Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Westervoort



Rapport | 11 juni 2025

Partners in verbetering

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Rapport
Gemeente Westervoort

Inhoudsopgave

Samenvatting **1**

H1 | Inleiding **3**

1.1 Aanleiding onderzoek 3

1.2 Doelgroep 3

1.3 Onderzoeksmethode 3

1.4 Steekproef en respons 3

1.5 Vergelijkingen 4

1.6 Leeswijzer 4

H2 | Het contact **5**

2.1 Het contact 5

2.2 Het gesprek 7

2.3 Cliëntondersteuning 10

H3 | De ondersteuning **12**

3.1 Kwaliteit van de ondersteuning 12

3.2 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten 12

H4 | Sociale contacten **14**

Bijlage 1 | Tabellenbijlage **16**

Colofon **23**

Dit document (inclusief eventuele bijlagen) is opgesteld door BMC en de (auteurs)rechten met betrekking tot de inhoud en het format van dit document berusten bij BMC. Dit document is uitsluitend bedoeld voor gebruik door de opdrachtgever en mag niet worden gepubliceerd of aan anderen ter beschikking worden gesteld zonder uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van BMC.

Samenvatting

De gemeente Westervoort heeft deelgenomen aan het Cliëntervaringsonderzoek Wmo. U heeft ervoor gekozen om dit jaar een nieuwe vragenlijst op te stellen die grotendeels voortbouwt op de vragenlijst van vorig jaar. In blok 4 zijn eigen vragen over sociale contacten toegevoegd, verder bevat de vragenlijst de tien standaardvragen en enkele vragen uit de modelvragenlijst. De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in de ervaringen van Wmo-cliënten met de gemeente en de ondersteuning die zij ontvangen.

De gemeente heeft 795 vragenlijsten verzonden en er zijn 319 ingevulde vragenlijsten geretourneerd. Daarmee is een responspercentage bereikt van **40,1%.** De resultaten zijn als geheel betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 5%.

Contact met de gemeente

Inwoners van uw gemeente nemen met een ondersteuningsvraag of probleem contact op met het Wmo-loket. De toegang tot deze hulp wordt dit jaar wederom positief beoordeeld. Van de respondenten weet 81% waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Daarnaast geeft 83% van de respondenten aan dat de medewerker hen serieus nam en stelt wederom 76% dat er samen in het gesprek naar een oplossing is gezocht. Voor de eerste stelling geldt dat uw gemeente iets boven de referentiegroep scoort. Wat betreft de andere twee stellingen scoort uw gemeente lager dan de referentiegroep.

Het gesprek

Een toenemend aandeel van de respondenten zegt in de afgelopen twaalf maanden een (keukentafel)gesprek te hebben gehad (42%), vorig jaar gaf 32% dit aan. Een groot aandeel van de respondenten geeft aan het keukentafelgesprek zelfstandig te hebben gevoerd (40%). Ook is er bij een derde van de gesprekken een naaste (zoals een partner, familielid of bekende) aanwezig (30%).

Cliënten is gevraagd naar hun ervaringen met en tevredenheid over dit gesprek. Over het algemeen zijn de respondenten positief over het (keukentafel)gesprek. De respondenten zijn het meest tevreden over de manier waarop er naar hen geluisterd werd (77%). Een meerderheid van de respondenten is ook tevreden over het contact met de medewerker vanuit de gemeente (73%) en de deskundigheid van de medewerker (66%). Opvallend is bij de laatste stelling over de gekozen oplossing dat de ontevredenheid flink is toegenomen van 5% in 2023 naar 17% in 2024. Voor elk van de stellingen geldt dat de scores onder de referentiegroep liggen en zijn afgenomen ten opzichte van voorgaande meting.

Cliëntondersteuning

Iets minder dan de helft van de respondenten (44%) geeft aan met deze ondersteuning bekend te zijn. Dit resultaat ligt boven de score van de referentiegroep (37%). In 12% van de gevallen was de cliëntondersteuner ook daadwerkelijk bij het gesprek aanwezig. Een grote meerderheid van hen (79%) is tevreden over deze ondersteuner (vorig jaar 84%).

Kwaliteit van de ondersteuning

De respondenten zijn erg tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning (85%) en stellen dat de ondersteuning aansluit bij de hulpvraag (84%). Op beide stellingen is een lichte toename te zien ten opzichte van de vorige meting (respectievelijk 82% en 81%). De resultaten komen overeen met de referentiegroep.

Het effect van de ondersteuning

De respondenten geven in meerderheid aan effecten van de ondersteuning te ervaren. 80% van de respondenten stelt door de ondersteuning beter de dingen te kunnen doen die zij willen, 77% stelt zich door de ondersteuning beter te redden en 81% heeft een betere kwaliteit van leven als gevolg van de ondersteuning. Deze resultaten zijn redelijk stabiel gebleven in vergelijking met eerdere jaren.

Sociale contacten

De gemeente Westervoort heeft een aantal vragen met betrekking tot sociale contacten toegevoegd aan de vragenlijst van dit jaar. Deze vragen zijn dit jaar voor het eerst gesteld, een vergelijking met vorig jaar is hierdoor niet mogelijk. Voor de vragen over de sociale contacten is de eenzaamheidsschaal gehanteerd. Op basis van de antwoorden op de vragen wordt een score berekend voor emotionele eenzaamheid, sociale eenzaamheid en een totale eenzaamheidsscore. Ongeveer een derde van de respondenten (35,4%) is niet eenzaam. Het grootste deel van de respondenten is matig eenzaam (40,8%). 13,4% ervaart ernstige eenzaamheid en 10,5% ervaart zeer ernstige eenzaamheid. Aan de cliënten is ook gevraagd bij welke elementen uit de eenzaamheidsschaal zij hulp zouden willen ontvangen. Het grootste aandeel (27%) geeft aan hulp te willen ontvangen bij het hebben van mensen op wie ze kunnen terugvallen. Daarnaast geeft ongeveer 10% aan hulp te willen bij het hebben van een grotere kring van kennissen, het hebben van mensen op wie ze volledig kunnen vertrouwen en het hebben van iemand waarbij ze met dagelijkse problemen terechtkunnen.

H1 | Inleiding

1.1 Aanleiding onderzoek

Voor u ligt het rapport Cliëntervaringsonderzoek Wmo. Gemeenten zijn jaarlijks verplicht een cliëntervaringsonderzoek onder Wmo-cliënten uit te voeren. Via het cliëntervaringsonderzoek legt een gemeente verantwoording af over het Wmo-beleid aan de gemeenteraad en inwoners.

De doelstelling van dit onderzoek is te achterhalen wat de ervaringen zijn van de Wmo-cliënten in uw gemeente. Het onderzoek gaat in op de thema's toegankelijkheid, kwaliteit en de effecten van Wmo-voorzieningen. Daarnaast heeft uw gemeente ervoor gekozen om extra vragen toe te voegen over de ervaringen met eenzaamheid (sociale contacten). Het onderzoek heeft een signaleringsfunctie: de uitkomsten van dit onderzoek kunnen leiden tot vervolgonderzoek.

1.2 Doelgroep

Het onderzoek richt zich op Wmo-cliënten die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2024.

1.3 Onderzoeksmethode

Het onderzoek is in april 2025 uitgevoerd. Dit onderzoek is een kwantitatief onderzoek, uitgezet door middel van een schriftelijke en online vragenlijst. Cliënten konden kiezen of zij de meegestuurde papieren vragenlijst invulden of de online vragenlijst. In de uitnodigingsbrief was een link en unieke inlogcode opgenomen waarmee cliënten toegang konden krijgen tot de online vragenlijst. Na twee weken is een herinneringsbrief verzonden. Cliënten hadden drie weken de tijd om te reageren.

1.4 Steekproef en respons

De gemeente heeft op aanwijzing van BMC een steekproef getrokken uit het Wmo-cliëntenbestand.

Verzonden vragenlijsten	795
Respons papieren vragenlijsten	271
Respons online vragenlijsten	48
Totale respons	319
Responspercentage	**40,1%**
Betrouwbaarheidsniveau en foutmarge	**95% en 5%**

Er zijn 795 brieven verstuurd naar Wmo-cliënten met een papieren vragenlijst en een link en inlogcode voor het online onderzoek. In totaal hebben 271 respondenten de papieren vragenlijst ingevuld en 48 respondenten de online vragenlijst. Het responspercentage is hiermee 40,1%. Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 39% gangbaar.

