gemeente Barneveld

Aandachtsgebied: Samenleving
Team Beleid
Behandelaar: A. Leusink
Telefoonnummer:

Voorstelnr. 4302
Barneveld, 16 september 2025
Portefeuillehouder: J. de Heer-Verheij

Onderwerp: Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2025

Gevraagde beslissing:

1. Kennis te nemen van de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo overhet jaar 2024
2. De raad informeren via rubriek B

1. Inleiding

In het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) voert de gemeente Barneveld jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit. Dit onderzoek biedt waardevolle inzichten in hoe inwoners de geboden ondersteuning ervaren en waar verbeteringen mogelijk zijn. Het CEO 2025, uitgevoerd in samenwerking met BMC, richt zich op de toegang tot ondersteuning, de kwaliteit van dienstverlening en de effecten van de Wmo-voorzieningen.

Het CEO 2025 onderzoekt specifiek de ervaringen van inwoners over het jaar 2024. De bevindingen zijn als bijlage toegevoegd. Huishoudelijke ondersteuning is geen onderdeel geweest van dit onderzoek; hiervoor wordt separaat een kwaliteitsonderzoek uitgevoerd. De uitkomsten daarvan worden verwacht in december 2025.

De meest opvallende resultaten:

Contact
Inwoners ervaren het contact met de gemeente over het algemeen positief. Het eerste gesprek wordt als zeer waardevol ervaren: 89% voelt zich serieus genomen en 87% heeft samen met de medewerker naar een oplossing gezocht. De tevredenheid over dit gesprek is gestegen ten opzichte van de vorige meting.

Het percentage inwoners dat aangeeft snel geholpen te zijn, is gedaald van 73% in 2023 naar 66% in 2024. Deze daling hangt samen met wachtlijsten binnen de Wmo, veroorzaakt door drukte en personele wisselingen. Ook het aandeel inwoners dat weet waar zij met hun hulpvraag terecht kunnen, is licht gedaald: van 75% naar 73%. Door gerichte inzet in de afgelopen periode zijn de wachtlijsten aanzienlijk teruggebracht, waardoor inwoners doorgaans sneller geholpen kunnen worden.

Cliëntondersteuning
Van de respondenten is 44% op de hoogte van de mogelijkheid tot onafhankelijke cliëntondersteuning, een stijging ten opzichte van 2023 (31%) en hoger dan het gemiddelde in de referentiegroep. Van degenen die gebruik hebben gemaakt van deze ondersteuning, is 91% (zeer) tevreden over de geboden hulp. Opvallend is dat veel inwoners ondersteuning ontvangen vanuit hun directe sociale omgeving: 40% wordt tijdens het gesprek bijgestaan door een partner, kinderen, familie, vrienden of buren.

Mantelzorg
Mantelzorg speelt een belangrijke rol: 76% ontvangt hulp van naasten en 80% denkt dat de naasten deze de zorg aankan. Tegelijkertijd betekent dit dat 20% de zorg waarschijnlijk niet aankan.

Ondersteuning
De ondersteuning zelf wordt goed gewaardeerd. De meest voorkomende vormen van ondersteuning onder de respondenten zijn wooncoaching, woonondersteuning en dagopvang. 88% is tevreden over de kwaliteit, 87% vindt dat de ondersteuning aansluit bij de hulpvraag en 76% ervaart een betere kwaliteit van leven dankzij de geboden hulp. Ook over de aanbieders van ondersteuning zijn inwoners positief. Het contact met begeleiders scoort het hoogst (93%), gevolgd door bereikbaarheid en het werken aan doelen. De periode tussen toekenning en start van de ondersteuning verloopt in de meeste gevallen soepel.

Hulpmiddelen
Tot slot zijn inwoners ook tevreden over hulpmiddelen zoals rolstoelen en scootmobielen. De kwaliteit, het gebruiksgemak en de impact op het dagelijks functioneren worden hoog gewaardeerd. 87% geeft aan zich beter te kunnen redden en 83% ervaart een betere kwaliteit van leven dankzij het hulpmiddel.

2. Beoogd effect

Het cliëntervaringsonderzoek geeft inzicht in hoe inwoners de Wmo-ondersteuning ervaren. Deze informatie helpt de gemeente om de kwaliteit van de ondersteuning te verbeteren en beter aan te sluiten bij de behoeften van inwoners.

3. Argumenten

1.1 Naleving van wettelijke verplichtingen
Het uitvoeren van een cliëntervaringsonderzoek is een wettelijke verplichting volgens artikel 2.5.1 van de Wmo 2015. Gemeenten zijn verplicht om jaarlijks te onderzoeken hoe inwoners de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning ervaren.

1.2 Verbetering van de kwaliteit en effectiviteit van Wmo-voorzieningen
Het cliëntervaringsonderzoek biedt waardevolle inzichten in de ervaringen van inwoners met de Wmo. Door jaarlijks de ervaringen van inwoners te meten met betrekking tot de toegang, kwaliteit en effecten van de Wmo-voorzieningen, kunnen de resultaten gebruikt worden om de toegang tot voorzieningen te optimaliseren en het beleid rondom Wmo vangnetvoorzieningen bij te sturen. Dit draagt bij aan een verhoogde kwaliteit en effectiviteit van de Wmo in Barneveld.

1.3 Betrouwbaarheid en representativiteit van de resultaten
Met een responspercentage van 40,7% op 720 verzonden vragenlijsten is sprake van een solide en representatieve steekproef. Dit responspercentage is voldoende hoog om te spreken van een representatief beeld van de ervaringen van inwoners met de gemeentelijke Wmo-ondersteuning.

4. Kanttekeningen

1.1 Actualiteit van gegevens
De uitkomsten van het onderzoek gaan over het jaar 2024. Daardoor kan het zijn dat sommige informatie inmiddels niet meer helemaal actueel is, bijvoorbeeld door veranderingen in de manier waarop ondersteuning wordt aangeboden.

1.2 Complexiteit van individuele ervaringen
Hoewel het onderzoek overwegend een positief beeld schetst van de Wmo-ondersteuning in Barneveld, is het belangrijk te erkennen dat individuele ervaringen kunnen verschillen. De Wmo raakt vaak complexe persoonlijke situaties, waarbij maatwerk essentieel is. Daarom blijft het van groot belang om bij elke casus zorgvuldig te kijken naar de specifieke omstandigheden en behoeften.

5. Financiën

Niet van toepassing.

6. Participatie en communicatie

a) Participatie

Voor het onderzoek over 2024 zijn 720 vragenlijsten verstuurd naar inwoners die Wmo-ondersteuning ontvangen. In totaal zijn 293 vragenlijsten ingevuld teruggestuurd, wat neerkomt op een respons van 40,7%. De vragenlijst is vooraf afgestemd met een vertegenwoordiging van de Adviesraad Sociaal Domein.

b) Communicatie

De uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) en het kwaliteitsonderzoek naar huishoudelijke ondersteuning worden ter informatie gedeeld met de gemeenteraad. Daarnaast worden de resultaten besproken met het Wmo-team en de Adviesraad Sociaal Domein.
De resultaten van het CEO worden jaarlijks aangeleverd aan het landelijke platform www.waarstaatjegemeente.nl, zodat deze ook openbaar beschikbaar zijn.

Om de uitkomsten breder te delen, is een persbericht opgesteld (zie bijlage 2).

7. Vervolgstap

De resultaten van het onderzoek worden besproken met de Adviesraad Sociaal Domein, het Wmo-team, de Wmo-aanbieders en de aanbieders van cliëntondersteuning. Indien nodig worden verbeterpunten opgepakt en doorgevoerd.

Evaluatie
De gemeente evalueert samen met BMC de uitkomsten van het onderzoek. Op basis daarvan wordt, indien nodig, de vragenlijst voor het volgende jaar aangepast.

8. Bijlagen

1. Barneveld - Rapport Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2025
2. Persbericht uitkomsten Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2025

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Barneveld



Rapport | 2 september 2025

Partners in verbetering

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Rapport
Gemeente Barneveld

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave **3**

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 6
2.3 Cliëntondersteuning 7
2.4 Mantelzorg 8
2.5 Open antwoorden 9

H3 | Ervaringen cliënten ondersteuning **11**
3.1 De ontvangen ondersteuning 11
3.2 Kwaliteit van de ondersteuning 11
3.3 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten 12
3.4 Aanbieder ondersteuning 13
3.5 Opmerkingen ondersteuning 14

H4 | Ervaringen cliënten hulpmiddel **15**
4.1 Het ontvangen hulpmiddel 15
4.2 Kwaliteit van het hulpmiddel 15
4.3 Effect van het hulpmiddel op het leven van de cliënten 16
4.4 Leverancier hulpmiddel 17
4.5 Opmerkingen over de hulpmiddelen 18

Colofon **24**

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 Barneveld heeft deelgenomen aan het Cliëntervaringsonderzoek Wmo. U heeft ervoor gekozen om de tien standaardvragen aan te vullen met eigen vragen. 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 720 vragenlijsten verzonden en er zijn 293 vragenlijsten geretourneerd. Daarmee is een responspercentage bereikt van 40,7%. De resultaten zijn als geheel betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 97% en een foutmarge van 5%.

