# Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Drechtsteden 2025

juli 2025

Onderzoekcentrum
Drechtsteden

Partner voor bestuur en beleid

# Inhoudsopgave

Klik op de knoppen

Inleiding

Toegang, kwaliteit en effect

Bijlage 1 Onderzoeks-verantwoording

Terug naar inhoudsopgave

Samenvatting

Drechthopper en Wijkhopper

Bijlage 2 Ontwikkeling 2018-2025

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 t*oegankelijkheid, 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 Alblasserdam/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.

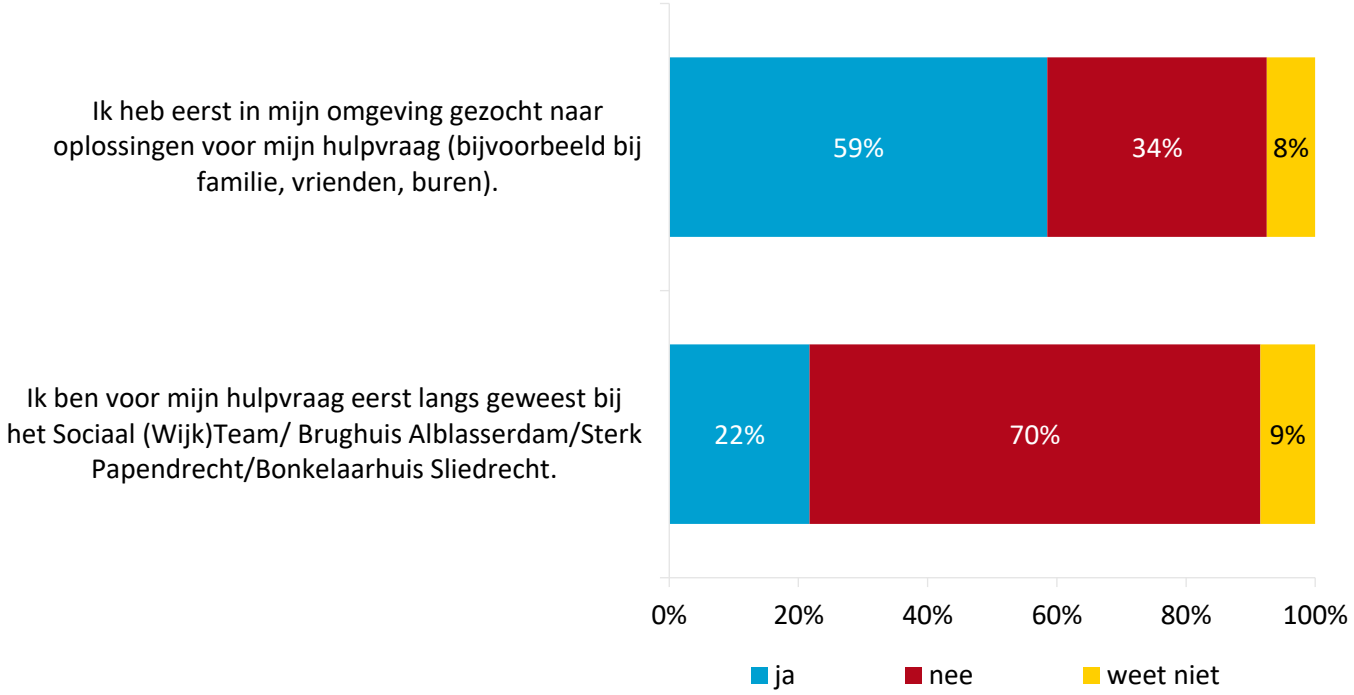
# Toegang, kwaliteit en effect

# 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 Alblasserdam/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 %

