

Aan de Colleges van Burgemeester en Wethouders
van de deelnemende gemeenten

Telefoon: 078-770 8910

E-mail: bestuurgsociaal@drechtsteden.nl

Bijlage(n): CEO Wmo 2025

Behandeld door: R. Brand

Onderwerp: Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2025

Datum: 15 september 2025

Ons kenmerk: 2025-9

Uw kenmerk: geen

Geacht college,

Bijgaand ontvangt u de rapportage van het Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2025.

Volgens artikel 2.5.1, lid 1, van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) moet het college jaarlijks onderzoeken hoe cliënten de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning ervaren. Het onderzoek is uitgevoerd in het tweede kwartaal van 2025. In het voorjaar zijn 6229 cliënten uit de zeven Drechtstedengemeenten benaderd die individuele voorzieningen op basis van de Wmo ontvangen. In totaal hebben 3026 cliënten de vragenlijst ingevuld (49% respons).

Ten aanzien van de door het Rijk verplicht gestelde onderwerpen *toegankelijkheid*, *kwaliteit* en *effect* van de geboden ondersteuning zijn cliënten positief. Zo is 82% van cliënten op Drechtstedenniveau tevreden met de kwaliteit van de ondersteuning die ze krijgen en denkt 84% van de cliënten dat ze zich beter kunnen redden dankzij de ondersteuning (effect). Die hoge tevredenheid ligt grotendeels in lijn met de voorgaande jaren. Echter ten aanzien van toegankelijkheid is wel een significante daling waarneembaar vergeleken met vorige meetperiodes. In het onderstaande wordt daarom op dit aspect nader ingezoomd.

De tevredenheid over de toegankelijkheid is gemeten door vragen te stellen over of cliënten wisten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag, of ze snel geholpen zijn, of de medewerker hun serieus nam en of de medewerker en de cliënt tijdens het gesprek samen naar oplossingen hebben gezocht. De daling in tevredenheid heeft vooral te maken met hoe snel cliënten geholpen worden. Het percentage dat aangeeft snel geholpen te worden is 65%, en is vergeleken met 74% in 2023 behoorlijk gedaald. Bij de vragen over de andere onderdelen ligt het tevredenheidsniveau op of boven de 73% maar is op alle onderdelen wel sprake van een significante daling ten opzichte van 2023.

Op voorzieningenniveau zijn er ten aanzien de toegankelijkheid de nodige verschillen. Inwoners met een begeleidingsvraag weten de weg naar ondersteuning minder goed te vinden (47%) dan inwoners die op zoek waren naar andersoortige voorzieningen (74-77%). Opvallend is ook de significantie daling op het

gebied van huishoudelijke ondersteuning ten opzichte van de vorige meetperiode. Hier geeft 74% van de cliënten aan dat ze wisten waar ze moesten zijn voor hun hulpvraag en 64% gaf aan snel geholpen te worden.

Dit jaar is voor het eerst in het CEO de vraag gesteld of cliënten voorafgaand aan de aanvraag voor een maatwerkvoorziening naar alternatieve oplossingen hebben gezocht. 59% geeft aan eerst in eigen omgeving naar een oplossing te hebben gezocht. Opvallend is dat Drechtstedenbreed slechts 22% aangeeft eerst langs te zijn geweest bij een sociaal (wijk)team. Wel verschilt dat sterk per gemeente: zo weten cliënten in Alblasterdam (31%), Papendrecht (34%) en Sliedrecht (46%) de weg naar het wijkteam significant makkelijker te vinden en in Dordrecht (16%) en Zwijndrecht (13%) significant moeilijker.

In CEO Wmo in de Drechtsteden wordt – buiten de verplichte onderdelen - ook gemonitord in hoeverre cliënten bekend zijn met de mogelijkheid zich te laten bijstaan door een onafhankelijk cliëntondersteuner. Vier op de tien cliënten geeft aan hier bekend mee te zijn. Dit percentage loopt slechts heel langzaam op door de jaren heen (34% in 2018 tot 42% in 2025). Gemeenten verschillen hierin niet significant van elkaar.

Dit jaar is het CEO Wmo gecombineerd met het Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) voor de Drecht- en Wijkhopper. Geconcludeerd mag worden dat de tevredenheid over de Drecht- en Wijkhopper hoog is. De Drechtthopper scoort een rapportcijfer van 7,8 en de Wijkhopper een 7,9. Reizigers zijn bevraagd op de onderdelen tijdigheid, veiligheid, kosten, reistijden, gemak in- en uitstappen, de lengte van de route en de informatievoorziening wanneer de Hopper later komt. De tevredenheid over de beide vervoersopties verschilt op onderdelen wel van elkaar, wat vooral gelegen is in het verschil in karakter tussen Drechtthopper (meer collectief, langere afstand) en Wijkhopper (meer individueel, kortere afstand). Het enige aandachtspunt dat naar voren komt is de telefonische informatievoorziening wanneer de Hoppers reizigers niet op tijd dreigen op te halen (15 minuten voor of na de gereserveerde tijd).

Het CEO en het KTO zijn beschrijvende onderzoeken. Er wordt niet gezocht naar verklaringen voor geconstateerde bevindingen. De teruglopende waardering van de toegankelijkheid is wel een punt dat onze aandacht heeft en waarop we in het volgende CEO nader willen inzoomen met extra vragen. Op dit onderwerp hebben we een gezamenlijk belang, mede gezien de rol die de wijkteams en de onafhankelijke cliëntondersteuner hierin (kunnen) hebben, en welke onder de gemeentelijke verantwoordelijkheid vallen.

Wij willen u vragen deze brief en bijlage ter kennisname door te zetten aan uw gemeenteraden.

Hoogachtend,
het Dagelijks Bestuur van de GR Sociaal,



E.M. Groen
secretaris



C.C. van Benschop
voorzitter

afschrift aan: Algemeen Bestuur GR Sociaal

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Drechtsteden 2025

juli 2025



Inhoudsopgave

Klik op de knoppen



Inleiding



Toegang, kwaliteit
en effect

Bijlage 1
Onderzoeks-
verantwoording

Bijlage 2
Ontwikkeling
2018-2025



Terug naar
inhoudsopgave



Samenvatting



Drechthopper en
Wijkhopper

Bijlage 3
Uitsplitsing naar
maatwerk



Over ons



Inleiding

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Met de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 (verder aangeduid als Wmo) is iedere gemeente in Nederland verantwoordelijk geworden voor het bieden van maatschappelijke ondersteuning aan hun inwoners. Daarbij is de gemeente ook verplicht om te onderzoeken hoe cliënten de maatschappelijke ondersteuning ervaren door middel van een cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo. Het Onderzoekcentrum Drechtsteden voert regelmatig het CEO Wmo uit in opdracht van de Sociale Dienst Drechtsteden (SDD) voor de zeven Drechtsteden-gemeenten.

CEO Wmo 2025 over de ervaringen in 2024

In het voorjaar van 2025 zijn 6.229 cliënten uit de zeven Drechtsteden-gemeenten die individuele voorzieningen op basis van de Wmo ontvangen van de SDD uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. Het onderzoek bestond uit een vragenlijst met daarin vragen over de vanuit het Rijk verplichte onderwerpen *toegankelijkheid, kwaliteit en het effect van de dienstverlening*. Daarnaast zijn er extra vragen opgenomen over de onafhankelijke cliëntondersteuner en de ervaringen met de Drechthopper en Wijkhopper.

In totaal hebben 3.026 cliënten de vragenlijst ingevuld (49% respons)¹.

Tabellenboek

In de bijlage vindt u een tabellenboek. Hierin presenteren we een overzicht van de ontwikkeling door de jaren heen ([bijlage 2](#)) en een uitsplitsing naar soort maatwerkvoorziening ([bijlage 3](#)).

1. Voor een volledig overzicht van de respons per gemeente, zie de [onderzoeksverantwoording](#).





Samenvatting

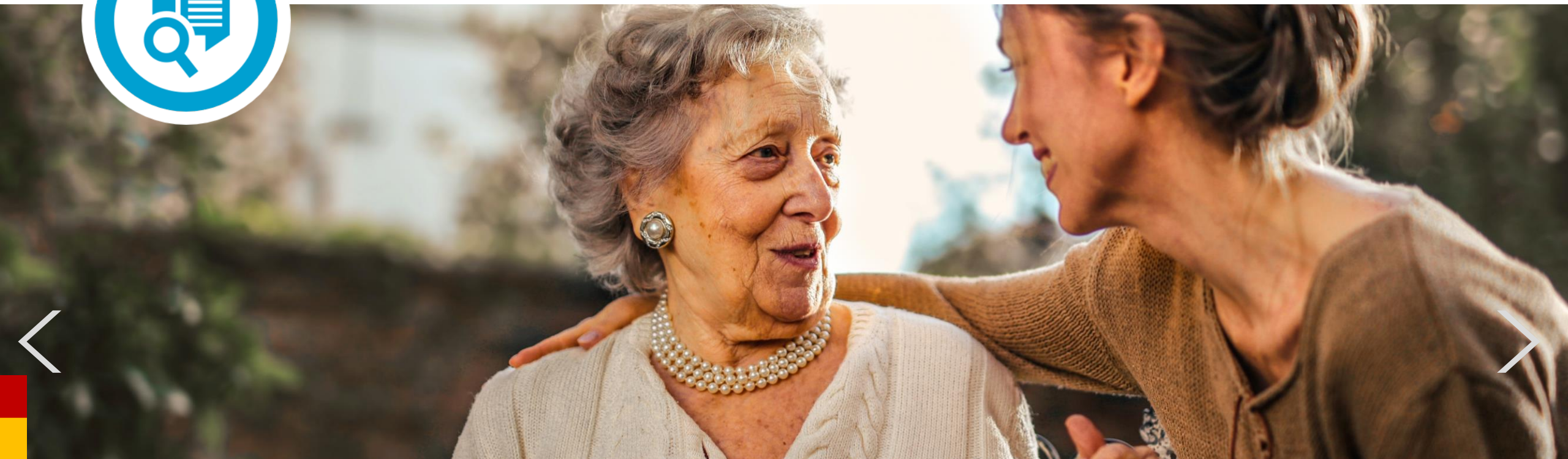
Het **CEO Wmo 2025** laat positieve resultaten zien voor de Drechtsteden gemeenten.

- De meeste cliënten hebben positieve ervaringen met de **toegankelijkheid** van de zorg. Wel zijn cliënten minder positief over de toegankelijkheid dan tijdens het CEO Wmo 2023.
- Cliënten zijn zeer positief over de **kwaliteit** van de ondersteuning. Meer dan acht op de tien cliënten is tevreden met de passendheid van de zorg bij hun hulpvraag en de kwaliteit van de zorg. Dit is vergelijkbaar met de vorige meting.
- Cliënten zijn ook zeer positief over het **effect** van de ondersteuning. Een ruime meerderheid vindt dat zij zich beter kunnen redden door de ondersteuning, beter in staat zijn de dingen te doen die ze willen, en een betere kwaliteit van leven hebben. Deze resultaten zijn vergelijkbaar met de resultaten van het CEO Wmo 2023.
- **Alternatieve oplossingen** voor de hulpvraag worden niet altijd gezocht. Zes op de tien cliënten heeft eerst naar alternatieve oplossingen voor de hulpvraag gezocht. Twee op de tien cliënten heeft hun hulpvraag eerst gesteld bij het Sociaal (Wijk)Team/Brughuis Alblasterdam/Sterk Papendrecht/Bonkelaarhuis Sliedrecht.
- Vier op de tien cliënten zijn bekend met de **onafhankelijk cliëntondersteuner**. Dit is vergelijkbaar met de voorgaande metingen

In dit onderzoek is dit jaar gevraagd naar de tevredenheid over de **Drechthopper en de Wijkhopper** (aan de cliënten die hier de afgelopen 12 maanden gebruik van maakten). Ook over deze voorzieningen is de tevredenheid over het algemeen hoog.

