kunnen aangeven wat zij nodig hebben en heeft 70% meer vertrouwen in de toekomst.

Deze cijfers tonen aan dat de ondersteuning op meerdere levensdomeinen effect heeft en cliënten helpt om beter hun weg te vinden.

In vergelijking met 2023 zijn de verschillen beperkt. Vergeleken met 2022 is op alle onderdelen sprake van een lichte daling. Met name het vertrouwen in de toekomst is afgenomen (van 77% naar 70%). Toch blijft het beeld overwegend positief: het overgrote deel van de cliënten geeft aan dat hun situatie door de hulp (veel) is verbeterd.

Effectiviteit van de Wmo-ondersteuning in de tijd

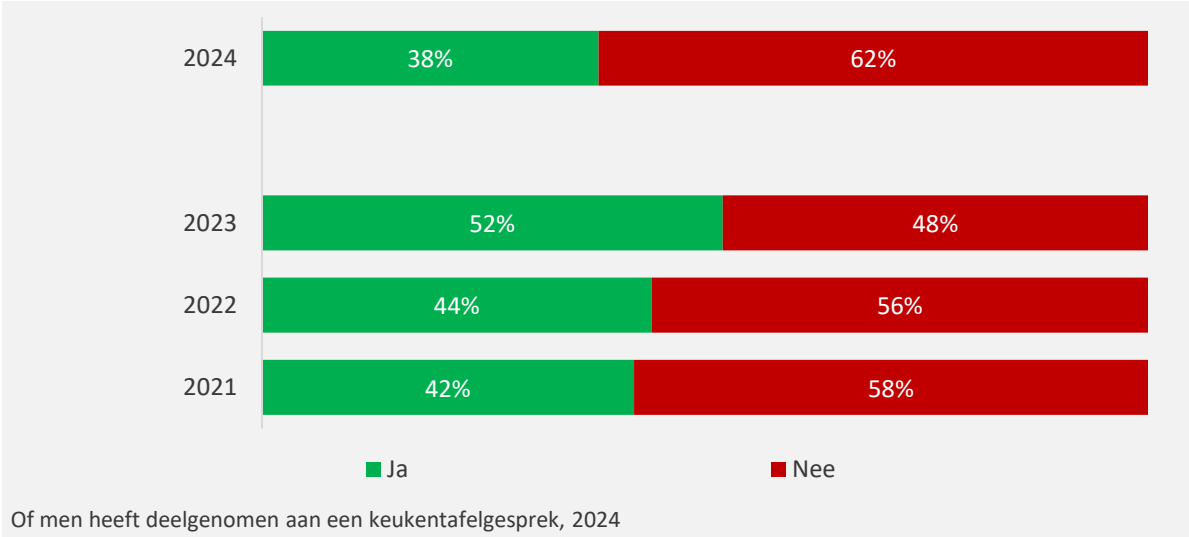


De meeste cliënten ervaren dat zij dankzij de Wmo-ondersteuning hun leven beter kunnen inrichten: 76% geeft aan hun vrije tijd beter te besteden en eenzelfde aandeel zegt beter in staat te zijn het leven te leiden zoals zij dat willen. Ook op het gebied van werk, school of dagbesteding ervaart 69% vooruitgang.

Hoewel het effect op de sociale relaties iets beperkter is, ervaart nog altijd 52% van de cliënten een verbetering in de relatie met familie, vrienden of anderen.

Vergeleken met 2023 zijn de uitkomsten over de hele linie duidelijk verbeterd. De scores liggen weer op het niveau van 2022 of zelfs daarboven. Tegelijkertijd is er ook een groep cliënten bij wie de situatie gelijk is gebleven, en een klein deel ervaart verslechtering. Dat laatste aandeel is in 2024 verder afgenomen.

Mantelzorgondersteuning

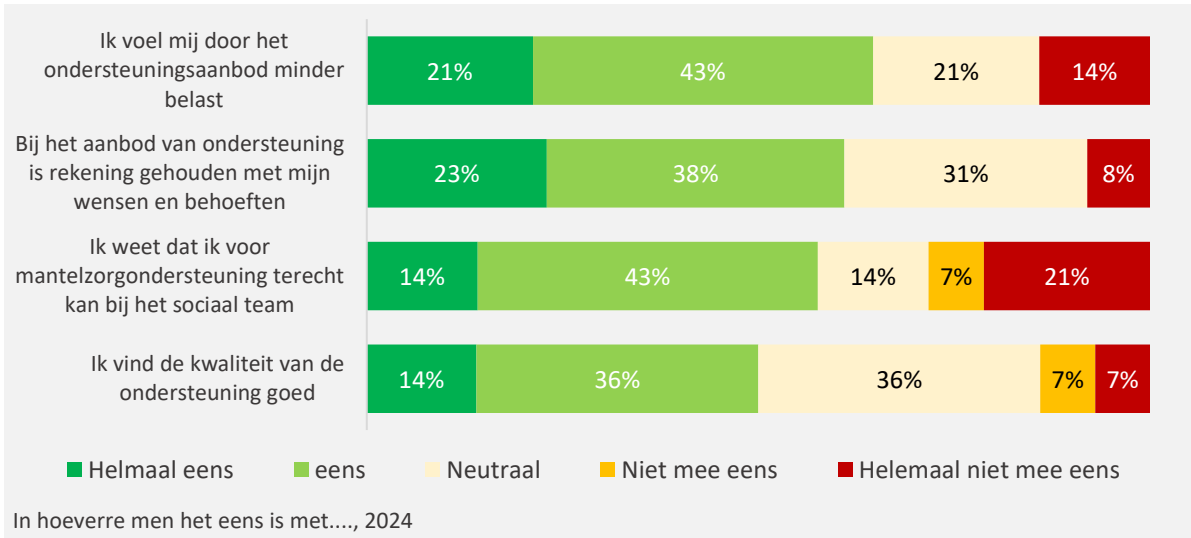
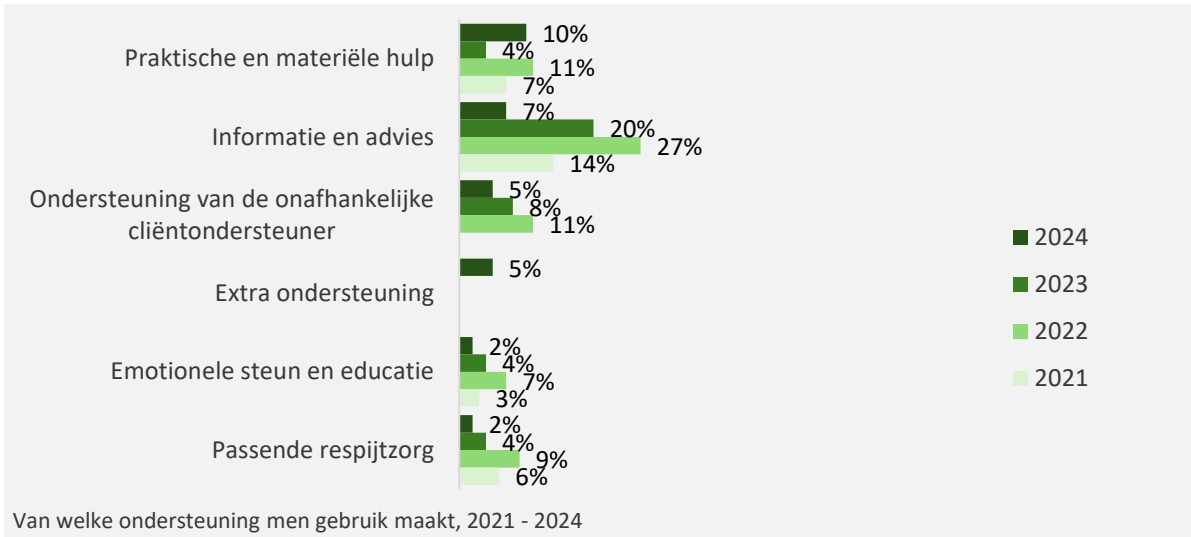


Ruim een kwart (27%) van de mantelzorgers is ingeschreven bij Mantelzorg Centraal. Daarnaast geeft 15% aan dit wel te willen, maar de stap nog niet te hebben gezet. Een meerderheid (58%) heeft hier geen behoefte aan.

Het aandeel mantelzorgers dat heeft deelgenomen aan een keukentafelgesprek is in 2024 gedaald naar 38%. Dit ligt lager dan in de voorgaande drie jaren: in 2023 nam nog 52% deel, in 2022 44% en in 2021 42%.

Opvallend is dat het gebruik van mantelzorgondersteuning met 12% laag blijft. Tegelijkertijd geeft een grote groep (38%) aan niet te weten dat deze ondersteuning bestaat, terwijl de helft van de mantelzorgers aangeeft er geen behoefte aan te hebben.

Gebruikte ondersteuning door mantelzorgers en oordeel hierover



Het gebruik van mantelzorgondersteuning is beperkt. Praktische en materiële hulp wordt het meest ingezet (10%), gevolgd door informatie en advies (7%) en ondersteuning door een onafhankelijke cliëntondersteuner (5%). Cliënten gebruiken de meeste vormen van ondersteuning minder dan voorheen. Alleen praktische hulp laat een herstel zien: na een daling van 11% in 2022 naar 4% in 2023, is het in 2024 gestegen naar 10%.

Mantelzorgers zijn wisselend in hun oordeel. De meerderheid voelt zich door de ondersteuning minder belast (64%) en vindt dat rekening is gehouden met hun wensen en behoeften (61%). Tegelijkertijd weet 57% dat zij terecht kunnen bij het sociaal team (28% weet dit niet) en is het oordeel over de kwaliteit verdeeld: 50% is positief, terwijl een even grote groep neutraal of negatief oordeelt.

Uit opmerkingen blijkt dat mantelzorgers waardering hebben voor de ondersteuning, vooral als zij zich gezien en geholpen voelen. Tegelijkertijd spreken cliënten regelmatig hun onvrede uit: er is behoefte aan meer praktische hulp, frustratie over bureaucratie en gebrek aan maatwerk en onvoldoende afstemming op de persoonlijke situatie. Cliënten willen dat de ondersteuning bekender en beter toegankelijk wordt.

Positieve en verbeterpunten over de hulpverlening – Wmo cliënten

Op basis van de toelichtingen van cliënten over hun **positieve ervaringen met de hulp die zij ontvangen**, zijn de volgende thema's veelvuldig genoemd:

Verlichting in het huishouden

Veel cliënten hebben baat bij hulp bij zware taken als stofzuigen en dweilen. Dit vermindert fysieke belasting en geeft rust en ruimte in het dagelijks leven.

Waardering voor vaste hulp

Een vaste hulp of begeleider wordt als waardevol ervaren. Vertrouwde gezichten zorgen voor structuur, veiligheid en een persoonlijke band.

Meer zelfstandigheid en regie

Dankzij de ondersteuning kunnen cliënten zelfstandig blijven wonen en zich beter redden. Zonder hulp zouden velen aangewezen zijn op mantelzorg.

Waardevolle begeleiding

Begeleiders helpen bij administratie, afspraken en dagelijkse structuur. Ze luisteren goed, denken mee en bieden rust en overzicht.

Dagbesteding biedt structuur en zingeving

De dagbesteding geeft invulling aan de dag, sociaal contact en een gevoel van erbij horen. Het wordt als belangrijk onderdeel van het dagelijks ritme gezien.

Goede communicatie en bejegening

Cliënten voelen zich over het algemeen serieus genomen en respectvol behandeld. De omgang met medewerkers wordt veelal als prettig en menselijk ervaren.

Op basis van de toelichtingen van cliënten over hun verbeterpunten over de hulp die zij ontvangen, komen de volgende zaken naar voren:

Wisselingen in hulp en personeel

Veel cliënten noemen de regelmatige wisselingen in hulpverleners of hulp bij het huishouden als lastig. Het ontbreken van continuïteit leidt tot verlies van vertrouwen, herhaalde uitleg en onduidelijkheid in afspraken.

Beperkte tijd en ondersteuning

Er is regelmatig kritiek op het aantal uren hulp dat beschikbaar is. Veel cliënten ervaren de toegekende tijd als onvoldoende, vooral voor huishoudelijke taken. Ook begeleiding wordt soms als beperkt of te algemeen ervaren.

Gebrekkige communicatie

Cliënten geven aan dat communicatie soms tekortschiet, bijvoorbeeld bij wijzigingen in planning, vervanging bij ziekte of uitleg over procedures. Ook informatievoorziening vooraf wordt soms gemist.

Lang wachten op hulp of hulpmiddelen

Sommige cliënten ervaren lange wachttijden, bijvoorbeeld bij het verkrijgen van hulpmiddelen, een nieuwe hulpverlener of start van de dagbesteding. Dit kan leiden tot stress, uitval of tijdelijke overbelasting.