| 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.*

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

# 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.

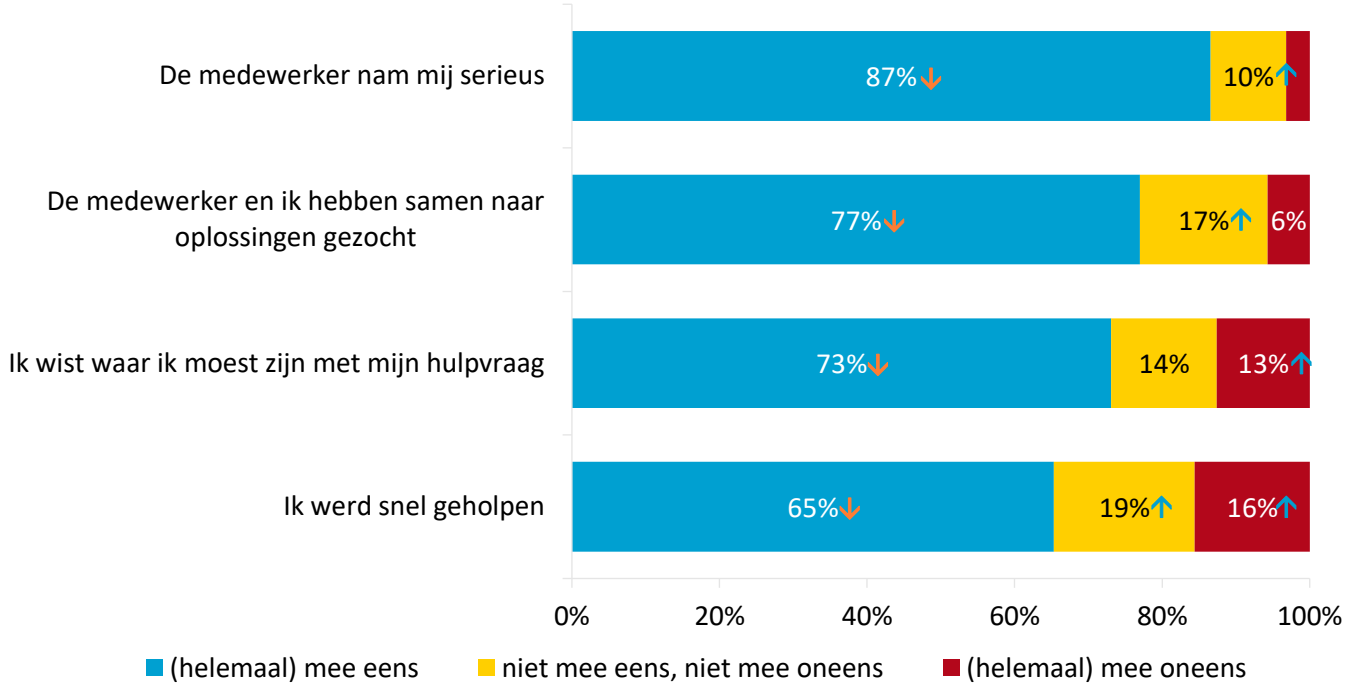
De meeste cliënten zijn over het algemeen tevreden met de toegang tot de Wmo. Net zoals in alle voorgaande metingen zijn cliënten in de Drechtsteden het meest tevreden over de mate waarin zij serieus genomen werden door de medewerker van de SDD (zie de figuur hiernaast). Negen op de tien cliënten zijn 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 (%)

| 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 |

**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*

# Kwaliteit

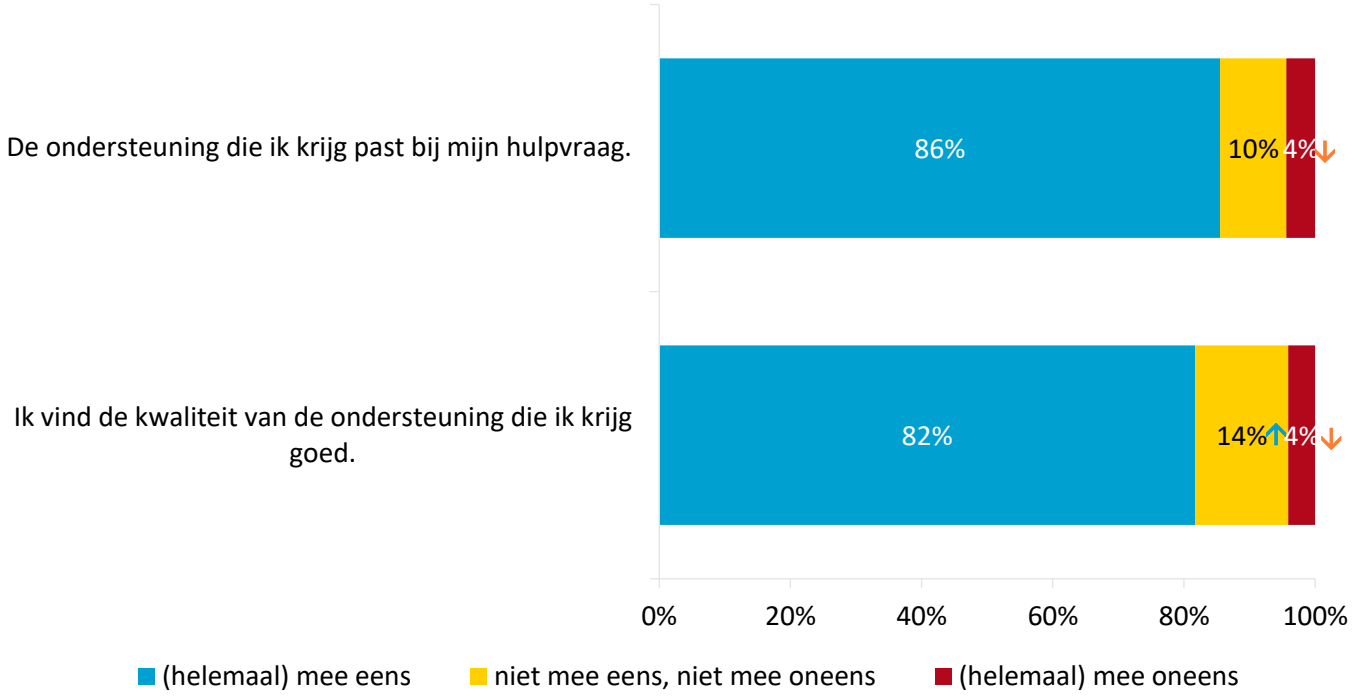
## Ervaringen met betrekking tot kwaliteit van de ondersteuning