- Reizigers geven gemiddeld een ruime voldoende als rapportcijfer voor de Drechthopper (7,8) en de Wijkhopper (7,9).
- Negen op de tien reizigers zeggen meestal op tijd opgehaald te worden. Eén op de tien zegt vaak te laat opgehaald te worden.
- De tevredenheid over verschillende aspecten van het reizen met de Drechthopper en Wijkhopper is over het algemeen hoog, in het bijzonder voor de Wijkhopper. Bij de Drechthopper blijft met name de tevredenheid over 'de lengte van de route/de mate van omrijden' wat achter. Hierover is "slechts" twee derde van de reizigers tevreden.
- De tevredenheid verschilt op enkele punten iets tussen de Drechthopper en de Wijkhopper. De tevredenheid over het gevoel van veiligheid tijdens de rit is iets hoger voor de Drechthopper. De Wijkhopper scoort juist iets hoger op tevredenheid over de lengte van de route, het gemak van in- en uitstappen en hoe vaak de Wijkhopper op tijd is.





Toegang, kwaliteit en effect





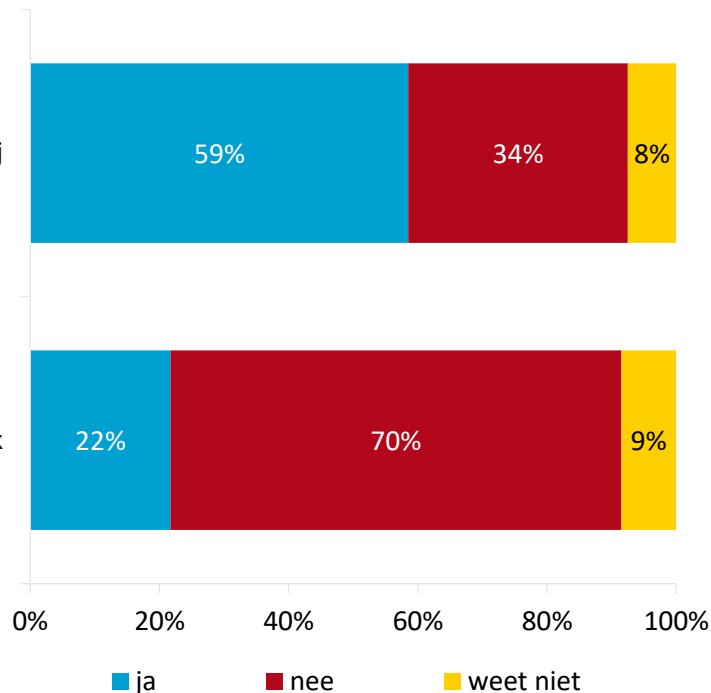
Hulpvraag

Alternatieve oplossingen voor hulpvraag

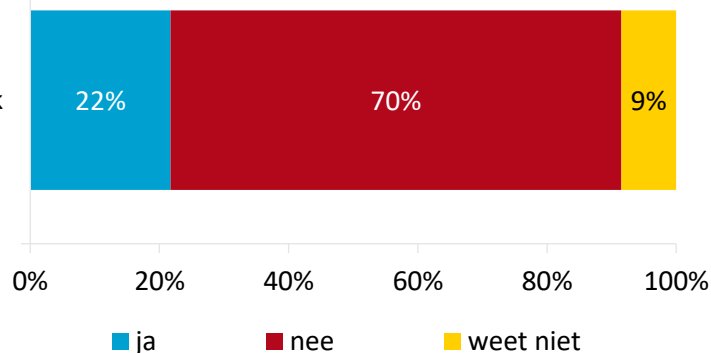
Alternatieve oplossingen

De vraag over alternatieve oplossingen is voor het eerst gesteld in deze meting. Zes op de tien personen die contact hebben gehad met de SDD over hun hulpvraag hebben eerst oplossingen in hun omgeving gezocht. Twee op de tien personen heeft hun hulpvraag eerst gesteld bij het Sociaal (Wijk)Team/Brughuis Alblasterdam/Sterk Papendrecht/Bonkelaarhuis Sliedrecht.

Ik heb eerst in mijn omgeving gezocht naar oplossingen voor mijn hulpvraag (bijvoorbeeld bij familie, vrienden, bureu).



Ik ben voor mijn hulpvraag eerst langs geweest bij het Sociaal (Wijk)Team/ Brughuis Alblasterdam/Sterk Papendrecht/Bonkelaarhuis Sliedrecht.



Toelichting: deze vraag is alleen voorgelegd aan cliënten die het afgelopen jaar contact hebben gehad met de SDD. Antwoordcategorieën 'geen mening' en 'niet van toepassing' zijn buiten beschouwing gelaten.



Hulpvraag

Alternatieve oplossingen voor hulpvraag, per gemeente in %

Verschillen ten opzichte van gemiddelde Drechtsteden (gekleurde percentages) uitgesplitst naar gemeente

Er zijn geen significant verschillende uitkomsten tussen gemeenten met betrekking tot de vraag of er eerst in de eigen omgeving is gezocht naar oplossingen voor de hulpvraag

In Dordrecht en Zwijndrecht is het aandeel mensen dat voor hun hulpvraag eerst langs gaat bij het Sociaal of Wijk Team significant lager dan in de Drechtsteden gemiddeld. In Alblasterdam, Papendrecht en Sliedrecht is dit aandeel juist hoger dan gemiddeld. Daarbij valt Sliedrecht op met 46% van de mensen die zeggen zich eerst te vervoegen bij het Bonkelaarhuis, tegenover 22% in de Drechtsteden gemiddeld.

Toelichting: % van cliënten die het afgelopen jaar contact hebben gehad met de SDD.
A=Alblasterdam, D=Dordrecht, HG=Hardinxveld-Giessendam, HIA=Hendrik-Ido-Ambacht, P=Papendrecht, S=Sliedrecht, Z=Zwijndrecht, DS=Drechtsteden totaal

Stellingen	A	D	HG	HIA	P	S	Z	DS
Ik heb eerst in mijn omgeving gezocht naar oplossingen voor mijn hulpvraag.								
ja	54	62	53	57	56	56	57	59
nee	35	33	37	36	34	34	35	34
weet niet	11	5	10	7	10	10	8	8
Ik ben voor mijn hulpvraag eerst langs geweest bij het Sociaal (Wijk) Team /Brughuis/Sterk Papendrecht/Bonkelaarhuis								
ja	31	16	16	16	34	46	13	22
nee	63	77	75	74	57	44	78	70
weet niet	7	7	10	10	10	10	10	9

Toelichting: Vetgedrukte waarden liggen significant **boven** of **onder** het totaal in de Drechtsteden.



Toegang

Ervaringen met betrekking tot toegang

Toegang tot de ondersteuning

Aan cliënten die het afgelopen jaar contact hadden met de SDD over hun hulpvraag is aan de hand van vier stellingen gevraagd hoe er met hun vraag is omgegaan.

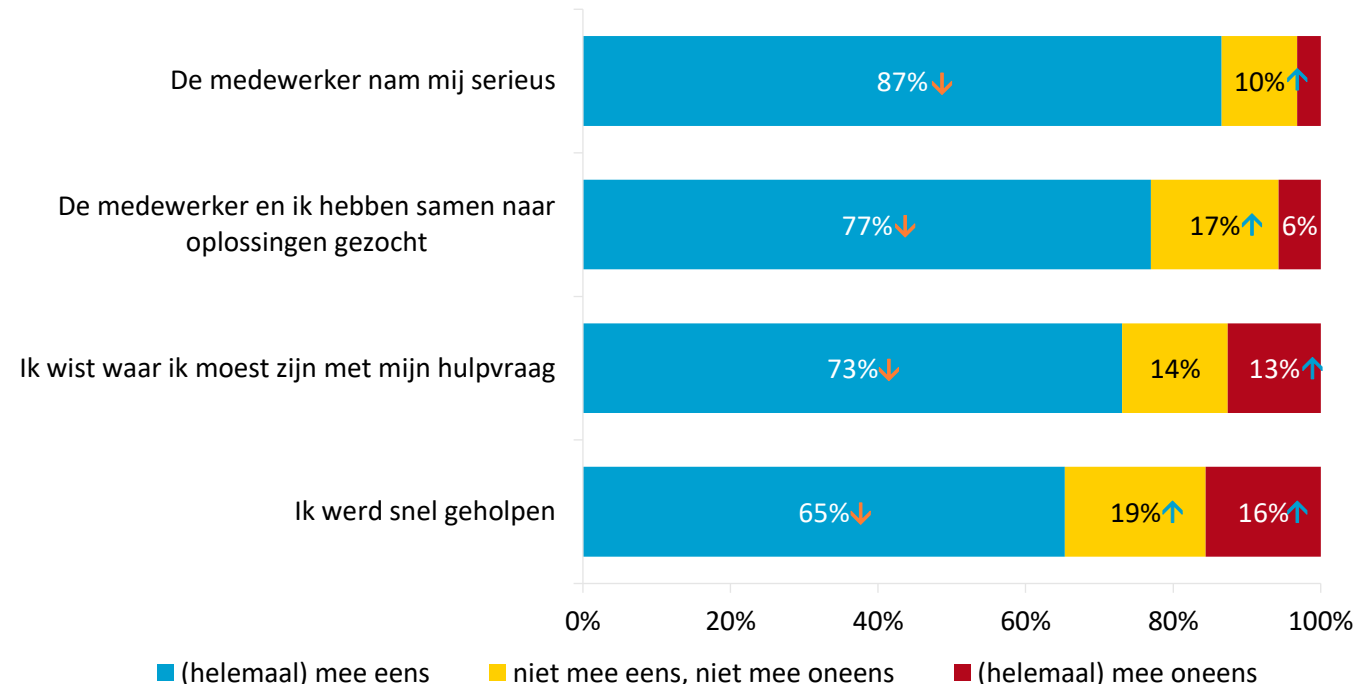
De meeste cliënten zijn over het algemeen tevreden met de toegang tot de Wmo. Net zoals in alle voorgaande metingen zijn cliënten in de Drechtsteden het meest tevreden over de mate waarin zij serieus genomen werden door de medewerker van de SDD (zie de figuur hiernaast). Negen op de tien cliënten zijn het (helemaal) eens met de stelling *De medewerker nam mij serieus* (87%). Ook met de andere voorgelegde stellingen is de meerderheid het (helemaal) eens. Zo zegt 77% dat er in het gesprek samen met de medewerker naar oplossingen is gezocht, wist 73% waar men moest zijn met de hulpvraag en vindt 65% dat hij snel werd geholpen.

Zestien procent vindt dat ze niet snel werden geholpen bij hun hulpvraag.

Ontwikkelingen t.o.v. CEO Wmo 2023 voor Drechtsteden gemiddeld

Vergeleken met de meting van twee jaar geleden zijn cliënten in deze meting minder vaak positief over de toegang tot de zorg. Het aandeel mensen dat het (helemaal) eens is met alle vier de stellingen is afgenomen (*De medewerker nam mij serieus* van 92% naar 87%, *De medewerker en ik hebben samen naar oplossingen gezocht* van 84% naar 77%, *Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag* van 77% naar 73% en *Ik werd snel geholpen* van 74% naar 65%).

Een volledig overzicht van de ontwikkelingen in het CEO Wmo 2018-2025 is terug te vinden in [bijlage 2](#).