Niet-passende hulp of aanpak

Een deel van de cliënten geeft aan dat de geboden hulp niet goed aansluit bij hun situatie of behoefte. Bijvoorbeeld wanneer er te veel nadruk ligt op structuur terwijl juist emotionele of sociale ondersteuning gewenst is.

Taal en deskundigheid

Bij een klein deel van de cliënten is er onvrede over taalbarrières of gebrek aan ervaring van hulpen, met name in de huishoudelijke ondersteuning. Dit beïnvloedt de effectiviteit van de hulp.

Veel cliënten zijn tevreden

Tegelijkertijd geeft een grote groep cliënten expliciet aan geen verbeterpunten te hebben. Zij zijn tevreden over de ontvangen hulp en ervaren geen knelpunten in de ondersteuning.

Overige opmerkingen over de hulpverlening – Wmo cliënten

Op basis van de overige opmerkingen van cliënten over de hulp die zij ontvangen worden de volgende punten naar voren gebracht:

Waardering voor de hulp

Veel cliënten uiten hun dankbaarheid voor de ondersteuning die zij via de Wmo ontvangen. Of het nu gaat om hulp bij het huishouden, dagbesteding, begeleiding of hulpmiddelen: deze voorzieningen worden vaak als onmisbaar ervaren om zelfstandig te kunnen blijven wonen. Vooral cliënten die een vaste hulp of begeleider hebben, geven aan hier veel steun aan te hebben, zowel praktisch als emotioneel.

Zorg over continuïteit en beschikbare tijd

Tegelijkertijd maken meerdere cliënten zich zorgen over de beperkte tijd die beschikbaar is voor hulp in het huishouden. Sommigen geven aan dat het toegekende aantal uren onvoldoende is om het huis schoon en leefbaar te houden. Ook wordt regelmatig genoemd dat hulpverleners vaak wisselen of afspraken niet worden nagekomen, wat ten koste gaat van het vertrouwen en de continuïteit.

Wachttijden en communicatie

Sommige cliënten wachten lang op hulp en missen tijdige communicatie, zeker bij nieuwe aanvragen of wijzigingen. Daarnaast ervaren sommige cliënten dat communicatie met de gemeente of tussen hulpverleners onderling niet altijd soepel verloopt. Informatie wordt niet altijd tijdig of duidelijk gedeeld en vervanging bij ziekte of vakantie is niet altijd geregeld.

Belasting voor mantelzorgers en bureaucratie

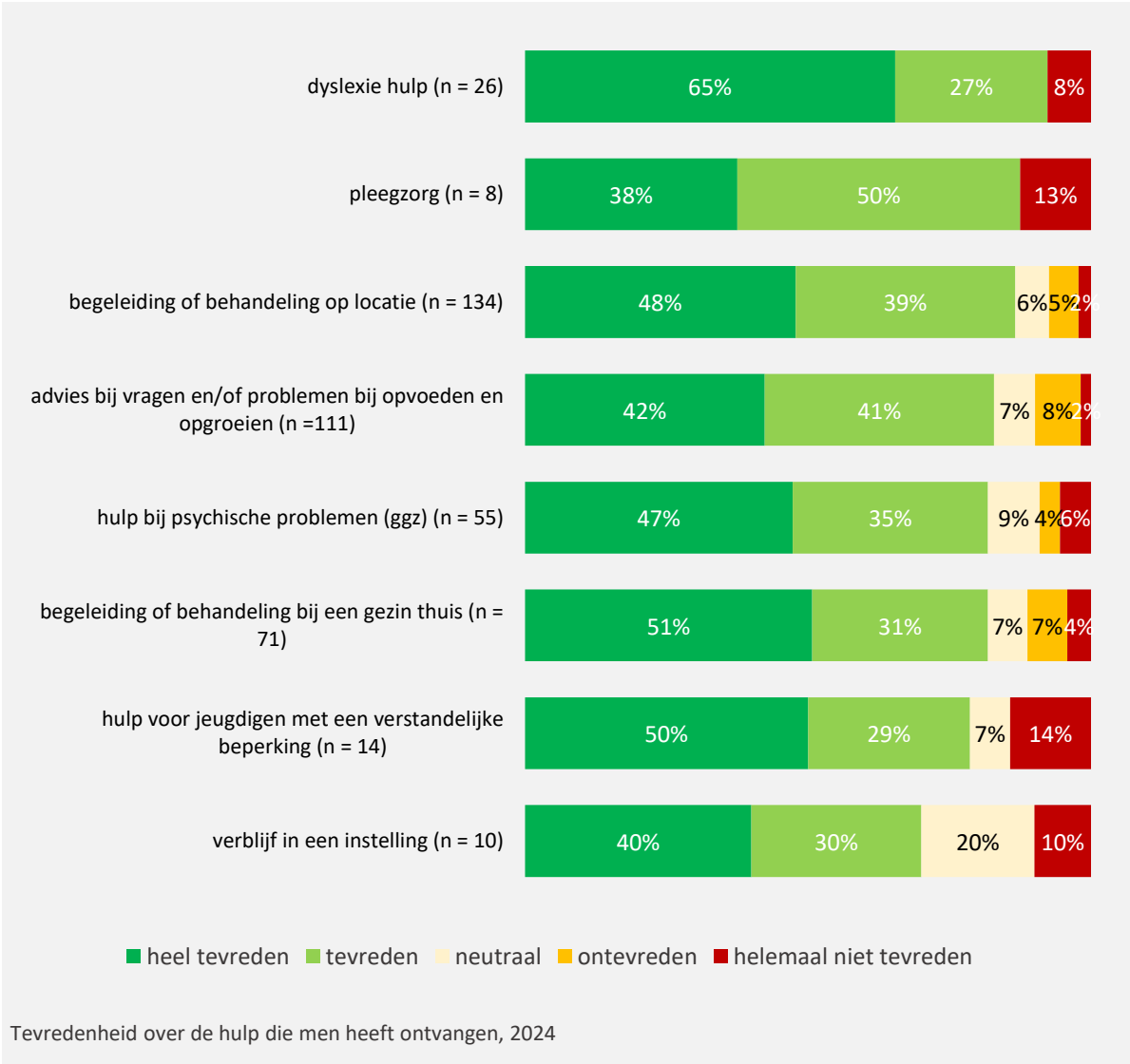
Mantelzorgers ervaren de regeldruk rondom Wmo-voorzieningen als belastend. Het aanvragen en regelen van hulp kost veel tijd en energie. Veel mantelzorgers vinden dat hun inzet als vanzelfsprekend wordt gezien en voelen zich niet erkend.

Algemene tevredenheid en oproep tot behoud

Veel cliënten zijn tevreden en hopen dat de hulp beschikbaar blijft. De Wmo maakt voor velen een groot verschil in hun dagelijks leven.

Ervaringen met Jeugdhulp

Ervaringen met Jeugdzorg – Tevredenheid



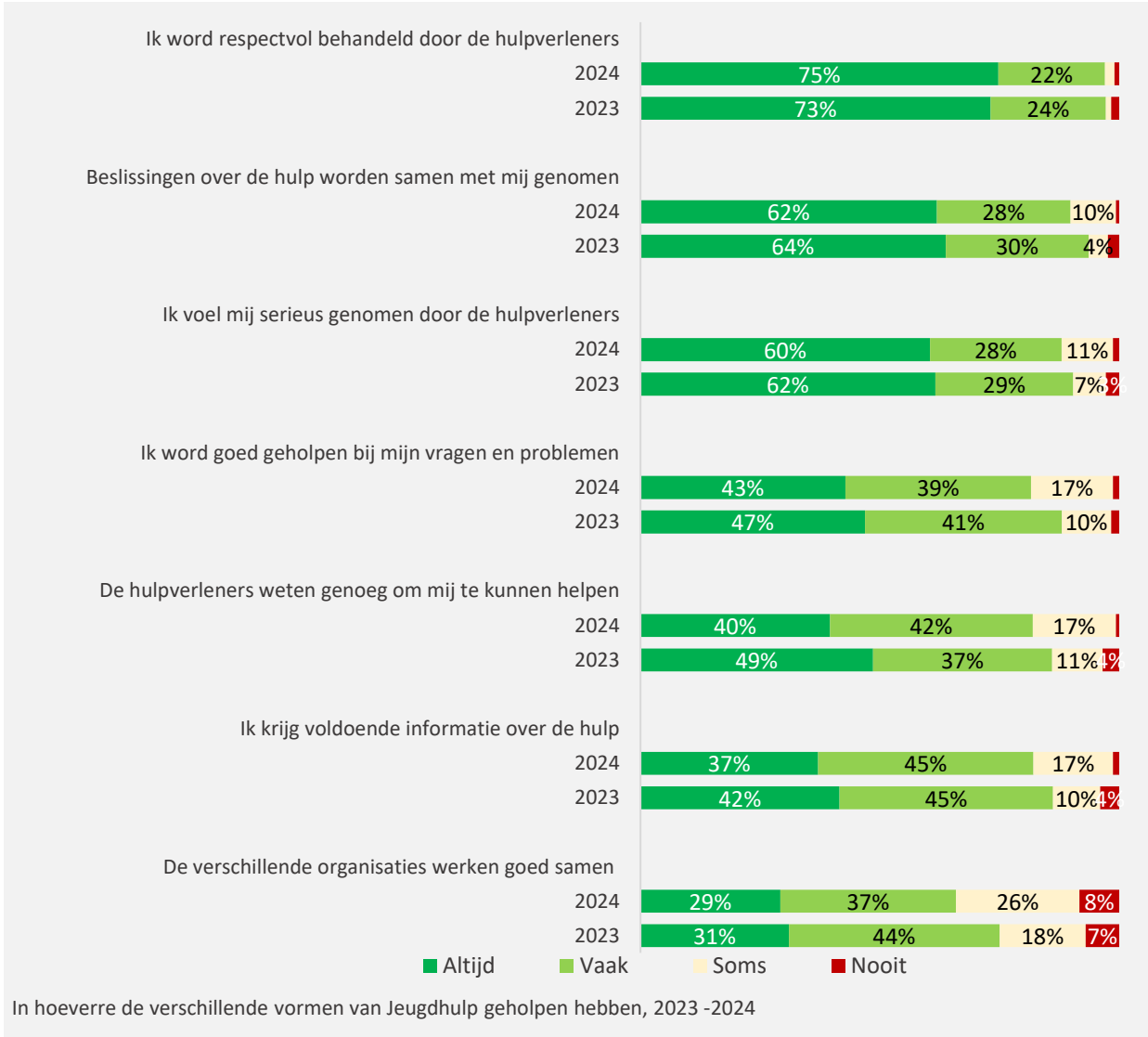
Clënten zijn in 2024 over het algemeen positief over de ontvangen Jeugdhulp, al verschilt de tevredenheid per type ondersteuning.

De hoogste tevredenheid zien we bij dyslexiehulp: 65% is zeer tevreden, 27% tevreden. Ook hulp thuis, zoals begeleiding of behandeling binnen het gezin, scoort goed: 51% is zeer tevreden en 31% tevreden. Hulp voor jeugdigen met een verstandelijke beperking wordt eveneens gewaardeerd (50% zeer tevreden, 29% tevreden). Behandeling op locatie (48% zeer tevreden) en hulp bij psychische problemen (47%) worden door circa de helft van de cliënten als zeer positief beoordeeld.

De laagste tevredenheid wordt gemeten bij verblijf in een instelling (40% zeer tevreden) en pleegzorg (38%). In deze groepen die heel beperkt van omvang zijn komt ook relatief meer ontevredenheid voor: 14% bij hulp aan jeugdigen met een verstandelijke beperking, 13% bij pleegzorg en 10% bij verblijf in een instelling.

Bij sommige vormen van hulp is het aantal respondenten klein. De resultaten voor pleegzorg (n=8), verblijf in een instelling (n = 10) en hulp voor jeugdigen met een verstandelijke beperking (n = 14) moeten daarom met enige terughoudendheid worden geïnterpreteerd. Deze nuance is zeker van belang bij het duiden van de cijfers gekoppeld aan de aard van de Jeugdhulp.