**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.




*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 (%)

| 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*

**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*

# Effect

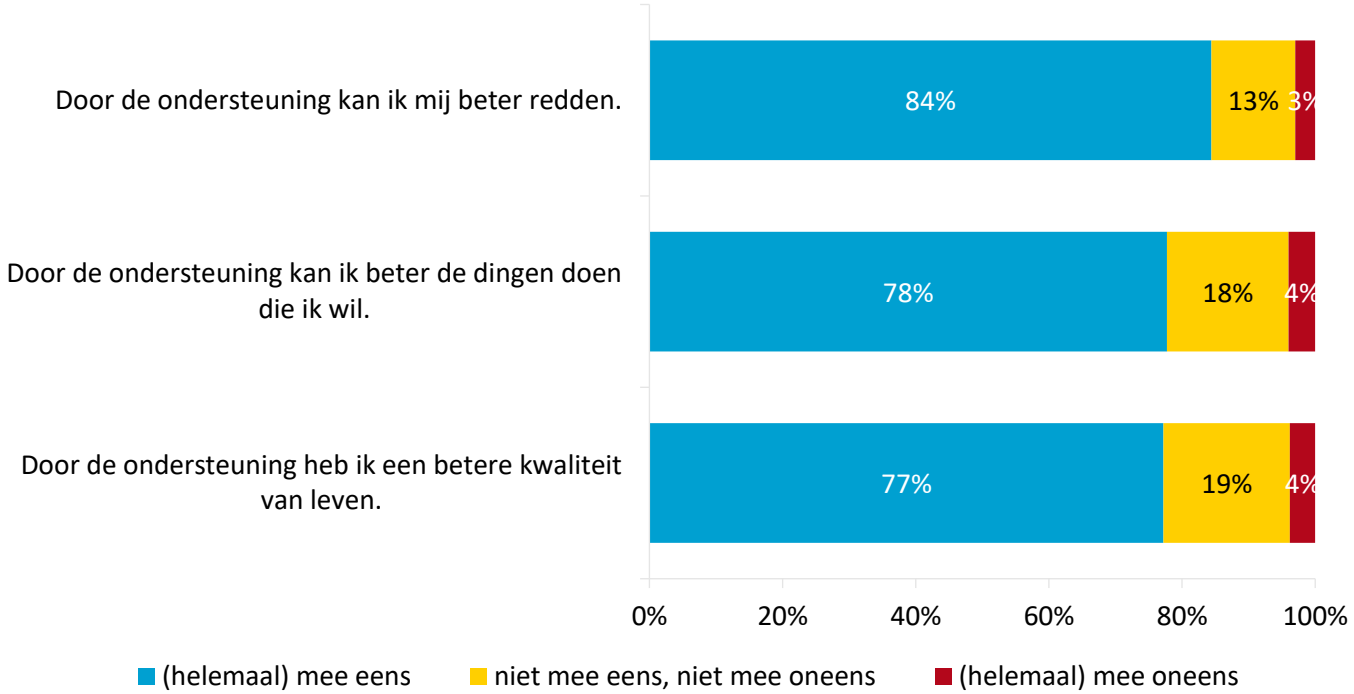
**Ervaringen met betrekking tot effect**

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.

