



★ GOUDA ★  
★ 750 ★  
★ 1272 - 2022 ★

**Geef  
Gouda  
door!**

# Jaarstukken 2022



gemeente  
gouda

### 3.4.1 Wat heeft de gemeente ervoor gedaan?

De ambitie is een inclusief en sociaal Gouda, waarin iedereen gelijkwaardig is en iedere Gouenaar mee kan doen. Ongeacht leeftijd, culturele achtergrond, gender, inkomen, seksuele voorkeur of beperking. Dit betekent de juiste zorg en ondersteuning betaalbaar en beschikbaar te houden voor Gouenaars die dit nodig hebben. En zorgen voor bestaanszekerheid. Daarom worden waar nodig gezinnen, en in het bijzonder gezinnen met kinderen, met een laag inkomen of met schulden ondersteund.

De thema's, waarop ingezet is, zijn:

- **Iedereen kan meedoen** Een inclusief en sociaal Gouda, waarin iedereen gelijkwaardig is en iedere Gouenaar mee kan doen. Ongeacht leeftijd, culturele achtergrond, gender, inkomen, seksuele voorkeur.
- **Kansgelijkheid** Het aanpakken van financiële problemen en voorkomen van armoede door het structureel verbeteren van de positie van gezinnen en kinderen.
- **Passende zorg en ondersteuning** Passende zorg en ondersteuning betaalbaar en beschikbaar houden voor Gouenaars die dit het meest nodig hebben.
- **Integrale dienstverlening** De dienstverlening is integraal en gaat uit van de menselijke maat. Dienstverlening wordt continu verbeterd.

#### Doelstelling 1: Iedereen kan meedoen

##### Thema: Een inclusieve stad waarin iedereen mee kan doen

"Iedereen kan meedoen", dat is niet voor niets de titel van de nota sociaal domein en speerpunt in het sociaal beleid. Diversiteit en inclusie zijn ook nadrukkelijk opgenomen in het sport- en cultuurbeleid van de gemeente Gouda. In de verschillende paragrafen in dit jaarverslag wordt uiteengezet hoe dit tot uitdrukking komt in de activiteiten op het gebied van participatie, zorg en ondersteuning.

In 2022 is de Lokale Inclusie Agenda 'Onbeperkt meedoen' (LIA) vastgesteld door de Gemeenteraad. De uitvoeringsagenda LIA is vervolgens leidend voor de uitvoering van diverse projecten en activiteiten op het gebied van diversiteit en inclusie binnen het fysiek- en sociaal domein, op het gebied van sport en cultuur en voor de toegankelijkheid van informatie. De doelgroepen en hun vertegenwoordigende organisaties zijn nadrukkelijk betrokken. In 2022 is een coördinator Toegankelijkheid aangesteld die met een schouw van het fysieke domein en binnen de publieksgebouwen van de gemeente in beeld heeft gebracht welke drempels in de weg staan, zoals de toegankelijkheid van speeltuinen voor kinderen met een beperking en het aanbod openbare, rolstoeltoegankelijke toiletten. De inventarisatie vormt de basis voor verbeterplannen die in 2023 worden uitgewerkt.

##### Tegengaan discriminatie en ongelijkheid

Volgens de meest recente cijfers zijn 47 incidenten en voorvallen rondom discriminatie geregistreerd in Gouda. Op 8 november 2022 heeft er een Stadsgesprek plaatsgevonden in de Chocoladefabriek. Resultaat was dat vrijwilligers zich hebben aangemeld om toekomstige Stadsgesprekken te begeleiden om samen te verkennen waar in Gouda discriminatie en ongelijkheid wordt ervaren en wat daartegen te doen. Samen met diverse organisaties in Gouda is het Antidiscriminatie Platform Gouda opgezet dat zich richt op het tegengaan van allerlei vormen van discriminatie in Gouda. Dit platform bestaat uit verschillende Goudse organisaties: Libertum, de Regenboog Alliantie, Stichting 21 Maart, Stichting Inclusie en Discriminatiebestrijding, Amnesty International, de Goudse Adviesraad voor mensen met een Beperking, Stichting Gouds Metaheerhuis en Educatie Joods Gouda en een aantal Goudse inwoners.

##### Burgerschap / Respect

De Stichting 21 Maart Gouda heeft een Tolerantielespakket ontwikkeld, gericht op leerlingen van het basisonderwijs. Het lespakket omvat een aantal modules met verschillende thema's onder andere over discriminatie, diversiteit, racisme, inclusie, respect en verdraagzaamheid. Inmiddels maken meerdere basisscholen in Gouda gebruik van dit lespakket, dat wordt aangeboden via de Brede School. Via de website [Goudainclusief.nl](http://Goudainclusief.nl) (online sinds december 2022) worden inspirerende verhalen en lokale initiatieven gedeeld over participatie, inclusie en de aanpak van discriminatie in Gouda. Ook zijn er diverse activiteiten georganiseerd rondom de Week van Respect.

##### Regenboogstad

In het kader van Gouda Regenboogstad zijn in 2022 de volgende resultaten behaald:

- De Internationale Dag tegen Racisme en Discriminatie krijgt aandacht.
- Voor het Huis van de Stad hangt altijd de Progress Pride vlag.
- De gemeente werkt samen met SPORT.GOUDA en de Stichting Regenboog Alliantie met als doel een specifiek lhbtqi+ beleid op sportclubs en door sportverenigingen te ontwikkelen.
- Op initiatief van de Stichting Regenboog Alliantie is het Regenboogcafé een plek van ontmoeting.
- In mei 2022 waren tientallen landsvlaggen met een zwarte rouwvlag zichtbaar in het stationsgebied van Gouda. Dit zogenaemde Zero Flags Project toont de vlaggen van de 71 landen waar homoseksualiteit nog verboden is en waar om die reden gevangenisstraffen en lijfstraffen worden opgelegd. De expositie werd georganiseerd in het kader van IDAHOT. De opening was op de internationale dag tegen homo, bi- en transfoobie, die elk jaar op 17 mei wordt gehouden.
- Onderwijs is een belangrijk onderwerp als het gaat om de emancipatie, veiligheid en sociale acceptatie van jonge lhbtqi+ personen. Zo worden er gastlessen en burgerschapslessen aangeboden door de Brede School met als doel

het onderwijs inclusiever te maken. Op aanvraag en in overleg geeft de Stichting Regenboog Alliantie voorlichting op scholen voor middelbaar onderwijs. Verder hebben Gender Sexuality Alliances (GSA's) steeds meer een rol in het lhbtq+-vriendelijker maken van onderwijs.