Wijze waarop wordt omgegaan met cliënten Jeugdhulp



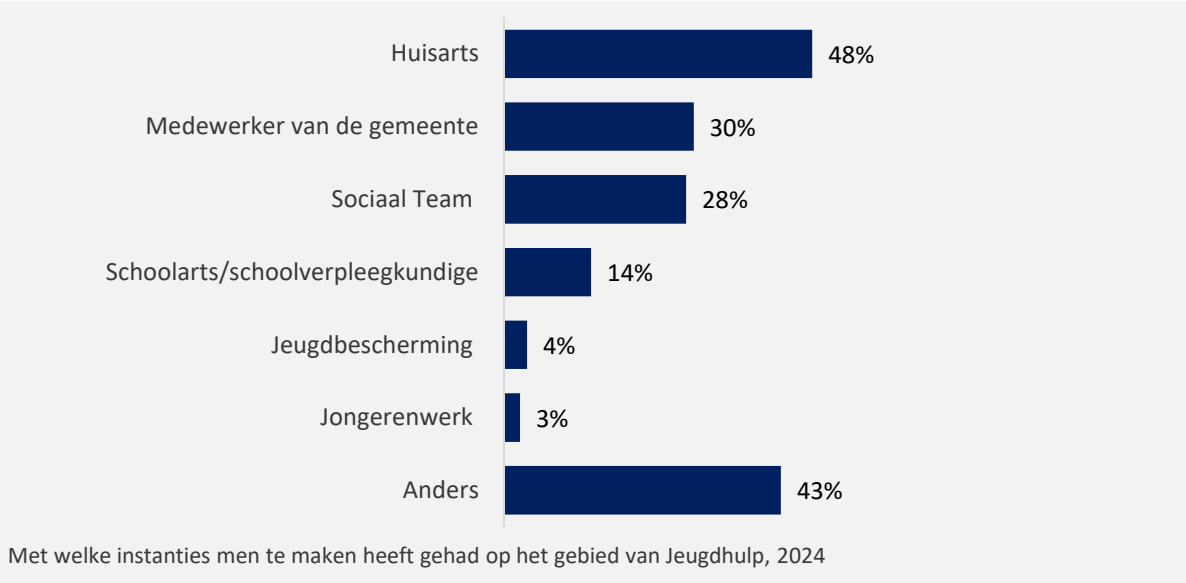
Cliënten ervaren de benadering binnen de Jeugdhulp overwegend positief. Cliënten waarderen vooral de respectvolle behandeling: 75% voelt zich altijd zo bejegend en nog eens 22% vaak. Ook het samen besluiten over hulp (62% altijd) en het serieus genomen worden (60%) scoren hoog.

Op andere punten is het beeld gemengder. Zo voelt 43% zich altijd goed geholpen bij vragen en problemen, 40% vindt dat hulpverleners altijd genoeg kennis hebben. Het aandeel dat aangeeft zich ‘vaak’ geholpen of goed geïnformeerd te voelen is hierbij ook aanzienlijk (rond de 39%-45%).

De informatievoorziening kan beter: zo krijgt 37% altijd voldoende informatie, terwijl 18% dit soms of nooit ervaart. De samenwerking tussen organisaties scoort met 29% ‘altijd’ iets lager en 8% geeft aan dat dit zelfs nooit goed verloopt.

Opvallend is dat op enkele onderdelen een daling zichtbaar is ten opzichte van 2023, zoals bij het oordeel over kennis van hulpverleners (van 49% naar 40%) en informatievoorziening (van 42% naar 37%). Ook het aandeel dat samenwerking tussen organisaties als ‘vaak’ goed beoordeelt, daalde (van 44% naar 37%).

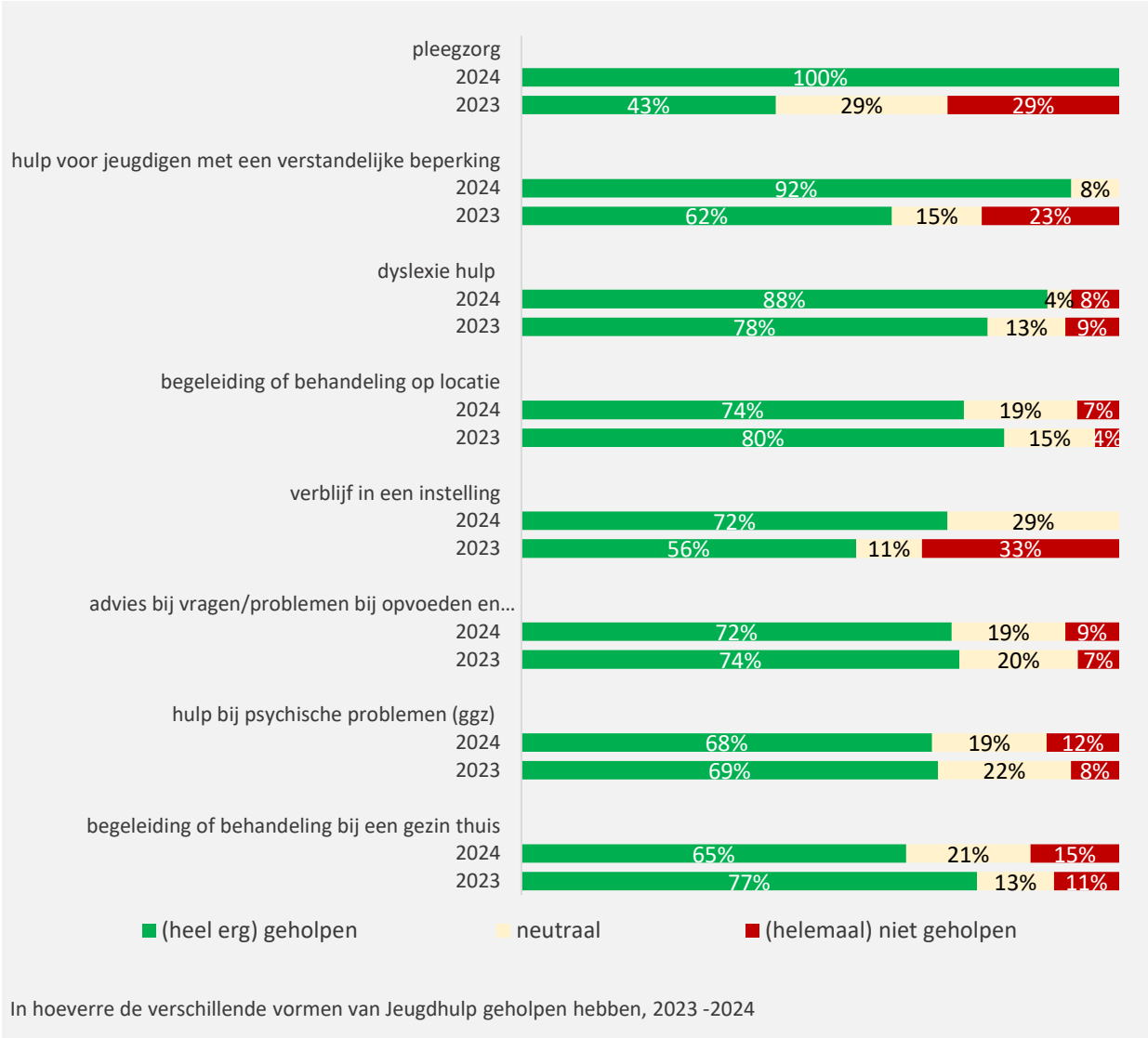
Instanties waarmee men te maken heeft bij Jeugdhulp



In 2024 had bijna de helft van de cliënten (48%) contact met de huisarts in het kader van Jeugdhulp. Ook medewerkers van de gemeente (30%) en het sociaal team (28%) worden regelmatig genoemd. Andere instanties komen duidelijk minder vaak in beeld: de schoolarts of schoolverpleegkundige bij 14% van de cliënten, jeugdbescherming bij 4% en jongerenwerk bij slechts 3%.

Van de cliënten had 43% ook contact met andere instanties dan de genoemde zoals de aanbieders van Jeugdhulp.

Effectiviteit van de Jeugdhulp inclusief ontwikkeling in de tijd



Clënten ervaren in 2024 de meeste vormen van Jeugdhulp als helpend. De hoogste effectiviteit wordt gezien bij pleegzorg (100%), hulp voor jeugdigen met een verstandelijke beperking (92%) en dyslexiehulp (88%). Ook begeleiding of behandeling op locatie (74%), hulp bij opvoed- en opgroevragen (72%) en verblijf in een instelling (72%) worden overwegend als helpend ervaren. Hulp bij psychische problemen scoort iets lager (68%), net als begeleiding thuis (65%).

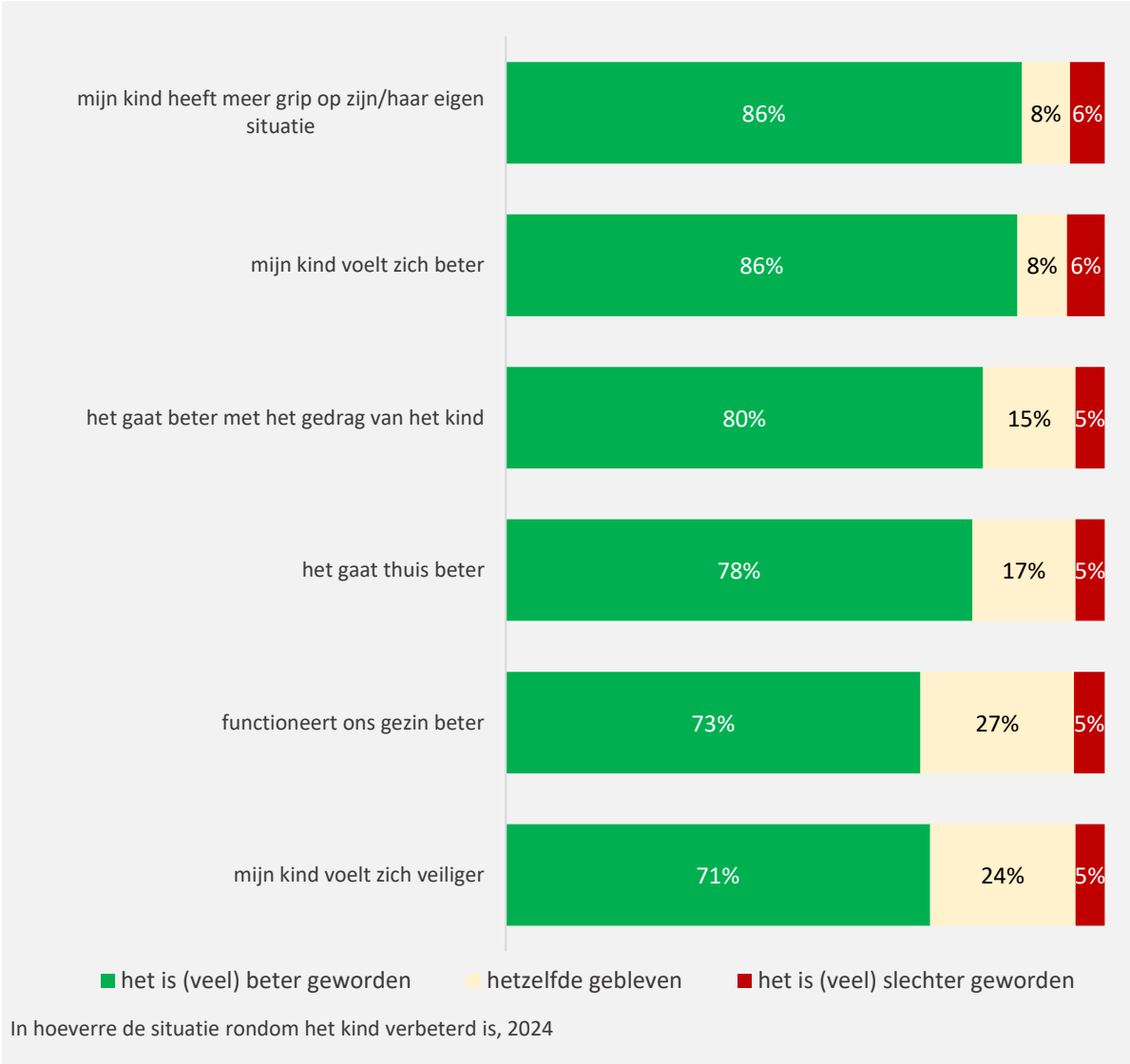
Op meerdere terreinen scoort Jeugdhulp beter dan in 2023. De meest opvallende stijging is bij pleegzorg: van 43% naar 100% van de cliënten geeft aan dat deze hulp geholpen heeft. Ook hulp voor jeugdigen met een verstandelijke beperking liet een sterke stijging zien (van 62% naar 92%) en het aandeel cliënten dat aangaf dat deze hulp juist niet geholpen heeft, is fors gedaald (van 23% naar 8%).

Bij verblijf in een instelling is eveneens een duidelijke verbetering zichtbaar: het aandeel dat de hulp als helpend ervaart steeg van 56% naar 72%. Ook dyslexiehulp wordt beter gewaardeerd (van 78% naar 88%).

Tegelijkertijd is op enkele punten een lichte daling te zien, zoals bij begeleiding thuis (van 77% naar 65%) en begeleiding op locatie (van 80% naar 74%).

Ook bij de interpretatie van de ontwikkeling in de tijd moet rekening worden gehouden met kleine aantallen cliënten waar het gaat om pleegzorg, hulp voor jeugdigen met een verstandelijke beperking en verblijf in een instelling.