## Ervaringen met betrekking tot effect van de ondersteuning




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

# Effect

**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 clíënten 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%.

## Ervaringen met betrekking tot effect, per gemeente (%)

| | 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

**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**

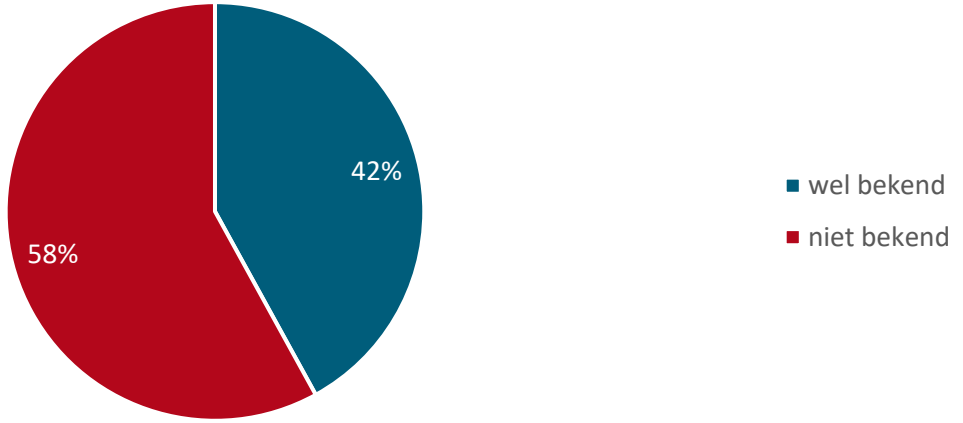
De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner is, na een toename in 2021, de afgelopen jaren stabiel.

**Toelichting: Onafhankelijke cliëntondersteuning**

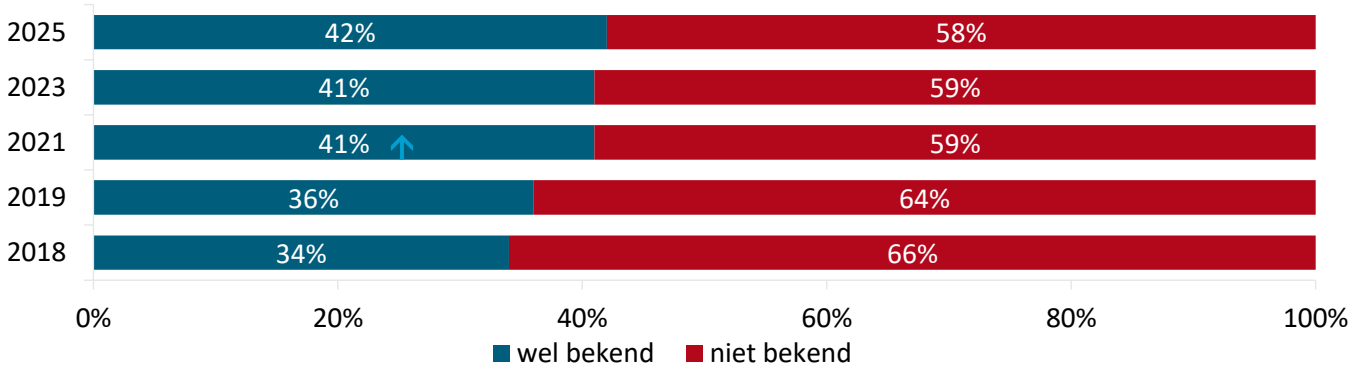
Vanuit de Wmo kunnen inwoners gebruik maken van cliëntondersteuning. Dit is een professionele hulpverlener die vanuit het belang van de cliënt meedenkt tijdens het hele aanvraagproces van de maatwerkvoorziening. De onafhankelijk cliëntondersteuner helpt met informatie, advies en algemene ondersteuning, 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.

## Bekendheid met onafhankelijke cliëntondersteuning




## Ontwikkeling door de jaren heen




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

# Onafhankelijke cliëntondersteuning

**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=Sliedrecht, Z=Zwijndrecht, DS=Drechtsteden totaal*

## 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 |

*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%).

Zesenveertig 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%).

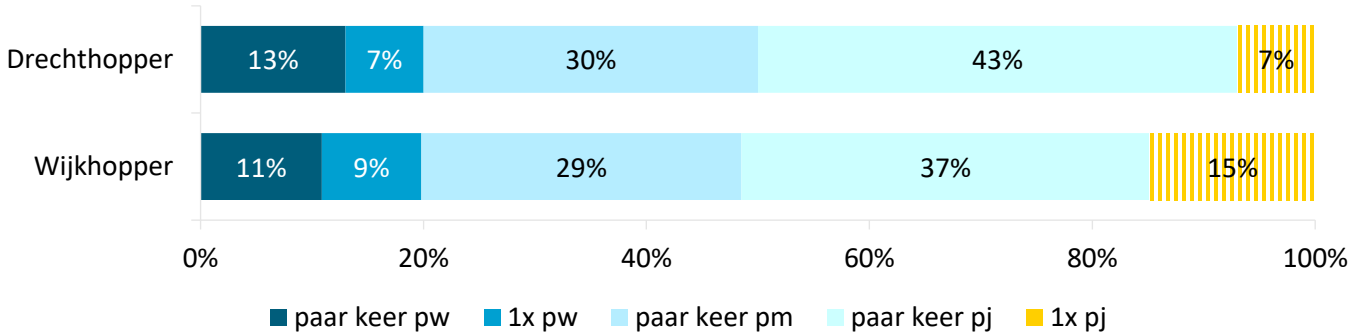
**Bereikbaarheid en gemak van bestellen rit**