De resultaten voor uw gemeente als geheel zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 5%. Betrouwbaar wil zeggen dat als het onderzoek op dezelfde wijze wordt herhaald, er (ongeveer) dezelfde uitkomsten uit voortkomen.

Een betrouwbaarheidsniveau van 95% met een foutmarge van 5% betekent dat als het onderzoek 100 keer wordt uitgevoerd, de resultaten in 95 van de 100 gevallen 5% of minder van elkaar afwijken. Het absoluut aantal respondenten is van invloed op de betrouwbaarheidsmarge.

1.5 Vergelijkingen

De resultaten van het onderzoek worden in het rapport (waar mogelijk) vergeleken met de resultaten van vorig jaar en het gemiddelde van de referentiegroep.

Omdat meerdere gemeenten vergelijkbare vragen gebruiken, kunnen de resultaten vergeleken worden met de gemiddelde resultaten van de overige gemeenten. De referentiegroep bestaat uit 30 gemeenten[1] voor de tien standaardvragen.

1.6 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 gaat in op de ervaringen van respondenten met het contact met de gemeentelijke toegang, gevolgd door hoofdstuk 3 waar de ervaringen met de ondersteuning in worden beschreven. In hoofdstuk 4 worden de resultaten van de vragen omtrent sociale contacten besproken. In bijlage 1 staan de uitkomsten van alle standaardvragen op een rij, afgezet tegen de referentiegroep.

[1] Heerenveen, Barneveld, Duiven, Lelystad, Apeldoorn, Edam-Volendam, Vlissingen, Diemen, Oostzaan, Ouder-Amstel, Uithoorn, Wormerland, Rijssen-Holten, Katwijk, Sittard-Geleen, Pijnacker-Nootdorp, Doetinchem, West Maas en Waal, Waalwijk, Montferland, Molenlanden, Voorst, Bronckhorst, Berkelland, Zoetermeer, Aalten, Brummen, Maasdriel, Best, Gorinchem.

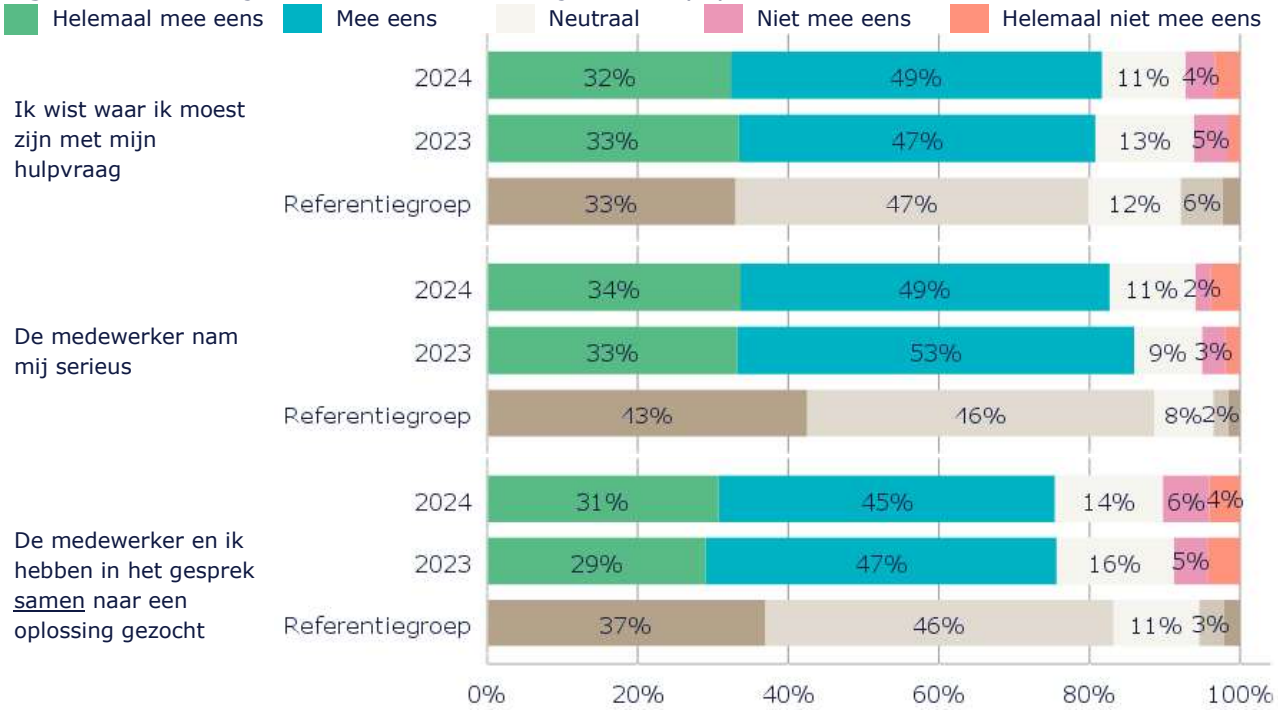
H2 | Het contact

2.1 Het contact

In de gemeente Westervoort nemen inwoners contact op met het Wmo-loket. Als het contact met de gemeente langer dan een jaar geleden is, is cliënten gevraagd de vragen over te slaan of 'niet van toepassing' in te vullen.

De volgende figuur toont de ervaring van respondenten met de toegang.

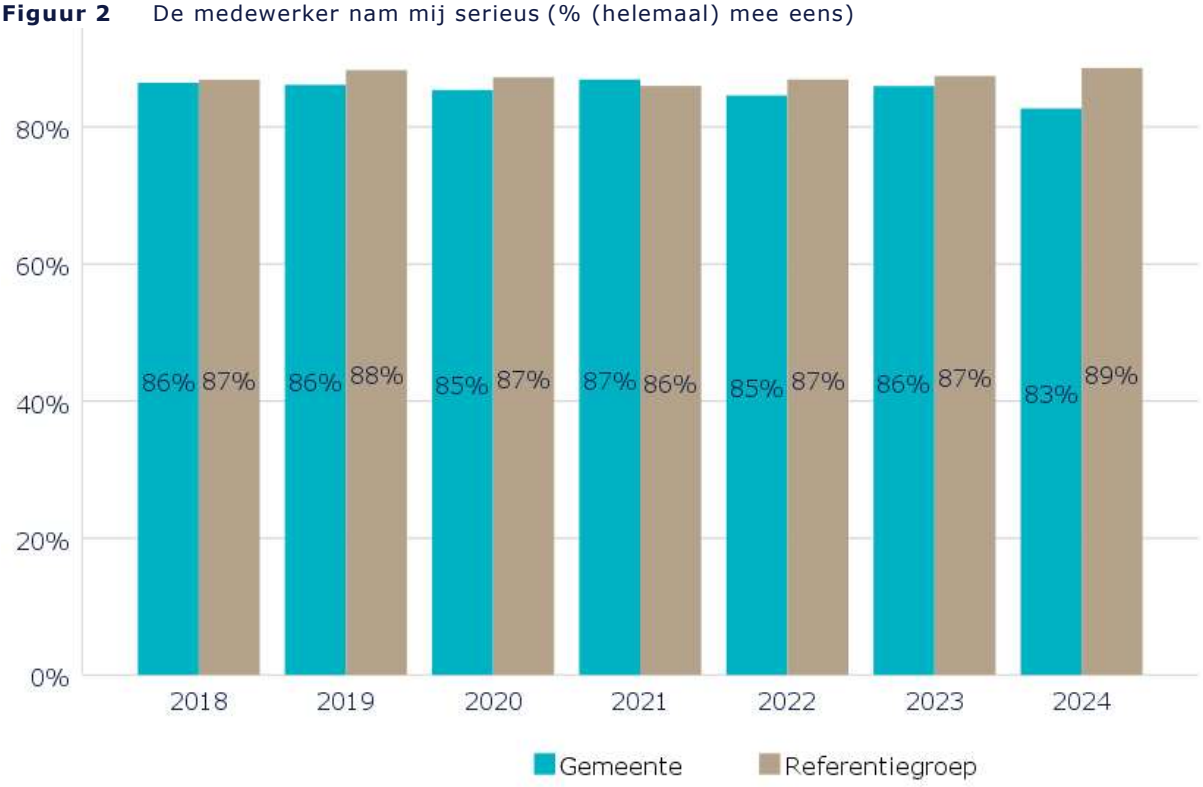
Figuur 1 Ervaring met het contact met de gemeente (%)