Toelichting: deze vraag is alleen voorgelegd aan cliënten die het afgelopen jaar contact hebben gehad met de SDD.

Antwoordcategorieën 'geen mening' en 'niet van toepassing' zijn buiten beschouwing gelaten.

↑ = significante stijging t.o.v. 2023

↓ = significante daling t.o.v. 2023



Toegang

Ervaringen met betrekking tot toegang, per gemeente (%)

Verschillen ten opzichte van gemiddelde Drechtsteden (gekleurde percentages) uitgesplitst naar gemeente

In Dordrecht is het aandeel mensen dat vindt dat zij snel zijn geholpen bij hun hulpvraag significant lager dan voor de Drechtsteden gemiddeld. Voor alle andere vragen en gemeenten geldt dit niet (onderste stelling in de tabel hiernaast).

Significante ontwikkelingen t.o.v. CEO Wmo 2023 per gemeente

De pijltjes in de tabel geven significante ontwikkelingen weer ten opzichte van het CEO Wmo uit 2023. Voor de stelling *De medewerker nam mij serieus* is een significante afname te zien in tevredenheid voor Dordrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Papendrecht en Sliedrecht. Ook bij de stelling *De medewerker en ik hebben samen naar oplossingen gezocht* is een afname in tevredenheid te zien voor de gemeenten Dordrecht, Papendrecht, Sliedrecht en Zwijndrecht. In Zwijndrecht is het aandeel mensen dat het (helemaal) eens is met de stelling *Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag* significant afgenomen van 80% naar 73%. De stelling *Ik werd snel geholpen* is in veel gemeenten minder positief beoordeeld. Het percentage dat het helemaal eens is met deze stelling is afgenomen in Dordrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Sliedrecht en Zwijndrecht.

A=Alblasserdam, D=Dordrecht, HG=Hardinxveld-Giessendam, HIA=Hendrik-Ido-Ambacht, P=Papendrecht, S=Sliedrecht, Z=Zwijndrecht, DS=Drechtsteden totaal

Antwoordcategorieën 'geen mening' en 'niet van toepassing' zijn buiten beschouwing gelaten.

Vetgedrukte waarden liggen significant **boven** of **onder** het totaal in de Drechtsteden.

↑ = significante stijging t.o.v. 2023

↓ = significante daling t.o.v. 2023

stelling	A	D	HG	HIA	P	S	Z	DS
De medewerker nam mij serieus.								
(helemaal) mee eens	90	↓ 86	87	↓ 84	↓ 83	↓ 88	89	↓ 87
niet mee eens, niet mee oneens	8	↑ 11	7	11	↑ 14	↑ 9	8	↑ 10
(helemaal) mee oneens	2	3	↑ 6	5	3	3	3	3
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht.								
(helemaal) mee eens	82	↓ 74	80	79	↓ 75	↓ 83	↓ 79	↓ 77
niet mee eens, niet mee oneens	12	↑ 20	13	13	↑ 19	13	15	↑ 17
(helemaal) mee oneens	6	6	7	↑ 8	6	4	6	6
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.								
(helemaal) mee eens	78	72	71	76	69	77	↓ 73	↓ 73
niet mee eens, niet mee oneens	12	13	16	15	19	13	↑ 17	14
(helemaal) mee oneens	10	15	13	9	12	10	10	↑ 13
Ik werd snel geholpen.								
(helemaal) mee eens	75	↓ 59	69	↓ 67	70	↓ 73	↓ 74	↓ 65
niet mee eens, niet mee oneens	14	↑ 22	19	↑ 19	15	15	↑ 16	↑ 19
(helemaal) mee oneens	11	19	12	↑ 14	16	↑ 12	10	↑ 16



Kwaliteit

Ervaringen met betrekking tot kwaliteit van de ondersteuning

Ervaringen met betrekking tot kwaliteit

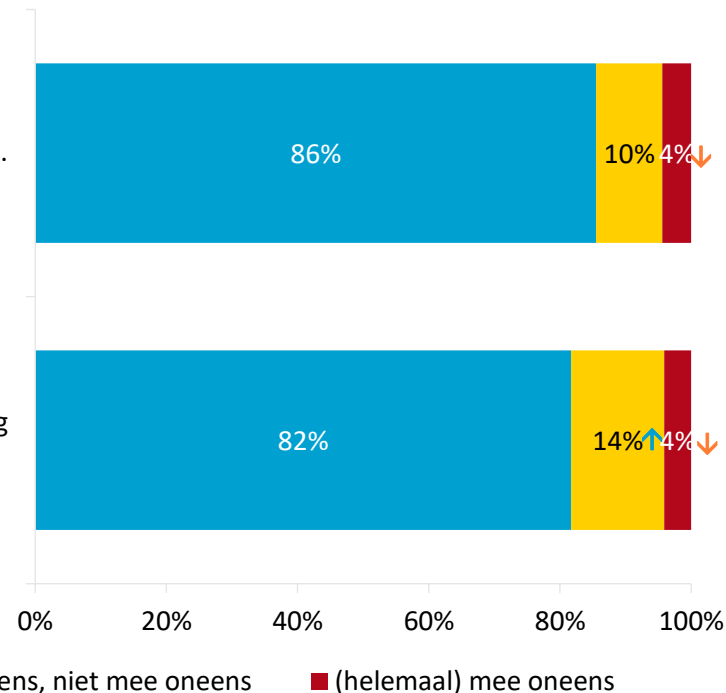
Om de ervaren kwaliteit van de Wmo-ondersteuning te meten zijn twee stellingen voorgelegd. 86% van de Wmo-cliënten vindt dat de ondersteuning die zij ontvangen goed aansluit bij hun hulpvraag. Vier op de vijf cliënten zijn tevreden over de kwaliteit van de geboden ondersteuning. Slechts 4% vindt de geboden ondersteuning onvoldoende.

Ontwikkelingen t.o.v. CEO Wmo 2023 voor Drechtsteden gemiddeld

Voor beide stellingen geldt dat het percentage cliënten dat het (helemaal) oneens is met de stelling is afgenomen t.o.v. 2023. Er is echter geen significant verschil te zien in het aandeel mensen dat het (helemaal) eens is met de stelling.

De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.

Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed.



Toelichting: antwoordcategorieën 'geen mening' en 'niet van toepassing' zijn buiten beschouwing gelaten.

↑ = significante stijging t.o.v. 2023

↓ = significante daling t.o.v. 2023



Kwaliteit

Ervaringen met betrekking tot kwaliteit, per gemeente (%)

Verschillen ten opzichte van gemiddelde Drechtsteden (gekleurde percentages) uitgesplitst naar gemeente

In de tabel hiernaast zijn de resultaten van de stellingen met betrekking tot kwaliteit uitgesplitst per gemeente. We zien hier geen-significante verschillen ten opzichte van het Drechtstedentotaal. Het aandeel oneens is wel significant lager dan in 2023 voor de Drechtsteden als geheel, en is afgenomen van 6% naar 4%.

Significante ontwikkelingen t.o.v. CEO Wmo 2023 per gemeente

Voor de gemeentes apart zijn er geen significante verschillen voor de categorie "helemaal" mee eens t.o.v. de meting in 2023. Wel is het aandeel mensen in de gemeente Zwijndrecht dat het "helemaal" oneens is met de stelling *ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed* afgenomen van 9% naar 4%. Het aandeel mensen in Sliedrecht dat neutraal is (niet een niet oneens) is met betrekking tot deze stelling toegenomen die van 10% naar 15%. Voor de Drechtsteden als geheel gaat het om een toename van 12 naar 14%.

A=Alblasserdam, D=Dordrecht, HG=Hardinxveld-Giessendam, HIA=Hendrik-Ido-Ambacht, P=Papendrecht, S=Sliedrecht, Z=Zwijndrecht, DS=Drechtsteden totaal

stellingen	A	D	HG	HIA	P	S	Z	DS
De ondersteuning past bij mijn hulpvraag.								
(helemaal) mee eens	85	87	83	82	85	88	82	86
niet mee eens, niet mee oneens	10	9	12	10	11	8	13	10
(helemaal) mee oneens	5	4	5	8	4	4	5	↓ 4
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed.								
(helemaal) mee eens	86	81	81	79	80	81	82	82
niet mee eens, niet mee oneens	11	15	15	13	15	↑ 15	14	↑ 14
(helemaal) mee oneens	3	4	4	8	5	4	↓ 4	↓ 4

Toelichting: % van cliënten die het afgelopen jaar contact hebben gehad met de SDD. Antwoordcategorieën 'geen mening' en 'niet van toepassing' zijn buiten beschouwing gelaten.

Vetgedrukte waarden liggen significant **boven** of **onder** het totaal in de Drechtsteden.

↑ = significante stijging t.o.v. 2023

↓ = significante daling t.o.v. 2023



Effect

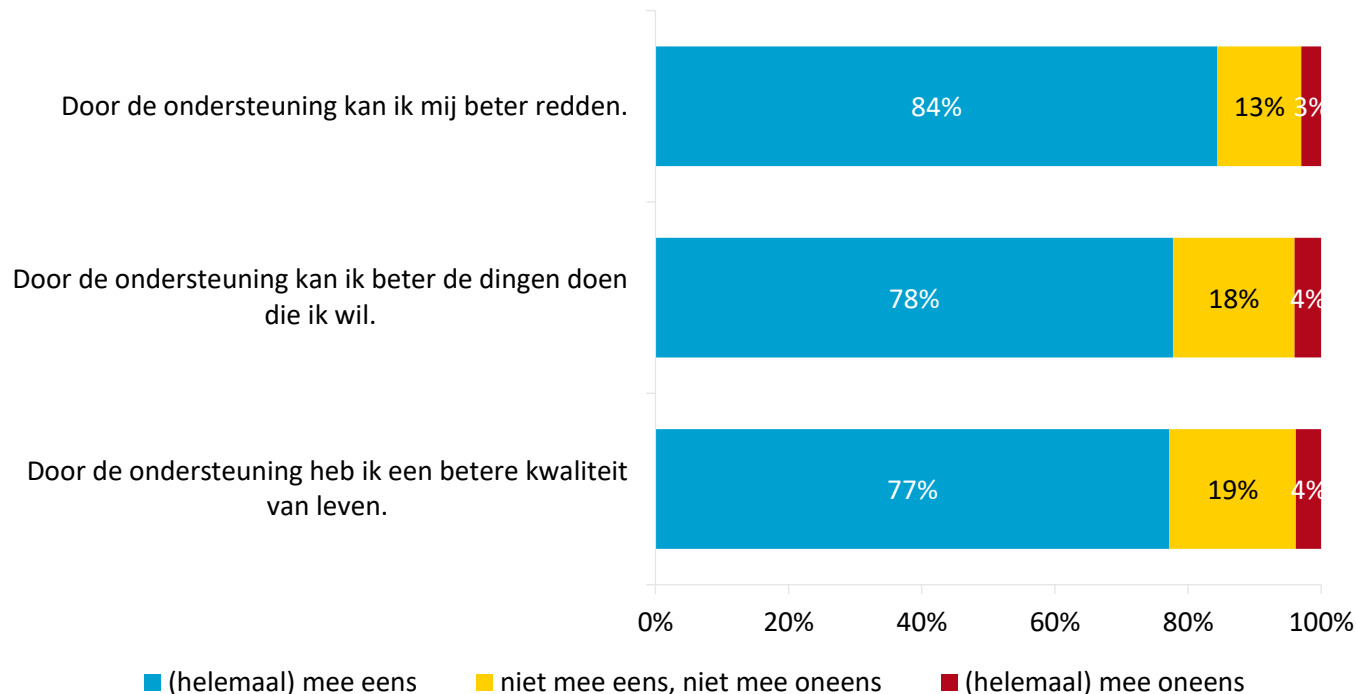
Ervaringen met betrekking tot effect van de ondersteuning

Ervaringen met betrekking tot effect

De Wmo-cliënten zijn drie stellingen voorgelegd over het effect van de ondersteuning op hun leven. Een ruime meerderheid van 84% vindt dat zij door de ondersteuning beter in staat zijn zich te redden. Daarnaast geeft 78% van de cliënten aan dat zij hierdoor beter de dingen kunnen doen die zij willen. Iets meer dan driekwart (77%) zegt dat de ondersteuning hun kwaliteit van leven heeft verbeterd.