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:

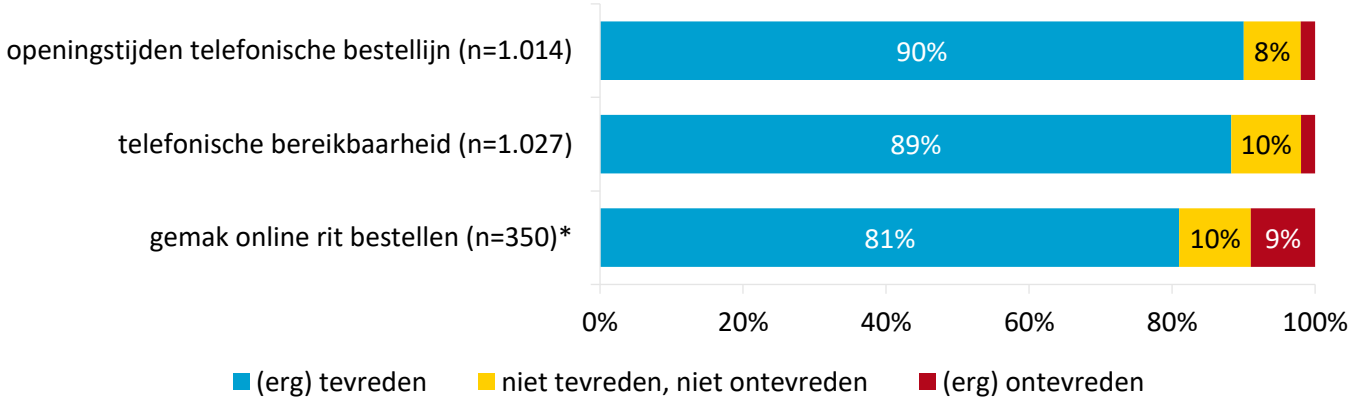
- 551 reizigers die zowel met de Drechthopper als de Wijkhopper hebben gereisd;
- 542 reizigers die alleen met de Drechthopper reisden;
- 41 reizigers die alleen met de Wijkhopper reisden.

## 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 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?**

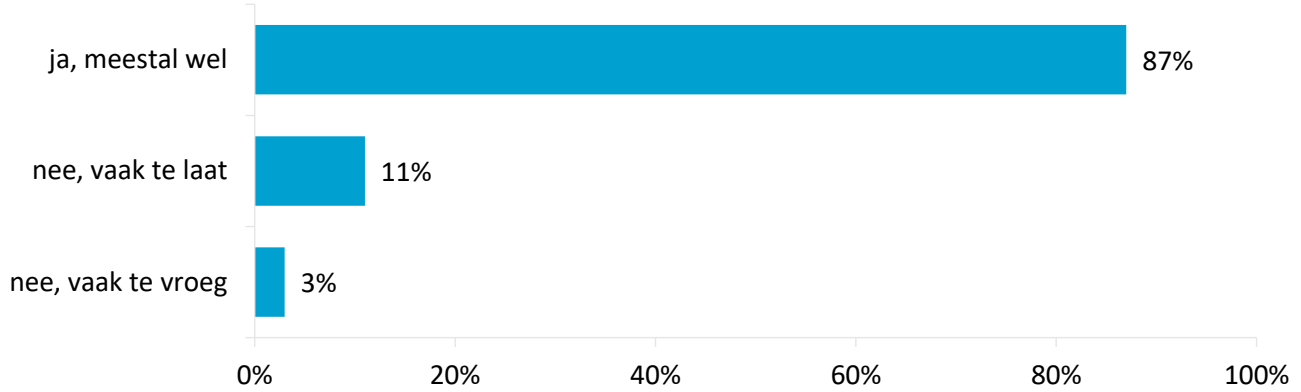
De Drechthopper haalt de reizigers op met een kwartier marge rond het tijdstip waarvoor zij de Drechthopper hebben besteld (dus vanaf een kwartier eerder tot een kwartier later dan het afgesproken tijdstip). Bijna negen op de tien reizigers (87%) geven aan dat zij inderdaad meestal binnen deze tijden 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%).