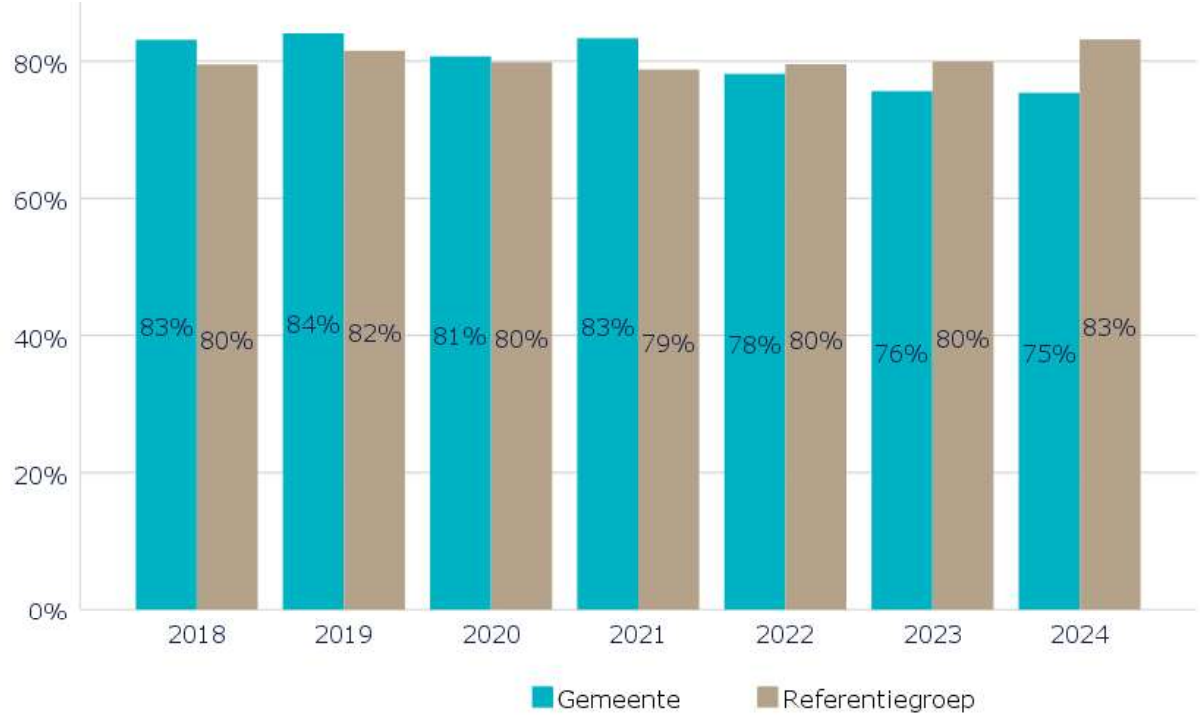
Voor elke stelling geldt dat een meerderheid van de respondenten het (helemaal) met de stellling eens is. Van de respondenten weet 81% waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Dit is 1% meer dan vorig jaar. Er is ook aan de cliënten gevraagd hoe zij dit eerste contact hebben ervaren. Een grote meerderheid van 83% geeft aan dat de medewerker hen serieus nam, vorig jaar lag dit percentage op 86%. Wederom geeft 76% aan dat de medewerker samen met hen in het gesprek naar een oplossing heeft gezocht. Voor de eerste stelling geldt dat uw gemeente iets boven de referentiegroep scoort. Wat betreft de andere twee stellingen scoort uw gemeente lager dan de referentiegroep.

De volgende figuur toont hoe de ervaringen van de respondenten zich op de tweede stelling, het serieus genomen worden door de medewerker, in de afgelopen zeven jaren hebben ontwikkeld. We zien dat de tevredenheid in de voorgaande jaren net wat hoger lag dan in 2024. Ook bij de derde stelling, het gezamenlijk op zoek gaan naar een oplossing, lijkt er een neergaande trend te zijn. Waar rond 2018 de tevredenheid rond de 83% lag, is deze de afgelopen paar jaar afgenomen tot 75%.

Figuur 2 De medewerker nam mij serieus (% (helemaal) mee eens)



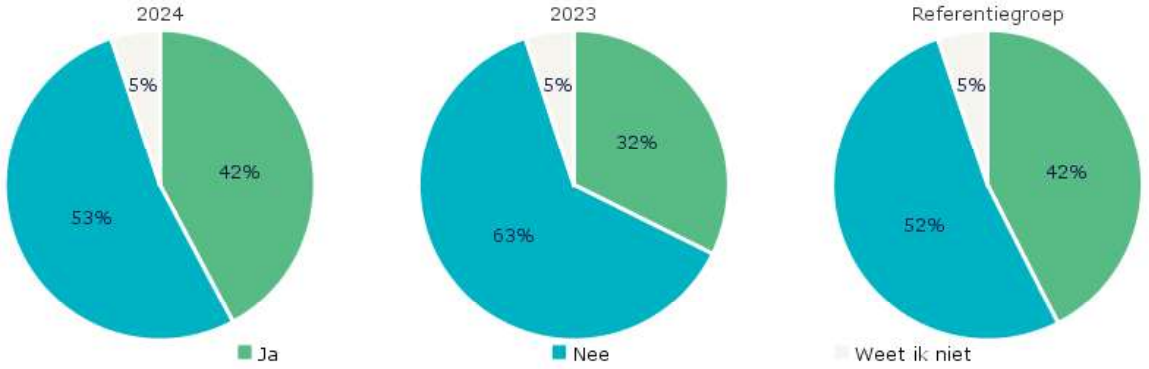
Figuur 3 De medewerker en ik hebben samen naar een oplossing gezocht (% (helemaal) mee eens)



2.2 Het gesprek

Met ingang van de Wmo 2015 heeft de gemeente een 'resultaatverplichting': het zorg dragen voor een resultaat staat centraal. Er is ruimte voor andere, mogelijk beter passende, oplossingen. Gemeenten moeten bij een verzoek om ondersteuning (de melding) van inwoners altijd zorgvuldig onderzoeken wat er aan de hand is. De gemeente maakt zelf de afweging of bijvoorbeeld een (keukentafel)gesprek gevoerd moet worden. De volgende figuur laat zien in hoeverre de respondenten een (keukentafel)gesprek hebben gevoerd.

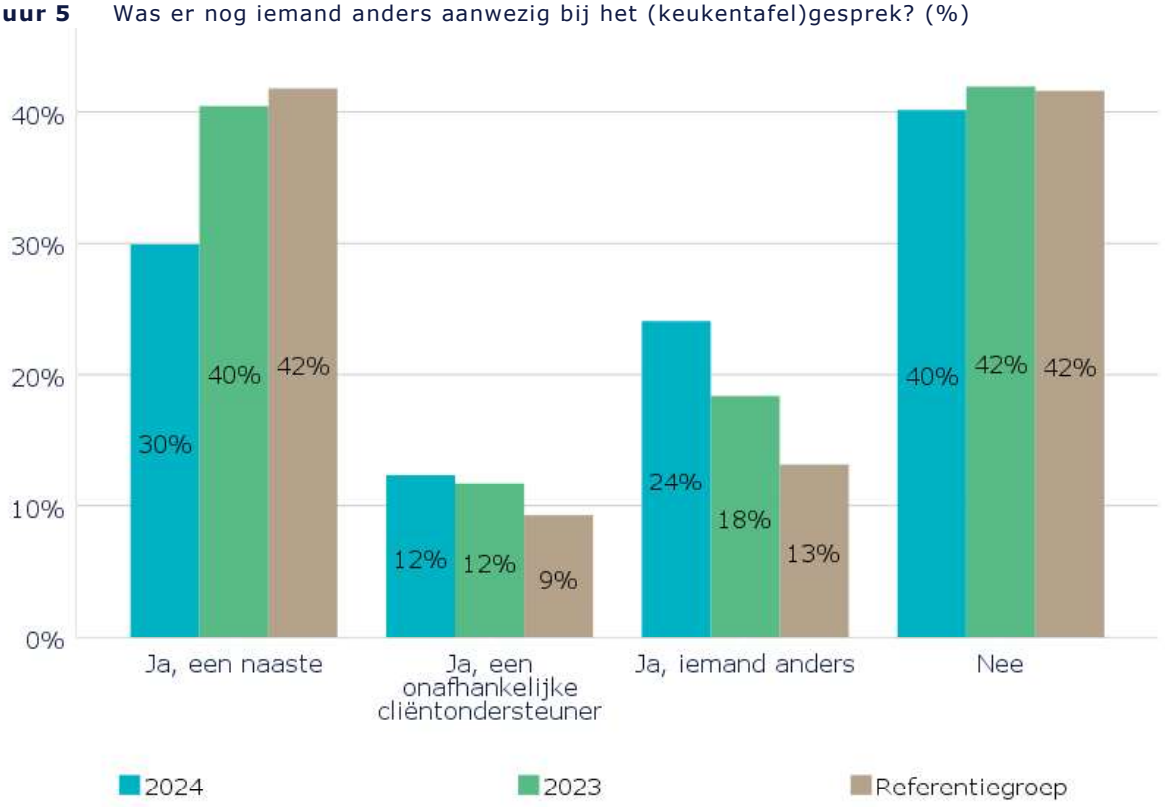
Figuur 4 Een (keukentafel)gesprek gehad in de afgelopen 12 maanden (%)