Ontwikkelingen t.o.v. CEO Wmo 2023 voor Drechtsteden gemiddeld

Er zijn geen significante verschillen in het door cliënten ervaren effect van de ondersteuning voor de Drechtsteden gemiddeld.



Toelichting: antwoordcategorieën 'geen mening' en 'niet van toepassing' zijn buiten beschouwing gelaten.



Effect

Ervaringen met betrekking tot effect, per gemeente (%)

Verschillen ten opzichte van gemiddelde Drechtsteden (gekleurde percentages) uitgesplitst naar gemeente

In de tabel hiernaast zijn de resultaten van de stellingen met betrekking tot kwaliteit uitgesplitst per gemeente. We zien hierbij geen significante verschillen ten opzichte van het Drechtstedentotaal.

Significante ontwikkelingen t.o.v. CEO Wmo 2023 per gemeente

De pijltjes in de tabel geven significante ontwikkelingen weer ten opzichte van het CEO Wmo uit 2023. In Papendrecht zijn er t.o.v. 2023 significant minder cliënten die het (helemaal) eens zijn met de stelling *Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil* (van 81% in 2023 naar 74% in 2025). In Zwijndrecht is het aandeel cliënten dat het (helemaal) oneens is met deze stelling gestegen van 2% naar 5%.

Het aandeel cliënten afkomstig uit Dordrecht dat het (helemaal) oneens is met de stelling *Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven* ten opzichte van 2023 significant afgenomen van 6% naar 3%.

	A	D	HG	HIA	P	S	Z	DS
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden.								
(helemaal) mee eens	86	85	85	84	82	84	82	84
niet mee eens, niet mee oneens	11	12	12	12	14	12	15	13
(helemaal) mee oneens	3	3	3	4	4	4	3	3
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil.								
(helemaal) mee eens	78	79	78	76	↓ 74	80	75	78
niet mee eens, niet mee oneens	18	17	20	20	↑ 21	16	20	18
(helemaal) mee oneens	4	4	2	4	5	4	↑ 5	4
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven.								
(helemaal) mee eens	75	78	78	78	75	77	77	77
niet mee eens, niet mee oneens	22	19	18	18	20	18	19	19
(helemaal) mee oneens	3	↓ 3	4	4	5	5	4	4

Toelichting: % van cliënten die het afgelopen jaar contact hebben gehad met de SDD. Antwoordcategorieën 'geen mening' en 'niet van toepassing' zijn buiten beschouwing gelaten.

Vetgedrukte waarden liggen significant **boven** of **onder** het totaal in de Drechtsteden.

↑ = significante stijging t.o.v. 2023

↓ = significante daling t.o.v. 2023



Onafhankelijke cliëntondersteuning

Bekendheid met onafhankelijke cliëntondersteuning

Onafhankelijke cliëntondersteuning

Vanuit de Wmo kunnen inwoners gebruik maken van cliëntondersteuning.

Vier op de tien cliënten is bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit is vergelijkbaar met het CEO Wmo 2023 toen 41% aangaf bekend te zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuning.

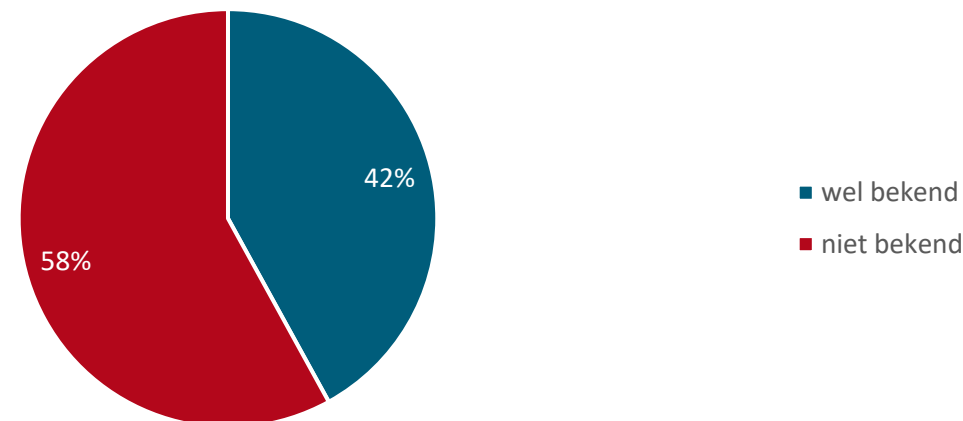
Ontwikkeling door de jaren heen

De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner is, na een toename in 2021, de afgelopen jaren stabiel.

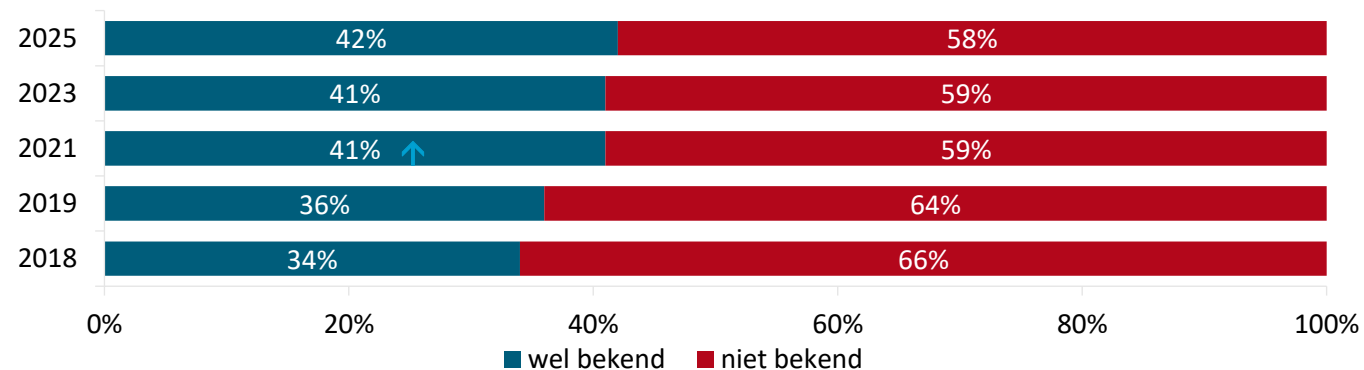
Toelichting: Onafhankelijke cliëntondersteuning

Vanuit de Wmo kunnen inwoners gebruik maken van cliëntondersteuning. Dit is een professionele hulpverlener die vanuit het belang van de cliënt meedenkt tijdens het hele aanvraagproces van de maatwerkvoorziening. De onafhankelijk cliëntondersteuner helpt met informatie, advies en algemene ondersteuning, bijvoorbeeld tijdens het keukentafelgesprek, maar denkt ook mee over andere manieren om de juiste hulp te krijgen. De onafhankelijk cliëntondersteuner kan worden ingeschakeld via de gemeente of afkomstig zijn van een professionele organisatie (bijvoorbeeld MEE, het Sociaal (Wijk)Team, Brughuis Alblasserdam, Sterk Papendrecht of Bonkelaarhuis Sliedrecht).

Deze informatie over wat een onafhankelijk cliëntondersteuner is, stond ook in de vragenlijst bij de vraag over de bekendheid.



Ontwikkeling door de jaren heen



Toelichting: ↑ = significante stijging t.o.v. het voorgaande jaar; ↓ = significante daling t.o.v. het voorgaande jaar



Onafhankelijke cliëntondersteuning

Bekendheid met onafhankelijke cliëntondersteuning, per gemeente (%)

stelling	A	D	HG	HIA	P	S	Z	DS
Bekendheid met de cliëntondersteuning								
ja	48	40	42	47	42	49	39	42
nee	52	60	58	53	58	51	61	58

Verschillen ten opzichte van gemiddelde Drechtsteden (gekleurde percentages) uitgesplitst naar gemeente

In de tabel hiernaast zijn de resultaten op de vraag met betrekking tot de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner uitgesplitst per gemeente. We zien hier geen-significante verschillen ten opzichte van het Drechtstedentotaal.

Significante ontwikkelingen t.o.v. CEO Wmo 2023 per gemeente

Voor de gemeentes apart zijn er geen significante verschillen gevonden in de bekendheid met de cliëntondersteuning t.o.v. de meting in 2023.

A=Alblasserdam, D=Dordrecht, HG=Hardinxveld-Giessendam, HIA=Hendrik-Ido-Ambacht, P=Papendrecht, S=Slidrecht, Z=Zwijndrecht, DS=Drechtsteden totaal

Vetgedrukte waarden liggen significant **boven** of **onder** het totaal in de Drechtsteden.

↑ = significante stijging t.o.v. 2023

↓ = significante daling t.o.v. 2023

Opmerkingen over ondersteuning uit de Wmo

In een open vraag in de vragenlijst van dit onderzoek werd gevraagd of cliënten nog opmerkingen hadden over de ondersteuning die zij krijgen. Van de ruim 800 (811) opmerkingen die zijn gemaakt is ruim de helft 438 (54%) positief, tot heel positief. Het gemeenschappelijke woord in deze opmerkingen is tevreden.

“Wij zijn heel blij met de huishoudelijke hulp die we 1 keer p.w. krijgen.”

“Ze hebben mij enorm goed geholpen bij het zoeken en vinden van dagbesteding. Ik heb het goed naar mijn zin”.

Honderdvierentwintig opmerkingen (15%) hadden betrekking op de (ontbrekende) kwaliteit van de zorg verleend door de zorgverleners.

“Wat jammer is, is dat we al een groter aantal huishoudelijke hulpen in huis hebben gehad. Hierdoor moet ik steeds weer uitleg geven hoe of wat en hiervoor weer extra de trap op en af, op mijn manier. Bovendien was/is de kwaliteit van de hulpen niet altijd goed.”

Een volgende regelmatig gehoorde klacht is dat er te weinig uren beschikbaar zijn. Vierennegentig maal is hier een opmerking over gemaakt (12%).

Zesenvoertig respondenten (6%) meldden dat ze met wachtlijsten te maken hadden. Dat gaat over hulp in de vorm van personeel en hulpmiddelen zoals een scootmobiel of een traplift.

“Traplift duurde heel lang voordat deze was geïnstalleerd. Dit moet sneller.”





Drechthopper en Wijkhopper



Reisfrequentie en bereikbaarheid

Reisfrequentie

De reisfrequentie van recente reizigers komt redelijk overeen tussen Drechthopper en Wijkhopper. Van degenen die de afgelopen 12 maanden wel eens met het betreffende vervoersmiddel hebben gereisd, deed in beide gevallen zo'n twee op de tien dit minimaal één keer per week en zo'n drie op de tien een paar keer per maand. Wel is het aandeel reizigers dat slechts één keer per jaar gebruikt maakt van de Wijkhopper wat groter (15%) dan bij de Drechthopper (7%).