Contact met de gemeente

Inwoners van uw gemeente nemen met een ondersteuningsvraag of probleem contact op met de gemeente Barneveld. Van de respondenten geeft 66% aan dat zij het (helemaal) eens zijn met de stelling dat zij snel werden geholpen. 73% geeft aan dat zij wisten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag.

Het gesprek

Cliënten is gevraagd naar hun ervaringen met en tevredenheid over het eerste gesprek. Een meerderheid van de respondenten zegt zich serieus genomen te voelen door de consulent (89%) en samen met de medewerker naar een oplossing gezocht te hebben (87%). 89% van de respondenten is tevreden over het gesprek en 87% werd tijdens het gesprek goed geholpen. De tevredenheid over het gesprek is toegenomen ten opzichte van de vorige meting.

Ongeveer een kwart (27%) van de respondenten geeft aan dat er niemand bij het gesprek aanwezig was. Slechts 2% van de respondenten geeft aan dat dit was omdat er niemand beschikbaar was en 1% wist niet dat dit mogelijk was. Bij de overige respondenten was er iemand aanwezig. In 6% van de gevallen was dit een onafhankelijke cliëntondersteuner.

Cliëntondersteuning

44% van de respondenten geeft aan dat zij wisten dat zij gebruik konden maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. In de referentiegroep is dit 37%. Van de respondenten die daadwerkelijk gebruikgemaakt hebben van cliëntondersteuning is 91% daarover (zeer) tevreden. Veel van de respondenten vertellen geen cliëntondersteuning nodig gehad te hebben, omdat zij ondersteund werden door bijvoorbeeld een partner of familie.

Mantelzorg

76% van de respondenten vertelt hulp te ontvangen van een partner, kinderen, familie, vrienden of buren. 80% van de respondenten vertelt dat de naaste de zorg aankan. Bij de vorige meting was dit 65%. 18% zegt het idee te hebben dat dit niet het geval is. 2% weet niet of de naaste de zorg aankan.

De ondersteuning

De meeste respondenten ontvangen wooncoaching (37%), woonondersteuning (23%) en dagopvang (19%). 88% van de respondenten die ondersteuning ontvangt, is tevreden over de kwaliteit van deze ondersteuning. 87% vindt dat de ontvangen ondersteuning past bij de hulpvraag. 81% van de respondenten die ondersteuning ontvangt, kan door de ondersteuning beter de dingen doen die zij willen. 83% zegt zich door de ondersteuning beter te kunnen redden en 76% heeft een betere kwaliteit van leven.

De meerderheid van de respondenten is tevreden over de aanbieder van wie zij de ondersteuning ontvangen. De meeste respondenten geven aan dat de periode tussen de toekenning van de gemeente en de start van de ondersteuning goed verliep (84%), goed contact te hebben met de aanbieder (86%), dat er goede afspraken zijn gemaakt in het ondersteuningsplan (89%), dat er op een goede manier aan doelen wordt gewerkt (87%) en dat de aanbieder goed bereikbaar is voor vragen (89%). Het meest tevreden is men over het contact met de begeleiders (93%).

Het hulpmiddel

De meeste respondenten ontvangen een handmatig bewogen rolstoel (37%) of een scootmobiel (30%). 86% van de respondenten die ondersteuning ontvangt, is tevreden over de kwaliteit van dit hulpmiddel en 89% vindt dat de ontvangen ondersteuning past bij de hulpvraag. 87% van de respondenten kan door het hulpmiddel beter de dingen doen die zij willen. 87% van de respondenten kan zich door het hulpmiddel beter redden en 83% geeft aan door het hulpmiddel een betere kwaliteit van leven te hebben.

De meerderheid van de respondenten is tevreden over de aanbieder van wie zij de ondersteuning ontvangen. De meeste respondenten geven aan dat de periode tussen de toekenning van de gemeente en de start van de ondersteuning goed verliep (70%), goed contact te hebben met de leverancier (81%), tevreden te zijn over de ontvangen uitleg (77%), tevreden te zijn over de staat van het hulpmiddel (89%) en tevreden te zijn over de bereikbaarheid van de leverancier bij vragen (83%).

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. 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 alle inwoners die een Wmo-maatwerkvoorziening ontvangen aangeschreven.

Verzonden vragenlijsten	720
Respons papieren vragenlijsten	178
Respons online vragenlijsten	115
Totale respons	293
Responspercentage	40,7% (vorig jaar 38,5%)
Betrouwbaarheidsniveau en foutmarge	97% en 5% (vorig jaar 95% en 5%)

Er zijn 720 brieven verstuurd naar Wmo-cliënten met een papieren vragenlijst en een link en inlogcode voor het online onderzoek. In totaal hebben 178 respondenten de papieren vragenlijst ingevuld en 115 respondenten de online vragenlijst. Het responspercentage is hiermee 40,7%. 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 97% 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 97% met een foutmarge van 5% betekent dat als het onderzoek 100 keer wordt uitgevoerd, de resultaten in 97 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 vergeleken met de resultaten van vorig jaar en het gemiddelde van de referentiegroep.

Omdat meerdere gemeenten de standaardvragenlijst gebruiken, kunnen de resultaten vergeleken worden met de gemiddelde resultaten van de overige gemeenten. De referentiegroep bestaat uit 31 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 waarin de ervaringen met de ondersteuning worden beschreven. In hoofdstuk 4 worden de ervaringen met de hulpmiddelen beschreven.

[1] De gemeenten in de referentiegroep zijn: Heerenveen, Barneveld, Duiven, Westervoort, 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

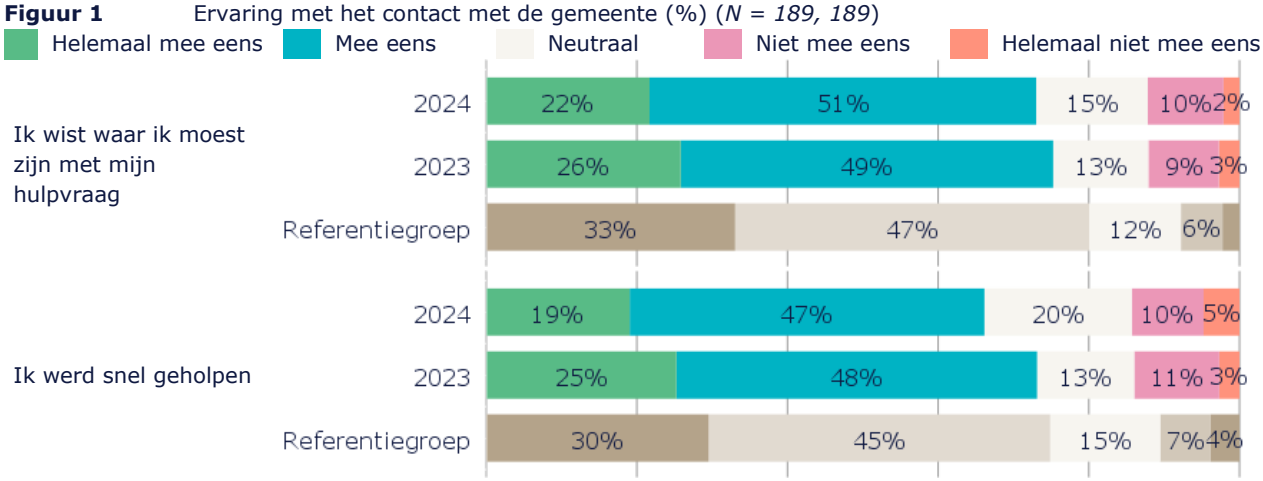
2.1 Het contact

In de gemeente Barneveld nemen inwoners contact op met de gemeente.

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.