#### *Beter en sneller integreren van statushouders in de samenleving*

Op 1 januari 2022 is de Wet Inburgering 2021 (Wi21) ingegaan. Met die wet heeft de gemeente de plicht om inwoners te begeleiden bij hun inburgering die na die datum hun verblijfsvergunning hebben gekregen. Dit zijn asielmigranten en zogenaamde gezinsmigranten (mensen uit een niet-Europees land die met een Nederlander zijn getrouwd). In 2022 viel een deel van de instroom nog onder de oude wet op grond van de datum van hun verblijfsvergunning. Inmiddels worden 125 inburgeraars vanuit de Wi21 begeleid door de gemeente. Dat zijn zowel asiel- als gezinsmigranten. Bedoeling van Wi21 is dat inburgeraars op een hoger taalniveau inburgeren en intensief begeleid worden richting betaald werk. De werkprocessen zijn ingericht volgens de eisen van de nieuwe wet en er zijn specifieke consultants aangesteld. Twee van de drie leerroutes van de nieuwe wet (zgn. Z-route en B1-route) zijn regionaal met de gemeenten van de arbeidsmarkt Midden-Holland ingekocht bij NL-Training. De zogenaamde Onderwijsroute wordt samen met Rotterdam opgepakt en aangeboden op de Erasmusuniversiteit en het Albedacollege. De samenwerking met Vluchtelingenwerk is geïntensiveerd in de nieuwe wet en met andere ketenpartners zijn structurele samenwerkingsafspraken gemaakt.

#### **Thema: Aan het werk en meedoen**

##### *Ondersteuning werkzoekenden bij het vinden en behouden van (duurzaam) werk*

In 2022 zijn 150 bijstandsgerechtigden ondersteund naar fulltime werk en 13 naar school. Het aantal bijstandsdossiers steeg licht van 1.690 op 1 januari 2022 naar 1.710 op 1 januari 2023.

In het voorjaar startte het wekelijkse Werkcafé in het Huis van de Stad. Hier kunnen werkenden, werkzoekenden en werkgevers uit Gouda en omgeving terecht met een vraag op het gebied van werk en/of ontwikkeling.

Er was in beleid en uitvoering meer oog voor de menselijke maat. Speciale aandacht was er voor inwoners met een arbeidsbeperking, statushouders, jongeren (ook zonder bijstandsuitkering) en mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt.

##### *Bemiddeling en ondersteuning naar werk van inwoners met een arbeidsbeperking*

Er zijn 52 garantiebanen gerealiseerd en 62 beschut werken-plekken.

##### *Bemiddeling en ondersteuning naar werk van statushouders*

In 2022 zijn 14 statushouders begeleid naar werk. Vele statushouders volgen een traject richting school en/of werk.

##### *Ondersteuning van inwoners met een grote afstand tot de arbeidsmarkt*

Veel bijstandsgerechtigden in Gouda hadden in 2022 een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Dit komt overeen met het landelijke beeld dat werkfitte inwoners snel uitstromen in deze krappe arbeidsmarkt maar dat inwoners met meer problemen of belemmeringen langdurige ondersteuning nodig hebben om stappen te zetten richting werk. Voor hen is maatwerk nodig. In 2022 zijn met behulp van medisch-diagnostisch onderzoek de mogelijkheden en belemmeringen van deze cliënten in beeld gebracht. Waar mogelijk werden cliënten opgenomen in het doelgroepregister, zodat zij aan de slag konden met loonkostensubsidie.

##### *Dienstverlening met de menselijke maat*

De gemeente zette in 2022 in op verrijking van de professionaliteit en de integrale dienstverlening vanuit menselijke maat. Dit deed zij met casuïstiekoverleg, methodisch werken, coaching on the job bij klantgesprekken en kennissessies.

##### *Borgen verbeterde werkgeversdienstverlening*

Werkgevers waren over het algemeen positief over de dienstverlening en gaven gemiddeld een 7,1; bijna de helft gaf een 8 of hoger en 15% gaf een onvoldoende. Ze waarden de contacten, de bereidwilligheid om mee te denken en de proactieve opstelling van de gemeente. Ze ervaren weinig administratieve lasten. 2022 stond voor het WSP in het teken van: verdere verbetering van de dienstverlening op basis van de regionale samenwerkingsovereenkomst; vergroten van het netwerk van werkgevers; de samenwerking met het RMT en het Leerwerkloket; het opzetten en uitvoeren van activiteiten om werkzoekenden en werkgevers met elkaar in contact te brengen, waaronder Ontdek je Talent, het Werkcafé, de banenbeurs, Binnenkijken bij Bedrijven en de leerwerktrajecten vanuit Perspectief op Werk.

##### *Continueren van de experimenten met ondernemen vanuit de bijstand*

Er was weinig vraag naar het re-integratietraject 'parttime ondernemen vanuit de bijstand'. Dit had te maken met de onzekere financiële situatie van huishoudens met sterke stijging van energiekosten en oplopende inflatie. Men koos liever voor betaald werk in loondienst of voor oriëntatie op een starterstraject bij het Regionaal Bureau Zelfstandigen.

De sociale coöperatie maakte een doorstart. Veel nieuwe cliënten zijn gestart in de proefperiode. Het experiment met de sociale coöperatie is verlengd tot einde 2023.

##### *Continueren Social Return*

69 werkzoekenden zijn via Social Return (SR) aan werk geholpen (taakstelling 2022 = 65). Eind 2022 werd het regionale SR-beleid vastgesteld. Vanaf 2023 vindt de coördinatie en uitvoering plaats vanuit het Werkgevers Servicepunt Midden-

Holland. Dit zorgt voor eenduidige spelregels voor (regionale) werkgevers/opdrachtnemers. Hiermee wordt kans op werk voor werkzoekenden vergroot.

## **Doelstelling 2: Investeren in kansengelijkheid en preventie**

### **Thema: Preventie**

#### *Kansrijke Start*

Kansrijke Start richt zich op een goede en gezonde start voor elk kind en op het verbeteren van de positie van kwetsbare (aanstaande) ouders. Verbinding tussen het medisch en het sociaal domein staat hierbij centraal. In 2022 is het zorgpad geïmplementeerd en kan het netwerk hier gebruik van maken. De lokale coalitie is versterkt en er zijn nieuwe samenwerkingen tot stand gebracht. Daarnaast is gestart met een overzicht van alle interventies die tijdens de gehele periode (-9 maanden tot ongeveer 2,5 jaar) van Kansrijke Start worden aangeboden.

#### *Gezonde Wijk*

De opgave Gezonde Wijk is vervangen door de opgave Buurtaanpak in het Bestuursakkoord.

#### *Preventieakkoord*

Sinds de start van het Preventieakkoord tot en met 2022 is het merendeel van de acties uit het akkoord en nieuwe acties die daarop aansluiten inmiddels uitgevoerd. Zo zijn onder andere gezondheids- en veiligheidsbijeentkomsten voor ouderen georganiseerd, zijn tuinen van kwetsbare mensen opgeknapt, sportlessen voor kinderen met een stoornis in het autistisch spectrum gerealiseerd en kunnen kinderen met overgewicht via Cool2beFit (leefstijlinterventie voor kinderen) deelnemen aan sportlessen.