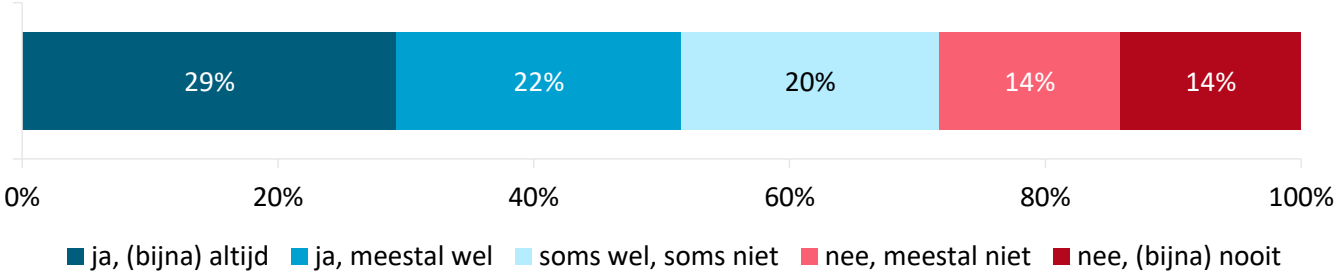
Overigens kon 29% van de respondenten deze vraag niet beantwoorden. Zij gaven het antwoord ‘weet niet/n.v.t.’ of hebben de vraag niet ingevuld. We weten niet wat de reden hiervan is. Misschien speelt mee dat (een deel van) deze respondenten bijna nooit meemaakt dat de Drechthopper niet op tijd is. We 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**

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%).

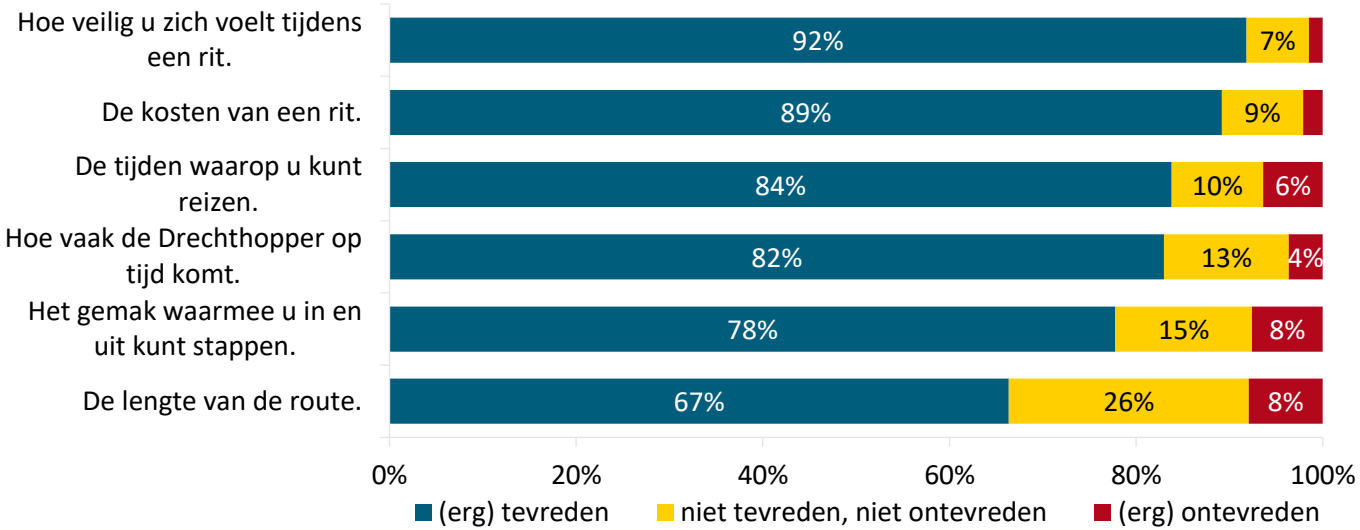
Acht op de tien reizigers zijn tevreden over de tijden waarop er gereisd kan worden met de Drechthopper (84%), met hoe vaak de Drechthopper hen op tijd komt ophalen (binnen de periode van een kwartier voor tot een kwartier na de afgesproken tijd) (82%) en met het gemak van in- en uitstappen (78%).

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**

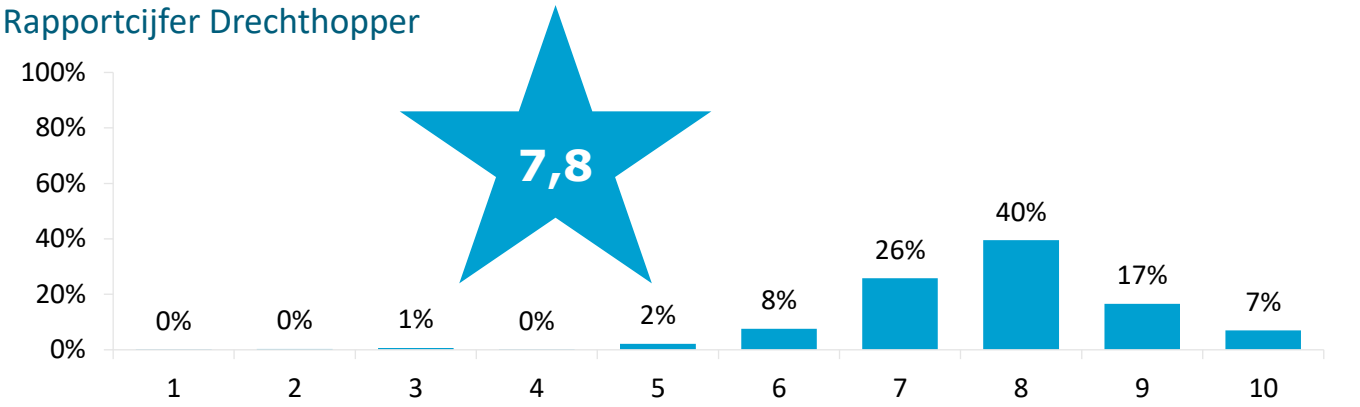
Reizigers waarderen de Drechthopper met gemiddeld een 7,8 als rapportcijfer. Twee derde van de reizigers geeft een 8 of hoger (64%); slechts 3% geeft een onvoldoende.