Bereikbaarheid en gemak van bestellen rit

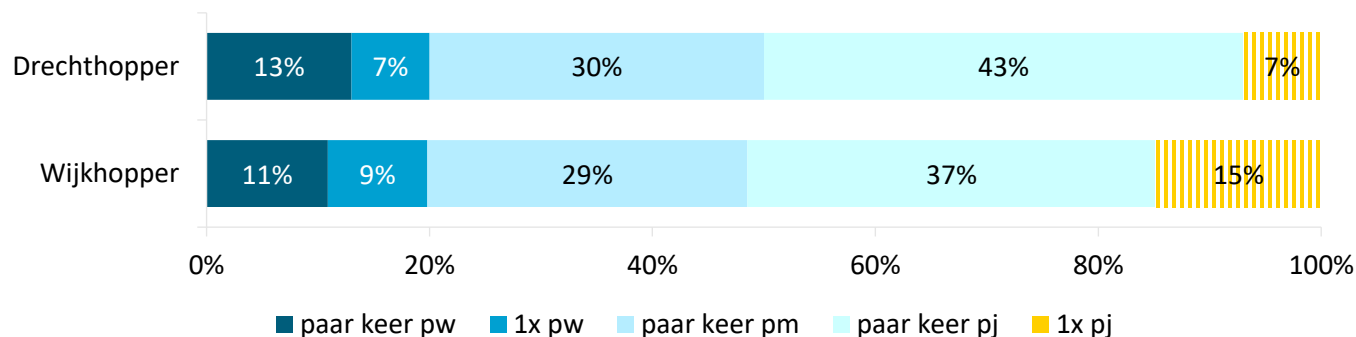
Vrijwel alle reizigers (negen op de tien) zijn tevreden over de openingstijden van de bestellijn en de telefonische bereikbaarheid. Het gemak waarmee online een rit besteld kan worden via MijnDrechthopper scoort iets lager dan het telefonisch bestellen. Acht op de tien reizigers zijn tevreden over het gemak van online bestellen en één op de tien reizigers is hier ontevreden over.

Responsgroep reizigers Drechthopper en Wijkhopper

De vragen over de Drechthopper en de Wijkhopper zijn beantwoord door 1.134 respondenten met een indicatie voor deze voorzieningen die aangeven hier de afgelopen 12 maanden wel eens mee gereisd te hebben. Dit betreft:

- 551 reizigers die zowel met de Drechthopper als de Wijkhopper hebben gereisd;
- 542 reizigers die alleen met de Drechthopper reisden;
- 41 reizigers die alleen met de Wijkhopper reisden.

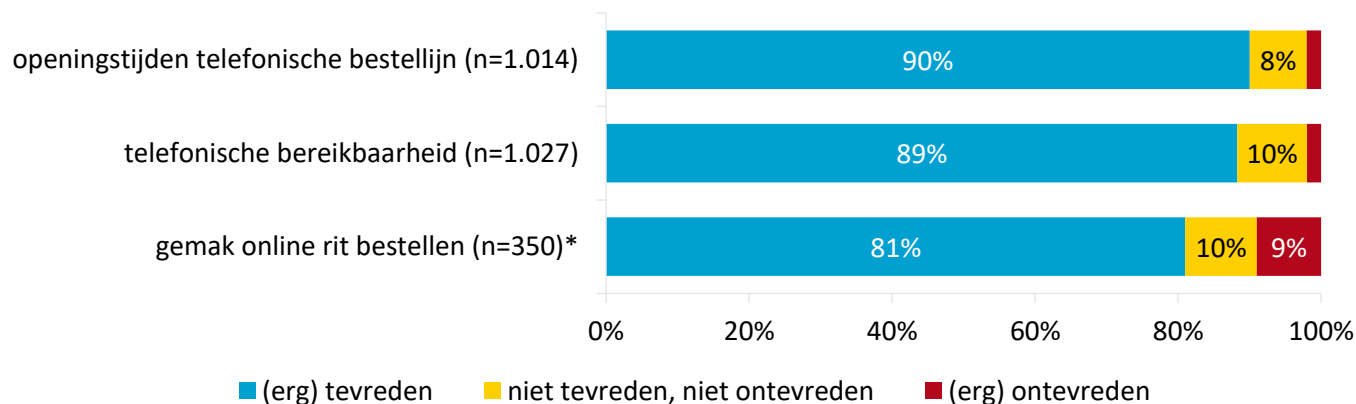
Reisfrequentie Drechthopper en Wijkhopper



Toelichting: Gearceerde staven duiden op een verschil tussen de score voor de Drechthopper en de Wijkhopper.

Deze grafiek bevat de antwoorden van degenen die in de afgelopen 12 maanden wel eens gereisd hebben met de Drechthopper (n=1.041) of de Wijkhopper (n=534); dit is exclusief de antwoorden 'nooit', 'weet niet' of geen antwoord.

Bereikbaarheid Drechthopper en Wijkhopper



Toelichting: Deze grafiek bevat de mening van degenen die in de afgelopen 12 maanden wel eens gereisd hebben met de Drechthopper en/of Wijkhopper. Per item staat het aantal respondenten de vraag heeft ingevuld (n=); dit is exclusief 'weet niet/n.v.t. en geen antwoord.

* Bij deze vraag was het percentage weet niet/n.v.t./geen antwoord 63%



Tijdigheid Drechthopper

Op tijd opgehaald door de Drechthopper?

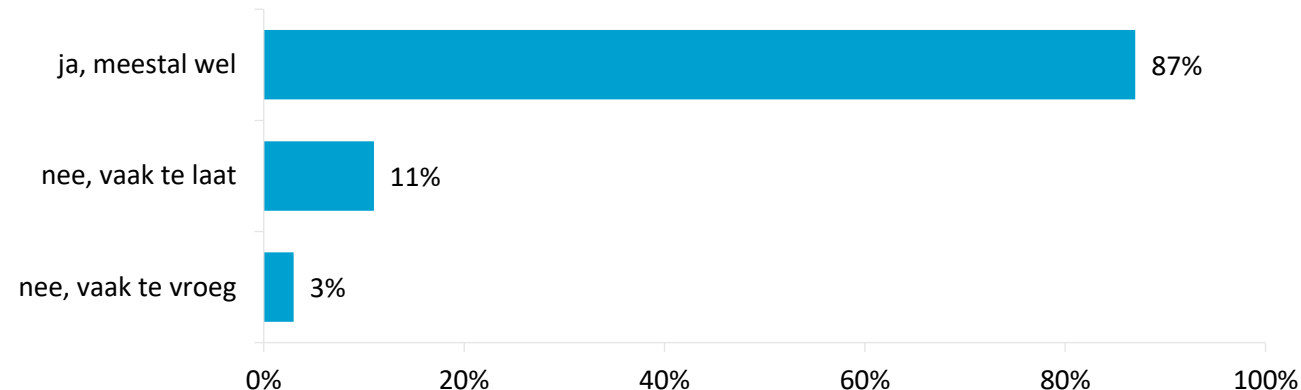
De Drechthopper haalt de reizigers op met een kwartier marge rond het tijdstip waarvoor zij de Drechthopper hebben besteld (dus vanaf een kwartier eerder tot een kwartier later dan het afgesproken tijdstip). Bijna negen op de tien reizigers (87%) geven aan dat zij inderdaad meestal binnen deze tijden worden opgehaald. Eén op de tien reizigers (11%) geeft aan vaak te laat opgehaald te worden. Tot slot zegt 3% juist vaak te vroeg opgehaald te worden.

Telefoontje als Drechthopper niet op tijd komt?

De Drechthopper probeert uiteraard altijd de klant op tijd op te halen, maar mocht dat een keer niet lukken, krijgt de klant dan een telefoontje om dit door te geven? Dit verschilt nogal. Bij de helft van de reizigers gebeurt dit (bijna) altijd (29%) of meestal (22%). Bij één op de vijf gebeurt dit soms wel en soms niet. Bij drie op de tien gebeurt dit meestal niet (14%) of zelfs (bijna) nooit (14%).

Overigens kon 29% van de respondenten deze vraag niet beantwoorden. Zij gaven het antwoord 'weet niet/n.v.t.' of hebben de vraag niet ingevuld. We weten niet wat de reden hiervan is. Misschien speelt mee dat (een deel van) deze respondenten bijna nooit meemaakt dat de Drechthopper niet op tijd is. We kunnen dit niet met zekerheid zeggen, maar een aanwijzing hiervoor is wel dat slechts 3% van de respondenten bij wie de Drechthopper vaak te laat komt 'weet niet/n.v.t.' invult op deze vraag over het krijgen van een telefoontje (tegenover 25% van degenen bij wie de Drechthopper meestal op tijd komt).

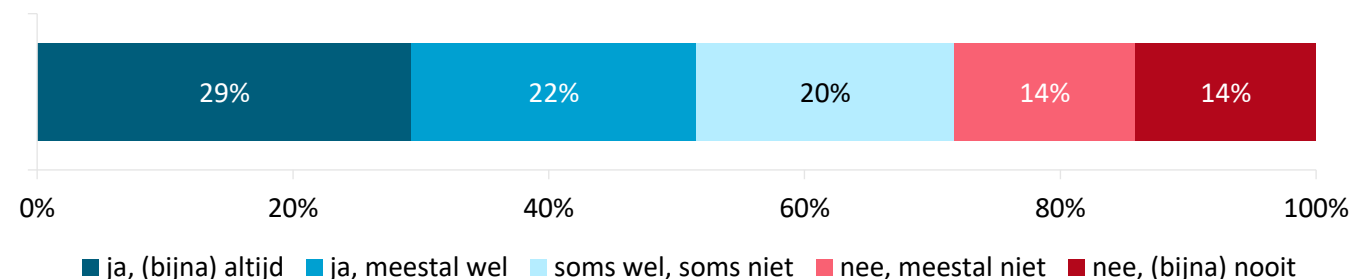
Wordt meestal op tijd opgehaald door de Drechthopper?



Toelichting: Deze grafiek bevat de mening van degenen die in de afgelopen 12 maanden wel eens gereisd hebben met de Drechthopper (n=965); dit is exclusief 'weet niet' en geen antwoord.

Er waren meerdere antwoorden mogelijk op deze vraag; hierdoor kunnen de percentages optellen tot meer dan 100%.

Wordt gebeld wanneer Drechthopper niet op tijd is?



Toelichting: Deze grafiek bevat de mening van degenen die in de afgelopen 12 maanden wel eens gereisd hebben met de Drechthopper (n=776); dit is exclusief 'weet niet/n.v.t.' en geen antwoord.

Bij deze vraag was het percentage weet niet/n.v.t./geen antwoord 29%.