#### *Verslavingspreventie*

In 2022 zijn de activiteiten op het gebied van verslavingspreventie voortgezet. GGD Hollands Midden en Brijder Verslavingszorg werkten gezamenlijk aan de preventie van verslaving. Dit bestond uit lessen op basisscholen, vo-scholen en mbo-scholen, bijeenkomsten en webinars voor ouders, deskundigheidsbevordering voor leerkrachten en mentoren, individuele gesprekken met jongeren en ouders en publieksvoorlichting.

#### *Verbinding Sport*

In 2022 is er zowel met de sportsector als met de cultuursector geïnventariseerd wat de belangrijkste acties zijn om de gezondheid van de Goudse inwoners te verbeteren. Het Integraal Zorgakkoord/Gezond Actief Leven Akkoord en de daarbij behorende financiële Brede SPUK (Specifieke Uitkering) faciliteert en stimuleert het integraal werken.

#### *Preventieve ondersteuningsstructuur jeugd*

Er is gewerkt aan het nader vormgeven van de ondersteuningsstructuur voor jeugd in wijken en op scholen. Jeugdpartners in de stad, zoals de Brede school, gro-up Buurtwerk en het Sociaal Team weten elkaar beter te vinden en gebruik te maken van elkaars expertise en mogelijkheden. Samen met partners richtte de gemeente Gouda nieuwe netwerken in en versterkte goed-werkende bestaande netwerken, gericht op concreet resultaat voor inwoners, meebewegend met wat er nodig is. Daarbij is verbinding gelegd met andere gerelateerde (soms regionale) programma's, zoals Kansrijke Start en het Nationaal Programma Onderwijs.

#### *Jongerenwerk*

Met het jongerenwerk in Gouda wordt beoogd jongeren die opvallen door overlastgevend en risicovol gedrag op positieve wijze mee te laten doen in de samenleving. Dit gebeurt door hen aan te spreken op kwaliteiten, talenten en verantwoordelijkheden, door grenzen te stellen en perspectief te bieden met als doel een ontwikkeling richting criminaliteit te voorkomen. In 2022 heeft gro-up Buurtwerk een divers aanbod van jongerenwerk gerealiseerd: schooljongerenwerk, buurttrondes, meidenwerk, specifieke projecten zoals tijdens de Ramadan of Express Yourself. Er is goed samengewerkt met de gemeente en partners zoals Sociaal Team, Sportpunt Gouda en het onderwijs.

### **Thema: Armoede en schulddienstverlening**

#### *Aanpak Schulden*

In 2022 is het beleidsplan voor de aanpak van schulden gehandhaafd. De bestaande doelstellingen en visie werden aangehouden. In 2023 wordt het beleidsplan herijkt. De volgende ontwikkelingen zijn van belang.

#### *Hulp bij schulden*

Het gemiddelde aantal aanvragen per maand is in 2022 licht gestegen. In 2021 waren dit er gemiddeld 25 per maand. In 2022 meldden zich maandelijks gemiddeld 26 à 27 mensen aan voor schuldhulpverlening. Tot en met 31 oktober zijn er 240 dossiers afgesloten. Waarvan het overgrote deel, namelijk 73%, met een positief resultaat is afgerond. Bij 24% van de afgesloten trajecten was sprake van een niet succesvolle beëindiging. Dit betreft cliënten die nog niet in staat waren om het traject voor schuldhulpverlening te vervolgen. Een andere vorm van ondersteuning is dan gewenst en wordt zoveel mogelijk via warme overdracht ingezet, al dan niet via de ketenpartners van de Goudse Standaard. Indien deze cliënten dit wensen, kunnen zij zich zonder drempel opnieuw aanmelden voor schuldhulpverlening. In de rest van de gevallen is er beëindigd om neutrale redenen (2,5%) zoals op verzoek van de cliënt of vanwege overlijden of verhuizing van de cliënt.

### *Vroegsignalering van schulden*

Sinds 2021 is de gemeente wettelijk verplicht tot vroegtijdig signaleren van schulden. Door inwoners met betalingsproblemen eerder in beeld te krijgen en vroegtijdig hulp aan te bieden wordt voorkomen dat betalingsachterstanden op huur, water, energie of zorgverzekering leiden tot problematische schulden. De werkwijze loopt van een brief tot een telefoongesprek, tot een huisbezoek en uiteindelijk inzet van bemoeizorg indien de signalen meer zorgwekkend worden.

In 2022 zijn per maand gemiddeld 203 signalen ontvangen en komt 35% van de signalen in aanmerking voor opvolging met een huisbezoek. Dankzij de intensivering voorzien in het bestuursakkoord is meer capaciteit beschikbaar gesteld voor vroegsignalering. Hierdoor kunnen meer zorgwekkende signalen worden opgevolgd met een huisbezoek. Daarbij gaat het voornamelijk om situaties waarbij sprake is van huurachterstanden of waarbij minderjarige kinderen in het gezin met betalingsachterstanden wonen.

### *Rotterdampas en kindpakket*

Het kunnen meedoen van volwassenen en met name kinderen uit gezinnen met een beperkt inkomen is een belangrijk onderdeel van het armoedebeleid. Daarvoor biedt Gouda onder andere de Rotterdampas tegen een gereduceerd tarief aan, aan volwassenen en kinderen met een beperkt inkomen. Op de pas van deze kinderen staat het jeugdtegoed en de tegoedbonnen voor gratis deelname aan een sportieve of culturele activiteit. De Rotterdampas is beschikbaar voor alle inwoners. Inwoners met een inkomen boven 120% van de bijstandsnorm kunnen de pas aanschaffen tegen het voltarief. Pashouders kunnen met de Rotterdampas gratis of met korting diverse leuke activiteiten doen in Gouda en omstreken. Het pasjaar loopt van maart tot maart. In onderstaande tabel staat het overzicht van het aantal pashouders naar doelgroep.

Doelgroep	Volwassenen, reductietarief	Kinderen met kindpakket	Volwassenen voltarief	Kinderen zonder kindpakket	Verzilverde vouchers
2022	1.005	1.339	555	475	1.304
2021	1.042	1.457	279	223	1.034
2020	934	1.364	664	349	993
2019	994	1.309	728	338	1.300
2018	1.145	1.316	532	176	1.182

Aan 1.339 kinderen is een Rotterdampas in combinatie met het jeugdtegoed en de tegoedbonnen voor sportieve of culturele activiteiten verstrekt. In 2022 zijn er 1.304 tegoedbonnen voor sportieve en culturele activiteiten verzilverd. Dat is een stijging ten opzichte van 2021 toen er 1.034 tegoedbonnen verzilverd werden.