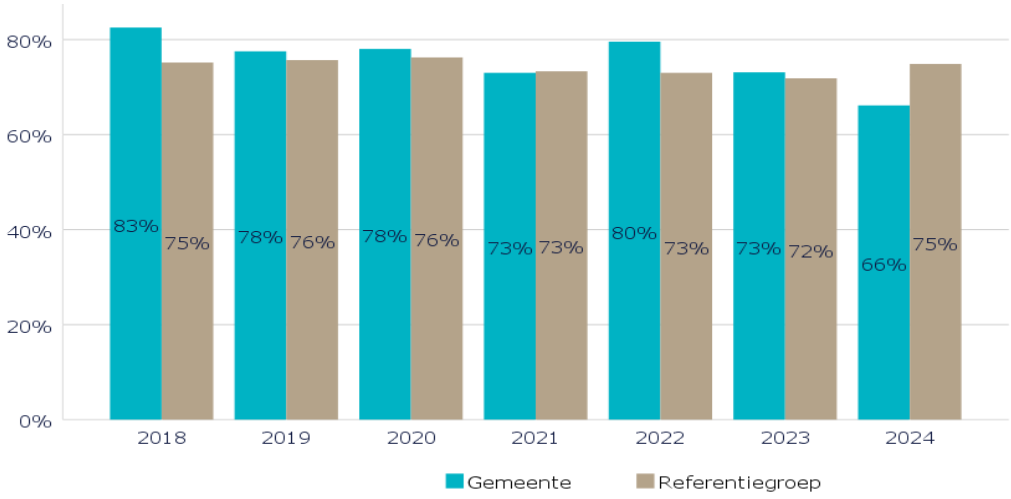
De volgende figuur toont de ervaring van respondenten met de toegang.

Figuur 1 Ervaring met het contact met de gemeente (%) (*N = 189, 189*)



De meeste respondenten zijn bekend met het Wmo-loket: 73% van de respondenten wist waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Dit is een lichte afname ten opzichte van de vorige meting (75%). 66% van de respondenten vertelt snel geholpen te zijn. Ook dit is een afname ten opzichte van de vorige meting (73%). De volgende figuur toont hoe de ervaringen van de respondenten zich op dit vlak in de afgelopen jaren hebben ontwikkeld. In deze figuur is zichtbaar dat deze afname reeds in 2022 gestart is. Voor beide stellingen geldt dat uw gemeente lager scoort dan de referentiegroep.

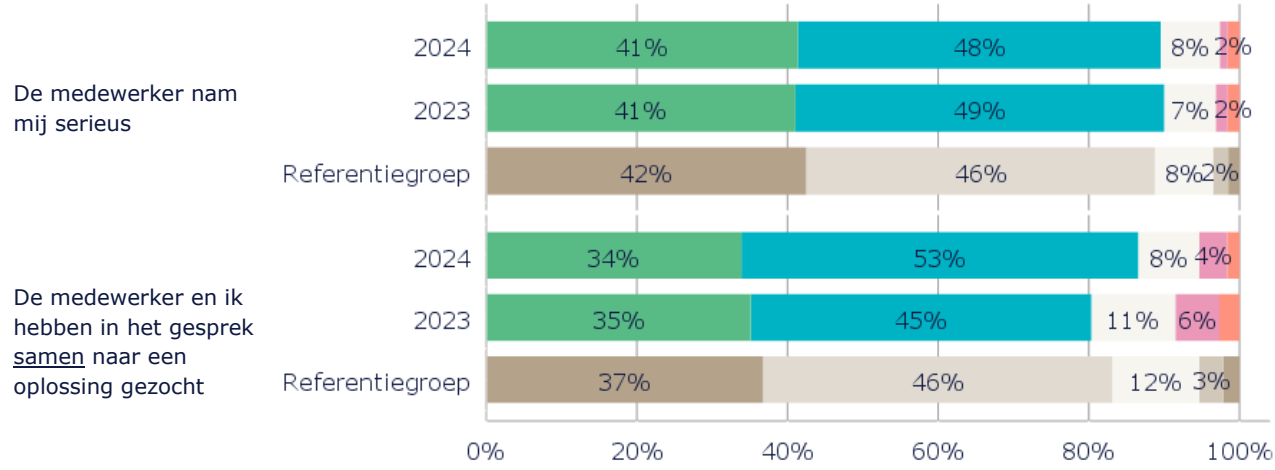
Figuur 2 Ik werd snel geholpen (% (helemaal) mee eens)



2.2 Het gesprek

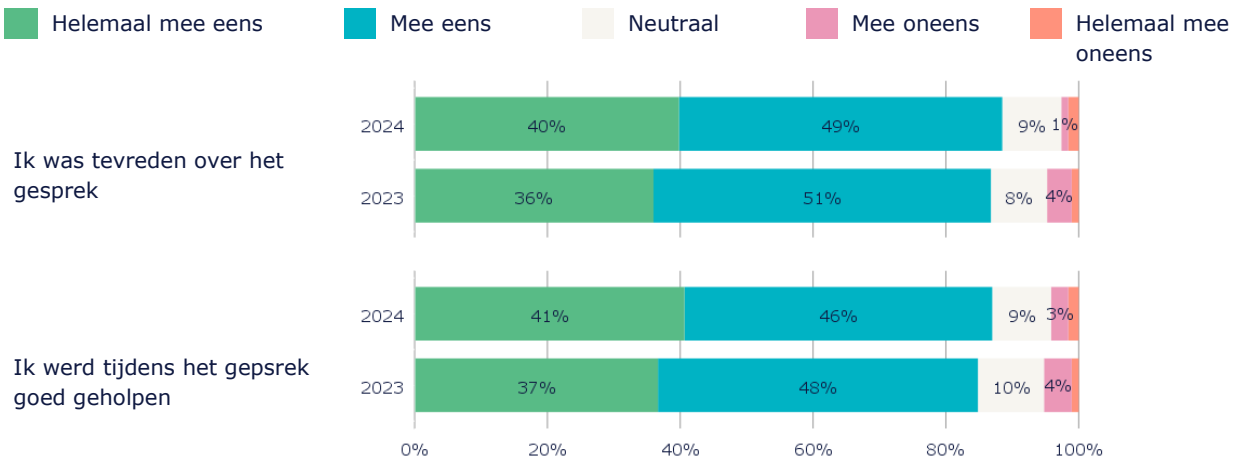
Met ingang van de Wmo 2015 heeft de gemeente een 'resultaatverplichting': het zorg dragen voor een resultaat staat centraal. Er is ruimte voor andere, mogelijk beter passende, oplossingen. Gemeenten moeten bij een verzoek om ondersteuning (de melding) van inwoners altijd zorgvuldig onderzoeken wat er aan de hand is. De gemeente maakt zelf de afweging of bijvoorbeeld een (keukentafel)gesprek gevoerd moet worden. In dit onderzoek zijn verschillende vragen gesteld over de ervaringen van inwoners met dit gesprek.

Figuur 3 Ervaring met het gesprek – deel 1 (%) (*N = 191, 186*)



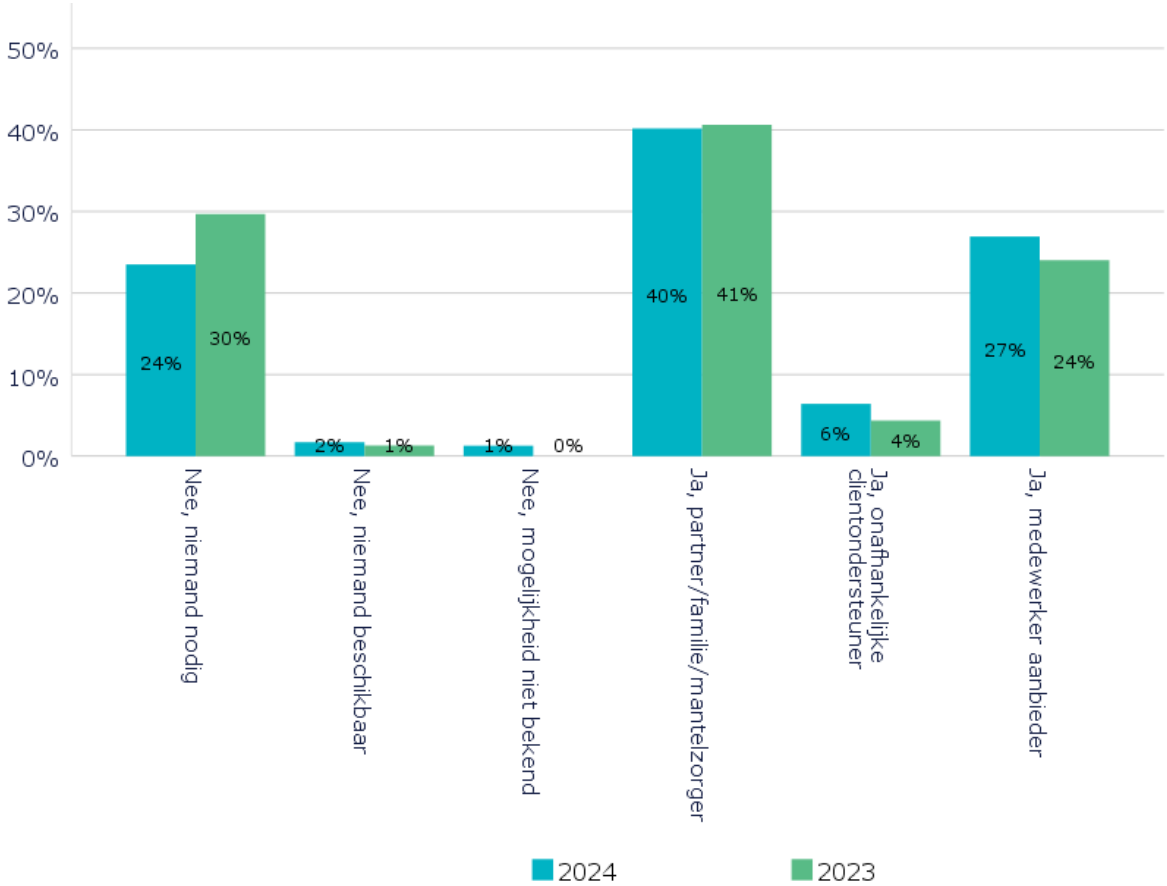
Over het algemeen zijn de respondenten tevreden over het contact met de medewerker gedurende het contact over de hulpvraag. 89% voelt zich serieus genomen door de medewerker (vorige meting 90%) en 87% heeft samen met de medewerker naar een oplossing gezocht (vorige meting 80%). Op beide stellingen wordt hoger gescoord dan in de referentiegroep.