## Tevredenheid Drechthopper




*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.*

# Tijdigheid Wijkhopper

**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.

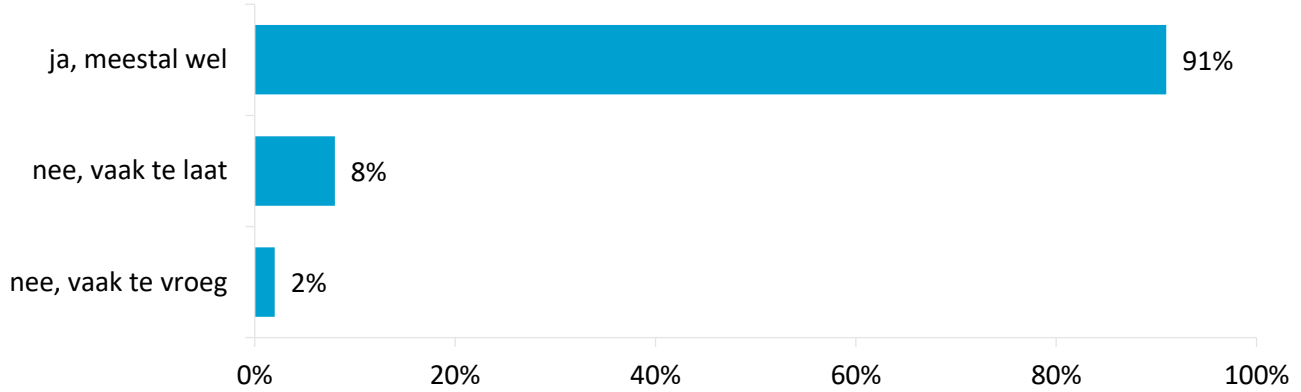
• In werkelijkheid is de afspraak – net als bij de Drechthopper - dat er een marge van 15 minuten is. De resultaten waren mogelijk nog gunstiger als we deze formulering hadden gebruikt.

**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%).

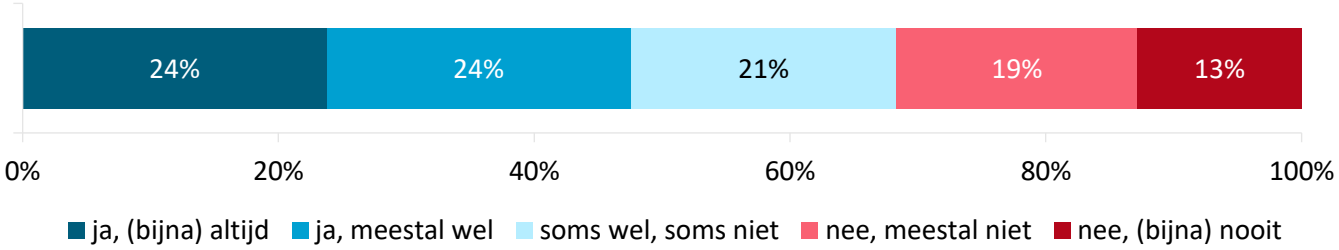
Overigens kon voor deze Hopper 46% van de respondenten deze vraag niet beantwoorden. Zij gaven het antwoord ‘weet niet/n.v.t.’ of hebben de vraag niet ingevuld. Ook in dit geval weten we niet wat de reden hiervan is. Misschien speelt mee dat (een deel van) deze respondenten bijna nooit meemaakt dat de 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).