Als onderdeel van het Winterplan is het jeugdtegoed van normaal gesproken € 150 opgehoogd naar € 500 voor kinderen van 12 tot en met 17 jaar en voor kinderen van 4 tot en met 11 jaar naar € 250. In de periode van oktober tot en met december zijn er 116 extra passen geactiveerd, wat een uitzonderlijke stijging is voor de laatste maanden van het pasjaar. Mogelijk heeft de ophoging van het jeugdtegoed en de extra communicatie vanuit het Winterplan hiertoe geleid. Eventuele restanten van dit (opgehoogde) jeugdtegoed kunnen meegenomen worden naar het nieuwe pasjaar.

### *Goudse Standaard*

Met het convenant Goudse Standaard wordt de ketensamenwerking geborgd rond ondersteuning van inwoners met financiële zorgen en schulden. Om deze samenwerking doorlopend verder te versterken zijn in 2022 de aangesloten partijen, waaronder de gemeente, herhaaldelijk bij elkaar gekomen om kennis uit te wisselen over relevante ontwikkelingen en behoeften onder inwoners.

### *Inzet ervaringsdeskundigheid*

Uit de evaluatie, die halverwege 2022 is uitgevoerd, bleek dat het lastig was om inwoners te vinden die behoefte hebben aan een ervaringsdeskundige. Mede daardoor was het ook lastig om ervaringsdeskundigen schulden te werven en te behouden. Uiteindelijk was er in 2022 één ervaringsdeskundige schulden werkzaam via stichting Kernkracht.

### *Huiswerkbegeleiding*

Via de Brede School, in samenwerking met Stichting Leren voor de Toekomst, is huiswerkbegeleiding in 2022 op 2 locaties in Gouda beschikbaar tegen een bescheiden maandelijkse ouderbijdrage. Hierdoor is huiswerkbegeleiding ook voor mensen met een smalle beurs beschikbaar. Voor ouders die die bijdrage niet kunnen bekostigen, is het mogelijk een vergoeding aan te vragen via het Kinderfonds. Dankzij deze samenwerking en werkwijze wordt een bijdrage geleverd aan kansengelijkheid en de komende jaren wordt ingezet op het nog breder toegankelijk maken van dit aanbod. In 2022 hebben 41 kinderen uit het po en 17 kinderen uit het vo gebruik gemaakt van deze begeleiding, waarvan voor 10 kinderen de ouderbijdrage via het Kinderfonds is voldaan. Op de locaties worden ouders van de deelnemers ook ondersteund in de wijze waarop zij hun kinderen kunnen ondersteunen op school met schoolwerk. Daarnaast krijgen ze voorlichting over hoe het schoolsysteem werkt om ouderbetrokkenheid te vergroten.

### *Pilot verzorgingsproducten*

Uit landelijk onderzoek is gebleken dat inwoners met een beperkt inkomen regelmatig onvoldoende middelen hebben om menstruatie-artikelen te kopen. Goudse kinderen met een kindpakket hebben de mogelijkheid om via het jeugdtegoed op de Rotterdampas dergelijke producten te kopen. Om ervoor te zorgen dat alle inwoners van Gouda over

verzorgingsproducten kunnen beschikken is begin 2022 de pilot verzorgingsproducten opgestart. Uiteindelijk zijn er in 2022 op 4 locaties in de stad kasten geplaatst met daarin gratis verzorgingsartikelen en de inhoud wordt geregeld gebruikt.

#### *Energietoeslag*

De gemeente heeft zich ingezet om een zo breed mogelijke doelgroep kwetsbare inwoners te ondersteunen bij de gestegen energiekosten. Anders dan de door het Rijk geadviseerde inkomensgrens van 120% van de bijstandsnorm, heeft de gemeente Gouda besloten om de inkomensgrens te verruimen naar 130%. Met deze wijziging is de eenmalige energietoeslag van € 1.300 toegankelijk geworden voor meer inwoners in een kwetsbare positie. Om deze regeling breder bekend en toegankelijk te maken is er stevig ingezet op de communicatie en het zo eenvoudig mogelijk maken van het aanvragen van de toeslag. Er zijn 3.980 aanvragen energietoeslag toegekend bovenop de rechtstreekse betalingen aan inwoners met een uitkering van de gemeente.

#### *KinderopvangToeslagaffaire*

Gemeente Gouda ondersteunt inwoners die getroffen zijn door de kinderopvangtoeslagaffaire. Via de Belastingdienst wordt de financiële compensatie geregeld van gedupeerden. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor het bieden van brede ondersteuning op het gebied van financiën, wonen, zorg, gezin en werk. Gemeente Gouda heeft in 2022 in totaal ruim € 30.000 aanvullend gecompenseerd aan gedupeerde gezinnen. Denk hierbij aan de compensatie voor tandarts/beugelkosten, laptops, fietsen en andere (im)materiele kosten. Diverse terugvorderingen vanuit de Participatiewet zijn kwijtgescholden. Er is ondersteuning geboden bij de aanvraag Commissie Werkelijke Schade, omdat het compensatiebedrag van € 30.000 in deze gevallen niet dekkend is gebleken voor de geleden schade. Sinds maart 2022 biedt de gemeente Gouda ook nazorg. Als alle doelen uit het opgestelde plan van aanpak zijn behaald, wordt er telefonisch en anders schriftelijk contact onderhouden om na te gaan hoe het met de gedupeerde gaat na het afsluiten van het traject.

#### *Winterplan*

De stijgende energierekeningen en inflatie dreigden ervoor te zorgen dat een groeiend aantal Gouvenaars te maken zou krijgen met financiële problemen. In afwachting van het maatregelenpakket vanuit het Rijk heeft het de gemeente in september 2022 het zogenaamde Winterplan samengesteld. Dit was een aanvullend pakket van (nood)maatregelen ter ondersteuning van kwetsbare inwoners, maatschappelijke organisaties en instellingen. Onderdelen van het Winterplan zijn de extra communicatie over bestaande regelingen en loketten, de incidentele ophoging van het jeugdtegoed en de tijdelijke subsidieregeling maatschappelijke organisaties. Ook is besloten om de collectieve zorgverzekering voor minima versneld breder toegankelijk te maken door het verhogen van de inkomensgrens naar 130%. Zodat meer inwoners zich goed kunnen verzekeren tegen zorgkosten en daarbij een tegemoetkoming van de gemeente ontvangen op de kosten van de aanvullende verzekeringen.

#### *Jongeren Perspectief Fonds*

Gouda is in 2022 aangesloten bij de werkwijze van het jongerenperspectiefonds voor het ondersteunen van jongeren met problematische schulden. Dit is een landelijk netwerk. In 2022 is een tweejarige pilot Jongerenperspectiefonds voorbereid. Met dit project kunnen jongeren ook aflossen in natura, bijvoorbeeld door het halen van een diploma en het lopen van stages en zo schuldenvrij te worden, ook als de jongere geen afloscapaciteit heeft in geld. Startdatum voor de pilot waarbij de eerste jongeren kunnen instromen is 1 april 2023.