Figuur 4 Ervaring met het gesprek – deel 2 (%) (*N = 102, 101*)



De gemeente heeft de twee bovenstaande vragen over het gesprek toegevoegd. 89% van de respondenten was tevreden over het gesprek. 87% werd tijdens het gesprek goed geholpen. Ten opzichte van de vorige meting is de tevredenheid over beide stellingen iets hoger.

Figuur 5 Heeft u iemand gevraagd om bij het gesprek aanwezig te zijn? En zo ja, wie heeft u hiervoor gevraagd? (%) (*N = 59)*



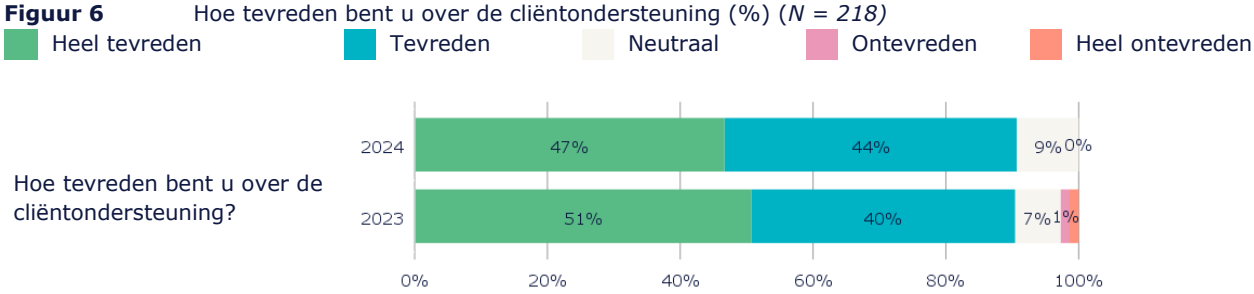
Respondenten die in de afgelopen 12 maanden een gesprek met de gemeente Barneveld over de Wmo-ondersteuning gevoerd hebben, is gevraagd of er iemand bij dit gesprek aanwezig was. Ongeveer een kwart (27%) geeft aan dat er niemand bij het gesprek aanwezig was. Bij de vorige meting was dit 31%. Slechts 2% van de respondenten geeft aan dat dit was omdat er niemand beschikbaar was en 1% wist niet dat dit een mogelijkheid was. Bij de overige respondenten was er iemand aanwezig. Meestal was dit een partner, familielid of mantelzorger (40%). Ook was dit vaak een medewerker van de aanbieder (27%). Slechts bij 6% van de respondenten was een onafhankelijke cliëntondersteuner aanwezig. Dit is wel een toename ten opzichte van de vorige meting (4%).

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 Barneveld is cliëntondersteuning georganiseerd bij MEE Samen of Helpende Handen.

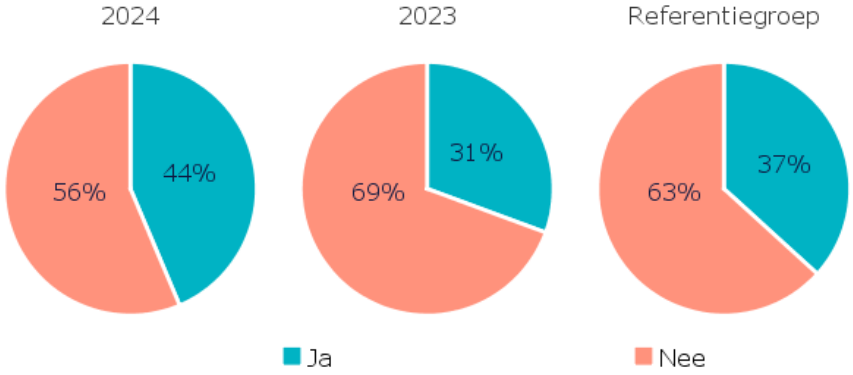
Aan de respondenten die aangeven dat er een onafhankelijke cliëntondersteuner bij het gesprek aanwezig was, is gevraagd hoe tevreden zij over de cliëntondersteuning waren.

Figuur 6 Hoe tevreden bent u over de cliëntondersteuning (%) (*N = 218)*



91% van de respondenten waarbij een cliëntondersteuner aanwezig was bij het gesprek, vertelt tevreden te zijn hierover. Dit komt overeen met de vorige meting. Niemand was hierover ontevreden (bij de vorige meting 2%).

Figuur 7 Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja) (*N = 259*)



44% van de respondenten vertelt bekend te zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuner. 56% is dit niet. De bekendheid met de onafhankelijke cliëntondersteuner is flink toegenomen ten opzichte van de vorige meting (31%). Ook in de referentiegroep is de bekendheid lager (37%).

2.4 Mantelzorg

Figuur 8 Ontvangt u hulp van uw partner, kinderen, familie, vrienden of buren (% ja) (*N = 127)*



76% van de respondenten vertelt hulp te ontvangen van een partner, kinderen, familie, vrienden of buren. 24% ontvangt dit niet. Dit is een lichte toename ten opzichte van de vorige meting (73%).

Aan de 76% van de respondenten die aangeven mantelzorg te ontvangen, is gevraagd of zij het idee hebben dat de naaste de zorg aankan.

Figuur 9 Heeft u het idee dat de naaste die voor u zorgt de zorg aankan (%) (*N = 127*)



80% van de respondenten vertelt dat de naaste de zorg aankan. Dit is een flinke toename ten opzichte van de vorige meting (65%). 18% vertelt het idee te hebben dat dit niet het geval is. Dit komt grotendeels overeen met de vorige meting (20%). Dit verschil komt dan ook vooral door een afname in respondenten die niet weten of hun naaste de zorg aankan.

2.5 Open antwoorden

In een open tekstvlak konden de cliënten opmerkingen schrijven over het eerste contact of het gesprek. De volgende tabel geeft een top 4 van de meest genoemde opmerkingen weer.

Tabel 1 Top 4 opmerkingen over het eerste gesprek (%)

	Opmerking
1	Algemene tevredenheid over eerste gesprek
2	Tevreden over contactpersoon eerste gesprek
3	Tevreden over uitkomst gesprek (hulpverlening)
4	De medewerker was onvriendelijk

Hieronder staan per opmerking enkele citaten weergegeven. Deze zijn illustratief voor het totaal.

1. *'Ik ben zeker niet ontevreden.'*

   'Ik ben gewoon heel netjes geholpen.'

   'Ik ben zeer tevreden.'

2. *'De medewerker kent mij en samen kunnen we heel goed invullen wat ik nodig heb.'*

   'We hadden een fijne, professionele en warme band.'

   'Vaak samen naar oplossingen gezocht van problemen en vond de hulp hierbij prettig en leerzaam.'

3. *'Ik ben heel tevreden over mijn ondersteuning.'*

   'Dankzij het gesprek en de Wmo heb ik nu een fijne hulp waarop ik kan bouwen.'

   'Ik ben zeker tevreden, ik heb nu ambulante begeleiding thuis gekregen.'

4. *'Ronduit schandalig. Medewerker gaf op alle vragen geen duidelijkheid. Sterker nog we kregen antwoorden als: Nee kan niet. Nee moet u zelf regelen. Nee en nog eens Nee.'*

   'Wat de rolstoel betreft is het prima gegaan, wat betreft een douche wc was er totaal geen begrip en de voorstellen waren vernederend en belachelijk.'

   'Onduidelijke antwoorden. Had ik in het begin niet zoveel aan. Verder in het proces ging het makkelijker.'

H3 | Ervaringen cliënten ondersteuning

3.1 De ontvangen ondersteuning

Wmo-cliënten kunnen verschillende vormen van hulpverlening ontvangen. De gemeente Barneveld heeft ervoor gekozen om cliënten die ondersteuning ontvangen en cliënten die hulpmiddelen ontvangen, verschillende vragen te stellen. Inwoners die huishoudelijke hulp ontvangen zijn geen onderdeel van dit onderzoek. In dit hoofdstuk worden de ervaringen van cliënten die ondersteuning ontvangen uiteengezet.

