

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