### **Doelstelling 3: Passende zorg en ondersteuning**

#### **Thema: (Thuis) wonen in de wijk**

##### *Gouwe Huse*

In 2022 is gebleken dat de Voltaweg-plek de meest geschikte plek voor Gouwe Huse is. In de tweede helft van 2022 is een participatietraject gestart voor de ruimtelijke inpassing van de Gouwe Huse op de Voltaweg-plek. Hiervoor zijn meerdere bijeenkomsten geweest met omwonenden en een vertegenwoordiging van de buurtcommissie 2MTW. De samenwerkingspartners waren hierbij ook aanwezig. Met de ondernemersvereniging is een apart overleg geweest over hun voorwaarden en adviezen voor de ruimtelijke uitwerking. Eind 2022 waren de ruimtelijke plannen klaar. In 2023 start het aanvragen van de omgevingsvergunning en de uitvoering van Gouwe Huse.

##### *Wonen Eerst*

Afgelopen jaar is het project Wonen Eerst gestart. Dit is een samenwerkingsproject van woningcorporaties, GGZ partijen, gemeenten, politie en Leger des Heils in de regio Midden-Holland gebaseerd op de principes van Housing First: eerst een woning vandaar uit verder. Doel is te zorgen voor een dak boven het hoofd van de zeer kwetsbaren, rust om te herstellen om weer mee te doen in de maatschappij. De begeleiding richt zich op eigen regie en stabilisatie van de leefsituatie waarbij ondersteund wordt om aan de drie voorwaarden te houden. Drie mensen hebben in 2022 de sleutel van hun woning ontvangen. Mensen die, tot het moment dat ze hun eigen sleutel kregen, al hele lange tijd van hot naar her gingen. Ergens in de opvang, dan weer ergens op de bank, dan weer in een tentje buiten, naar de opvang, etc.

##### *Gewoon Thuis Jeugd*

Zoveel mogelijk kinderen veilig in een (t)huissituatie laten opgroeien. Gouda voert samen met de eigen regio en bovenregionaal, aanbieders, verwijzers en onderwijs, het plan van aanpak Gewoon Thuis Jeugd (actielijn 2 van het transformatiefonds jeugd) uit. Hiervoor zijn middelen beschikbaar uit het landelijk Transformatiefonds jeugd en uit het

## Bovenregionaal Expertise Netwerk (BREN).

Resultaten uit 2022 zijn:

1. Realisatie en doorontwikkeling van alternatief op verblijfszorg in de thuissituatie: In verbindingsteam (IVT) en de Pilot Ambulant Specialistische hulp Thuis (PAST). Dit zijn twee integrale teams die beide op een eigen manier ambulante werken. In deze teams zijn verschillende expertises vertegenwoordigd die voortdurend van elkaars vaardigheden gebruikmaken en leren (lichtverstandelijk beperkt, GGZ en jeugd en opvoedondersteuning), met gebruikmaking van de inzet van het eigen netwerk van de jeugdige.
2. De experttafel (doorbreken in vastlopende complexe zorgcasussen door het bieden van passend(maatwerk)traject met perspectief) en centrale verblijfstaafel (1 aanspreekpunt voor verwijzers voor wanneer er verblijf nodig is voor een jongere in de regio) ontwikkelen met elkaar een beter passende samenwerking zodat zowel ambulante als verblijfszorg, snel kan starten.
3. Start met een nieuwe samenwerkingsvorm tussen verschillende pleeggezinnen en professionals. Daarbij wordt ingezet op versterking van de relaties tussen verschillende pleeggezinnen en hun (pleeg)kinderen met het doel doorplaatsing van pleegkinderen zoveel mogelijk te beperken en waar noodzakelijk in hetzelfde netwerk te behouden (het Mockingbird model en werving van pleeggezinnen, alsmede verbetering kwaliteit bij gezinshuizen, projecten om jongeren (18-/+ die moeilijker aan woonruimte komen op gang te helpen zoals beschut wonen voor jongeren, zelfstandig wonen met begeleiding voor jongeren en kamers met aandacht).
4. Afbouw van de gesloten plaatsingen met het project doorontwikkeling jeugdzorg+ en betere samenwerking bij jongeren voor wie verblijfszorg met onderwijs, al dan niet gesloten of open, noodzakelijk is.

### *Inclusief wonen en langer thuis wonen*

Hiervoor gaat de gemeente Gouda in 2023 een regionale woonzorgvisie opstellen.

### *HerstelHuis*

Met verschillende partners uit de regio, regiogemeenten, stichting KernKracht, de GGZ en Zorgverzekeraar VGZ is gewerkt aan het kunnen realiseren van een HerstelHuis. Dit is een plek waar mensen in een psychische moeilijke situatie tijdelijk kunnen verblijven. Ze kunnen er tot rust komen en werken aan hun herstel. Doordat een particuliere initiatiefnemer een pand in Gouda heeft aangekocht en de gemeente zich bereid heeft verklaard een gedeelte van het pand te huren, kan het HerstelHuis in het eerste kwartaal in 2023 gaan starten als pilot voor de duur van ruim 2,5 jaar.

### *Actieplan dakloosheid en pilot Waakvlam*

De uitvoering van het actieplan dakloosheid is in volle gang en heeft verschillende resultaten opgeleverd zoals de start van het Veldwerk door het Leger des Heils en de waakvlamfunctie. De waakvlam is een vorm van laagdrempelig, weinig intensief contact tussen de voormalig dak- of thuisloze persoon en diens hulpverlener(s). Deze wordt uitgevoerd door het Leger des Heils. Mensen die uit de Maatschappelijke opvang uitstromen naar zelfstandig wonen kunnen na bepaalde tijd weer tegen problemen aanlopen. Vaak is de nazorg vanuit de opvang dan al gestopt. Door de waakvlamfunctie wordt er blijvend een vinger aan de pols gehouden, ook als de nazorg is gestopt. De Maatschappelijke opvang is definitief omgevormd tot 24-uurs opvang met eigen kamers. Tevens bevindt de jongerenopvang zich nu op een aparte locatie.

### *Participatie in de Buurt*

In 2022 hebben 9 organisaties subsidie aangevraagd voor Participatie in de Buurt. Nieuwkomer is huis van de buurt 't Govertje in Goverwelle. Zij zijn in 2021 voorzichtig gestart en na de lockdowns in 2022 opengegaan voor de wijk. 't Govertje is een initiatief van bewoners uit de wijk en draait volledig op vrijwilligers. Prinsenhof is als huiskamer van de wijk niet meer gestart na de lockdowns. In het algemeen lijkt het in de nasleep van corona moeilijk om sommige activiteiten weer op te starten en voldoende vrijwilligers te vinden. In 2022 is de pilot voorbereid om van het Bruisnest een dagbesteding zonder indicatie te maken. De pilot richt zich op inwoners met GGZ problematiek en helpt in het bieden van structuur in de dag en het opdoen van positieve ervaringen. De pilot start per 2023. Vanwege de hoge energiekosten in 2022 hebben drie organisaties die subsidie ontvangen uit Participatie in de Buurt een succesvol beroep gedaan op de tijdelijke subsidieregeling energiecompensatie in het kader van het Winterplan.