Tabel 2 Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente (het maakt niet uit of dit via een persoonsgebonden budget was of niet). *Meerdere antwoorden mogelijk.* (% ja)

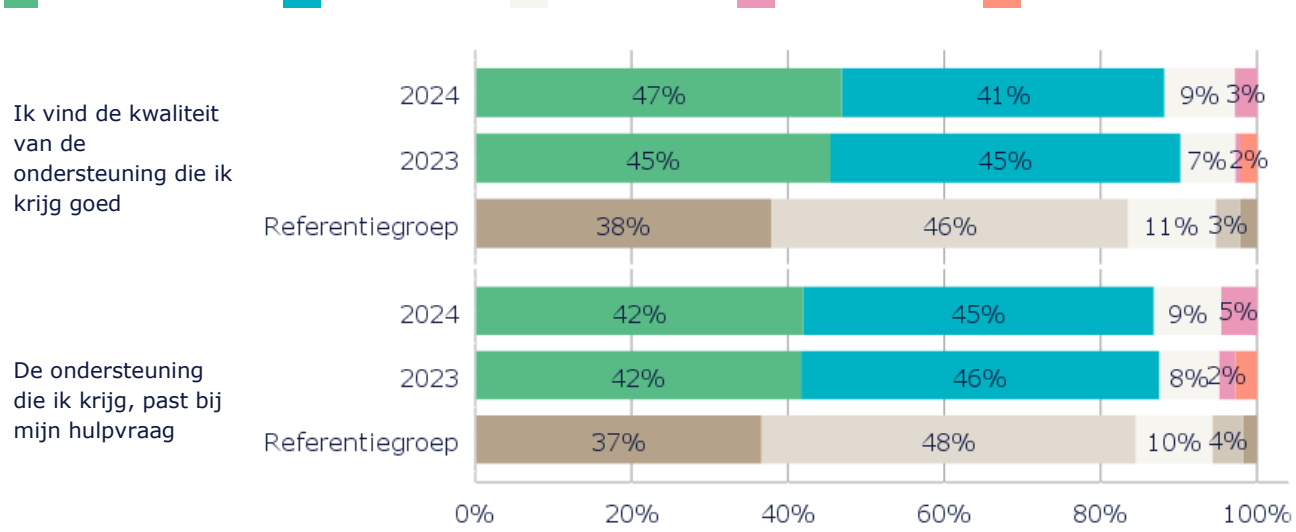
	Gemeente 2024	Gemeente 2023
Woonondersteuning	23%	22%
Wooncoaching	37%	48%
Wooncoaching Extra	3%	1%
Beschermd werk	7%	6%
Dagopvang	19%	21%
Dagopvang Extra	1%	2%
Ambulante jeugdhulp 18+	17%	10%
Beschermd Thuis	1%	5%
Beschermd wonen	5%	3%

Aan de cliënten is gevraagd welke vorm van ondersteuning zij ontvangen hebben van de gemeente. De meeste respondenten ontvangen wooncoaching (37%), gevolgd door woonondersteuning (23%) en dagopvang (19%). Deze top 3 komt overeen met de vorige meting. Wel is het aandeel respondenten dat wooncoaching ontvangen heeft, gedaald en het aandeel respondenten dat ambulante jeugdhulp 18+ ontving, gestegen.

3.2 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 (%) (*N = 177, 174*)

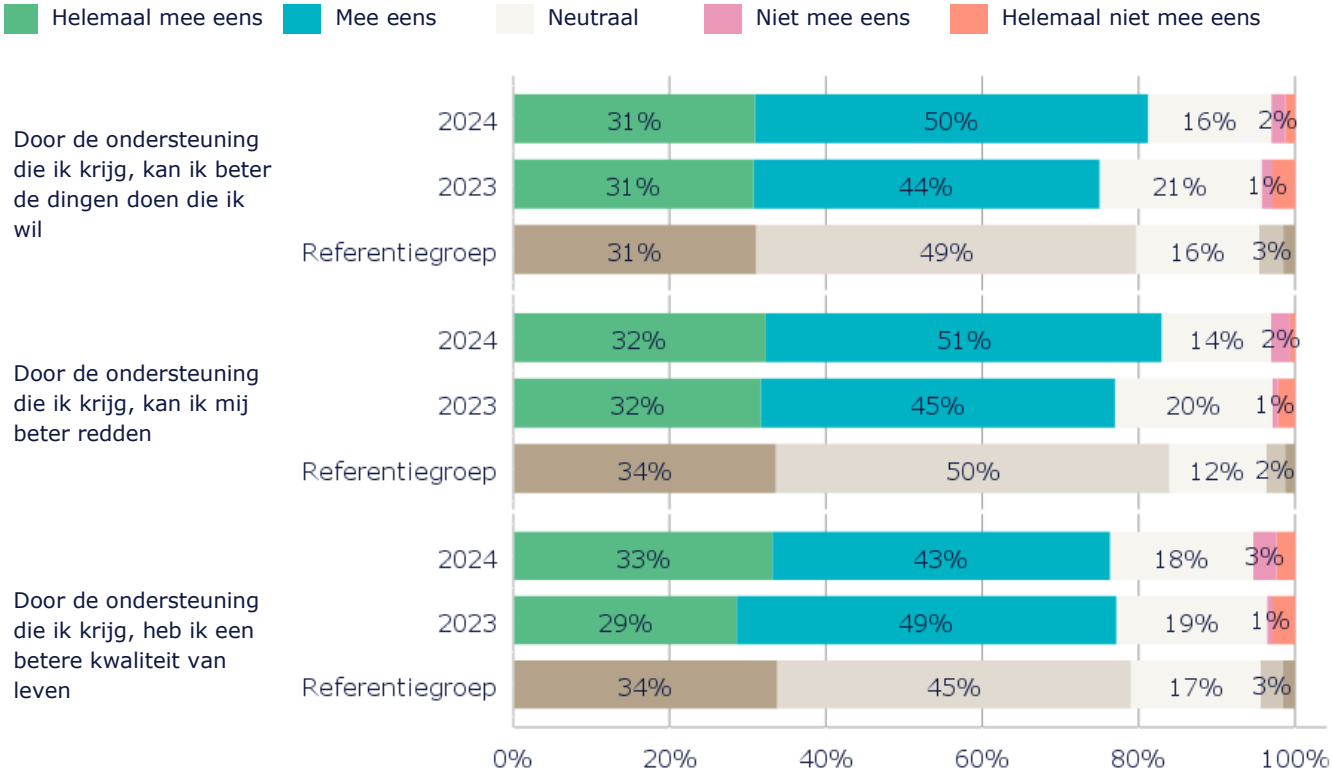


88% van de respondenten die ondersteuning ontvangt, is tevreden over de kwaliteit van deze ondersteuning. 87% vindt dat de ontvangen ondersteuning past bij de hulpvraag. Voor beide stellingen geldt dat het overeenkomt met de vorige meting en iets hoger is dan in de referentiegroep.

3.3 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.