Tevredenheid Drechthopper

Tevredenheid Drechthopper

Tevredenheid Drechthopper

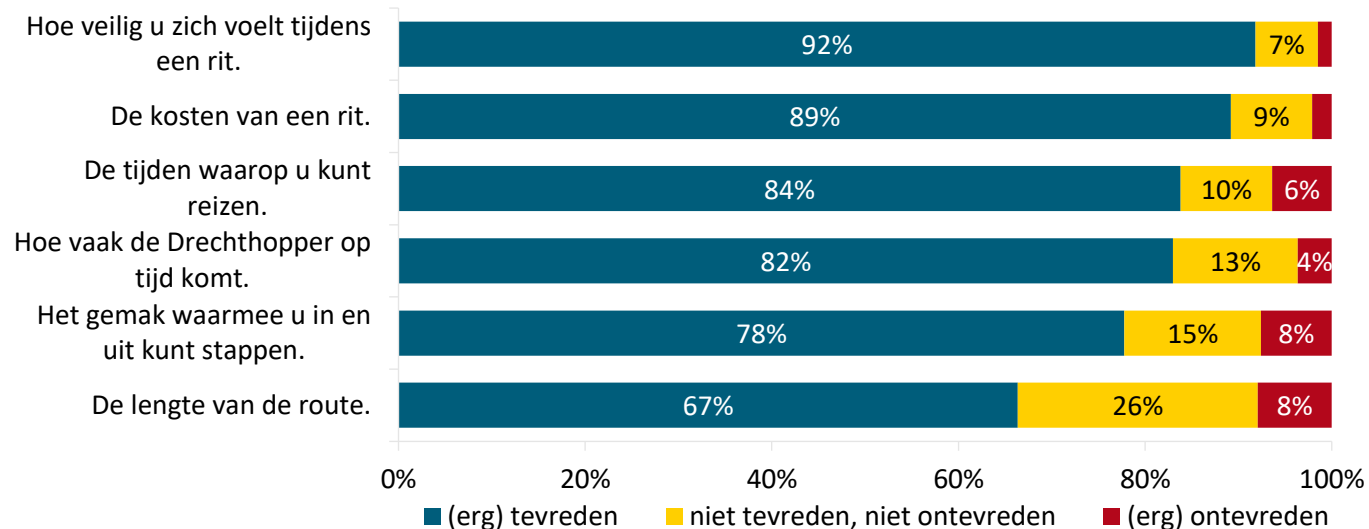
Negen op de tien reizigers zijn tevreden over hun gevoel van veiligheid tijdens een rit met de Drechthopper (92%) en over de kosten van een rit (89%).

Acht op de tien reizigers zijn tevreden over de tijden waarop er gereisd kan worden met de Drechthopper (84%), met hoe vaak de Drechthopper hen op tijd komt ophalen (binnen de periode van een kwartier voor tot een kwartier na de afgesproken tijd) (82%) en met het gemak van in- en uitstappen (78%).

Reizigers zijn wat minder tevreden over de lengte van de route die zij met de Drechthopper rijden. Dit heeft betrekking op de mate waarin de Drechthopper omrijdt, bijvoorbeeld om andere reizigers onderweg op te halen of af te zetten. Twee derde van de reizigers (67%) is tevreden over de lengte van de route, één op de tien (8%) is hier ontevreden over en een kwart (26%) is hier neutraal gestemd over (niet tevreden, niet ontevreden).

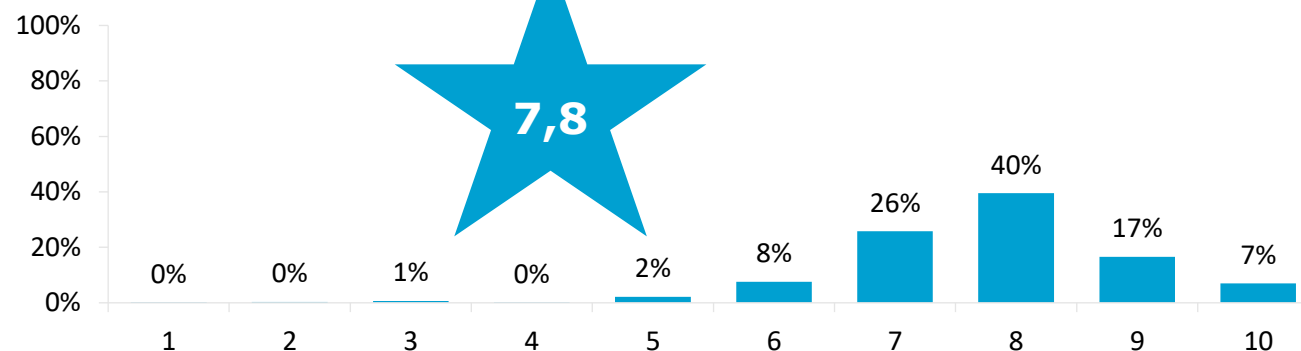
Gemiddeld rapportcijfer

Reizigers waarderen de Drechthopper met gemiddeld een 7,8 als rapportcijfer. Twee derde van de reizigers geeft een 8 of hoger (64%); slechts 3% geeft een onvoldoende.



Toelichting: Deze grafiek bevat de mening van degenen die in de afgelopen 12 maanden wel eens gereisd hebben met de Drechthopper. Het aantal respondenten per item varieert tussen n=935 en n=961; dit is exclusief 'weet niet/n.v.t.' en geen antwoord.

Rapportcijfer Drechthopper



Toelichting: Deze grafiek bevat de mening van degenen die in de afgelopen 12 maanden wel eens gereisd hebben met de Drechthopper (n=1.018); dit is exclusief 'weet niet' en geen antwoord.



Op tijd opgehaald door de Wijkhopper?

Wij vroegen de respondenten of zij meestal met een marge van 5 minuten van de afgesproken tijd werden opgehaald (dus vanaf 5 minuten eerder tot 5 minuten later dan het afgesproken tijdstip). * Negen op de tien reizigers (91%) geven aan dat zij inderdaad meestal binnen deze tijden worden opgehaald. Eén op de tien reizigers (8%) geeft aan vaak te laat opgehaald te worden en 2% zegt juist vaak te vroeg opgehaald te worden.

• In werkelijkheid is de afspraak – net als bij de Drechthopper – dat er een marge van 15 minuten is. De resultaten waren mogelijk nog gunstiger als we deze formulering hadden gebruikt.

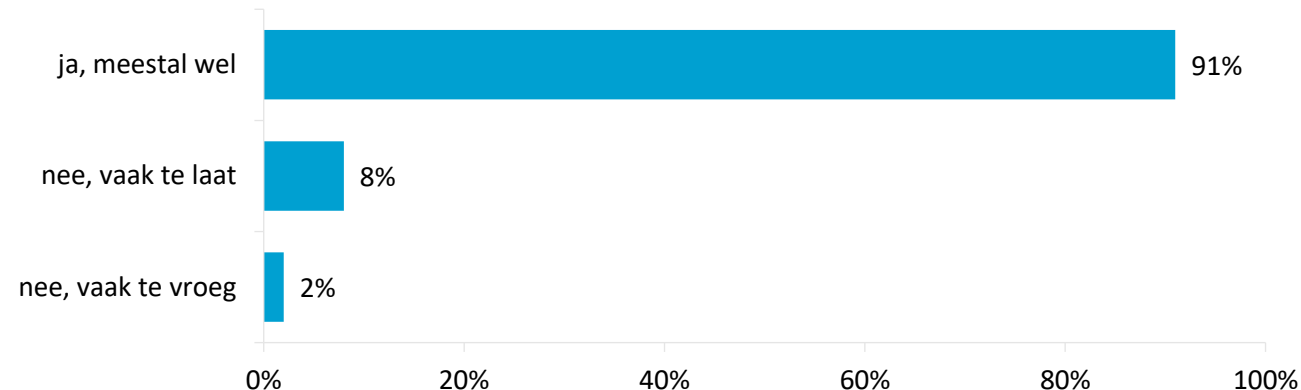
Telefoontje als Wijkhopper niet op tijd komt?

De Wijkhopper probeert uiteraard altijd de klant op tijd op te halen, maar mocht dat een keer niet lukken, krijgt de klant dan een telefoontje om dit door te geven? Dit verschilt nogal. Bij de helft van de reizigers gebeurt dit (bijna) altijd (24%) of meestal (24%). Bij één op de vijf (21%) gebeurt dit soms wel en soms niet. Bij een derde gebeurt dit meestal niet (19%) of zelfs (bijna) nooit (13%).

Overigens kon voor deze Hopper 46% van de respondenten deze vraag niet beantwoorden. Zij gaven het antwoord 'weet niet/n.v.t.' of hebben de vraag niet ingevuld. Ook in dit geval weten we niet wat de reden hiervan is. Misschien speelt mee dat (een deel van) deze respondenten bijna nooit meemaakt dat de Wijkhopper niet op tijd is. We kunnen dit niet met zekerheid zeggen, maar een aanwijzing hiervoor is wel dat geen enkele respondent bij wie de Wijkhopper vaak te laat komt 'weet niet/n.v.t.' invult op deze vraag over het krijgen van een telefoontje (tegenover 32% van degenen bij wie de Drechthopper meestal op tijd komt).

Tijdigheid Wijkhopper

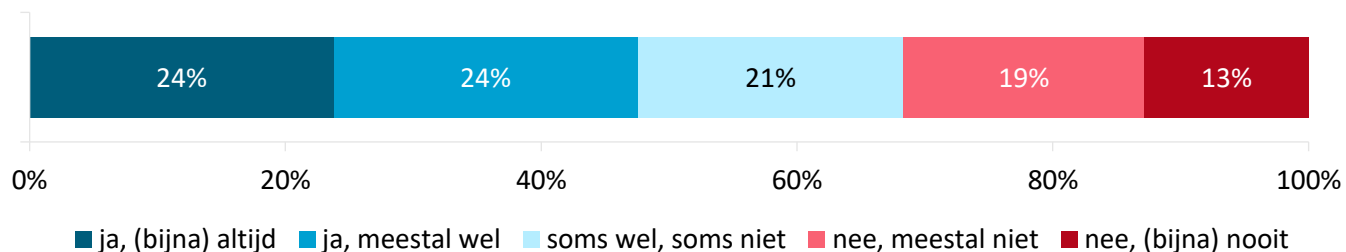
Wordt meestal op tijd opgehaald door de Wijkhopper?



Toelichting: Deze grafiek bevat de mening van degenen die in de afgelopen 12 maanden wel eens gereisd hebben met de Wijkhopper (n=439); dit is exclusief 'weet niet' en geen antwoord.

Er waren meerdere antwoorden mogelijk op deze vraag; hierdoor kunnen de percentages optellen tot meer dan 100%.

Wordt gebeld wanneer Wijkhopper niet op tijd is?



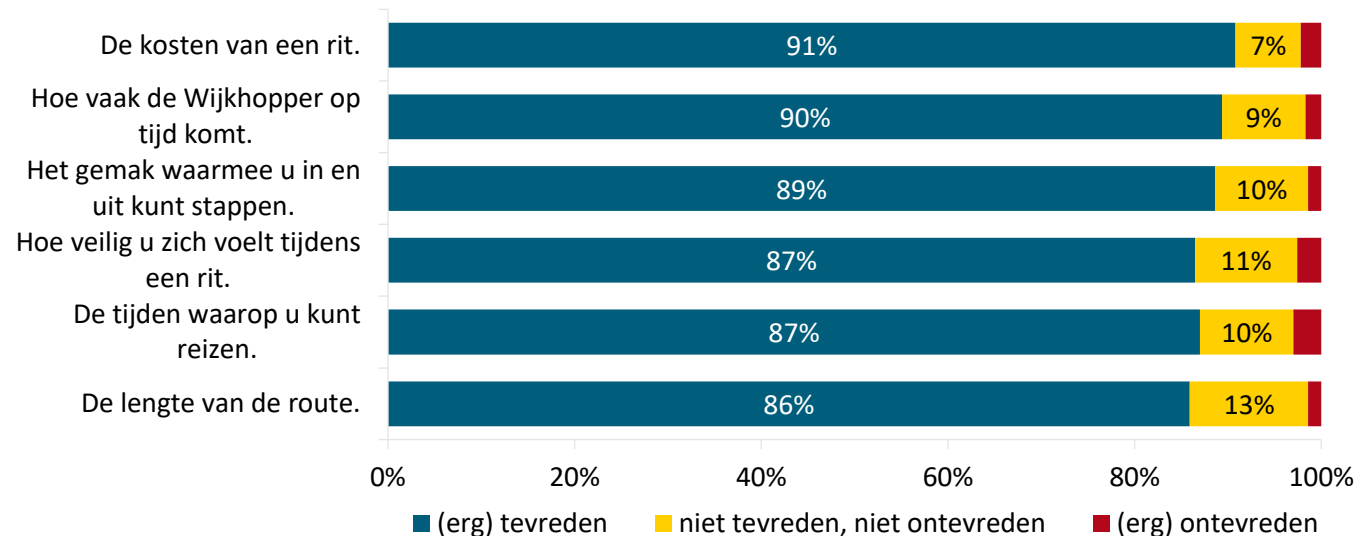
Toelichting: Deze grafiek bevat de mening van degenen die in de afgelopen 12 maanden wel eens gereisd hebben met de Drechthopper (n=304); dit is exclusief 'weet niet/n.v.t.' en geen antwoord.