### *Mantelzorg*

De lopende contracten met aanbieders van Hulp bij huishouden voor mantelzorg zijn in 2022 verlengd. Er zijn 54 inwoners die gebruik maken van hulp bij huishouden voor mantelzorg. De website respijtwijzer wordt goed bezocht, het aantal hits is toegenomen. In 2021 waren er 610 unieke bezoekers aan de website, in 2022 waren dat er 836. Uit het klanttevredenheidsonderzoek van Palet Welzijn (november 2022) onder mantelzorgers in Gouda komt naar voren dat mantelzorgers over het algemeen tevreden zijn met de ondersteuning en het aanbod. Er wordt wel gevraagd naar (meer) ondersteuningsmogelijkheden in de vorm van bijeenkomsten buiten kantooruren. In overleg met sociaal team en Palet Welzijn (en op basis van eerdere onderzoeken onder mantelzorgers) worden de prioriteiten voor 2023 en verder bepaald.

### **Thema: Kwaliteit van zorg en ondersteuning & samenwerking in de keten**

#### *Jeugdigen beter beschermen als hun ontwikkeling gevaar loopt*

In 2022 is gestart om de ketensamenwerking rond veilig opgroeien te versterken. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de ervaringen in Bodegraven-Reeuwijk en de proeftuinen elders in het land. Hiermee wordt aangesloten bij het landelijk toekomstscenario voor de jeugdbescherming.

De nieuwe werkwijze wordt ingezet voor kinderen, gezinnen en huishoudens waar sprake is van onveiligheid en kenmerkt

zich door betere samenwerking tussen de lokale teams, de jeugdbeschermingsketen, zorgorganisaties en het gezin. Het gevolg hiervan is dat er eerder en beter samenhangende hulp en steun voor het hele gezin is. Daarbij wordt het gezin uitgenodigd en gemotiveerd om met professionals samen te werken aan meer duurzame resultaten. Het streven is dat opvoeders het gevoel hebben dat er met hen beslist wordt in plaats van over hen. Daarnaast wordt ingezet op een eenvoudiger stelsel, waardoor het voor zowel het gezin als de professionals duidelijk is wie welke taak en bevoegdheden heeft.

Verder is extra geïnvesteerd in de caseload verlaging voor jeugdbeschermers met als doel minder werkdruk. De jeugdbeschermingssector kampt met hoge werkdruk en veel verloop. Ook landelijk is hiervoor aandacht. Naar verwachting wordt toegewerkt naar een landelijk tarief en normen voor de caseload. We werken als regio samen met de regio's Haaglanden Zuid Holland Zuid en Holland Rijnland in het wegnemen van belemmeringen voor jeugdbeschermers door bijvoorbeeld makkelijker toegang tot gemeentelijke afdelingen, verminderde bureaucratische belemmeringen en beter regelen van zorg voor de meest kwetsbare jeugdigen.

Uit onderzoek blijkt dat in alle vormen van jeugdhulp, jeugdbescherming en jeugdreclassering kinderen van gescheiden ouders oververtegenwoordigd zijn. Vooral bij jeugdhulp met verblijf en jeugdbescherming is het aandeel kinderen uit complexe scheidingen hoog. Er wordt onderzocht of en hoe dit gegeven kan worden beïnvloed.

#### *Aanpak Huiselijk Geweld*

Met alle gemeenten in Hollands Midden is een Regiovisie Geweld Hoort Nergens Thuis 2019-2023 vastgesteld. De ambities zijn om huiselijk geweld eerder en beter in beeld te krijgen, duurzaam te stoppen en aandacht te besteden aan specifieke doelgroepen. Het uitvoeringsplan is gericht op de thema's: Meldcode, Ouderenmishandeling, Mensenhandel, versterken lokale samenwerking, doorontwikkeling van het Zorg- en Veiligheidshuis, de MDA++-aanpak bij complexe casuïstiek en traumahulp.

- In de regio is extra ingezet op het trainen van de meldcode, waarbij ook medewerkers van de gemeente Gouda worden getraind.
- In het kader van de aanpak Ouderenmishandeling is gestart met in de regio vijf lokale allianties "Financieel Veilig Ouder Worden" in te richten, die gezamenlijk een netwerk vormen. Er is een expert van de landelijke expert pool aangetrokken en er zijn twee inhoudelijke netwerkbijeenkomst geweest en de basis voor de allianties is gelegd. In 2023 wordt verder gebouwd.
- Het afgelopen jaar is extra ingezet op het nieuw vorm geven van de netwerken Ketenpartneroverleg en Regionaal netwerk Huiselijk Geweld en Kinder mishandeling ten behoeve van versteviging van de keten en methodisch werken.
- Het aantal vaste vrouwenopvang plekken is uitgebreid van 14 naar 16. Vrouwenopvang Kwintes is in november verhuisd naar een nieuwe locatie waar gezinnen wonen in eigen units.

#### *Programma volumebeheersing Specialistische GGZ (SGGZ)*

Het programma volumebeheersing SGGZ is gestopt. Vanaf 2022 wordt gestuurd op alle aanbieders door een budgetplafond, niet meer alleen op de SGGZ (zoals van 2018 tot en met 2021). Gestuurd wordt op wachtlijsten, soorten zorg (meer specificatie) en het ondersteunen van het zorglandschap om te innoveren om aan de huidige en toekomstige vraag te voldoen. Door corona hebben meer jongeren een beroep gedaan op Jeugd GGZ en ook is de druk op de crisiszorg toegenomen. In overleg met de grootste SGGZ partijen wordt per kwartaal bekeken waar incidenteel of structureel moet worden bijgesprongen om kwalitatieve en tijdige zorg te behouden.

#### *Analyse en monitoring*

Conform de afspraken in de nota sociaal domein 'Iedereen kan meedoen' heeft de gemeenteraad vier nieuwsbrieven sociaal domein ontvangen en bij het 2e ijkmoment 2022 de rapportage sturen op het sociaal domein over de periode tot en met het 2e kwartaal 2022. Hierin is verslag gedaan over de realisatie van de doelstellingen en opgaven aan de hand van indicatoren en kwalitatieve informatie. In het najaar is de tussenevaluatie gestart. Daarbij is de vraag aan de raad gesteld op welke punten de nota geactualiseerd moet worden. Welke nieuwe opgaven zijn er om de ambitie dat in Gouda iedereen mee kan doen te bereiken?