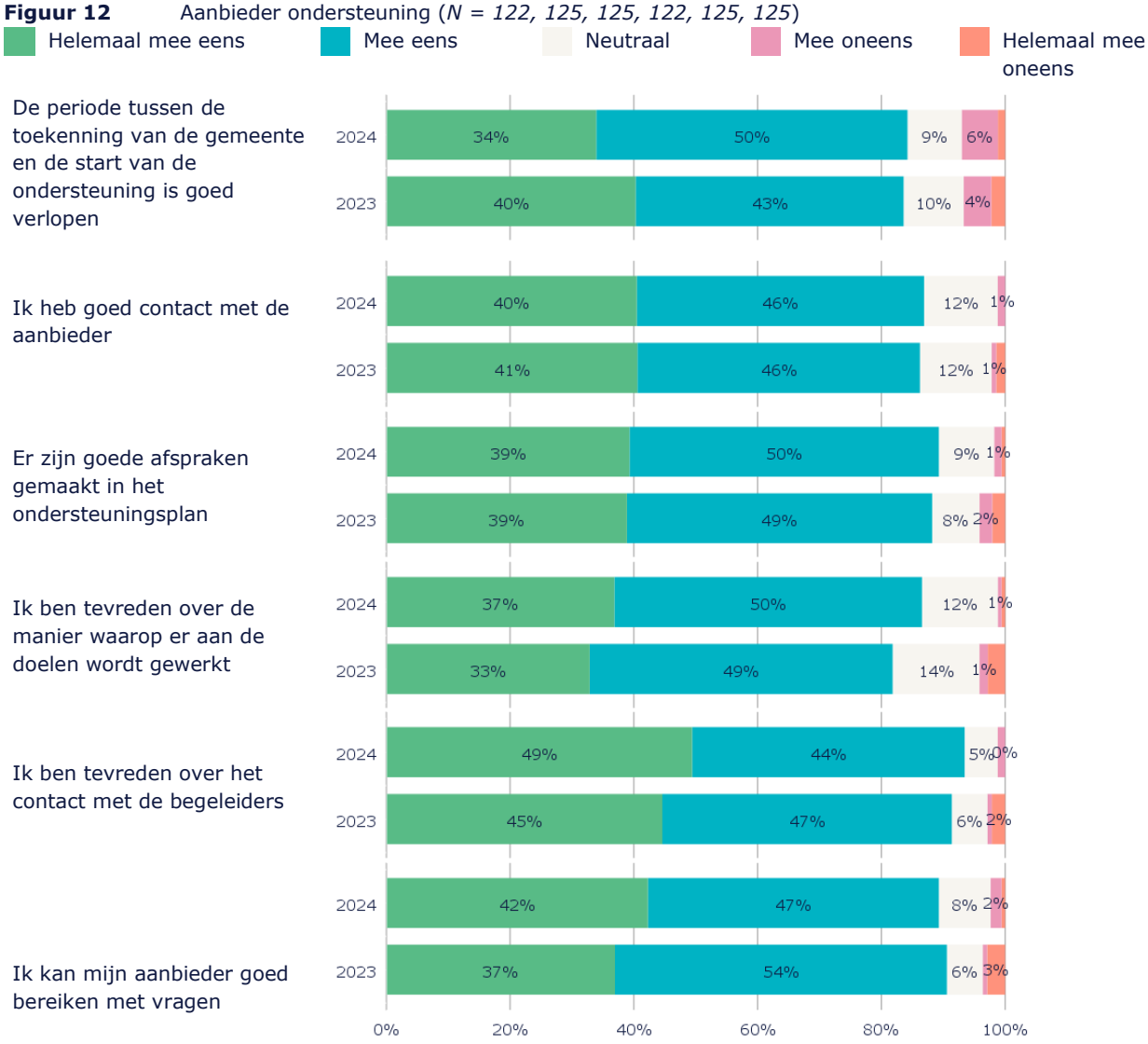
Figuur 11 Effect van de ondersteuning (*N = 165, 164, 169*)



81% van de respondenten die ondersteuning ontvangt, kan door de ondersteuning beter de dingen doen die zij willen. 83% zegt zich door de ondersteuning beter te kunnen redden. Ten opzichte van de vorige meting ervaren de respondenten meer effecten van de ondersteuning op beide aspecten. 76% heeft een betere kwaliteit van leven. Dit komt overeen met de vorige meting. Ten opzichte van de referentiegroep scoort de gemeente vergelijkbaar.

3.4 Aanbieder ondersteuning

Figuur 12 Aanbieder ondersteuning (*N = 122, 125, 125, 122, 125, 125*)



Cliënten is ook gevraagd naar hun ervaringen met de aanbieder van de ondersteuning. Het algemene beeld is dat de overgrote meerderheid van de respondenten tevreden is over de aanbieder van wie zij de ondersteuning ontvangen. De meeste respondenten geven aan dat de periode tussen de toekenning van de gemeente en de start van de ondersteuning goed verliep (84%), goed contact te hebben met de aanbieder (86%), dat er goede afspraken zijn gemaakt in het ondersteuningsplan (89%), dat de aanbieder goed bereikbaar is bij vragen (89%) en de manier waarop er aan de doelen wordt gewerkt (87%). Het meest tevreden is men over het contact met de begeleiders (93%). Vergeleken met de vorige meting komen de scores grotendeels overeen. Vooral over de manier waarop er aan doelen wordt gewerkt zijn respondenten tevredener.

3.5 Opmerkingen ondersteuning

In een open tekstvlak konden de cliënten opmerkingen schrijven met een reden waarom zij ontevreden zijn over een ondersteuner of aanbieder. Door het kleine aantal opmerkingen is het lastig om categorieën van de opmerkingen te maken. Daarom is besloten het merendeel van de opmerkingen in dit rapport op te nemen. Deze zijn illustratief voor het totaal.

'Mijn man vond niks aan de dagverlening.'

'Ondersteuning is omgezet naar huishoudelijke hulp omdat aanbieder geen woonondersteuning meer geeft. Voor nu ok, maar ik baal wel als ik toch meer nodig heb, want dan moet ik alles weer regelen én wennen aan nieuw persoon en nieuwe organisatie.'

'Ik had meer persoonlijke aandacht verwacht.'

'De coach stopte 4 à 5 maanden na de start. Dat wist ze vast al toen ze begon. Het was fijn geweest als ze dit bij de start had aangegeven. Ben je net gestart, moet je weer op zoek naar iets of iemand anders.'

'Nadat de hulp per direct door de gemeente is stopgezet, zit ik nu in een tussenfase. Dit loopt ontzettend stroef.'

'Dat ze iets meer tijd krijgen. Soms merk ik dat ze haast hebben.'

'De dagopvang was te vermoeiend, dus deze is inmiddels gestopt.'

'Ik stap binnenkort over naar een andere aanbieder. Na overstap zullen de resultaten van deze vragenlijst beter zijn.'

H4 | Ervaringen cliënten hulpmiddel

4.1 Het ontvangen hulpmiddel

Wmo-cliënten kunnen verschillende vormen van hulpmiddelen ontvangen. De gemeente Barneveld heeft ervoor gekozen om cliënten die ondersteuning ontvangen en cliënten die hulpmiddelen ontvangen, verschillende vragen te stellen. In dit hoofdstuk worden de ervaringen van cliënten die een hulpmiddel ontvangen uiteengezet.

Tabel 3 Welk hulpmiddel ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente (het maakt niet uit of dit via een persoonsgebonden budget was of niet). *Meerdere antwoorden mogelijk.* (% ja)

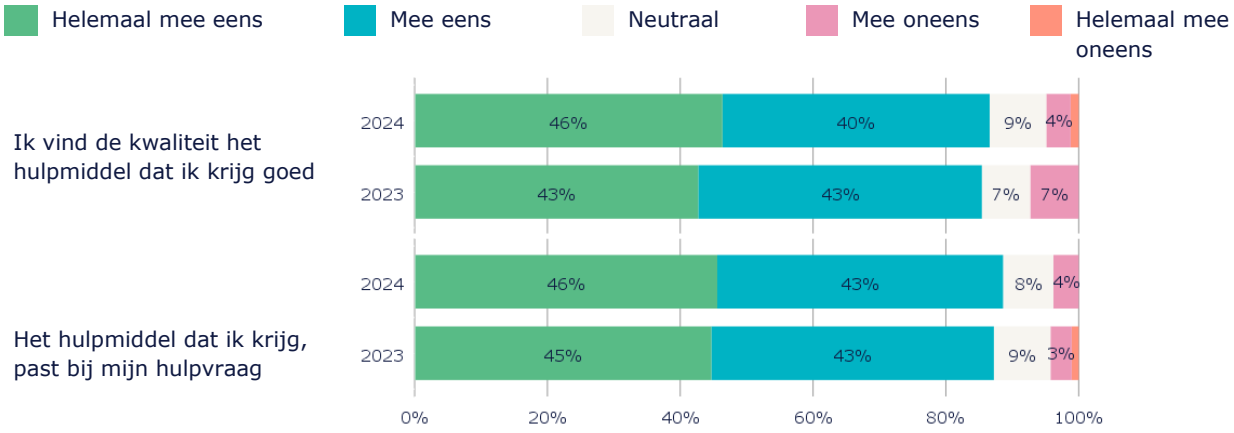
	Gemeente 2024	Gemeente 2023
Elektrische rolstoel	15%	9%
Handmatig bewogen rolstoel	37%	39%
Sport rolstoel	0%	0%
Accessoires rolstoel	8%	3%
Aanpassing vervoersmiddel	1%	3%
Scootmobiel	30%	36%
Tillift	4%	
Collectieve vervoersvoorziening	5%	8%
Handbike	4%	3%
Rolstoelfiets	1%	2%
Woningaanpassingen	12%	11%
Traplift	8%	
Driewielfiets	13%	
Douchestoel	15%	
Anders	13%	19%

Aan de cliënten is gevraagd welk hulpmiddel zij ontvangen hebben van de gemeente. De antwoordopties zijn iets aangepast ten opzichte van de vorige meting. De respondenten ontvangen, evenals bij de vorige meting, het vaakst een handmatig bewogen rolstoel (37%) en een scootmobiel (30%). Ten opzichte van de vorige meting is er een stijging in het aandeel respondenten dat een elektrische rlstoel of accessoires voor een rolstoel ontvangt. Het aandeel colectieve vervoersvoorziening is iets gedaald.