Hieruit blijkt dat een meerderheid van 53% geen gesprek heeft gevoerd in de afgelopen 12 maanden. 42% van de respondenten geeft aan wel een gesprek te hebben gehad. Dit is een groter aandeel dan bij de voorgaande meting (32%) en gelijk aan de referentiegroep. Aan de respondenten die een (keukentafel)gesprek hebben gehad is gevraagd wat hun ervaringen met dit gesprek waren. Onderstaande resultaten zijn daarom alleen gebaseerd op de antwoorden van respondenten die daadwerkelijk een (keukentafel)gesprek hebben gevoerd.

Het kan voor de cliënt belangrijk zijn dat het gesprek wordt gevoerd samen met iemand die de situatie goed kent, zoals een goede kennis, familielid of mantelzorger. Dit kan ook een onafhankelijke cliëntondersteuner zijn.

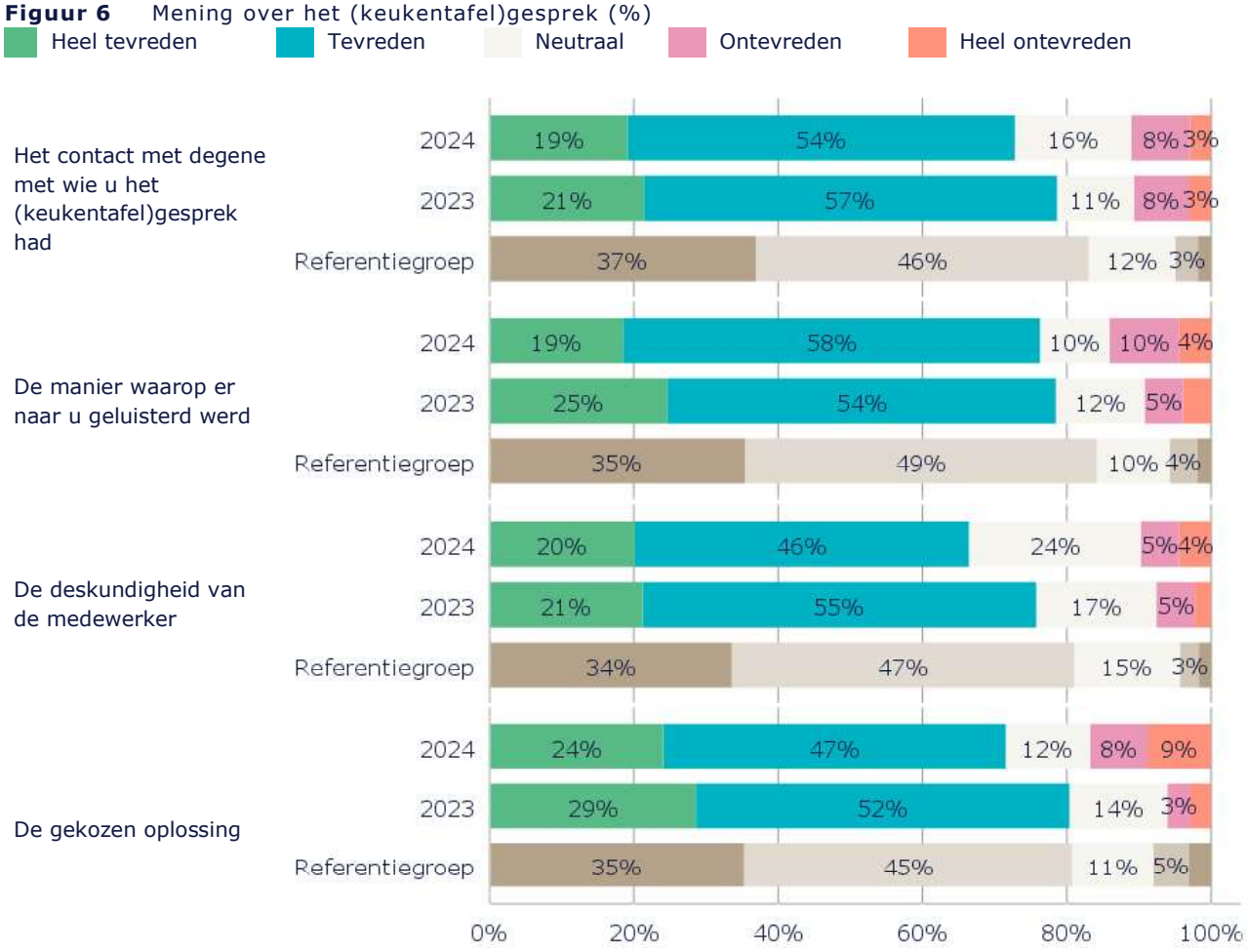
Figuur 5 Was er nog iemand anders aanwezig bij het (keukentafel)gesprek? (%)



Als er naar de aanwezigheid van anderen bij het (keukentafel)gesprek wordt gevraagd, zien we dat er wat verschuiving hebben plaatsgevonden ten opzichte van vorig jaar. De grootste groep (40%) voerde het gesprek zelfstandig. Het aandeel respondenten dat tijdens het gesprek werd bijgestaan door een naaste is afgenomen van 40% in 2023 naar 30% in 2024. De onafhankelijke cliëntondersteuner was in 12% van de gevallen aanwezig bij het gesprek. In 24% van de gevallen was iemand anders aanwezig dan de genoemde opties, dit is een toename van 6% ten opzichte van de voorgaande meting. Ook ligt deze score een stuk boven de referentiegroep (13%).

Bij het zoeken naar oplossingen voor cliënten wordt steeds meer uitgegaan van wat de cliënt zelf kan doen of via de sociale omgeving kan organiseren. Tijdens het (keukentafel)gesprek kan de consulent vragen naar de persoonlijke situatie van de cliënt. In de volgende figuur wordt weergegeven hoe cliënten het (keukentafel)gesprek en de uitkomst ervaren.

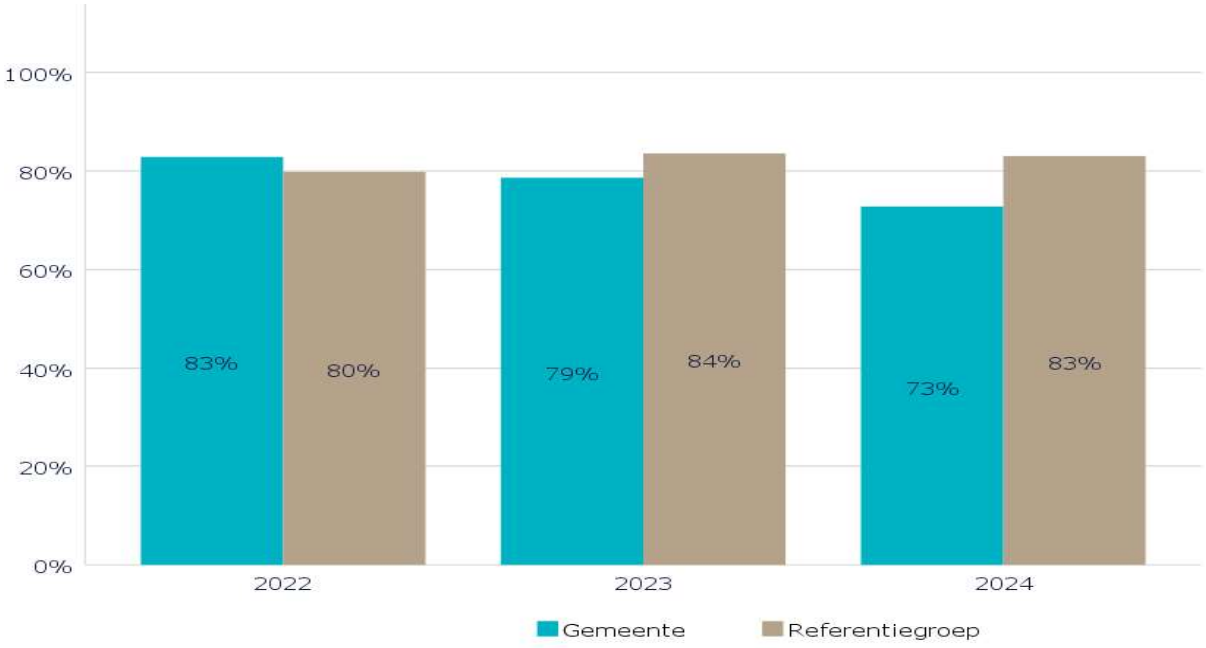
Figuur 6 Mening over het (keukentafel)gesprek (%)