Bij deze vraag was het percentage weet niet/n.v.t./geen antwoord 46%.



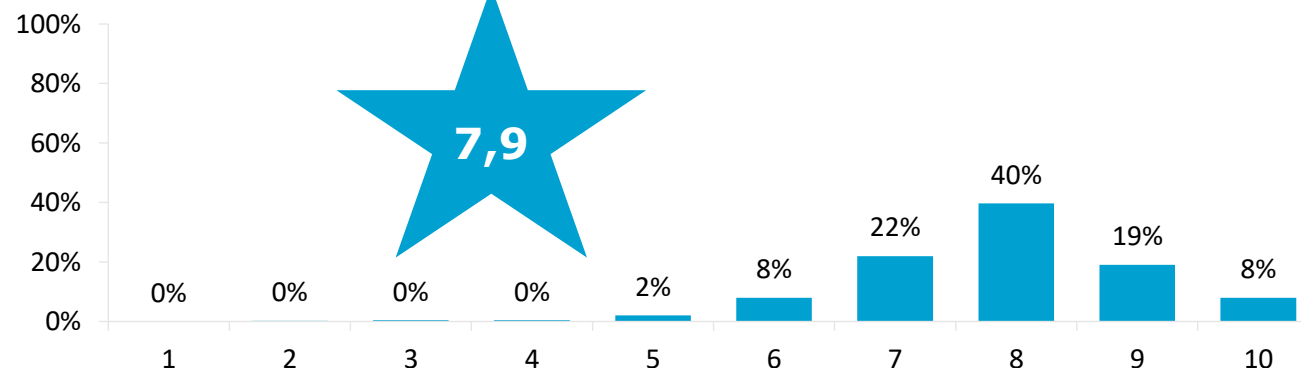
Tevredenheid Wijkhopper

Tevredenheid Wijkhopper



Toelichting: Deze grafiek bevat de mening van degenen die in de afgelopen 12 maanden wel eens gereisd hebben met de Wijkhopper. Het aantal respondenten per item varieert tussen n=426 en n=454; dit is exclusief 'weet niet/n.v.t.' en geen antwoord.

Rapportcijfer Wijkhopper



Toelichting: Deze grafiek bevat de mening van degenen die in de afgelopen 12 maanden wel eens gereisd hebben met de Wijkhopper (n=486); dit is exclusief 'weet niet' en geen antwoord.

Tevredenheid Wijkhopper

Alle bevroagde aspecten van de Wijkhopper scoren even hoog. Over alle aspecten in de grafiek hiernaast zijn negen op de tien reizigers tevreden. Ongeveer één op de tien reizigers is neutraal gestemd; ontevredenheid komt vrijwel niet voor.

Gemiddeld rapportcijfer

Reizigers waarderen de Wijkhopper met gemiddeld een 7,9 als rapportcijfer. Twee derde van de reizigers geeft een 8 of hoger (67%); slechts 2% geeft een onvoldoende.

Opmerkingen over Drechthopper/ Wijkhopper

In een open vraag in de vragenlijst van dit Cliëntervaringsonderzoek Wmo werd gevraagd of cliënten nog opmerkingen hadden over de ondersteuning die zij krijgen. Sommige cliënten (43 in totaal) noemden daar iets over de Drechthopper en/of Wijkhopper. Zij geven hier met name aan dat zij tevreden zijn met de Drechthopper/Wijkhopper (18x genoemd).

"Ik ben zeer tevreden met de Drechthopper, en Wijkhopper, ze zijn altijd zeer attent, en op tijd."

25 cliënten geven juist een aandachtspunt mee voor de Drechthopper en/of Wijkhopper. De volgende twee punten werden door meer dan 5 cliënten genoemd.

Tien respondenten vinden dat zij er moeilijk op kunnen vertrouwen dat de rit die zij geboekt hebben ook volgens plan uitpakt: de Hopper komt te laat, te vroeg en of helemaal niet, doet soms lang over de rit (omrijden) en soms komt de Drechthopper terwijl de cliënt een Wijkhopper had besteld.

Daarnaast geven zes respondenten aan het vervelend te vinden dat de Hopper niet altijd te reserveren is op het door hen gewenste tijdstip of dag.

"Losse ritten met de Drechthopper laat met tijden te wensen over. Te lang in de bus of soms tijden niet kunnen boeken voor in het weekend."

"Nu kan ik dus op zaterdagavond geen rit boeken rond 10 uur, omdat de ritten vol zitten, en ben dus verplicht om de rit rond 9 te nemen, of om 11, omdat er niet genoeg rijden. Ik kon vroeger altijd om 22:15 uur maar omdat mensen nu weken vooruit de ritten vastzetten, blokkeren ze de ritten voor de rest."





Bijlage 1

Onderzoeksverantwoording



Methode, steekproef en respons

Tot 2021 diende de uitvoering van het CEO Wmo te voldoen aan specifieke landelijke voorschriften. Vanaf 2021 bestaat er meer ruimte om het onderzoek naar eigen inzicht vorm te geven. Omdat de voorheen gehanteerde aanpak goed werkte in de Drechtsteden en vanwege de vergelijkbaarheid met voorgaande metingen is er ook dit jaar voor gekozen om het onderzoek volgens dezelfde methode uit te voeren als voorheen. Wel hebben we dit jaar voor het eerst gevraagd naar de tevredenheid over de Drechthopper en de Wijkhopper. De resultaten over de Drechthopper zijn niet vergelijkbaar met eerder uitgevoerd klanttevredenheidsonderzoek over de Drechthopper, omdat de onderzoeksopzet van destijds verschilt van de huidige opzet en ook de vragenlijst op bepaalde punten is aangepast.

Doelgroep

De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit alle cliënten van de Sociale Dienst Drechtsteden met individuele voorzieningen op basis van de Wmo. Voorzieningen dus waaraan een beschikking ten grondslag ligt. Voor centrumgemeente Dordrecht is dit inclusief de cliënten Beschermd Wonen. De doelgroep voor het onderdeel over Drecht- en Wijkhopper bestaat uit die cliënten die een indicatie hebben voor de Drechthopper en hier de afgelopen 12 maanden minimaal één keer mee gereisd hebben.

Steekproef en respons

Uit het totale bestand van cliënten met een maatwerkvoorziening hebben we per gemeente een gestratificeerde steekproef getrokken. We hebben hierbij een onderscheid gemaakt tussen nieuwe en bestaande cliënten¹. Om de benodigde steekproefgrootte te berekenen hebben we een steekproefcalculator gebruikt. We hebben hierbij rekening gehouden met 95% betrouwbaarheid en 5% onnauwkeurigheidsmarge.

De tabel hieronder geeft een overzicht van het aantal cliënten in het cliëntenbestand, in de steekproef en de respons.

	cliëntenbestand	steekproef	netto respons (ongewogen) ²	respons in %
Alblasserdam	1.107	774	385	50
Dordrecht	8.246	1.043	491	47
Hardinxveld-Giessendam	1.017	783	380	49
Hendrik-Ido-Ambacht	1.544	863	406	47
Papendrecht	2.136	917	481	52
Sliedrecht	2.048	880	410	47
Zwijndrecht	3.101	969	473	49
Drechtsteden totaal	19.199	6.229	3.026	49

¹ Nieuwe cliënten: inwoners die vanaf 1 januari 2024 (opnieuw) Wmo-cliënt zijn geworden (het gaat hier dus niet om ambtelijke verlengingen, her-indicaties zonder dat de klant opnieuw gezien is door een consulent). Bestaande cliënten: inwoners die voor 1 januari 2024 toegang tot de Wmo hebben gekregen, c.q. Wmo-cliënt zijn geworden en na deze datum niet meer door een consulent zijn gezien.

² Na opschonen van het databestand volgens de landelijke richtlijnen.



Betrouwbaarheid

Weging

De onderzoeksresultaten zijn herwogen naar gemeente (cliënten Beschermd Wonen van buiten de Drechtsteden zijn ingedeeld bij gemeente Dordrecht). Hiermee is de data representatief voor Wmo-cliënten in de Drechtsteden als geheel en kunnen we gemeenten met elkaar vergelijken.

Betrouwbaarheidsmarges

In steekproefonderzoek heb je te maken met betrouwbaarheidsmarges, omdat niet alle personen in de doelgroep bevraagd zijn of meegedaan hebben. Een betrouwbaarheidsmarge rond een onderzoeksuitkomst is kleiner naarmate het aantal respondenten in het onderzoek groter is. In dit onderzoek speelt daarnaast dat het aantal cliënten per gemeente verschilt. Het aantal cliënten uit Dordrecht (8.246) is veel groter dan het aantal cliënten uit Hardinxveld-Giessendam (1.017), hetgeen terugkomt in de weging, maar ook in de betrouwbaarheidsmarges om de getallen heen.

Significante verschillen

Om te toetsen of verschillen in percentages veroorzaakt zijn door het toevalskarakter van de steekproef of dat er werkelijk een verschil is, zijn de betrouwbaarheidsmarges van belang.

Bijvoorbeeld op pagina 7 in dit rapport over het aandeel mensen dat voor hun hulpvraag eerst langs gaat bij het Sociaal of Wijk Team zien we dat Dordrecht, Hardinxveld-Giessendam en Hendrik-Ido-Ambacht dezelfde waarde hebben (16% zegt 'ja, ik ga eerst langs'). Voor Dordrecht is dit significant lager dan het gemiddelde van 22% van alle Drechtsteden en is het getal **oranje** gekleurd. In de twee kleine gemeenten Hendrik-Ido-Ambacht en Hardinxveld-Giessendam met een veel lager cliëntenaantal is dit niet significant lager dan het Drechtstedengemiddelde en zijn de getallen zwart. De betrouwbaarheidsmarges zijn voor Dordrecht namelijk + en - 2% boven en onder 16% en voor Hardinxveld-Giessendam is dat + en - 7% boven en onder die 16%. Dit betekent dat de werkelijke uitkomst voor Hardinxveld-Giessendam ligt tussen 9% en 23% (met 95% zekerheid). Dit verschilt dus niet significant van het gemiddelde van 22%. Als we in de rapportage spreken over verschillen zijn dit altijd significante verschillen.