4.2 Kwaliteit van het hulpmiddel

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

Figuur 13 Mening over de kwaliteit van het hulpmiddel (%) (*N = 211, 214*)

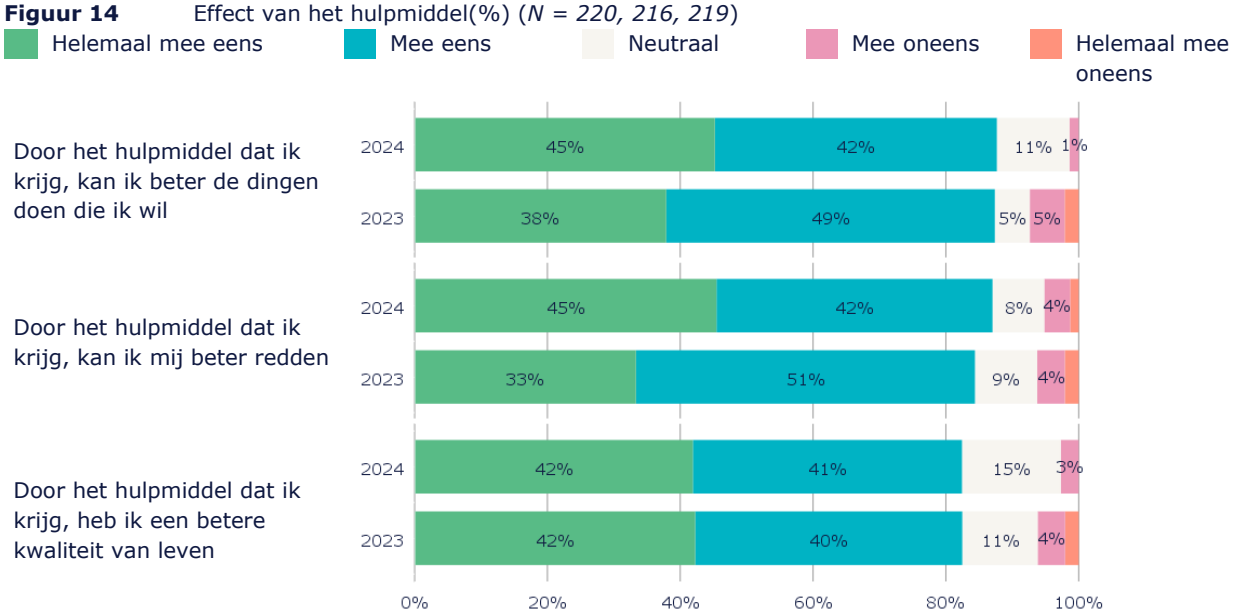


86% van de respondenten die een hulpmiddel ontvangt, vindt de kwaliteit van dit hulpmiddel goed. 89% vindt dat het ontvangen hulpmiddel past bij de hulpvraag. Vergeleken met de vorige meting is het aandeel respondenten dat het met deze stellingen eens is, iets gestegen. Ook het aandeel respondenten dat het oneens is, is iets gedaald.

4.3 Effect van het hulpmiddel op het leven van de cliënten

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

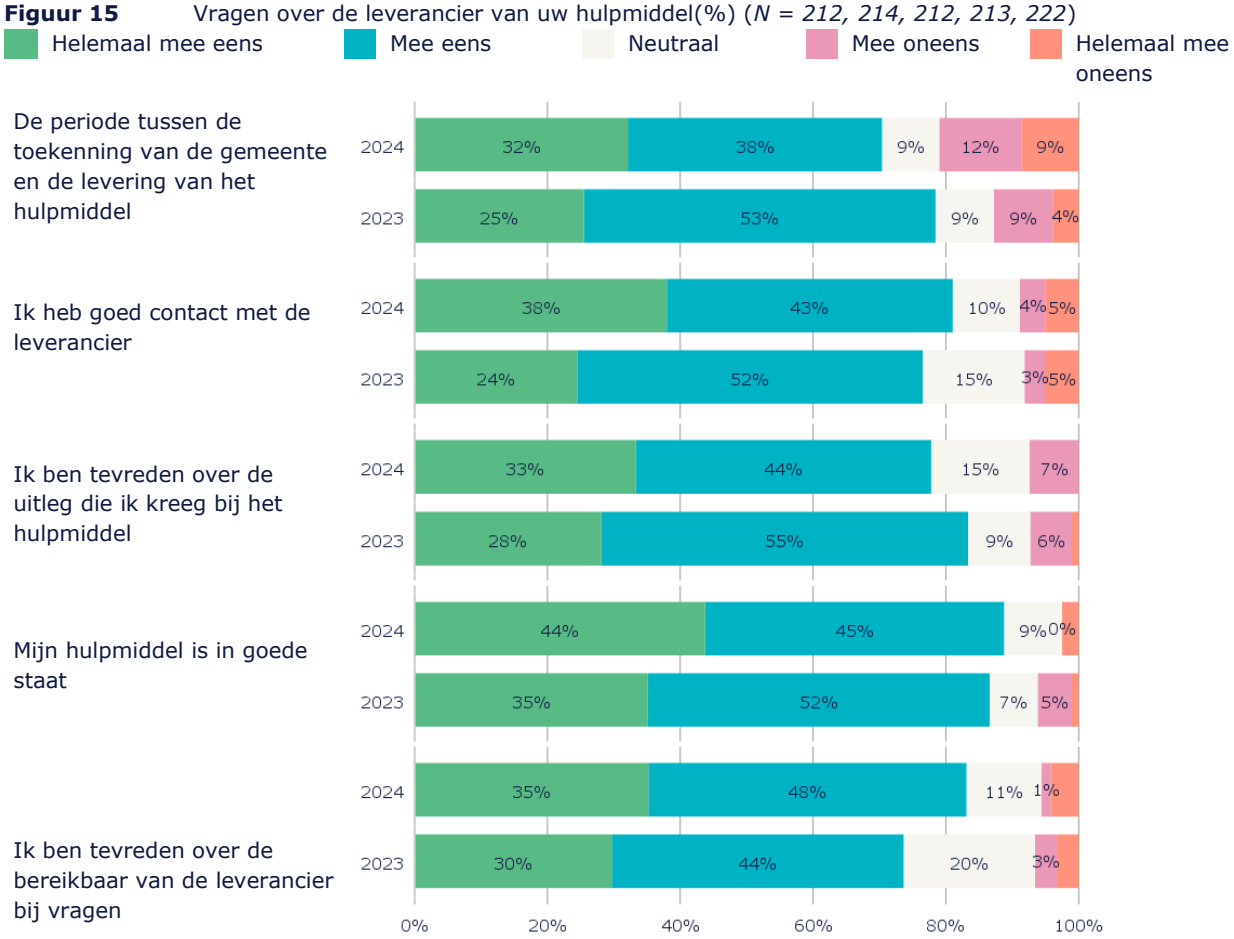
Figuur 14 Effect van het hulpmiddel(%) (*N = 220, 216, 219*)



87% van de respondenten die een hulpmiddel ontvangt, kan hierdoor beter de dingen doen die zij willen. 87% vertelt zich door het hulpmiddel beter te kunnen redden. 83% heeft door het hulpmiddel een betere kwaliteit van leven. Ten opzichte van de vorige meting ervaren de respondenten meer effecten van het hulpmiddel in een vergelijkbare of iets hogere mate.

4.4 Leverancier hulpmiddel

Figuur 15 Vragen over de leverancier van uw hulpmiddel(%) (*N = 212, 214, 212, 213, 222*)



Cliënten is ook gevraagd naar hun ervaringen met de leverancier van het hulpmiddel. Het algemene beeld is dat de overgrote meerderheid van de respondenten tevreden is over de aanbieder van wie zij de ondersteuning ontvangen. De meeste respondenten geven aan dat zij tevreden zijn over de periode tussen de toekenning van de gemeente en de levering van het hulpmiddel (70%) en de uitleg die zij bij het hulpmiddel ontvangen hebben (77%). Ten opzichte van de vorige meting is de tevredenheid op beide aspecten afgenomen.

Respondenten zijn eveneens tevreden over het contact met de leverancier (81%), de staat van het hulpmiddel (89%) en de bereikbaarheid van de leverancier bij vragen (83%). Ten opzichte van de vorige meting is de tevredenheid op deze drie aspecten toegenomen.

4.5 Opmerkingen over de hulpmiddelen

In een open tekstvlak konden de cliënten opmerkingen schrijven over het hulpmiddel dat zij ontvangen. Door het kleine aantal opmerkingen is het lastig om categorieën van de opmerkingen te maken. Daarom is besloten het merendeel van de opmerkingen in dit rapport op te nemen. Deze zijn illustratief voor het totaal.

'We hebben pas 6 maanden een hulpmiddel en zijn al twee operaties verder.'