De meerderheid van de respondenten is positief over het (keukentafel)gesprek. Voor elke stelling geeft meer dan twee derde van de respondenten aan (heel) tevreden te zijn. De tevredenheid is echter op alle stellingen gedaald ten opzichte van vorig jaar. Men is het meest tevreden over de manier waarop er naar hen geluisterd werd (77%), deze score is redelijk stabiel. Een meerderheid van de respondenten is ook tevreden over het contact met de medewerker vanuit de gemeente (73%), dit is een afname van 5%. Ook is 66% van de respondenten (heel) tevreden over de deskundigheid van de medewerker. In 2023 was dit nog 76%. Ook voor de laatste stelling geldt dat de tevredenheid (71%) is afgenomen ten opzichte van voorgaande meting (81%). Opvallend bij de laatste stelling over de gekozen oplossing is dat de ontevredenheid flink is toegenomen van 5% in 2023 naar 17% in 2024. Voor elk van de stellingen geldt dat de scores onder de referentiegroep liggen.

In het volgende trendfiguur zien we dat in 2022 83% van de respondenten (zeer) tevreden was met het contact met degene met wie zij het keukentafel gesprek hadden, wat in de twee opvolgende jaren is afgenomen tot 73%.

Figuur 7 Het contact met degene met wie u het (keukentafel)gesprek had? (% (helemaal) mee eens)

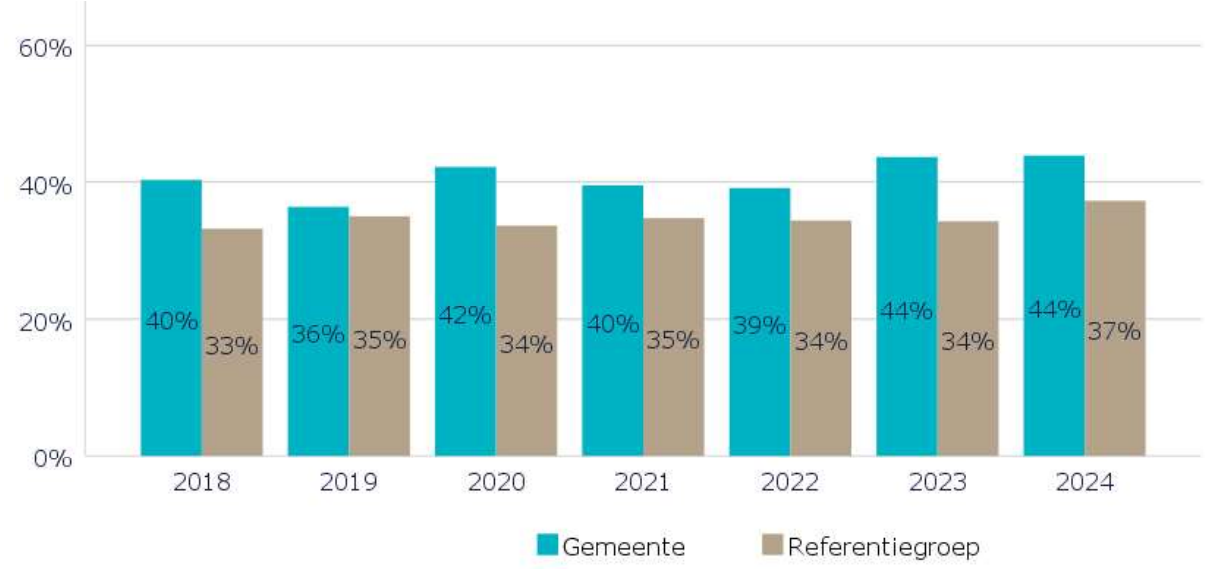


2.3 Cliëntondersteuning

De Wmo 2015 bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten organiseren. Het verschilt per gemeente hoe de onafhankelijke cliëntondersteuning wordt vormgegeven. In de gemeente Westervoort is cliëntondersteuning georganiseerd bij twee verschillende organisaties, te weten 'MEE Gelderse Poort' en 'Adviespunt Zorgbelang'.

Aan de cliënten is gevraagd of zij bekend zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuner. Een aandeel van opnieuw 44% geeft aan met deze ondersteuning bekend te zijn. Het is daarmee wederom een van de hoogste scores in de afgelopen zeven jaar. Ook ligt dit resultaat boven de score van de referentiegroep (37%).

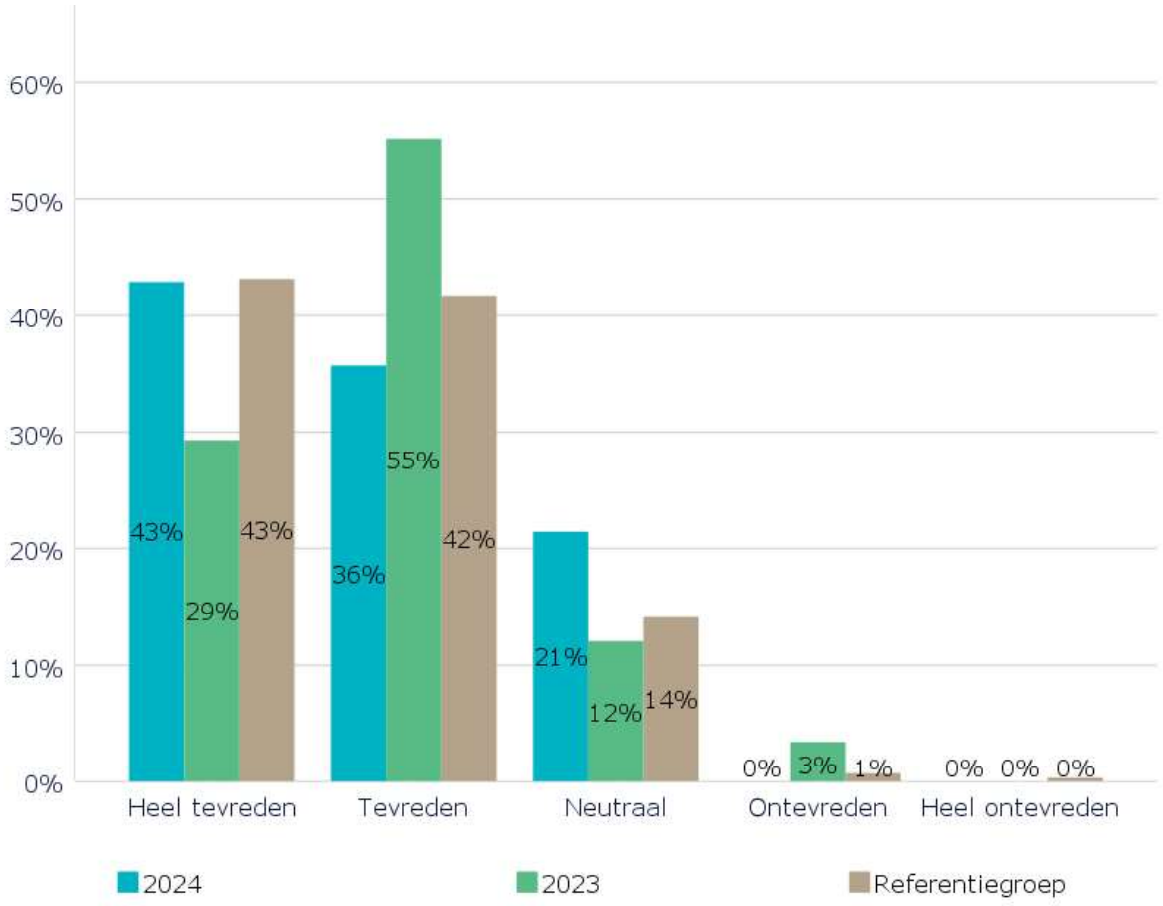
Figuur 8 Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)



Aan de cliënten die gebruik hebben gemaakt van de onafhankelijk cliëntondersteuner is gevraagd hoe tevreden zij hierover zijn. Deze vraag is aan de 12% van de respondenten, zie figuur 5, gesteld die aangaven dat de cliëntondersteuner bij het (keukentafel)gesprek aanwezig was.