#### *Sturen op subsidies*

Door een aantal acute vraagstukken, waaronder het opvangen van Oekraïense oorlogsvluchtelingen, de hotelboot en de energietoeslag is Sturen op subsidies, en daaraan gerelateerd het opnieuw vormgeven van de subsidieregeling Participatie in de Buurt, niet uitgevoerd in 2022

#### *Programma sturen op kosten Jeugdhulp en Wmo*

Het programma Sturen op Kosten richt zich op beheersing van de uitgaven aan maatwerkvoorzieningen Jeugdhulp en Wmo, zodat de noodzakelijke ondersteuning voor de inwoners die het het meest nodig hebben beschikbaar is.

#### *Opgave Jeugdhulp*

De doelstellingen voor maatwerk Jeugdhulp zijn: Het verlagen van het relatieve aantal inwoners onder de 18 jaar dat een maatwerkvoorziening ontvangt naar 1 op de 8 jeugdigen en het stabiliseren van de gemiddelde uitgaven per cliënt. Ondanks succesvolle maatregelen vanuit het programma Sturen op Kosten, zoals de aangescherpte toegang en de inzet van jeugdconsulenten in twee huisartsenpraktijken en toeleiding naar de Wet langdurige zorg, blijft het jeugdhulpgebruik hoog (1 op 6,76 in 2022). Zes jeugdigen zijn, via de gemeentelijke toegang, ingestroomd in de Wlz met een totale indicatie waarde van € 443.051. Dat betekent dat zij geen gebruik (meer) maken van de Jeugdwet.



De beweging om de gemiddelde zorgzwaarte te stabiliseren, zien we wel terug. De gemiddelde kosten per cliënt over 2022 zijn nagenoeg gelijk gebleven.

#### *Opgave Wmo maatwerk*

De kosten voor de Wmo zijn de afgelopen jaren sterk gestegen. Onder meer door de landelijke afschaffing van het abonnementstarief maar ook ontwikkelingen als de vergrijzing en veranderingen in de GGZ leiden tot een toename van de kosten van Wmo maatwerkvoorzieningen. In 2022 is daarom een realistische reeks opgesteld voor de Wmo-begroting 2023-2026. Hierin is de demografische en autonome groei van het aantal cliënten verdisconteerd en stabilisatie van de gemiddelde kostprijs per cliënt als sturingsmiddel bepaald.

Vanuit het Programma Sturen op Kosten zijn diverse maatregelen ingezet die bijdragen aan de kostenbeheersing van de Wmo-uitgaven. In 2022 vond de pilot gedragswetenschapper plaats. Deze was gericht op de kwaliteitsverbetering van indicatiestelling door de ondersteuning van consulenten. Door de inzet van de gedragswetenschapper op de kwaliteit van onderzoeken en indicatiestelling, zitten consulenten scherper in hun trajecten en geven minder vanzelfsprekend hoge indicaties af. In 2022 heeft de pilot ten opzichte van voorgenomen indicaties voor begeleiding en dagbesteding een besparing opgeleverd van ruim € 190.000. Ook is in 2022 een werkwijze gestart om inwoners met een Wmo-indicatie die eigenlijk thuishoren in de Wlz hier naartoe door te leiden.

#### *Vorbereiden uitrol samenwerking huisartsen toegang jeugdhulp*

Twee grotere Goudse huisartspraktijken nemen deel aan de pilot. Daarnaast is aan een andere huisarts een vast contactpersoon van de gemeente (consulent) gekoppeld. De huisartsenpilot loopt nu bijna 3 jaar en wordt positief beoordeeld. Doel is sneller passende hulp bieden en kostenbeheersing van de jeugdhulp. De huisartsen zijn zeer tevreden over de samenwerking met de consulenten en ook ouders en jeugdigen zijn positief. Zij zijn met name tevreden met de tijd die de consulent kan besteden aan het uitdiepen van de vragen en problemen waar iemand mee naar de huisarts komt. Grote winst van de pilot is dat meer dan de helft van alle jeugdigen (59%) geholpen is zonder inzet van geïndiceerde jeugdhulp. De verwachting is dat deze werkwijze minimaal kostendekkend is en mogelijk tot een verdere kostenbesparing kan leiden. Gezien de positieve ervaringen en de aanwijzingen dat de inzet ook kosteneffectief is, heeft het college in december 2022 besloten dat de samenwerking met de huisartsen structureel wordt voortgezet en verder uitgebreid naar in totaal 60% van alle huisartsen in Gouda.

#### *Vorbereiden inkoop van zorg 2025*

De inkoop Jeugd en Wmo wordt regionaal georganiseerd. Gouda is één van de deelnemers. In de regio Midden- Holland gaat jaarlijks zo'n € 115 miljoen om aan bekostiging van maatwerkvoorzieningen Jeugd en Wmo. In Gouda maken zo'n 7.500 inwoners gebruik van een maatwerkvoorziening. Het inkooptraject voor de nieuwe inkoop van Jeugdhulp en Wmo is in het voorjaar 2022 gestart met een verkenning. Conclusie daaruit was dat we koers houden en gericht verbeteringen aanbrengen waar dat nodig is. Uitgangspunt is een blijvende samenwerking in de regio Midden-Holland. Met deze basis is een consultatiedocument opgesteld om aanbieders, inwoners, adviesraden en gemeenteraden in de regio breed te consulteren over de kaders voor de inkoop. De consultatiefase is op 31 december 2022 afgerond. Bij het stellen van de kaders wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de Hervormingsagenda Jeugd. De onderhandelingen over met name het financieel kader voor de Jeugdhulp zijn nog gaande en een akkoord op de Hervormingsagenda is nog niet bereikt. In 2023 wordt aan de gemeenteraden in de regio Midden-Holland een kaderdocument voorgelegd met een nadere uitwerking van de keuze met betrekking tot de inkoop.

#### *Gedeelde zorg*

Gedeelde zorg is een samenwerkingsverband van zorgaanbieders en de 5 gemeenten in Midden-Holland. De zorgaanbieders hebben onderling de vereniging 'Gedeelde Zorg' opgericht en de vijf gemeenten hebben een convenant gesloten met de vereniging. Binnen Gedeelde Zorg is het Dataplatform Midden-Holland opgericht. Gemeente Gouda neemt deel aan het Dataplatform Midden-Holland. Hiermee kan op (juridisch) verantwoorde manier data uitgewisseld worden tussen de deelnemende organisaties ten behoeve van analyses voor het verbeteren van de zorg(structuur) in Midden-Holland. Doel van de data-analyse is vormgeven aan De Juiste Zorg op de Juiste Plek, het opsporen van knelpunten op de raakvlakken (informele) zorg en sociaal domein. Het gaat hierbij om medische- en GGZ zorg (ZvW) 24-uur zorg (Wlz) en zorg en ondersteuning vanuit de Wmo.

Een ander project in Gedeelde zorg is Samen in de Buurt. Samen in de Buurt beoogt de sociale cohesie in de wijk te verhogen door verandering van gedrag van inwoners en professionals. Uitgangspunt hierbij is positieve gezondheid. Samen in de Buurt is vanwege de coronamaatregelen in 2021 op pauze gezet. Het is de bedoeling om alsnog aan de slag te gaan met een wijkgerichte aanpak in de wijk Kort-Haarlem.