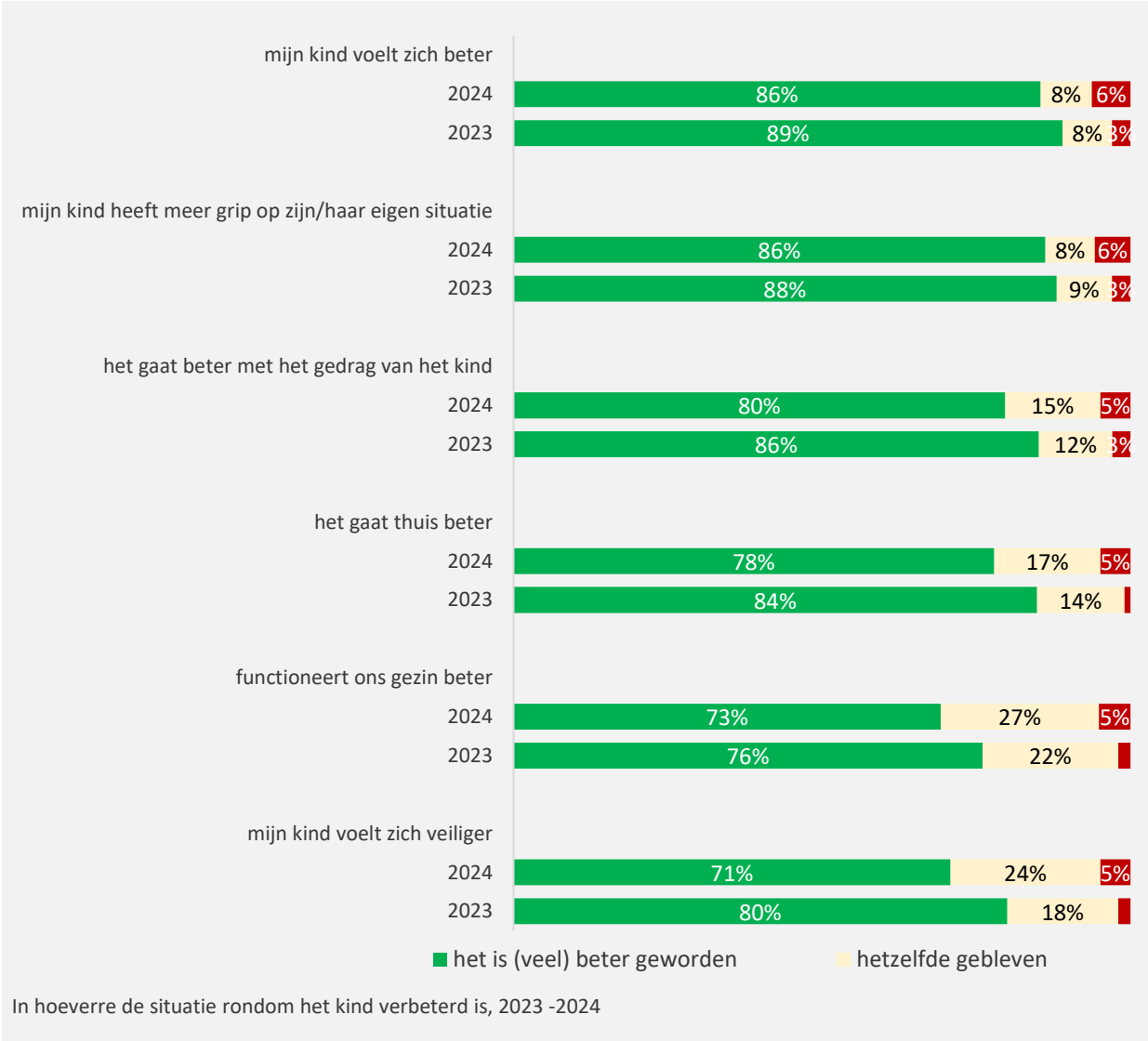
Effect van de Jeugdhulp



De meeste ouders en jongeren zien een duidelijke positieve verandering in de situatie dankzij Jeugdhulp. Vooral op het gebied van emotioneel welzijn en zelfregie zijn de effecten sterk: 86% ziet dat hun kind/de jongere zich beter voelt en evenveel (ouders van) cliënten merken dat hun kind/de jongere meer grip heeft op de eigen situatie. Ook het gedrag is in veel gevallen verbeterd (80%). Daarnaast ervaart een grote groep dat het thuis beter gaat (78%) en dat het gezin als geheel beter functioneert (73%). Iets minder (ouders van) cliënten (71%) merken dat hun kind/de jongere zich veiliger voelt, maar ook dit wijst op een breed ervaren effect. Negatieve veranderingen worden zelden gemeld. Slechts 5% tot 8% (afhankelijk van het onderwerp) geeft aan dat de situatie is verslechterd.

Jeugdhulp zorgt in de praktijk voor duidelijke verbeteringen, zowel voor het kind als voor het gezin als geheel.

Effect van de Jeugdhulp ontwikkeling in de tijd

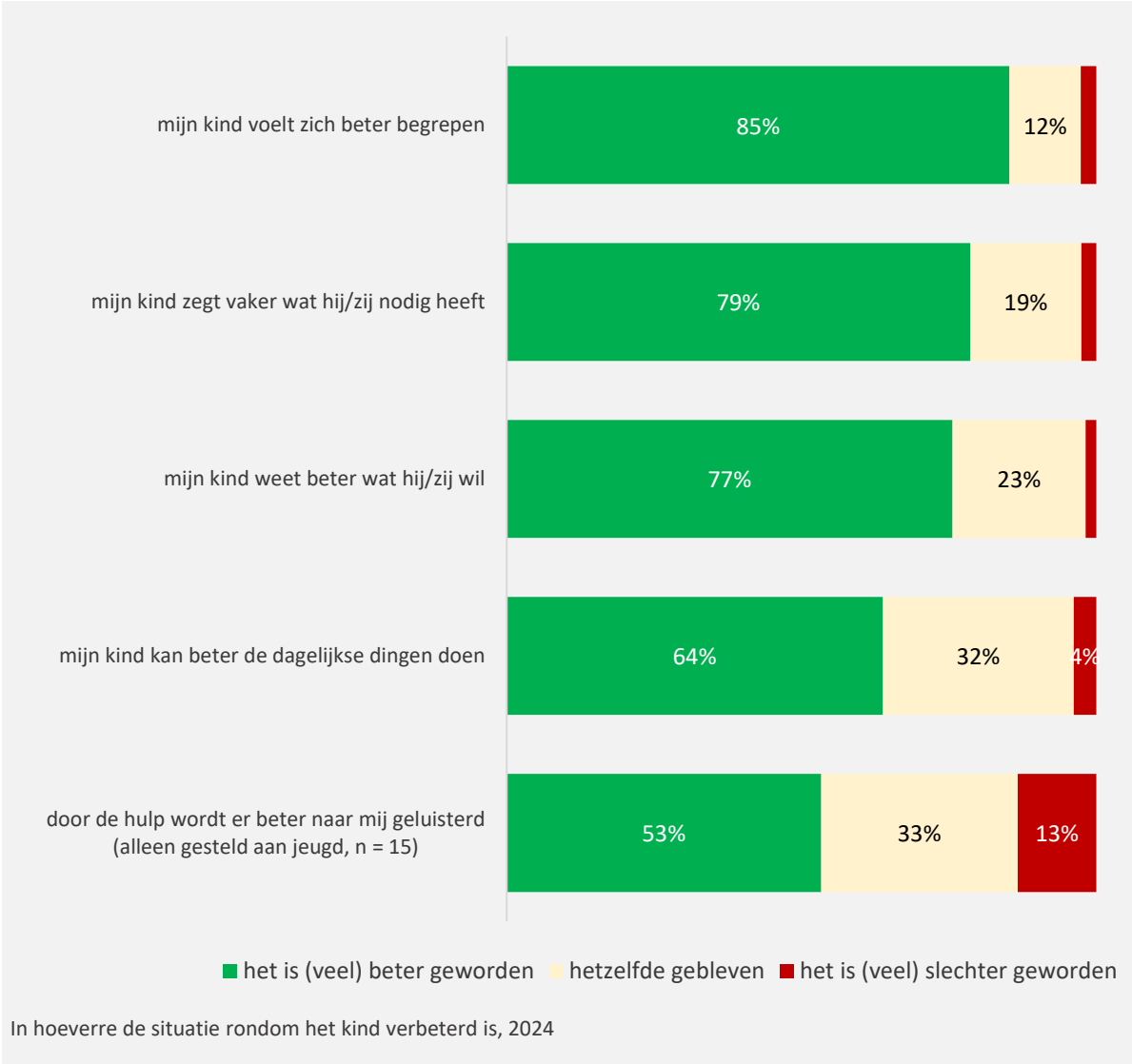


Zowel ouders als jongeren beoordelen de effecten van Jeugdhulp overwegend positief, maar in 2024 is iets minder vaak sprake van duidelijke verbetering dan in 2023.

De grootste daling is zichtbaar bij het gevoel van veiligheid: het percentage dat zegt dat het kind of de jongere zich veiliger voelt, nam af van 80% in 2023 naar 71% in 2024. Ook op het gebied van gedrag (van 86% naar 80%) en de thuissituatie (van 84% naar 78%) is minder vaak een verbetering ervaren.

Bij andere thema's - zoals meer grip op de eigen situatie, beter voelen en beter functioneren als gezin - blijven de verschillen tussen beide jaren beperkt. De cijfers laten zien dat Jeugdhulp voor veel gezinnen en jongeren een positieve impact heeft, maar dat die in 2024 op sommige punten minder sterk wordt gevoeld dan in het voorgaande jaar. Het gaat hierbij nadrukkelijk om ervaringen van zowel ouders als jongeren zelf.

Effect van de Jeugdhulp



Ouders en jongeren ervaren vooral vooruitgang in hoe het kind zich begrepen voelt en in het uiten van behoeften.

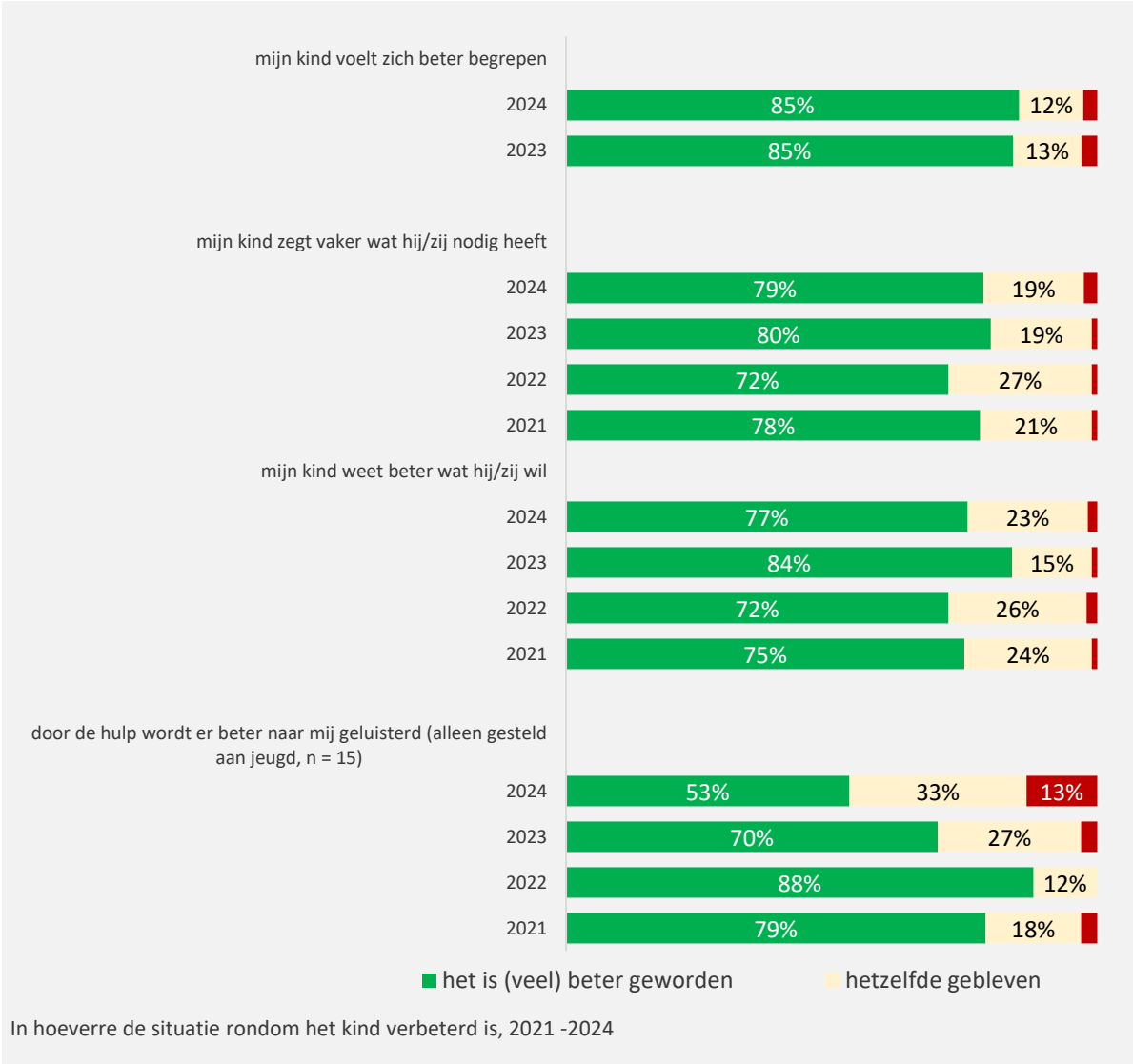
Volgens 85% van de respondenten is het kind of de jongere zich beter begrepen gaan voelen. Ook het vermogen om aan te geven wat hij of zij nodig heeft (79%) en om beter te weten wat hij of zij wil (77%) is volgens een ruime meerderheid verbeterd.