Uit figuur 9 blijkt dat 79% van deze groep respondenten (heel) tevreden is over de cliëntondersteuning, vorig jaar gaf 84% dit aan. Het aandeel respondenten dat 'heel tevreden' is, is toegenomen met 14%. Het aandeel respondenten dat 'tevreden' is, is gedaald met 19%. Verder geeft geen van de respondenten aan (heel) ontevreden te zijn.

Figuur 9 Tevredenheid cliëntondersteuning bij het (keukentafel)gesprek

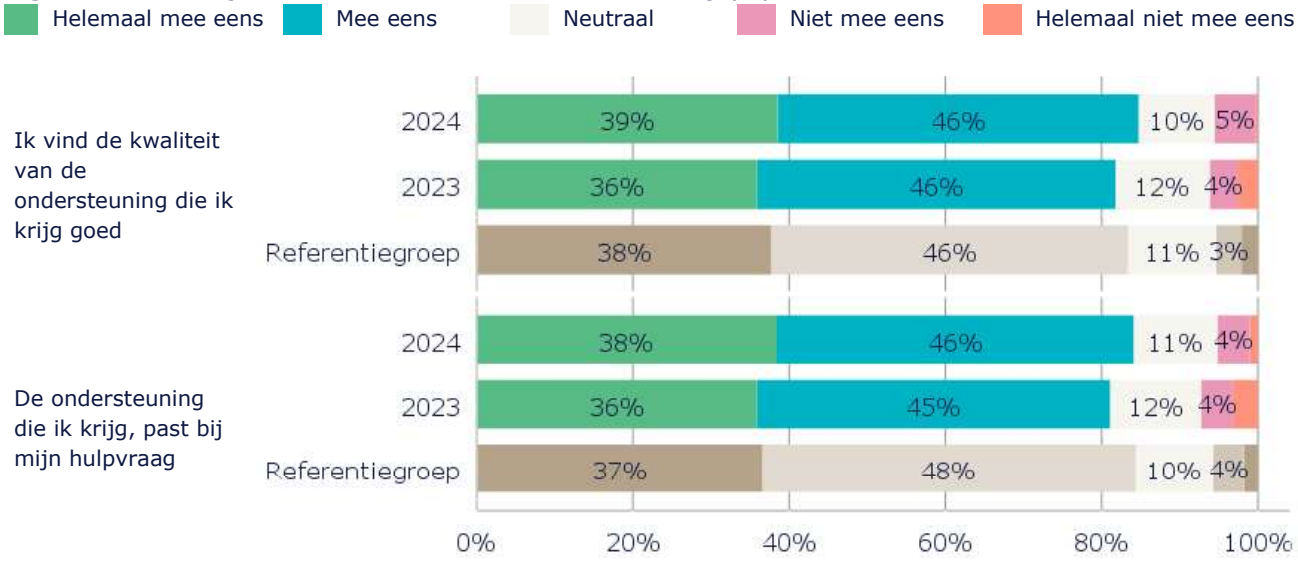


H3 | De ondersteuning

3.1 Kwaliteit van de ondersteuning

Cliënten is gevraagd hoe zij de kwaliteit van de ondersteuning ervaren. Het gaat hierbij om de ervaringen, niet om de objectieve kwaliteit van de ondersteuning.

Figuur 10 Mening over de kwaliteit van de ondersteuning (%)

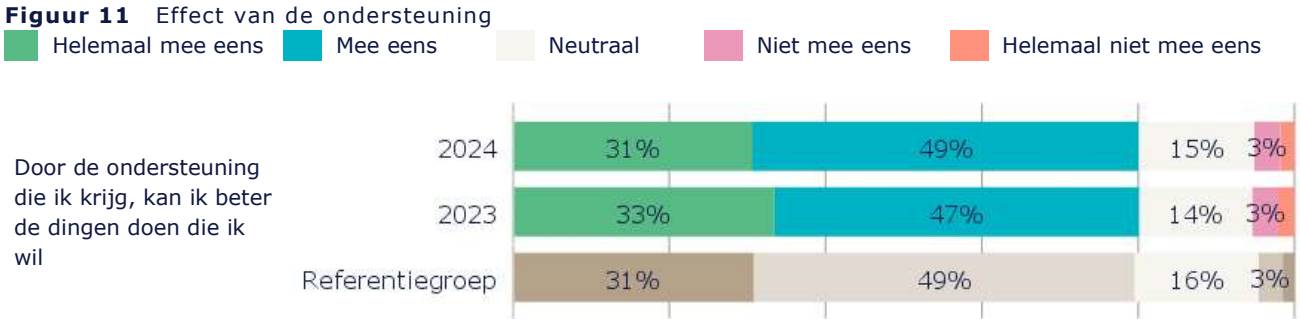


Een grote meerderheid van 85% is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning. Dit is een toename ten opzichte van de vorige meeting (82%). Een aandeel van 84% stelt dat de ondersteuning goed aansluit bij de hulpvraag. Ook dit is een lichte toename ten opzichte van 2023, toen 81% het hier (helemaal) mee eens was. De resultaten voor beide stellingen komen wel overeen met de referentiegroep.

3.2 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten

Het doel van de ondersteuning vanuit de Wmo is dat cliënten de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen kunnen uitvoeren en kunnen deelnemen aan de maatschappij.