Alternatieve oplossingen voor de hulpvraag per gemeente (in %)

Ik ben voor mijn hulpvraag eerst langs geweest bij het Sociaal (Wijk) Team /brughuis/Sterk Papendrecht/Bonkelaarhuis	A	D	HG	HIA	P	S	Z	DS
ja	31	16	16	16	34	46	13	22
nee	63	77	75	74	57	44	78	70
weet niet	11	5	10	7	10	10	8	9

Toelichting: vetgedrukte waarden liggen **boven** of **onder** het totaal in de Drechtsteden



Bijlage 2

Ontwikkeling 2018-2025



Ontwikkeling 2018-2025

Toegang tot de Sociale Dienst Drechtsteden (% (helemaal) mee eens), 2018-2025 (1)

stelling	2018	2019	2021	2023	2025
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.					
Alblasserdam	79	83	81	77	78
Dordrecht	70	↑ 75	79	76	72
Hardinxveld-Giessendam	74	78	80	71	71
Hendrik-Ido-Ambacht	75	80	75	80	76
Papendrecht	75	76	82	↓ 73	69
Sliedrecht	72	75	81	79	77
Zwijndrecht	74	81	81	80	↓ 73
DRECHTSTEDEN	72	77	↑ 80	↓ 77	↓ 73
Ik werd snel geholpen.					
Alblasserdam	82	80	82	↓ 68	75
Dordrecht	75	76	82	↓ 71	↓ 59
Hardinxveld-Giessendam	68	69	72	75	69
Hendrik-Ido-Ambacht	77	81	76	81	↓ 67
Papendrecht	76	80	83	↓ 66	70
Sliedrecht	69	↑ 78	84	82	↓ 73
Zwijndrecht	78	82	83	84	↓ 74
DRECHTSTEDEN	75	78	↑ 82	↓ 74	↓ 65

Toelichting: antwoordcategorieën 'geen mening' en 'niet van toepassing' zijn buiten beschouwing gelaten.

↑ = significante stijging t.o.v. de voorgaande meting

↓ = significante daling t.o.v. de voorgaande meting



Ontwikkeling 2018-2025

Toegang tot de Sociale Dienst Drechtsteden (% (helemaal) mee eens), 2018-2025 (2)

stelling	2018	2019	2021	2023	2025
De medewerker nam mij serieus.					
Alblasserdam	92	86	91	86	90
Dordrecht	91	89	92	92	↓ 86
Hardinxveld-Giessendam	81	85	89	90	87
Hendrik-Ido-Ambacht	86	91	89	90	↓ 84
Papendrecht	91	88	92	90	↓ 83
Sliedrecht	89	91	94	96	↓ 88
Zwijndrecht	89	93	92	93	89
DRECHTSTEDEN	89	90	↑ 92	92	↓ 87
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht.					
Alblasserdam	81	84	81	81	82
Dordrecht	84	81	83	84	↓ 74
Hardinxveld-Giessendam	74	81	82	81	80
Hendrik-Ido-Ambacht	79	84	82	85	79
Papendrecht	79	85	85	82	↓ 75
Sliedrecht	79	↑ 83	86	90	↓ 83
Zwijndrecht	85	88	86	86	↓ 79
DRECHTSTEDEN	82	83	84	84	↓ 77

Toelichting: antwoordcategorieën 'geen mening' en 'niet van toepassing' zijn buiten beschouwing gelaten.

↑ = significante stijging t.o.v. de voorgaande meting

↓ = significante daling t.o.v. de voorgaande meting



Ontwikkeling 2018-2025

Kwaliteit van de ondersteuning (% (helemaal) mee eens), 2018-2025

stelling	2018	2019	2021	2023	2025
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed.					
Alblasserdam	81	89	88	83	86
Dordrecht	79	↑ 86	86	↓ 80	81
Hardinxveld-Giessendam	78	84	87	84	81
Hendrik-Ido-Ambacht	81	84	88	↓ 82	79
Papendrecht	83	87	89	↓ 84	80
Sliedrecht	80	85	89	84	81
Zwijndrecht	84	86	88	↓ 80	82
DRECHTSTEDEN	80	86	87	↓ 81	82
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.					
Alblasserdam	82	86	89	86	85
Dordrecht	82	84	85	86	87
Hardinxveld-Giessendam	77	79	↑ 86	85	83
Hendrik-Ido-Ambacht	79	84	87	85	82
Papendrecht	83	86	↑ 91	↓ 85	85
Sliedrecht	82	86	↑ 91	87	88
Zwijndrecht	85	85	88	84	82
DRECHTSTEDEN	82	84	↑ 87	85	86

Toelichting: antwoordcategorieën 'geen mening' en 'niet van toepassing' zijn buiten beschouwing gelaten.

↑ = significante stijging t.o.v. de voorgaande meting

↓ = significante daling t.o.v. de voorgaande meting



Ontwikkeling 2018-2025

Effect van de ondersteuning (% (helemaal) mee eens), 2018-2025 (1)

stelling	2018	2019	2021	2023	2025
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil.					
Alblasserdam	78	82	↓ 76	76	78
Dordrecht	70	↑ 76	79	79	79
Hardinxveld-Giessendam	70	73	77	78	78
Hendrik-Ido-Ambacht	75	78	76	76	76
Papendrecht	78	80	78	81	↓ 74
Sliedrecht	77	82	77	79	80
Zwijndrecht	80	81	79	76	75
DRECHTSTEDEN	74	78	78	78	78
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden.					
Alblasserdam	83	84	85	81	86
Dordrecht	77	81	83	84	85
Hardinxveld-Giessendam	78	75	↑ 84	84	85
Hendrik-Ido-Ambacht	80	82	86	81	84
Papendrecht	83	86	85	84	82
Sliedrecht	83	84	84	85	84
Zwijndrecht	83	84	85	82	82
DRECHTSTEDEN	80	82	↑ 84	83	84

Toelichting: antwoordcategorieën 'geen mening' en 'niet van toepassing' zijn buiten beschouwing gelaten.

↑ = significante stijging t.o.v. de voorgaande meting

↓ = significante daling t.o.v. de voorgaande meting



Ontwikkeling 2018-2025

Effect van de ondersteuning (% (helemaal) mee eens), 2018-2025 (2)

stelling	2018	2019	2021	2023	2025
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven.					
Alblasserdam	76	75	75	73	75
Dordrecht	69	↑ 77	76	75	78
Hardinxveld-Giessendam	68	70	76	77	78
Hendrik-Ido-Ambacht	71	76	77	74	78
Papendrecht	73	78	77	75	75
Sliedrecht	73	76	77	78	77
Zwijndrecht	78	77	78	73	77
DRECHTSTEDEN	72	76	76	75	77

Toelichting: antwoordcategorieën 'geen mening' en 'niet van toepassing' zijn buiten beschouwing gelaten.

↑ = significante stijging t.o.v. de voorgaande meting

↓ = significante daling t.o.v. de voorgaande meting



Ontwikkeling 2018-2025

Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja), 2018-2025

stelling	2018	2019	2021	2023	2025
Alblasserdam	37	44	43	43	48
Dordrecht	32	31	↑ 40	40	40
Hardinxveld-Giessendam	39	47	48	41	42
Hendrik-Ido-Ambacht	38	38	37	↑ 46	47
Papendrecht	31	34	↑ 46	45	42
Sliedrecht	38	39	43	42	49
Zwijndrecht	34	38	41	41	39
DRECHTSTEDEN	34	36	↑ 41	41	42

Toelichting: antwoordcategorieën 'geen mening' en 'niet van toepassing' zijn buiten beschouwing gelaten.

↑ = significante stijging t.o.v. de voorgaande meting

↓ = significante daling t.o.v. de voorgaande meting



Bijlage 3

Uitsplitsingen naar maatwerk



Uitsplitsingen naar maatwerk

Toegang tot de Sociale Dienst Drechtsteden (%), 2025

stelling	begeleiding	huishoudelijke ondersteuning	rolstoel	vervoersvoorziening	woonvoorziening
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.					
(helemaal) mee eens	↓ 47	↓ 74	77	77	77
neutraal	23	14	15	13	12
(helemaal) mee oneens	30	12	8	↑ 10	11
Ik werd snel geholpen.					
(helemaal) mee eens	↓ 55	↓ 64	62	↓ 68	78
neutraal	↑ 28	↑ 20	21	17	7
(helemaal) mee oneens	17	↑ 16	17	↑ 15	15
De medewerker nam mij serieus.					
(helemaal) mee eens	↓ 82	90	88	↓ 85	96
neutraal	↑ 12	↑ 8	7	↑ 12	4
(helemaal) mee oneens	↑ 6	2	5	3	0
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht.					
(helemaal) mee eens	↓ 70	↓ 78	80	↓ 78	82
neutraal	↑ 22	↑ 17	15	↑ 17	12
(helemaal) mee oneens	↑ 8	5	5	5	6

Toelichting: antwoordcategorieën 'geen mening' en 'niet van toepassing' zijn buiten beschouwing gelaten.

↑ = significante stijging t.o.v. de voorgaande meting

↓ = significante daling t.o.v. de voorgaande meting



Uitsplitsingen naar maatwerk

Kwaliteit van de ondersteuning (%), 2025

stelling	begeleiding	huishoudelijke ondersteuning	rolstoel	vervoersvoorziening	woonvoorziening
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed.					
(helemaal) mee eens	87	81	80	81	90
neutraal	11	15	16	15	7
(helemaal) mee oneens	2	4	4	↓ 4	3
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.					
(helemaal) mee eens	86	87	78	85	↓ 94
neutraal	10	9	14	↑ 11	↑ 6
(helemaal) mee oneens	4	4	8	↓ 4	0

Toelichting: antwoordcategorieën 'geen mening' en 'niet van toepassing' zijn buiten beschouwing gelaten.

↑ = significante stijging t.o.v. de voorgaande meting

↓ = significante daling t.o.v. de voorgaande meting



Uitsplitsingen naar maatwerk

Effect ondersteuning (%), 2025

stelling	begeleiding	huishoudelijke ondersteuning	rolstoel	vervoersvoorziening	woonvoorziening
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil.					
(helemaal) mee eens	68	74	86	81	87
neutraal	27	22	8	15	13
(helemaal) mee oneens	5	4	6	4	0
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden.					
(helemaal) mee eens	73	85	88	85	96
neutraal	22	12	8	12	4
(helemaal) mee oneens	5	3	4	↓ 3	0
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven.					
(helemaal) mee eens	67	79	86	↑ 77	89
neutraal	27	18	8	19	10
(helemaal) mee oneens	6	3	6	↓ 4	1

Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner (%), 2025

stelling	begeleiding	huishoudelijke ondersteuning	rolstoel	vervoersvoorziening	woonvoorziening
ja	34	37	↑ 58	46	51
nee	66	63	↓ 42	54	49

Toelichting: antwoordcategorieën 'geen mening' en 'niet van toepassing' zijn buiten beschouwing gelaten.

↑ = significante stijging t.o.v. de voorgaande meting

↓ = significante daling t.o.v. de voorgaande meting

Over ons



Over het OCD

Partner voor bestuur en beleid! Dat wil het OCD zijn voor haar opdrachtgevers in de Drechtsteden en daarbuiten. Wij bieden ondersteuning op maat met onderzoek, advies en informatie. Zodat beleid optimaal ontwikkeld, uitgevoerd en waar nodig bijgesteld kan worden. Meer weten? Bezoek onze website!

Onderzoeksteam

Dit onderzoek is voor u uitgevoerd door E.L. (Liesbeth) Heering, C.J.C. (Christa) de Geus, I.A.C. (Ingrid) Soffers & W. (Wanda) van den Boogaard.

Contact

Wilt u tips of informatie doorgeven of heeft u misschien een vraag over dit product? Neem dan gerust contact op ons door te bellen naar **078 770 3905** of te mailen naar ocd@drechtsteden.nl.



Colofon

Clïëntervaringsonderzoek Wmo 2025

Onderzoekcentrum Drechtsteden

juli 2025

Noordendijk 248
3311 RR Dordrecht

Postbus 619
3300 AA Dordrecht

Telefoon
078 770 3905

Website
onderzoekcentrumdrechtsteden.nl



Onderzoekcentrum
Drechtsteden

Partner voor bestuur en beleid