Op het vlak van dagelijkse vaardigheden is het beeld minder uitgesproken. Zo vindt 64% dat het kind hierin vooruitgang heeft geboekt, maar geeft bijna een derde (32%) aan dat de situatie niet is veranderd.

Eén vraag werd uitsluitend aan jongeren zelf gesteld. Van hen zegt 53% dat er beter naar hen wordt geluisterd door de hulpverlening. Tegelijkertijd ervaart 13% hier juist een verslechtering.

Deze cijfers laten zien dat Jeugdhulp een duidelijke bijdrage levert aan de zelfkennis en communicatie van kinderen en jongeren. Tegelijkertijd is er bij praktische vaardigheden en het luisteren naar jongeren nog ruimte voor verbetering.

Effect van de Jeugdhulp ontwikkeling in de tijd



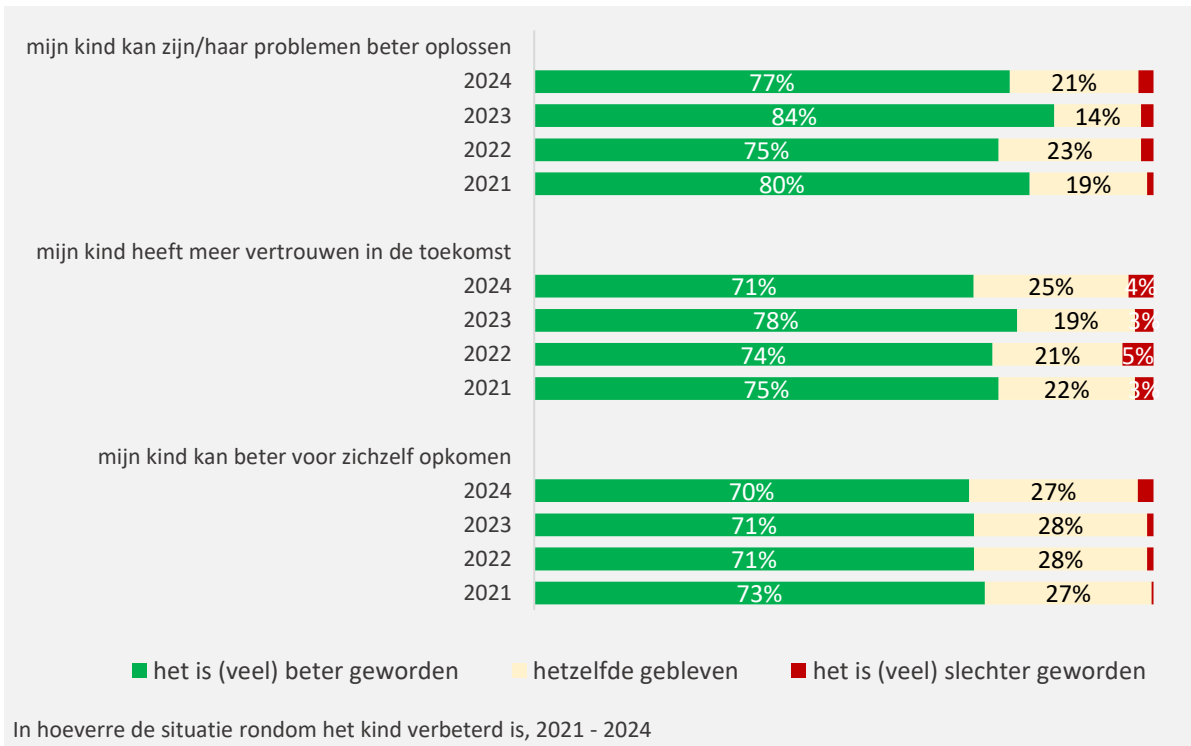
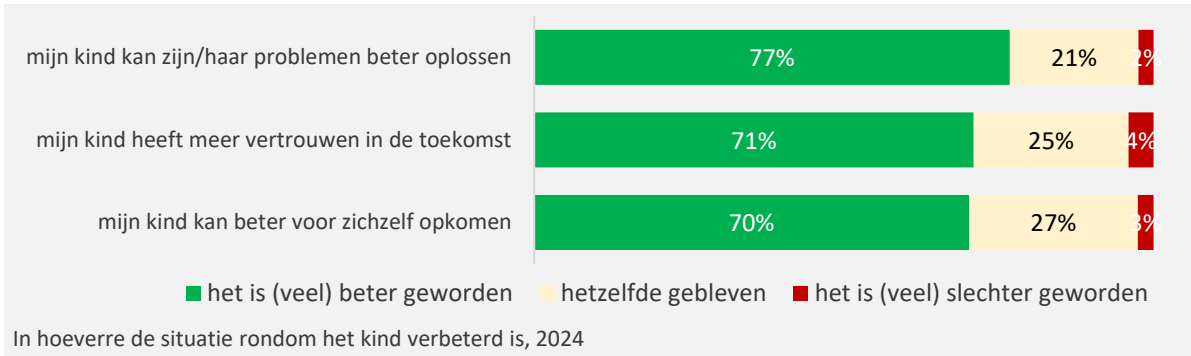
Effecten van Jeugdhulp tussen 2021 en 2024 blijven grotendeels stabiel, met enkele opvallende dalingen.

De meeste thema’s laten zien dat ouders en jongeren in de periode 2021–2024 overwegend positief zijn over de effecten van Jeugdhulp. Zo is het aandeel dat aangeeft dat het kind of de jongere zich beter begrepen voelt, stabiel hoog gebleven (85% in zowel 2023 als 2024). Ook het vermogen van het kind of de jongere om duidelijk aan te geven wat hij of zij nodig heeft, is vrijwel gelijk gebleven (79% in 2024, 80% in 2023), en ligt boven het niveau van 2022 (72%).

Op het gebied van zelfinzicht is er wel een daling zichtbaar: het aandeel dat vindt dat het kind of de jongere beter weet wat hij of zij wil, nam af van 84% in 2023 naar 77% in 2024. Toch ligt dit nog altijd boven het niveau van 2022 (72%) en 2021 (75%).

De grootste daling is zichtbaar bij het aspect ‘er wordt beter naar mij geluisterd’ - een vraag die alleen is gesteld aan jongeren. Het aandeel jongeren dat hier een verbetering ervaart, daalde fors: van 88% in 2022 naar 70% in 2023 en vervolgens naar 53% in 2024. Ook het aandeel dat hier juist een verslechtering ervaart, nam toe: van 3% naar 13%. Belangrijk om te vermelden is dat dit oordeel is gebaseerd op een relatief kleine groep jongeren (n = 15), waardoor deze uitkomsten met enige voorzichtigheid moeten worden geïnterpreteerd.

Effect van de Jeugdhulp op de zelfstandigheid



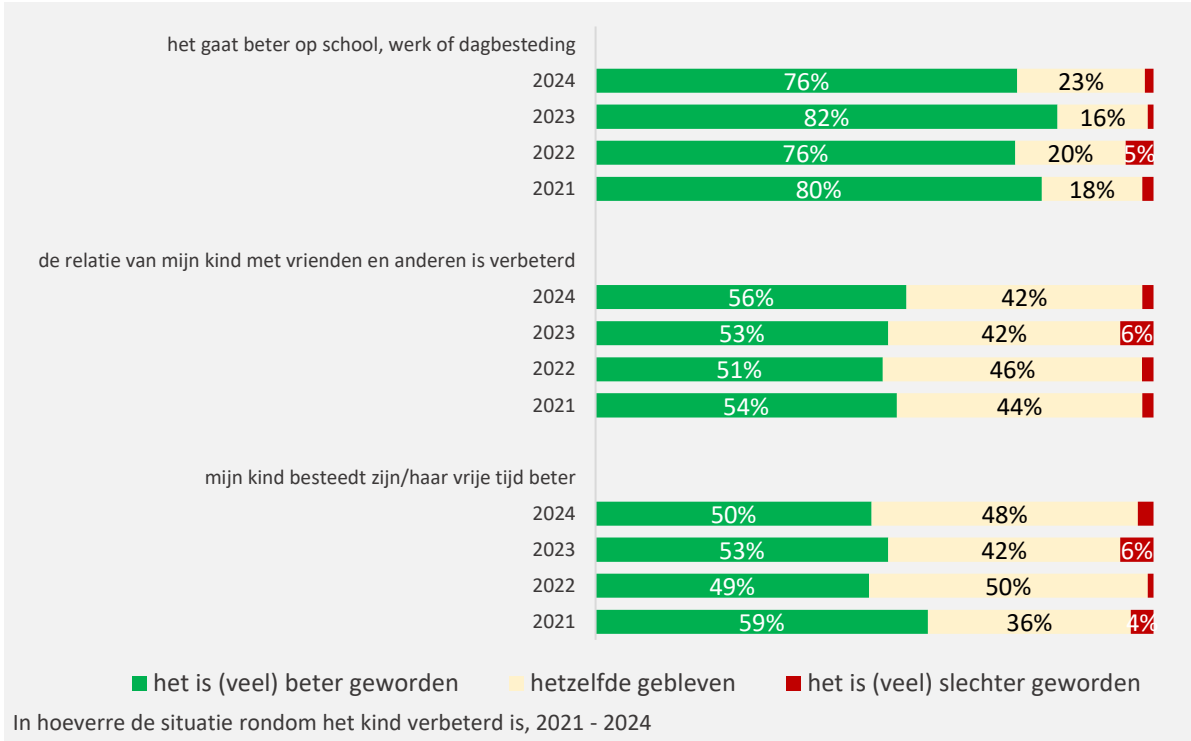
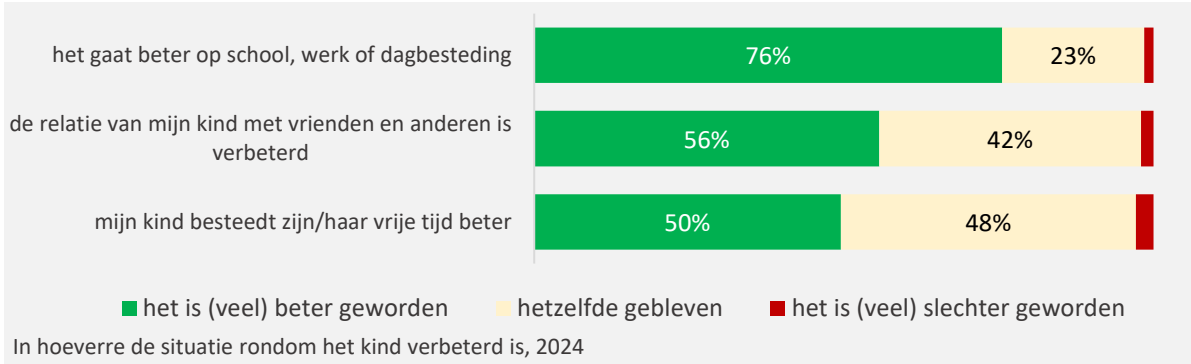
Kinderen en jongeren ervaren meer zelfstandigheid, al is er een lichte daling ten opzichte van eerdere jaren.

In 2024 geven veel ouders én jongeren aan dat de Jeugdhulp bijdraagt aan meer zelfstandigheid. Zo vindt 77% dat het kind of de jongere beter in staat is om problemen op te lossen. Ook op het vlak van toekomstvertrouwen (71%) en beter voor zichzelf opkomen (70%) wordt een duidelijke verbetering ervaren. Bij elk van deze thema's ziet ongeveer een kwart van de respondenten geen verandering en geeft een klein deel (2%-4%) een verslechtering aan.

De meeste scores blijven hoog, maar twee punten laten een lichte daling zien. Het aandeel dat aangeeft dat het kind of de jongere beter problemen kan oplossen daalde van 84% in 2023 naar 77% in 2024. Ook het ervaren vertrouwen in de toekomst nam af, van 78% naar 71%. Toch blijven de scores hoog en liggen ze nog altijd in lijn met eerdere jaren (2021–2022).

De mate waarin ouders en jongeren aangeven dat het kind of de jongere beter voor zichzelf kan opkomen is over de jaren heen vrijwel stabiel gebleven.