#### *Sociaal team 3.0*

De drie locaties van het sociaal team (noord, oost, west) zijn er voor inwoners van 0 tot 100+ en leveren individuele en collectieve basishulp, basis-GGZ hulp aan jeugdigen, ondersteuning bij geldzaken, voorkomen van schulden en onafhankelijke cliëntondersteuning. In 2022 heeft het Sociaal Team Gouda de basishulp kwalitatief doorontwikkeld tot een dienst waarin gewerkt wordt aan ondersteuning bij een diversiteit aan vragen en problemen. Onderwerpen die veel aan de orde komen zijn financiële hulpvragen, zelfredzaamheid, participatie in de samenleving en ondersteuning bij sociaal-emotionele of relationele ondersteuningsvragen. Er wordt samengewerkt met partners MEE en Kernkracht aan de doorontwikkeling van onafhankelijke cliëntondersteuning. De samenwerking met de huisartsen heeft geleid tot inzet door

het Sociaal Team, waar eerder werd doorverwezen richting GGZ-hulpverlening. Met alle scholen (po en vo) zijn afspraken gemaakt over de samenwerking en de inzet van schoolcontactpersonen vanuit het Sociaal Team.

#### Overgang 18- /18+

Als jongeren met jeugdhulpvoorzieningen 18 jaar worden, komen ze van het ene op het andere moment in een ander wettelijk kader. Er wordt blijvend ingezet om deze overgang soepeler te laten verlopen. De gemeente ziet erop toe dat aanbieders met 17-jarigen een toekomstplan maken en afspraken uitvoeren met als doel eventuele knelpunten op te lossen. Daarnaast worden leeftijdsafhankelijke regelingen en voorzieningen inzichtelijk gemaakt en gecommuniceerd. In 2022 is de woonzorgcoördinatiefunctie die zich onder meer richtte op deze doelgroep geëvalueerd. Op basis daarvan zijn de taken, instrumenten en overleggen die hieronder vielen onderdeel geworden van de reguliere werkzaamheden van alle consulenten. Ook krijgen zij meer tijd als zij te maken hebben met een casus die een andere aandacht en meer tijd vergt.

### Doelstelling 4: Integrale dienstverlening en kwaliteit

#### Thema: Programma Integrale uitvoeringsorganisatie sociaal domein

##### Werken aan continue verbetering van de dienstverlening

Werken als integrale uitvoeringsorganisatie en investeren in het vakmanschap van consulenten heeft geleid tot hogere cliënttevredenheid op bijna alle onderdelen van de dienstverlening. Dit blijkt uit cliënt ervaringsonderzoeken die in 2022 zijn uitgevoerd. Inwoners zijn ook meer tevreden over de begrijpelijkheid van brieven van de gemeente. Met de campagne *Direct Duidelijk* is hierin geïnvesteerd.

##### Inrichten van een verbetercyclus

De cliënt tevredenheidsonderzoeken (zowel de opzet als de interpretatie van de resultaten als de keuze voor de doelgroep en het onderwerp van het kwalitatieve onderzoek) worden uitgevoerd in nauw overleg met de Goudse Adviesraad Sociaal Domein en de Goudse Cliëntenraad.

##### Hulp aan Oekraïense vluchtelingen

Het jaar 2022 heeft ook nieuwe urgente vraagstukken gebracht, zoals de opvang van vluchtelingen uit Oekraïne, de hotelboot en de energietoeslag. Dit heeft veel extra inzet van de medewerkers in het sociaal domein gevraagd. Vanaf eind 2021 en gedurende heel 2022 heeft een team van medewerkers gezorgd dat de bewoners van de hotelboot konden kiezen uit een activiteiten aanbod, deel konden nemen aan lessen Nederlandse taal, sport- en fietslessen. Ook werden de bewoners die inmiddels een status hadden gekregen versneld aan een woning geholpen. Ten aanzien van de opvang van de Oekraïense vluchtelingen heeft een team van medewerkers in korte tijd niet alleen de locatie geregeld maar ook de uitbetaling van het leefgeld, medische en sociale ondersteuning en activiteiten voor kinderen en volwassenen. In samenwerking met het primair en voortgezet onderwijs is binnen afzienbare tijd onderwijs voor anderstaligen aangeboden. Vanaf maart 2022 is de Blokker-locatie beschikbaar gemaakt voor de opvang van mensen gevlucht voor de oorlog in Oekraïne. Deze locatie is beschikbaar tot maart 2026. Op dit moment zijn er 272 bedden beschikbaar. Daarnaast verblijven er ook ongeveer 70 mensen bij zo'n 35 gastgezinnen in Gouda. Voor deze groep is door het projectteam, samen met zo'n 20 vrijwilligers, alles opgezet: medische spreekuren in samenwerking met GGD en HAP, werk en inkomen spreekuren, BRP-registratie momenten, sociaal support spreekuren, onderwijs, activiteiten voor kinderen in samenwerking met Unicef, taallessen, fietslessen, weerbaarheidstrainingen, sportmogelijkheden op locatie, een gratis kledingwinkel op locatie. We werken samen met het Rode Kruis, Vluchtelingenwerk, Leger des Heils en Geloofsburgering voor verschillende activiteiten. Ook zijn er thema-avonden georganiseerd over bijvoorbeeld de Nederlandse cultuur, werk en opvoeding en is de locatie twee keer te bezoeken geweest voor omwonenden tijdens speciale evenementen. Zo'n 100 Oekraïense vluchtelingen zijn ondersteund naar werk.

Naast de invloed van de coronacrisis, heeft de opvang van vluchtelingen een grote impact gehad in het eerste halfjaar van 2022. De opvang van vluchtelingen op de zogenoemde hotelboot en de noodopvang van vluchtelingen uit Oekraïne heeft invloed gehad op veel aspecten in het sociaal domein en heeft daardoor ook veel gevraagd van de ambtelijke capaciteit. Dit heeft tot gevolg gehad dat niet is toegekomen aan uitvoering van het project de Gezonde Wijk en Sturen op subsidies en daaraan gerelateerd het opnieuw vormgeven van de subsidieregeling Participatie in de Buurt.

### 3.4.2 Eigen indicatoren

Taakveld	Omschrijving	Begroot	Streefwaarde	Stand 2022
6.1 Samenkracht en burgerparticipatie	Inclusie: % inwoners dat tevreden is over deelname aan de samenleving	66%	Gelijk blijven of groter; bandbreedte 65-70%	64%
6.1 Samenkracht en burgerparticipatie	Tolerantie: % inwoners dat tevreden is met de mate van respect in de buurt	83%	Gelijk blijven of groter; bandbreedte 75-80%	79%
6.2 Wijkteams	kinderen: % kinderen met een gezond gewicht	71%	Afname	76%