## 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?



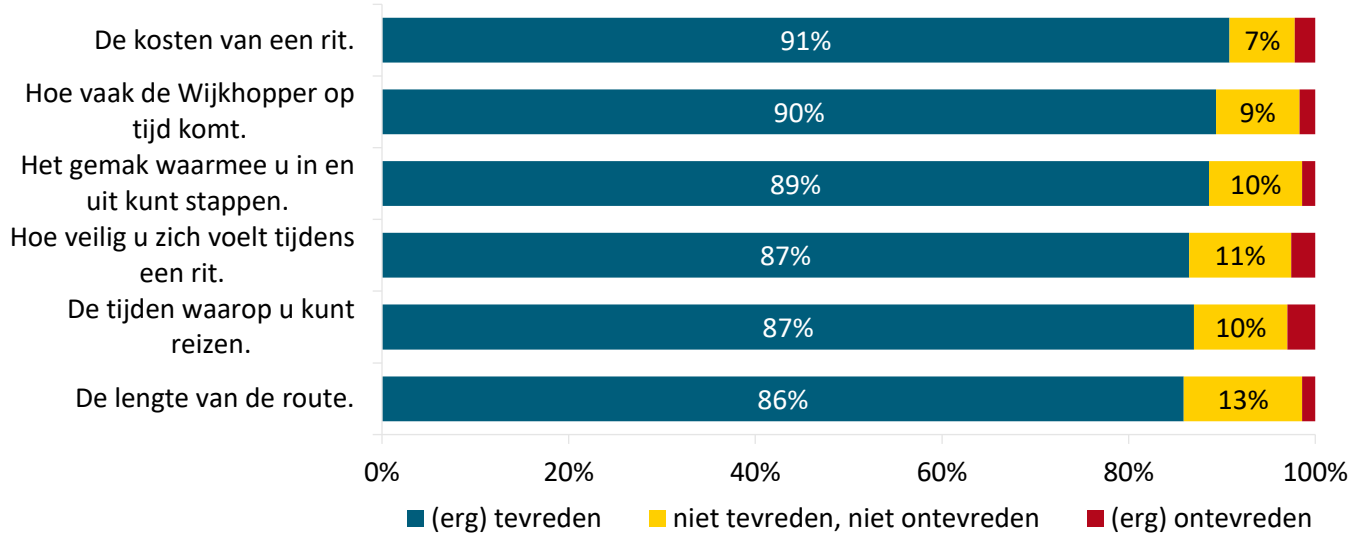

*Toelichting: Deze grafiek bevat de mening van degenen die in de afgelopen 12 maanden wel eens gereisd hebben met de Drechthopper (n=304); dit is exclusief ‘weet niet/n.v.t.’ en geen antwoord.*
*Bij deze vraag was het percentage weet niet/n.v.t./geen antwoord 46%.*

# Tevredenheid Wijkhopper

**Tevredenheid Wijkhopper**

Alle bevraagde 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.

## Tevredenheid Wijkhopper

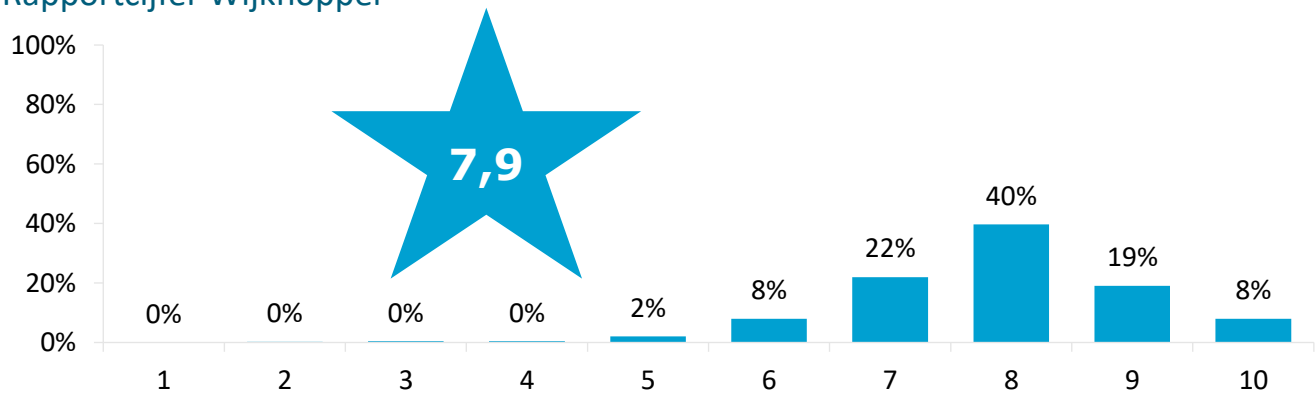



*Toelichting: Deze grafiek bevat de mening van degenen die in de afgelopen 12 maanden wel eens gereisd hebben met de Wijkhopper. Het aantal respondenten per item varieert tussen n=426 en n=454; dit is exclusief 'weet niet/n.v.t.' en geen antwoord.*

**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.

## 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.*

# 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 cliënten[1]. 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

Cliëntervaringsonderzoek 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