Effect op de zelfredzaamheid als gevolg van de Jeugdhulp



In 2024 ervaren zowel jongeren als ouders op meerdere levensgebieden positieve effecten van de Jeugdhulp. Het meest zichtbaar is de verbetering op school, werk of dagbesteding: 76% van de respondenten geeft aan dat het (veel) beter gaat op dit vlak. Ook op sociaal terrein zijn er positieve veranderingen merkbaar: 56% ziet een betere relatie van het kind of de jongere met vrienden en anderen. Iets minder vaak wordt vooruitgang ervaren in de manier waarop het kind of de jongere de vrije tijd besteedt - dit geldt voor de helft van de kinderen of jongeren (50%).

Wanneer we de cijfers over de afgelopen jaren vergelijken, valt op dat de ervaren effecten in 2024 op hoofdlijnen stabiel zijn gebleven, maar op enkele punten een lichte daling laten zien. Zo ligt het aandeel dat verbetering ervaart in school, werk of dagbesteding in 2024 op 76%, lager dan in 2023 (82%) en 2021 (80%), maar gelijk aan 2022. Meer cliënten zien verbetering in sociale relaties van jongeren ten opzichte van 2023 (van 53% naar 56%), terwijl de verbetering in de besteding van vrije tijd licht is gedaald (van 53% naar 50%), waarmee dit aspect nagenoeg gelijk is aan het niveau van 2022 (49%).

Ervaringen met Jeugdhulp – Positieve en negatieve punten over de Jeugdhulp

Op basis van de toelichtingen van cliënten over **hun positieve ervaringen** met de hulp of begeleiding, worden de volgende punten naar voren gebracht:

Passende en deskundige hulp

Ouders en jongeren ervaren de begeleiding vaak als goed afgestemd op hun situatie. De ondersteuning sluit aan bij wat het kind of gezin nodig heeft, met oog voor het tempo en niveau van het kind. Methoden zoals traumatherapie, dyslexiebegeleiding of “Kleine Stapjes” worden als effectief en doelgericht beschreven. De hulp is meestal professioneel opgezet en inhoudelijk sterk.

Goede samenwerking en communicatie

De samenwerking met ouders, school en andere betrokkenen verloopt doorgaans prettig. Ouders voelen zich serieus genomen en goed betrokken bij het proces. Jongeren benoemen dat ze zich gehoord voelen en ruimte krijgen om hun eigen wensen en grenzen aan te geven. Ook de afstemming tussen hulpverleners onderling wordt positief gewaardeerd.

Positieve effecten op kind en gezin

De begeleiding leidt in veel gevallen tot zichtbare vooruitgang. Kinderen krijgen meer zelfvertrouwen, voelen zich beter begrepen en functioneren beter thuis of op school. Ouders ervaren meer rust in het gezin en meer grip op de situatie. Het gevoel dat er erkenning is voor hun zorgen en inspanningen wordt als belangrijk genoemd.

Toegankelijkheid en vertrouwen

Waar hulp snel beschikbaar is en de communicatie duidelijk verloopt, voelen ouders en jongeren zich serieus genomen. Een vaste contactpersoon en een goede klik met de hulpverlener maken dat kinderen zich sneller openstellen. Dit draagt bij aan een gevoel van veiligheid en vertrouwen, wat belangrijk is om stappen te kunnen zetten.

Op basis van de toelichtingen van cliënten over **hun verbeterpunten** wat betreft hulp of begeleiding worden de volgende zaken naar voren gebracht:

Lang wachten en trage start

Veel ouders en jongeren noemen lange wachttijden en traag opgestarte trajecten als knelpunt. In sommige gevallen duurde het maanden voordat hulp begon of bleek de eerder toegezegde ondersteuning niet door te gaan. Ook het vinden van passende hulp werd soms bemoeilijkt door personeelstekort, onduidelijke doorverwijzing of herhaalde wisselingen van organisatie.

Onvoldoende duidelijkheid of communicatie

Respondenten geven aan dat de begeleiding niet altijd transparant was over de duur, inhoud of opbouw van het traject. Er werd informatie gemist over wat precies werd aangeboden, wie waarvoor verantwoordelijk was of hoe lang het zou duren. Soms kwamen afspraken onverwacht of werd de begeleiding anders ingevuld dan vooraf gedacht.

Gebrek aan continuïteit en afstemming

Wisselingen van begeleiders, gebrekkige terugkoppeling en het gevoel dat professionals langs elkaar heen werken worden regelmatig genoemd. Ouders voelden zich soms verantwoordelijk voor de coördinatie van hulp, of misten lange termijn betrokkenheid van de gemeente of het team.

Beperkte aansluiting en inhoudelijke knelpunten

Een deel van de jongeren ervoer dat de begeleiding te kort was, te weinig aansloot bij hun leeftijd of problematiek, of niet genoeg de kern raakte. Ook werd genoemd dat er te veel werd gewerkt met standaardvragenlijsten, zonder echt naar het kind te kijken.

Praktische en organisatorische belemmeringen

Enkele cliënten noemden praktische hindernissen zoals hoge reiskosten, hulp op een onhandige locatie of onduidelijke planning. Ook het ontbreken van een vaste contactpersoon of hulp aan huis werd als gemis ervaren.

Ervaringen met Jeugdhulp – Overige opmerkingen over de Jeugdhulp

Op basis van de overige opmerkingen van cliënten over de ondersteuning die men krijgt worden de volgende punten naar voren gebracht:

Waardering voor de hulp en begeleiding

Meerdere ouders en jongeren spreken hun dankbaarheid uit voor de geboden hulp. Ze ervaren betrokkenheid, vertrouwen en serieuze aandacht voor hun situatie. De mogelijkheid om begeleiding te kiezen die aansluit bij geloof of levensovertuiging wordt als positief genoemd. Ook wordt de meerwaarde van specifieke trajecten, zoals “Kleine Stapjes”, muziektherapie of hulp voor kinderen met Down syndroom, benoemd.

Zorgen over continuïteit of effectiviteit

Sommige ouders geven aan dat een traject vroegtijdig stopte of niet goed aansloot bij hun verwachtingen. Ook is er onzekerheid over wat de hulp op langere termijn zal opleveren, vooral wanneer het traject nog maar net gestart is. In enkele gevallen werd de hulp zelf gezocht of aangepast, buiten het standaardaanbod om.

Problemen met toegang en organisatie

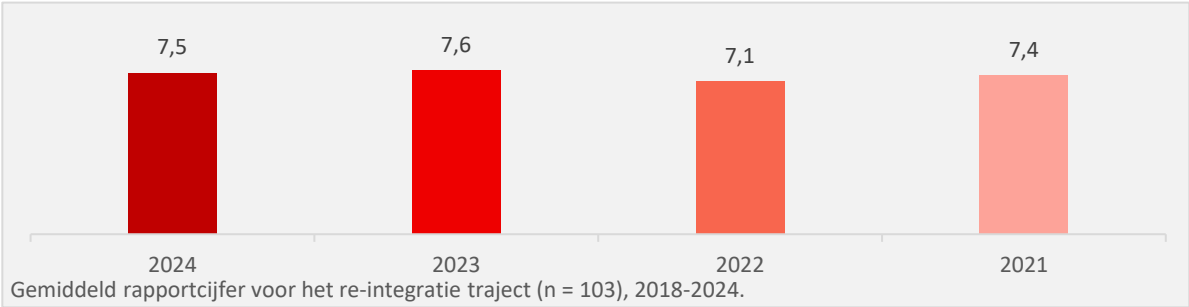
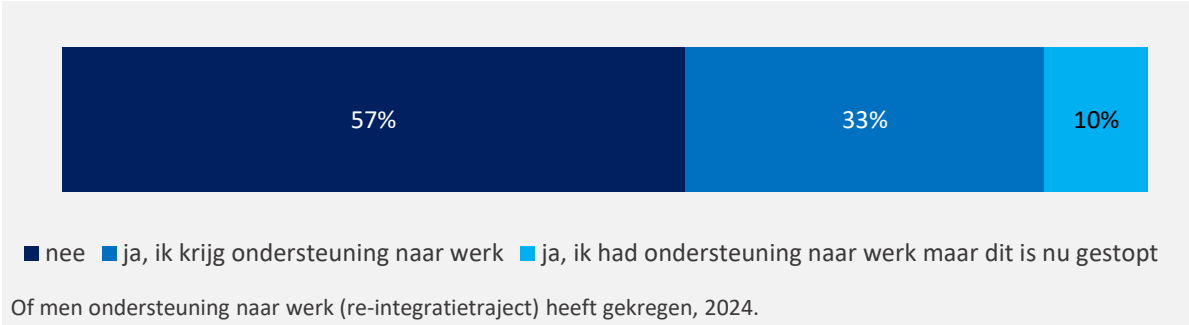
Er zijn opmerkingen over lange wachttijden, gebrek aan passende hulp of onduidelijke afstemming tussen organisaties. Het gevoel van ‘van het kastje naar de muur’ gestuurd worden komt meermaals terug. Ook worden administratieve knelpunten bij PGB’s genoemd, net als vertraging in hulp bij urgentie.

Praktische aandachtspunten

Tot slot noemen respondenten enkele praktische verbeterpunten, zoals sneller starten met dyslexiebehandeling, betere communicatie over het vervolgtraject of behoud van passende hulp totdat het echt niet meer nodig is.

Ervaringen met werk en inkomen

Beoordeling van de ondersteuning bij Werk en Inkomen



In 2024 heeft 43% van de cliënten ondersteuning richting werk ontvangen via een re-integratietraject. Voor 33% is deze ondersteuning nog lopend, terwijl 10% aangeeft dat het traject inmiddels is beëindigd. De meerderheid (57%) geeft aan geen ondersteuning naar werk te hebben ontvangen. 55-Plussers geven veel minder dan gemiddeld aan afgelopen jaar ondersteuning naar werk te hebben gehad (28% vergeleken met 43% gemiddeld).

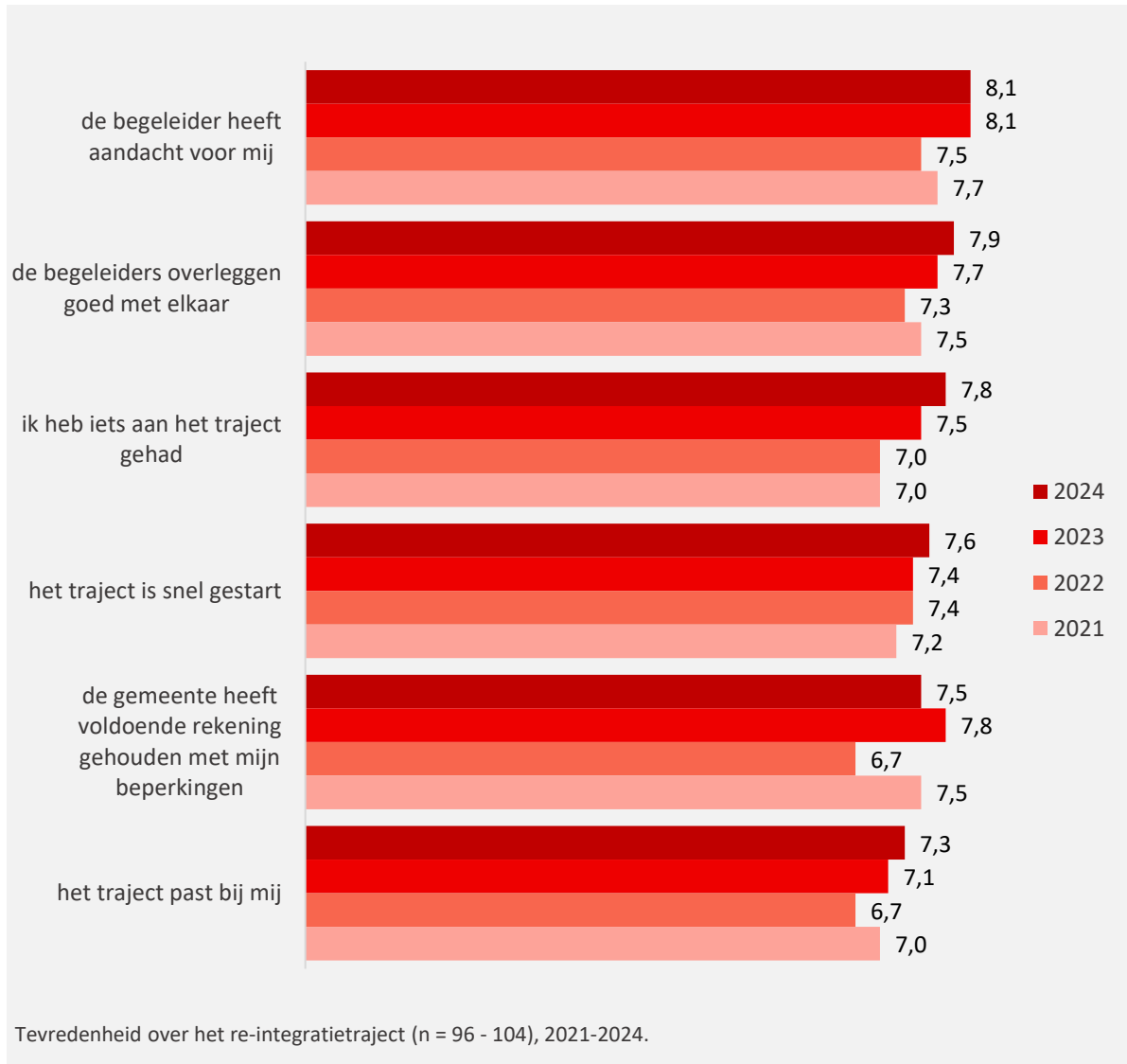
In 2024 heeft 39% van de cliënten gebruik gemaakt van andere vormen van hulpverlening in Gouda zoals het Sociaal Team. Een meerderheid (61%) heeft dit niet gedaan.

