

Aan
de gemeenteraad

Datum 14 oktober 2025
Zaaknummer 2025-0103718
Betreft Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2025

Vergadering van
Portefeuillehouder: Chris van Benschop
Begrotingsprogramma Gezond, Sociaal en Zorgzaam Dordrecht
Kernteam/Opgave: Samenleving - Bestaanszekerheid en Meedoen
Auteur: Stefaan Vanderstappen
E-mail: salm.vanderstappen@dordrecht.nl
Verantwoordelijke: Stefaan Vanderstappen
Openbaar: Ja

Deadline
Geen deadline

Raadsinformatiebrief

Hoe zijn de bevoegdheden rond dit onderwerp verdeeld?

Het Cliëntervaringsonderzoek (CEO) is een gemeentelijke taak ingevolge de Wmo 2015. De GR Sociaal voert de Wmo uit voor de Drechtsteden gemeenten, zodoende ook het CEO.

Wat is de aanleiding om deze informatie kenbaar te maken?

Op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 moet het college jaarlijks onderzoeken hoe cliënten de ondersteuning ervaren. Verplicht in het CEO zijn de onderwerpen toegankelijkheid, kwaliteit en effect van de geboden ondersteuning.

Wat is de te delen informatie?

De gemeenten hebben ervoor gekozen om dit onderzoek te combineren met een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) over de Drecht- en Wijkhopper. Het onderzoek is uitgevoerd door het Onderzoekscentrum Drechtsteden in het tweede kwartaal van 2025. In het voorjaar hebben 6229 Wmo-clianten uit de zeven Drechtstedengemeenten een vragenlijst ontvangen. In totaal hebben 3026 cliënten de vragenlijst ingevuld (49% respons).

Het bijgaande rapport laat de uitkomsten van het onderzoek zien. Voor een aantal onderwerpen ziet u deze ook per gemeente. We zoomen eerst in op een aantal Dordtse cijfers, vervolgens komen een aantal onderwerpen Drechtsteden-breed aan de orde.

Dordtse cijfers

Vergeleken met vorig jaar is de tevredenheid over de toegankelijkheid gedaald. Om deze tevredenheid te meten is aan cliënten gevraagd:

- of ze wisten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag,
- of ze snel geholpen zijn,
- of de medewerker hun serieus nam,
- of ze met de medewerker tijdens het gesprek samen naar oplossingen hebben gezocht.

De daling in tevredenheid heeft vooral te maken met hoe snel cliënten geholpen worden. Dordrecht scoort op dit punt lager dan de andere Drechtsteden-gemeenten (59% tov 65%).

Over de kwaliteit en effect van de ondersteuning zijn de meeste cliënten zeer te spreken. Ruim 80% vindt dat de ondersteuning past bij hun hulpvraag, met het effect dat ze zich beter kunnen redden in het leven. Daarmee scoort Dordrecht iets boven het Drechtsteden-gemiddelde. Slechts 4% van de cliënten vindt de kwaliteit van de hulp onvoldoende.

Dit jaar is voor het eerst de vraag gesteld of cliënten voorafgaand aan de aanvraag voor een maatwerkvoorziening naar alternatieve oplossingen hebben gezocht. Dordrecht scoort op dit punt met 62% iets hoger dan het Drechtsteden-gemiddelde. Daartegenover staat dat Dordtenaren zich relatief minder bij het sociaal wijkteam melden voor hun hulpvraag (16% tegenover 22% gemiddeld).

Het CEO onderzoekt of cliënten bekend zijn met de mogelijkheid zich te laten bijstaan door een onafhankelijk cliëntondersteuner. Vier op de tien cliënten geven aan hier bekend mee te zijn. Dit percentage loopt Drechtsteden-breed met de jaren gestaag op: van 34% in 2018 tot 42% in 2025. Gemeenten verschillen hierin niet significant van elkaar.

Drechtsteden cijfers

Ten aanzien van de toegankelijkheid zien we enige verschillen in de voorzieningen. 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 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.

KTO Drecht- en Wijkhopper

De uitkomsten voor de Drecht- en Wijkhopper hebben betrekking op de hele regio. 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 van in- en uitstappen, de lengte van de route en de informatievoorziening. De tevredenheid over de beide vervoersopties verschilt op onderdelen van elkaar. Dit heeft te maken met het verschil tussen Drechtthopper (meer collectief, langere afstand) en Wijkhopper (meer individueel, kortere afstand). Aandachtspunt is het "bellen" wanneer de Hoppers de reizigers niet op tijd weten 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.

Hoe verder na deze raadsinformatiebrief?

De teruglopende waardering van de toegankelijkheid is wel een punt van aandacht. Naast de GR Sociaal ligt hier ook een rol bij de gemeenten in de zin van ze verantwoordelijk zijn voor de wijkteams en de onafhankelijke cliëntondersteuning.

Welke kosten zijn verbonden aan het proces?

Het CEO wordt bekostigd uit het budget voor de GR Sociaal.

Wat zijn de belangrijkste gerelateerde besluiten?

Niet van toepassing.

Het college van Burgemeester en Wethouders

C.H.W.M. Post
secretaris

N. Mol
burgemeester