Figuur 11 Effect van de ondersteuning

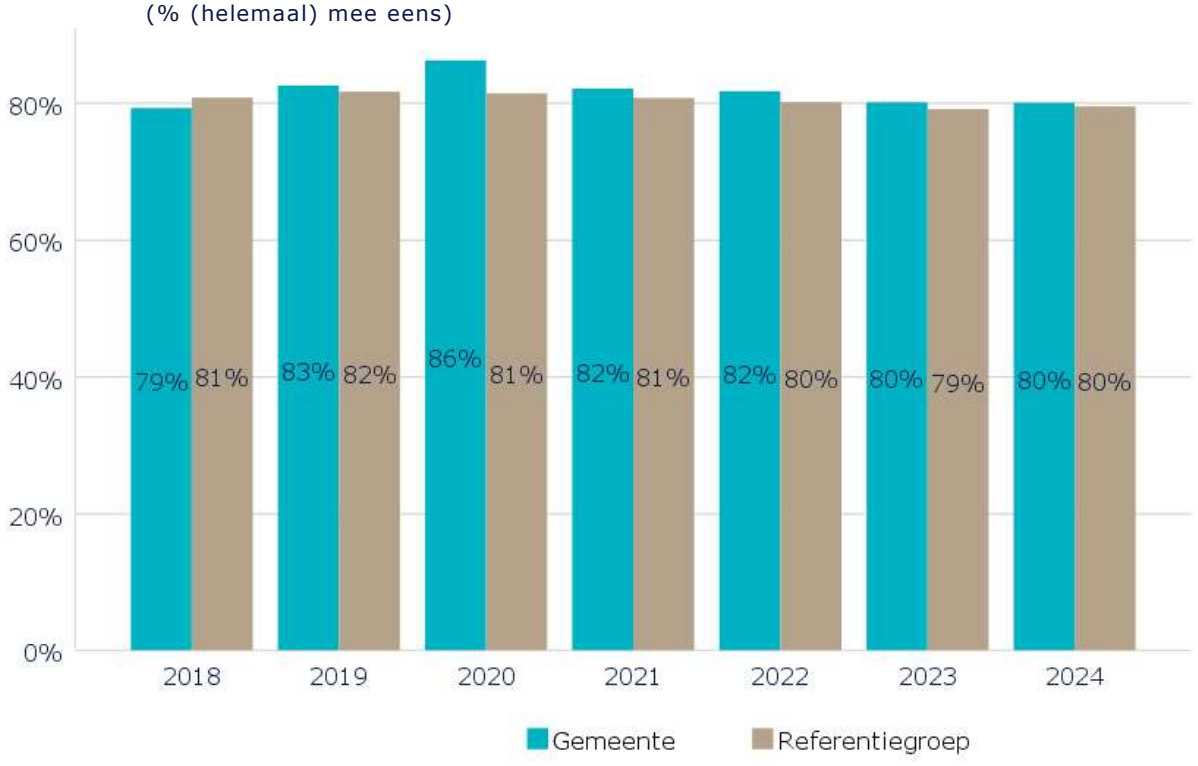




Aan de cliënten is gevraagd wat voor effecten zij als gevolg van de ondersteuning hebben ervaren. De respondenten geven voor elke stelling in meerderheid aan effecten te ervaren. 80% van de respondenten stelt door de ondersteuning beter de dingen te kunnen doen die zij willen, 77% stelt zich door de ondersteuning beter te kunnen redden en 81% heeft een betere kwaliteit van leven als gevolg van de ondersteuning. De resultaten zijn redelijk stabiel en vergelijkbaar met de voorgaande meting en de referentiegroep.

Figuur 12 laat zien dat de resultaten op de eerste stelling de afgelopen jaren vrij stabiel zijn, met in 2020 een piek van 86% tevredenheid.

Figuur 12 Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil (% (helemaal) mee eens)



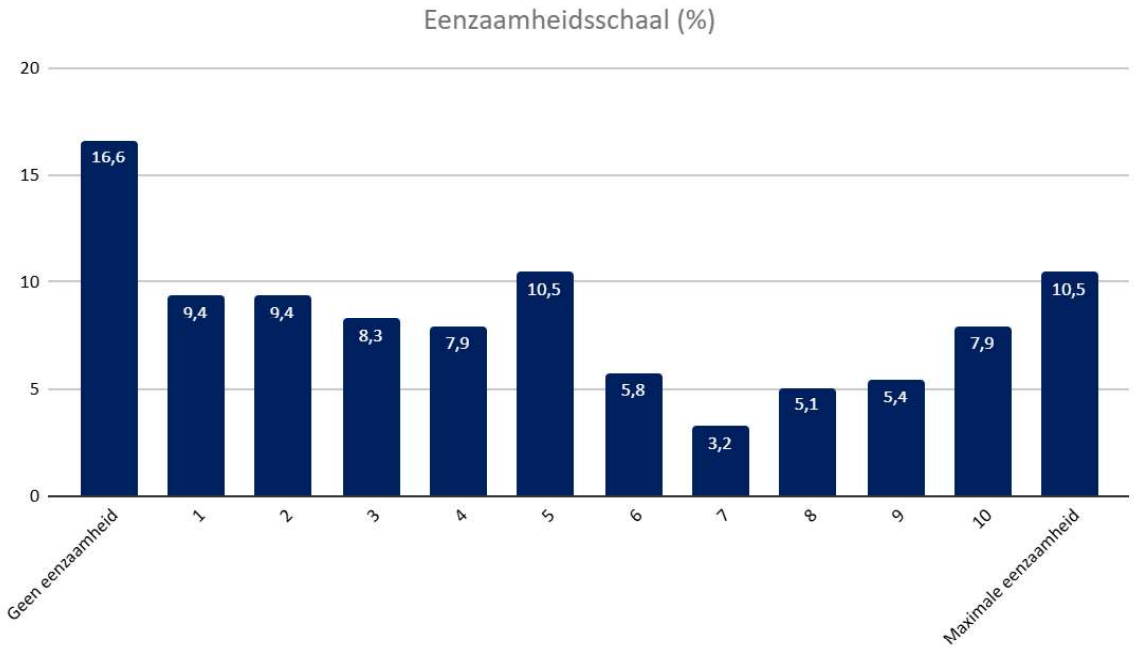
H4 | Sociale contacten

De gemeente Westervoort heeft een aantal vragen met betrekking tot sociale contacten toegevoegd aan de vragenlijst van dit jaar. Deze vragen zijn dit jaar voor het eerst gesteld, een vergelijking met vorig jaar is hierdoor niet mogelijk.

Voor de vragen over de sociale contacten is de eenzaamheidsschaal gehanteerd.[2] Op basis van de antwoorden op de vragen wordt een score berekend voor emotionele eenzaamheid, sociale eenzaamheid en een totale eenzaamheidsscore. De vragenlijst bevat stellingen zoals "Ik mis een echt goede vriend of vriendin" en "Ik ervaar een leegte om mij heen", waarop respondenten kunnen antwoorden met "Ja!", "Ja", "Min of meer", "Nee" of "Nee!". Wanneer een respondent "min of meer, nee of nee!" heeft ingevuld, krijgen ze voor dat antwoord 1 punt. De punten kunnen dus variëren van 0 (= geen eenzaamheid) tot 11 (= maximale eenzaamheid). De eenzaamheidsscore kan onderverdeeld worden in: niet eenzaam (score 0, 1 of 2), matige eenzaamheid (score 3 t/m 8), ernstige eenzaamheid (score 9 of 10), zeer ernstige eenzaamheid (score 11).

In figuur 13 (en bijbehorende tabel 1) is de verdeling van de eenzaamheidsscores te zien. Ongeveer een derde van de respondenten (35,4%) is niet eenzaam. Het grootste aandeel van de respondenten is matig eenzaam (40,8%). 13,4% ervaart ernstige eenzaamheid en 10,5% ervaart zeer ernstige eenzaamheid.

Figuur 13 Verdeling eenzaamheidsscores



[2] De eenzaamheidsschaal is in 1985 ontwikkeld door De Jong-Gierveld. De eenzaamheidsschaal is een wetenschappelijk gevalideerde vragenlijst met elf items, die gebruikt wordt om de mate en het type eenzaamheid te meten.[2] Deze schaal onderscheidt twee typen eenzaamheid: sociale eenzaamheid en emotionele eenzaamheid.

Tabel 1 Totale eenzaamheidsscores

Geen eenzaamheid	16,6
1	9,4
2	9,4
3	8,3
4	7,9
5	10,5
6	5,8
7	3,2
8	5,1
9	5,4
10	7,9
Maximale eenzaamheid	10,5

Vervolgens is aan de cliënten gevraagd of zij hulp zouden willen ontvangen bij het oplossen van deze vorm van eenzaamheid. Een uitgebreidere tabel is opgenomen in de tabellenbijlage (Blok 4 vanaf pagina 19). 56 respondenten hebben aangegeven hulp te willen ontvangen. Het grootste aandeel (27%) geeft aan hulp te willen ontvangen bij het hebben van mensen op wie ze terug kunnen vallen. Daarnaast geeft 13% aan hulp te willen bij het hebben van een grotere kring van kennissen, het hebben van mensen op wie ze volledig kunnen vertrouwen (11%) en het hebben van iemand waarbij ze met dagelijkse problemen terechtkunnen (11%). De andere antwoorden zijn vrij gelijk verdeeld, variërend van 4% tot 9%. Geen van de respondenten heeft aangegeven hulp te willen bij het in de steek gelaten voelen.

Tabel 2 Bij welk van deze uitspraken zou u hulp willen ontvangen?

	Gemeente 2024
Bij welk van deze uitspraken zou u hulp willen ontvangen?	
Het hebben van iemand waarbij ik met mijn dagelijkse problemen terechtkan	11%
Het hebben van een goede vriend of vriendin	7%
Het voelen van de leegte om mij heen	4%
Het hebben van mensen op wie ik kan terugvallen	27%
Het hebben van gezelligheid om mij heen	9%
Het hebben van een grotere kring van kennissen	13%
Het hebben van mensen op wie ik volledig kan vertrouwen	11%
Het hebben van mensen met wie ik me nauw verbonden voel	9%
Het hebben van mensen om mij heen	5%
Het in de steek gelaten voelen	0%
Het hebben van vrienden waarbij ik altijd terechtkan	5%
(N)	56

Bijlage 1 | Tabellenbijlage

Indien er een (a) achter het percentage staat, is er dit jaar sprake van een significant verschil met de referentiegroep. Indien er een (b) achter het percentage staat, is er dit jaar sprake van een significant verschil met vorig jaar.