Cliënten die nog ondersteuning hebben of die het eerder hebben ontvangen geven het re-integratietraject in 2024 gemiddeld een rapportcijfer van 7,5. Dat is vrijwel gelijk aan de score in 2023 (7,6) en hoger dan in de twee jaren daarvoor (2022: 7,1 en 2021: 7,4). De cijfers laten zien dat cliënten het traject de afgelopen jaren consequent positief waarderen, met een lichte stijging ten opzichte van eerdere metingen.

De cliënten hebben een open vraag gekregen op welke vlakken zij ondersteuning hebben ontvangen van de medewerkers van de gemeente. Hierbij zijn de volgende vormen van ondersteuning naar voren gebracht:

- **Ondersteuning bij werk en re-integratie**
Cliënten noemen vaak hulp bij het vinden van (vrijwilligers)werk, taal- of scholingstrajecten en begeleiding bij sollicitaties. Ook jobcoaches en werkcafés worden gewaardeerd, vooral als er sprake is van maatwerk.
- **Financiële ondersteuning**
Veel cliënten hebben ondersteuning gehad bij bijstands- of WAJONG-uitkeringen, toeslagen of bijzondere bijstand. Sommigen ervaren dit als duidelijk en behulpzaam, anderen vinden het proces traag of onduidelijk.
- **Informatie en communicatie**
Er is overwegend tevredenheid over bereikbaarheid, uitleg en begeleiding. Tegelijkertijd geven sommige cliënten aan geen antwoord te hebben gekregen of onvoldoende duidelijkheid te ervaren.
- **Persoonlijke situatie en maatwerk**
Enkele cliënten noemen steun bij psychische of medische problematiek. De ervaringen variëren van begripvol en behulpzaam tot onvoldoende passend bij hun situatie.

Tevredenheid over het re-integratietraject

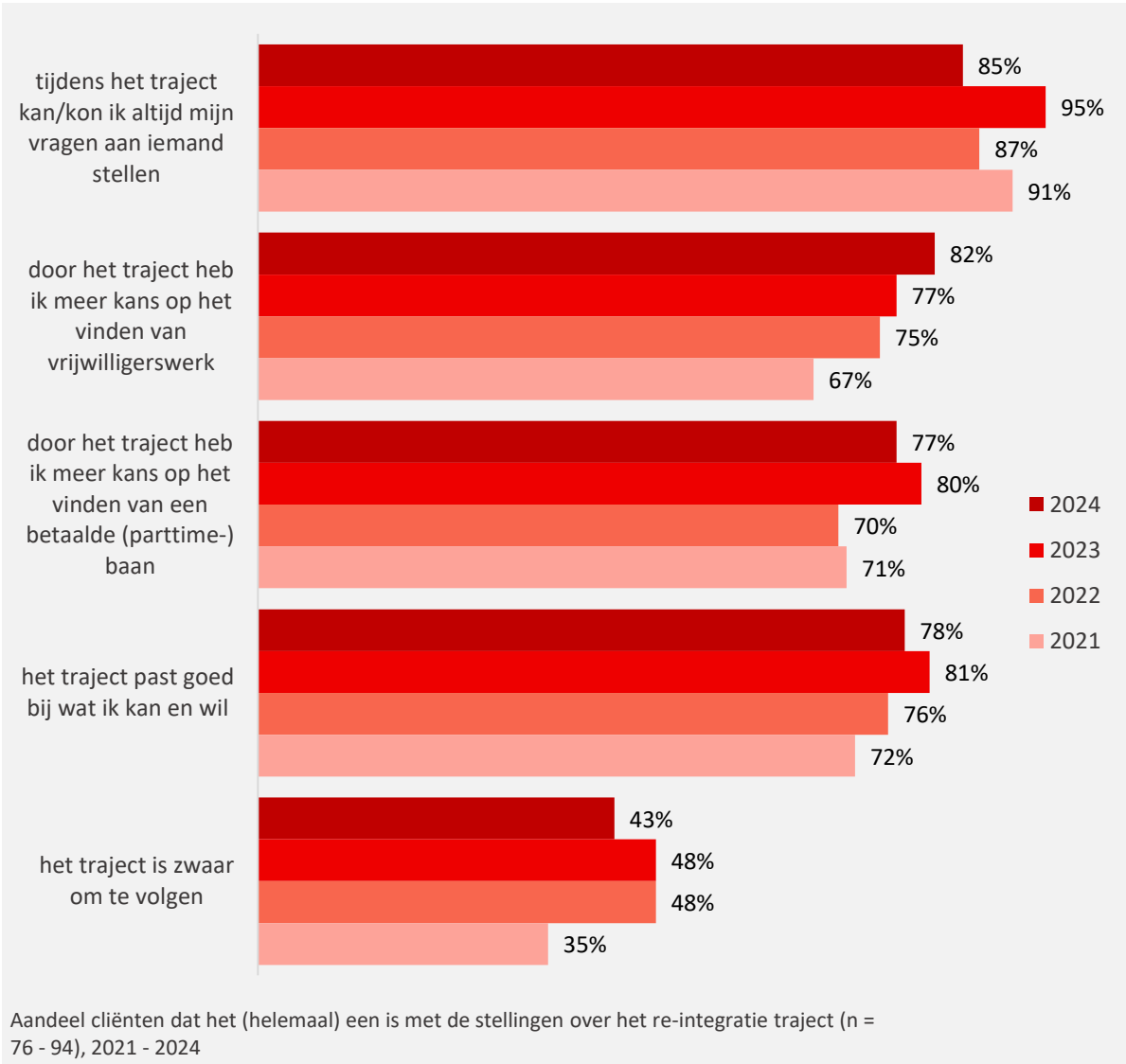


In 2024 beoordelen cliënten hun re-integratietraject overwegend positief. De persoonlijke aandacht van de begeleider scoort met een 8,1 het hoogst, gevolgd door goed onderling overleg tussen begeleiders (7,9). Ook ervaren cliënten dat ze daadwerkelijk iets aan het traject hebben gehad (7,8), dat het traject snel is gestart (7,6) en aansluit bij hun situatie (7,3). De gemeente houdt volgens cliënten voldoende rekening met hun beperkingen (7,5).

Vergeleken met voorgaande jaren zijn de meeste scores licht gestegen of stabiel gebleven. De waardering voor aandacht en effectiviteit is toegenomen. Alleen de aansluiting van het traject en de mate waarin rekening wordt gehouden met beperkingen laten een kleine daling zien ten opzichte van 2023, maar blijven duidelijk hoger dan in 2022. Desondanks geven cliënten iets vaker aan dat het traject bij hen pas (van 7,1 naar 7,3).

Deze cijfers bevestigen dat cliënten zich serieus genomen voelen en dat de begeleiding steeds beter aansluit bij hun behoeften.

Beoordeling van het re-integratietraject

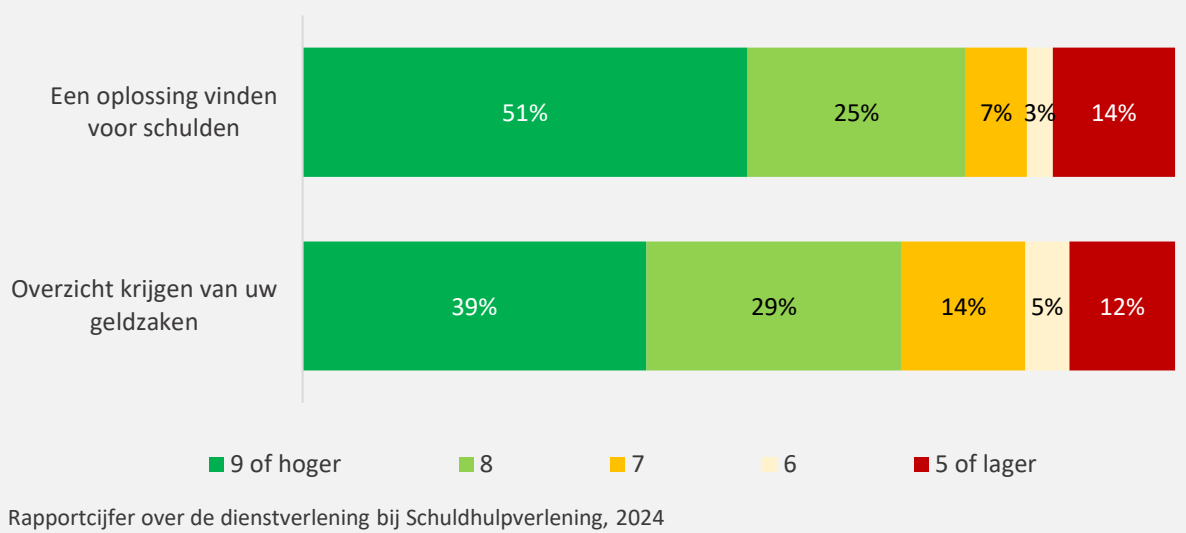


In 2024 voelen de meeste cliënten zich goed ondersteund tijdens hun re-integratietraject: 85% zegt dat zij altijd hun vragen konden stellen. Verder geeft 82% aan dat het traject hun kansen op vrijwilligerswerk vergroot en 77% ziet ook meer kans op een betaalde (parttime) baan. Daarnaast vindt 78% dat het traject goed aansluit bij wat zij kunnen en willen. Tegelijkertijd ervaart 43% het traject als (te) zwaar om te volgen.

Ondanks de positieve beoordeling van cliënten zijn de cijfers op enkele punten iets gedaald vergeleken met eerdere jaren. Zo lag het aandeel dat altijd vragen kon stellen in 2023 nog op 95%, in 2022 op 87% en in 2021 op 91%. De ervaren kans op een betaalde baan is in 2024 met 77% iets lager dan in 2023 (80%), maar nog wel hoger dan in 2022 (70%) en 2021 (71%). Het aandeel cliënten dat het traject zwaar om te volgend vindt is echter gedaald (43% nu, tegenover 48% in beide jaren).

Ervaringen met schuldhelpverlening

Tevredenheid over de dienstverlening bij schuldhulpverlening



Cliënten zijn over het algemeen positief over de gemeentelijke dienstverlening bij schuldhulpverlening. Vooral het vinden van een oplossing voor schulden wordt hoog gewaardeerd: 51% geeft hiervoor een 9 of hoger, tegenover 14% die een onvoldoende (5 of lager) geeft. Het gemiddelde rapportcijfer komt uit op een 8,1.

Ook bij het verkrijgen van overzicht in geldzaken is het oordeel positief, al ligt de waardering iets lager. 39% geeft hiervoor een 9 of hoger en 12% een onvoldoende. Het gemiddelde cijfer bedraagt 7,8.

Oordeel over Schuldhulpverlening in het algemeen

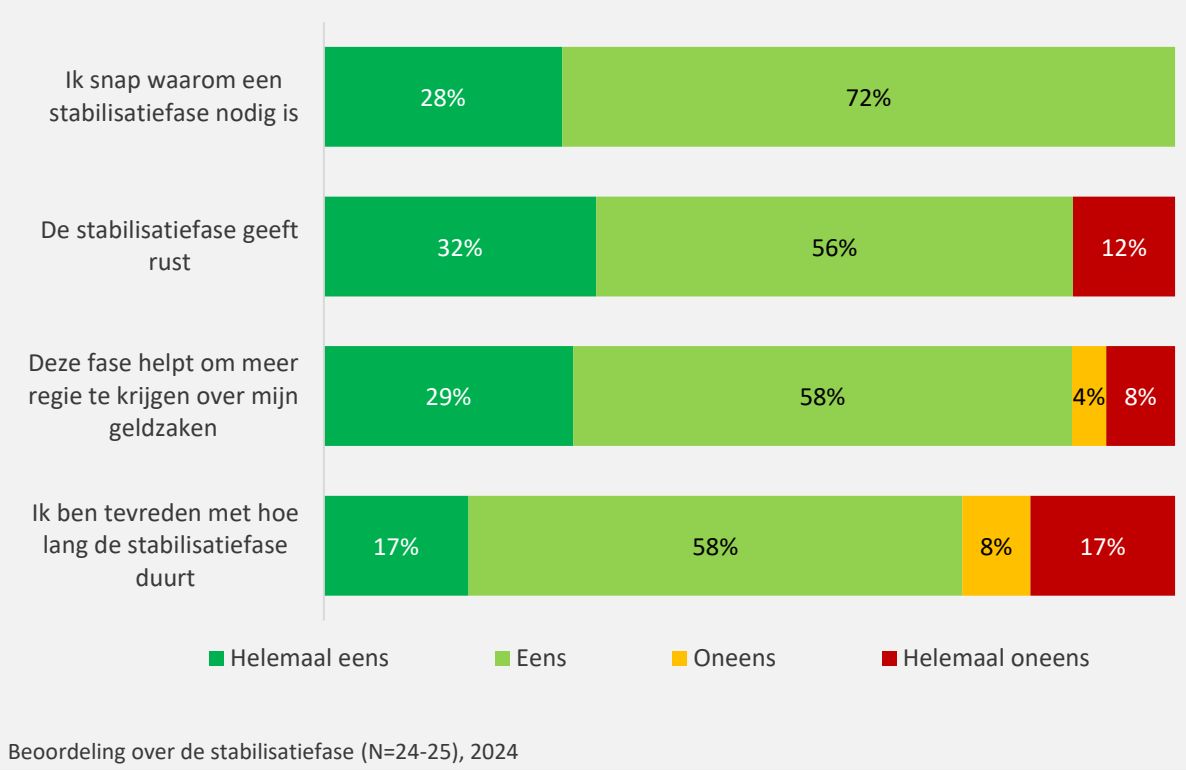
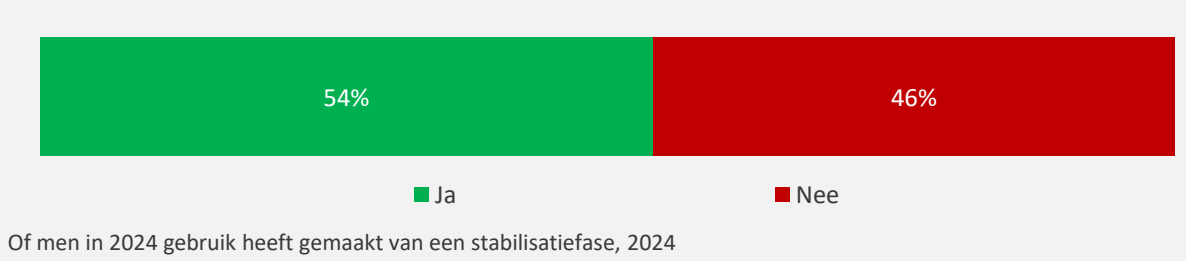


De meeste cliënten zijn positief over de Schuldhulpverlening. Zo geeft 89% aan dat het lukt om informatie zoals rekeningen en brieven op te zoeken en vindt 83% het hulptraject duidelijk. Ook voelt een ruime meerderheid zich serieus genomen: 80% is het (helemaal) eens met de stelling dat er goed is geluisterd naar wat zij belangrijk vinden.

De Schuldhulpverlening wordt daarnaast gewaardeerd om het vertrouwen dat het biedt: 78% voelt zich gesteund bij het aflossen van schulden. Ook de educatieve functie van Schuldhulpverlening, bijvoorbeeld het beter leren omgaan met inkomsten en uitgaven, wordt door een meerderheid positief gewaardeerd (76%).

Hoewel de meeste cliënten positief zijn over de Schuldhulpverlening, zijn er ook enkele verbeterkansen. Zo geeft 24% van de cliënten aan dat ze hun inkomsten en uitgaven door de hulp niet beter begrijpen. Daarnaast zegt 22% dat de hulp hen onvoldoende helpt om toekomstige schulden te voorkomen en heeft eveneens 22% er te weinig vertrouwen in om de schulden daadwerkelijk af te lossen. Ook voelt 21% zich niet voldoende gehoord tijdens het traject. Tot slot vindt 17% van de cliënten dat het schuldhulpverleningsproces voor hen niet duidelijk is.

Stabilisatiefase

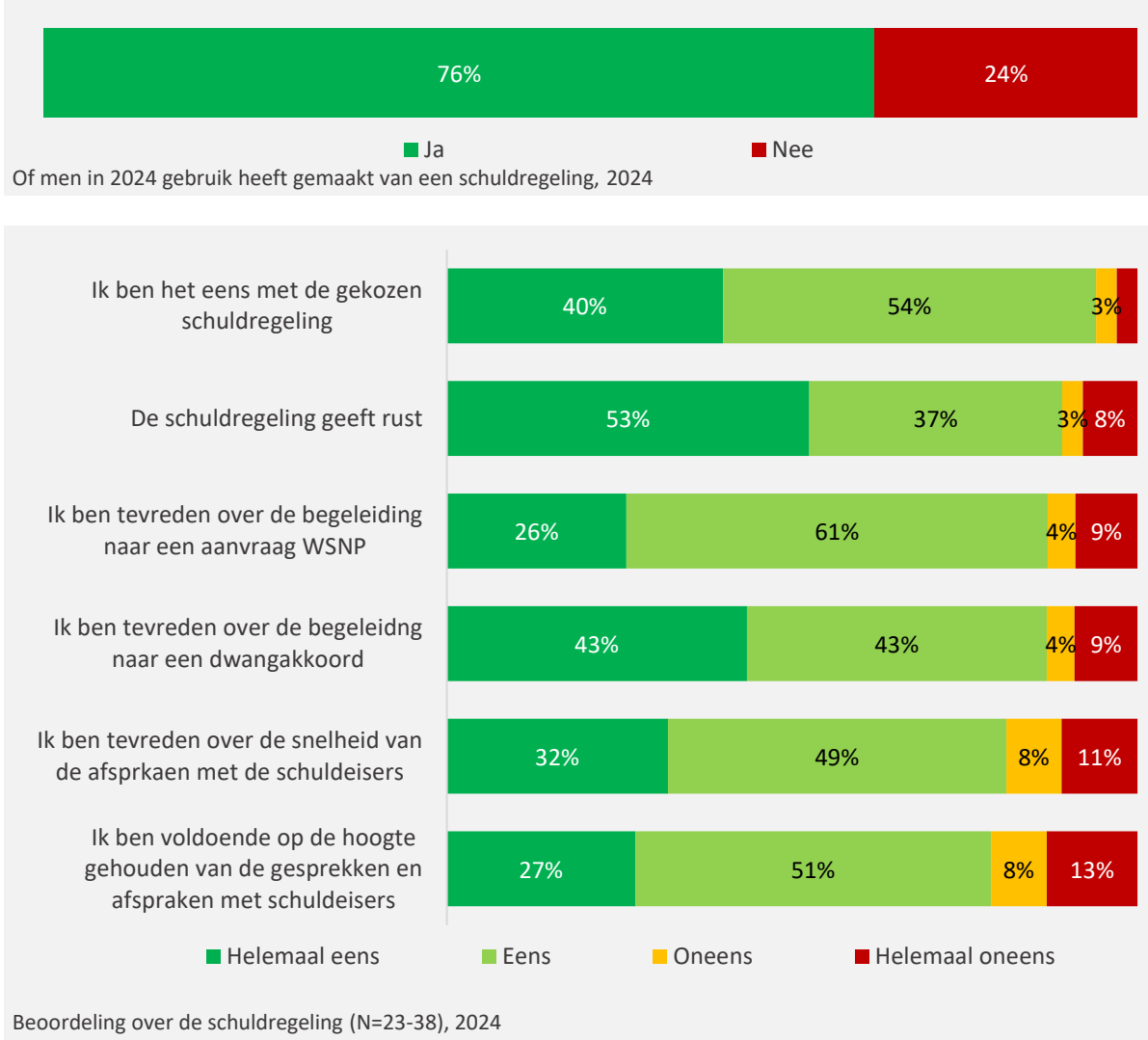


In 2024 heeft iets meer dan de helft van de cliënten (54%) gebruikgemaakt van een stabilisatiefase binnen de schuldhulpverlening. Deze fase is bedoeld om rust en overzicht te creëren voordat verdere stappen in het traject worden gezet.

De ervaringen met deze fase zijn overwegend positief. Alle cliënten die gebruik maakten van de stabilisatiefase (100%) geven aan te begrijpen waarom deze fase nodig is. Daarnaast zegt 88% dat de fase rust geeft en vindt 87% dat het helpt om meer grip te krijgen op hun geldzaken.

Over de duur van de stabilisatiefase zijn de oordelen wat gemengder: 75% is (helemaal) tevreden met hoe lang deze fase duurt, terwijl 25% dit minder positief beoordeelt.

Ervaringen met Schuldhelpverlening



In 2024 maakte 76% van de cliënten gebruik van een schuldregeling. Een kwart maakte hier (nog) geen gebruik van (24%) omdat men al voldoende geholpen is of dat men zich nog bevindt in een eerder stadium van de hulpverlening.

De meeste cliënten zijn hierover positief: 94% is (helemaal) eens met de gekozen aanpak en 90% ervaart hierdoor meer rust. Ook de begeleiding richting een WSNP-aanvraag (87%) en een dwangakkoord (86%) wordt breed gewaardeerd. Ook op het vlak van communicatie en snelheid is de meerderheid positief. Zo is ruim driekwart tevreden over de snelheid van afspraken met schuldeisers en voelt 78% zich goed geïnformeerd. Tegelijkertijd ervaart 19% de snelheid als onvoldoende en geeft 21% aan niet goed op de hoogte te zijn van gemaakte afspraken.

Ervaringen met Schuldhulpverlening – Positieve en verbeterpunten over de Schuldhulpverlening

Op basis van de toelichtingen van cliënten over hun **positieve** ervaringen met de Schuldhulpverlening in Gouda, zijn de volgende punten naar voren gebracht:

Rust en overzicht

Veel respondenten geven aan dat de Schuldhulpverlening hen rust heeft gebracht. Het oplossen van schulden zorgt voor minder stress, meer focus op werk en privé, en overzicht in de financiële situatie. Voor sommigen betekent dit zelfs het terugkrijgen van hun leven of toekomstperspectief.

Goede en persoonlijke ondersteuning

De begeleiding wordt vaak als betrokken, vriendelijk en serieus ervaren. Respondenten waarderen het dat er goed geluisterd wordt, dat medewerkers meedenken en hun situatie serieus nemen. Specifiek worden medewerkers genoemd die duidelijk communiceren en tijd nemen om uitleg te geven.

Praktische hulp en duidelijke informatie

Cliënten vinden het waardevol dat de Schuldhulpverlening hen helpt met concrete zaken zoals het aflossen van schulden, het treffen van regelingen en het bieden van inzicht in hun administratie. De informatievoorziening wordt daarbij als helder en begrijpelijk ervaren.

Snelle en doeltreffende hulp

Sommige cliënten noemen dat ze snel zijn geholpen of binnen korte tijd van hun schulden af zijn gekomen. Dit draagt bij aan hun positieve waardering van het proces.

Waardering voor specifieke medewerkers of begeleiding

Er is expliciete dank uitgesproken aan individuele medewerkers die een positieve indruk hebben achtergelaten. De persoonlijke benadering en het gevoel serieus genomen te worden spelen hierin een grote rol.

Op basis van de toelichtingen van cliënten over hun **verbeterpunten** wat betreft de Schuldhulpverlening in Gouda, zijn de volgende zaken naar voren gebracht:

Betere communicatie en continuïteit

Meerdere respondenten geven aan behoefte te hebben aan duidelijkere communicatie. Er wordt gepleit voor betere informatievoorziening, regelmatige terugkoppeling en het sturen van overzichten. Ook het telkens wisselen van contactpersonen wordt als belastend ervaren; cliënten wensen één vaste contactpersoon gedurende het hele traject.

Snellere en efficiëntere hulpverlening

Er is kritiek op lange wachttijden, met name nadat al inzicht is gegeven in de financiële situatie. Sommigen geven aan al jaren in het traject te zitten. Respondenten pleiten voor een snellere doorlooptijd en betere onderlinge samenwerking binnen de gemeente.

Persoonlijke benadering en maatwerk

Cliënten ervaren het proces soms als afstandelijk en roepen op tot meer menselijkheid en empathie: behandel mensen alsof het familie is, niet als dossier. Ook is er behoefte aan meer maatwerk, bijvoorbeeld bij leefgeld of uitzonderingssituaties.

Toegankelijkheid en ondersteuning

Er is behoefte aan extra ondersteuning, zoals een tolk bij gesprekken voor wie de taal een barrière vormt. Daarnaast is het voor sommigen onduidelijk hoe de Schuldhulpverlening precies werkt of waarom het lang duurt voordat hulp start.