BLOK 1: Contact

	Gemeente 2024	Gemeente 2023	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Referentie-groep 2024
Contact								
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal) mee eens)	82%	81%	83%	84%	83%	80%	84%	80%
(N)	207	260	296	167	215	315	181	8.190
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal) mee eens)	83% (a)	86%	85%	87%	85%	86%	86%	89%
(N)	202	256	285	168	205	317	184	8.785
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal) mee eens)	75% (a)	76%	78%	83%	81%	84%	83%	83%
(N)	195	238	270	162	202	301	172	8.436

	Gemeente 2024	Gemeente 2023	Gemeente 2022	Referentie-groep 2024
Heeft u in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad op afspraak namens de gemeente?				
Ja	42% (b)	32%	36%	42%
Nee	53% (b)	63%	59%	52%
Weet ik niet	5%	5%	4%	5%
(N)	294	356	381	2.042

	Gemeente 2024	Gemeente 2023	Gemeente 2022	Referentie-groep 2024
Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig?				
Ja, een naaste (zoals partner, kind, ouder, vriend) (%aangekruist)	30% (a)	40%	40%	42%
Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (%aangekruist)	12%	12%	11%	9%
Ja, iemand anders (%aangekruist)	24% (a)	18%	21%	13%
Nee (%aangekruist)	40%	42%	37%	42%
(N)	137	136	135	823

	Gemeente 2024	Gemeente 2023	Gemeente 2022	Referentie-groep 2024
Tevredenheid over cliëntondersteuner				
De cliëntondersteuning (%(heel)tevreden)	79%	84%	80%	85%
(N)	14	58	40	629

	Gemeente 2024	Gemeente 2023	Gemeente 2022	Referentie-groep 2024
Bent u tevreden over:				
Het contact met degene met wie u het (keukentafel)gesprek had (%(heel)tevreden)	73% (a)	79%	83%	83%
(N)	136	131	134	2.797
De manier waarop er naar u geluisterd werd (%(heel)tevreden)	76% (a)	78%	83%	84%
(N)	135	130	133	2.813
De deskundigheid van de medewerker (%(heel)tevreden)	66% (a)	76%	77%	81%
(N)	134	132	130	2.758
De gekozen oplossing (%(heel)tevreden)	72% (a,b)	80%	82%	81%
(N)	137	280	310	2.761

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	Gemeente 2024	Gemeente 2023	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Referentie-groep 2024
Kwaliteit van de ondersteuning								
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)mee eens)	85%	82%	85%	81%	88%	86%	84%	83%
(N)	288	340	368	223	278	352	207	9.333
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	84%	81%	86%	84%	90%	86%	86%	84%
(N)	289	343	366	219	276	354	206	9.242

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	Gemeente 2024	Gemeente 2023	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Referentie-groep 2024
Wat levert de ondersteuning mij op?								
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)mee eens)	80%	80%	82%	82%	86%	83%	79%	80%
(N)	271	332	340	207	262	333	203	8.872
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)mee eens)	87%	86%	88%	86%	89%	86%	83%	84%
(N)	279	348	354	213	273	348	205	8.871
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)mee eens)	80%	82%	82%	83%	82%	81%	77%	79%
(N)	274	337	348	213	270	342	204	8.973

BLOK 4: Sociale contacten

	Gemeente 2024
Er is altijd wel iemand in mijn omgeving bij wie ik met mijn dagelijkse problemen terechtkan	
Ja!	31%
Ja	30%
Min of meer	27%
Nee	9%
Nee!	4%
N	298

	Gemeente 2024
Ik mis een echt goede vriend of vriendin	
Ja!	7%
Ja	11%
Min of meer	22%
Nee	46%
Nee!	14%
N	296

	Gemeente 2024
Ik ervaar een leegte om me heen	
Ja!	8%
Ja	12%
Min of meer	26%
Nee	42%
Nee!	12%
N	290

	Gemeente 2024
Er zijn genoeg mensen op wie ik in geval van narigheid kan terugvallen	
Ja!	18%
Ja	35%
Min of meer	33%
Nee	10%
Nee!	3%
N	295

	Gemeente 2024
Ik mis gezelligheid om me heen	
Ja!	7%
Ja	12%
Min of meer	24%
Nee	46%
Nee!	12%
N	293

	Gemeente 2024
Ik vind mijn kring van kennissen te beperkt	
Ja!	7%
Ja	16%
Min of meer	23%
Nee	43%
Nee!	11%
N	292

	Gemeente 2024
Ik heb veel mensen op wie ik volledig kan vertrouwen	
Ja!	16%
Ja	30%
Min of meer	30%
Nee	19%
Nee!	5%
N	291

	Gemeente 2024
Er zijn voldoende mensen met wie ik me nauw verbonden voel	
Ja!	16%
Ja	36%
Min of meer	30%
Nee	14%
Nee!	4%
N	288

	Gemeente 2025
Er zijn voldoende mensen om me heen	
Ja!	5%
Ja	14%
Min of meer	24%
Nee	47%
Nee!	10%
N	295

	Gemeente 2025
Ik voel mij in de steek gelaten	
Ja!	4%
Ja	8%
Min of meer	17%
Nee	55%
Nee!	16%
N	289

	Gemeente 2025
Ik mis vrienden waarbij ik altijd terechtkan	
Ja!	16%
Ja	35%
Min of meer	31%
Nee	14%
Nee!	4%
N	296

	Gemeente 2024
Bij welk van deze uitspraken zou u hulp willen ontvangen?	
Het hebben van iemand waarbij ik met mijn dagelijkse problemen terechtkan	11%
Het hebben van een goede vriend of vriendin	7%
Het voelen van de leegte om mij heen	4%
Het hebben van mensen op wie ik kan terugvallen	27%
Het hebben van gezelligheid om mij heen	9%
Het hebben van een grotere kring van kennissen	13%
Het hebben van mensen op wie ik volledig kan vertrouwen	11%
Het hebben van mensen met wie ik me nauw verbonden voel	9%
Het hebben van mensen om mij heen	5%
Het in de steek gelaten voelen	0%
Het hebben van vrienden waarbij ik altijd terechtkan	5%
(N)	56

	Bij welk van deze uitspraken zou u hulp willen ontvangen?										
	Het hebben van iemand waarbij ik met mijn dagelijkse problemen terechtkan	Het hebbn van een goede vriend of vriendin	Het voelen van de leegte om mij heen	Het hebben van mensen op wie ik kan terugvallen	Het hebben van gezelligheid om mij heen	Het hebben van een grotere kring van kennissen	Het hebben van mensen op wie ik volledig kan vertrouwen	Het hebben van mensen met wie ik me nauw verbonden voel	Het hebben van mensen om mij heen	Het in de steek gelaten voelen	Het hebben van vrienden waarbij ik altijd terechtkan
Geen eenzaamheid	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
1	0%	0%	0%	0%	33%	0%	33%	0%	33%	0%	0%
2	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
3	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
4	0%	0%	0%	14%	14%	43%	0%	29%	0%	0%	0%
5	20%	0%	0%	40%	0%	0%	0%	40%	0%	0%	0%
6	0%	0%	0%	33%	0%	33%	33%	0%	0%	0%	0%
7	50%	0%	0%	0%	0%	50%	0%	0%	0%	0%	0%
8	0%	25%	0%	25%	25%	0%	0%	0%	25%	0%	0%
9	17%	0%	0%	33%	17%	17%	0%	0%	17%	0%	0%
10	0%	25%	13%	25%	13%	0%	0%	0%	0%	0%	25%
Maximale eenzaamheid	0%	0%	11%	44%	0%	0%	33%	0%	0%	0%	11%

BMC

Databankweg 26D
3821 AL Amersfoort

Postbus 490
3800 AL Amersfoort

(033) 496 52 00
info@bmc.nl
www.bmc.nl

KvK BMC Advies 32078667
IBAN NL91ABNA0504035754
BTW NL80.86.63.598 B.01

Colofon

11 juni 2025

Classificatie	:	Intern gebruik
Naam adviseur	:	Inge van Werven
Kenmerknummer	:	PO048639-2714

Kijk voor meer informatie ook eens op onze website **www.bmc.nl**