'Ik vond het lastig dat we moesten 'strijden' om sommige hulpmiddelen te krijgen. De vraag wat wenselijk of noodzakelijk is voor ons als ouders, is confronterend, want niets in deze situatie is wenselijk. Op het moment dat we de Wmo hebben gehad en contact hebben met Medipoint verloopt het begripvol en goed.'

'Traplift is aan de brede kant geplaatst waardoor het gewone gebruik van de trap niet makkelijk is. Dit geldt dan voor de niet-gebruiker van de traplift.'

'We hebben drie hulpmiddelen en maar één keuzemogelijkheid....'

'In het gesprek hadden we aangegeven dat een tandem voorop te zwaar is en zouden we een tandem krijgen voor achterop maar nu heb ik toch een tandem voorop gekregen en ben wel aan het oefenen maar is eigenlijk te moeilijk en te zwaar voor mij.'

'Meer dan een jaar moeten wachten op een elektrische rolstoel terwijl de oude het niet goed meer deed.'

'Medipoint hecht vooral belang aan hun eigen financiën, niet wat het beste past voor de persoon.'

'Levering pas vier maanden na toekenning.'

'Mijn rolstoel is niet in een goede staat.'

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)	73% (a)	75%	75%	63%	76%	75%	77%	80%
(N)	189	182	326	62	287	313	252	8.259
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)mee eens)	66% (a)	73%	80%	73%	78%	78%	83%	75%
(N)	189	186	328	63	296	325	252	8.296
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)mee eens)	90%	90%	93%	89%	90%	91%	91%	89%
(N)	191	190	328	62	292	323	254	8.877
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)mee eens)	87%	80%	83%	80%	82%	82%	84%	83%
(N)	186	188	317	61	285	315	243	8.512
Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner								
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (%ja)	44% (a,b)	31%	34%	44%	35%	36%	36%	37%
(N)	259	258	355	71	344	393	279	6.236

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)	88%	90%	91%	87%	90%	90%	81%	83%
(N)	177	143	379	68	368	409	302	9.396
De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	87%	88%	92%	81%	86%	88%	83%	84%
(N)	174	144	380	68	372	402	302	9.323

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)	81%	75%	86%	85%	82%	82%	82%	80%
(N)	165	140	376	65	353	390	298	8.953
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)mee eens)	83%	77%	86%	79%	85%	82%	84%	84%
(N)	164	139	381	68	369	402	300	8.966
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)mee eens)	76%	77%	82%	83%	82%	79%	79%	79%
(N)	169	140	381	65	359	393	296	9.065

	Gemeente 2024	Gemeente 2023
Ik was tevreden over het gesprek		
Helemaal mee eens	40%	36%
Eens	49%	51%
Neutraal	9%	8%
Niet mee eens	1%	4%
Helemaal niet mee eens	2%	1%
(N)	102	96

	Gemeente 2024	Gemeente 2023
Ik werd tijdens het gesprek goed geholpen		
Helemaal mee eens	41%	37%
Eens	46%	48%
Neutraal	9%	10%
Niet mee eens	3%	4%
Helemaal niet mee eens	2%	1%
(N)	101	94

	Gemeente 2024	Gemeente 2023
Heeft u iemand gevraagd om bij het gesprek aanwezig te zijn? Zo ja, wie?		
Nee, niemand nodig	24%	30%
Nee, niemand beschikbaar	2%	1%
Nee, mogelijkheid niet bekend	1%	0%
Ja, partner/familie/mantelzorger	40%	41%
Ja, onafhankelijke clientondersteuner	6%	4%
Ja, medewerker aanbieder	27%	24%
(N)	59	56

	Gemeente 2024	Gemeente 2023
Hoe tevreden was u over de clientondersteuning?		
Heel tevreden	47%	51%
Tevreden	44%	40%
Neutraal	9%	7%
Ontevreden	0%	1%
Heel ontevreden	0%	1%
(N)	218	212

	Gemeente 2024	Gemeente 2023
De periode tussen de toekenning van de gemeente en de start van de ondersteuning is goed verlopen		
Helemaal mee eens	34%	40%
Eens	50%	43%
Neutraal	9%	10%
Niet mee eens	6%	4%
Helemaal niet mee eens	1%	2%
(N)	122	151

	Gemeente 2024	Gemeente 2023
Ik heb goed contact met de aanbieder		
Helemaal mee eens	40%	41%
Eens	46%	46%
Neutraal	12%	12%
Niet mee eens	1%	1%
Helemaal niet mee eens	0%	1%
(N)	125	147

	Gemeente 2024	Gemeente 2023
Er zijn goede afspraken gemaakt in het ondersteuningsplan		
Helemaal mee eens	39%	39%
Eens	50%	49%
Neutraal	9%	8%
Niet mee eens	1%	2%
Helemaal niet mee eens	1%	2%
(N)	125	141

	Gemeente 2024	Gemeente 2023
Ik ben tevreden over de manier waarop er aan de doelen wordt gewerkt		
Helemaal mee eens	37%	33%
Eens	50%	49%
Neutraal	12%	14%
Niet mee eens	1%	1%
Helemaal niet mee eens	1%	3%
(N)	122	142

	Gemeente 2024	Gemeente 2023
Ik ben tevreden over het contact met de begeleiders		
Helemaal mee eens	49%	45%
Eens	44%	47%
Neutraal	5%	6%
Niet mee eens	1%	1%
Helemaal niet mee eens	0%	2%
(N)	125	146

	Gemeente 2024	Gemeente 2023
Ik kan mijn aanbieder goed bereiken met vragen		
Helemaal mee eens	42%	37%
Eens	47%	54%
Neutraal	8%	6%
Niet mee eens	2%	1%
Helemaal niet mee eens	1%	3%
(N)	125	147

	Gemeente 2024	Gemeente 2023
Ik vind de kwaliteit het hulpmiddel dat ik krijg goed		
Helemaal mee eens	46%	43%
Eens	40%	43%
Neutraal	9%	7%
Niet mee eens	4%	7%
Helemaal niet mee eens	1%	0%
(N)	211	189

	Gemeente 2024	Gemeente 2023
Het hulpmiddel dat ik krijg, past bij mijn hulpvraag		
Helemaal mee eens	46%	45%
Eens	43%	43%
Neutraal	8%	9%
Niet mee eens	4%	3%
Helemaal niet mee eens	0%	1%
(N)	214	191

	Gemeente 2024	Gemeente 2023
Door het hulpmiddel dat ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil		
Helemaal mee eens	45%	38%
Eens	42%	49%
Neutraal	11%	5%
Niet mee eens	1%	5%
Helemaal niet mee eens	0%	2%
(N)	220	190

	Gemeente 2024	Gemeente 2023
Door het hulpmiddel dat ik krijg, kan ik mij beter redden		
Helemaal mee eens	45%	33%
Eens	42%	51%
Neutraal	8%	9%
Niet mee eens	4%	4%
Helemaal niet mee eens	1%	2%
(N)	216	189

	Gemeente 2024	Gemeente 2023
Door het hulpmiddel dat ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven		
Helemaal mee eens	42%	42%
Eens	41%	40%
Neutraal	15%	11%
Niet mee eens	3%	4%
Helemaal niet mee eens	0%	2%
(N)	219	188

	Gemeente 2024	Gemeente 2023
Ik ben tevreden over de periode tussen de toekenning door de gemeente en levering van het hulpmiddel		
Helemaal mee eens	32%	25%
Eens	38%	53%
Neutraal	9%	9%
Niet mee eens	12%	9%
Helemaal niet mee eens	9%	4%
(N)	212	183

	Gemeente 2024	Gemeente 2023
Ik ben tevreden over het contact met de leverancier		
Helemaal mee eens	38%	24%
Eens	43%	52%
Neutraal	10%	15%
Niet mee eens	4%	3%
Helemaal niet mee eens	5%	5%
(N)	214	187

	Gemeente 2024	Gemeente 2023
Ik ben tevreden over de uitleg die ik kreeg bij het hulpmiddel		
Helemaal mee eens	33%	28%
Eens	44%	55%
Neutraal	15%	9%
Niet mee eens	7%	6%
Helemaal niet mee eens	0%	1%
(N)	212	189

	Gemeente 2024	Gemeente 2023
Mijn hulpmiddel is in goede staat		
Helemaal mee eens	44%	35%
Eens	45%	52%
Neutraal	9%	7%
Niet mee eens	0%	5%
Helemaal niet mee eens	2%	1%
(N)	213	188

	Gemeente 2024	Gemeente 2023
Ik ben tevreden over de bereikbaarheid van de leverancier bij vragen		
Helemaal mee eens	35%	30%
Eens	48%	44%
Neutraal	11%	20%
Niet mee eens	1%	3%
Helemaal niet mee eens	4%	3%
(N)	222	194

	Gemeente 2024	Gemeente 2023
Ontvangt u hulp van uw partner, kinderen, familie, vrienden of buren?		
Ja	76%	73%
Nee	24%	27%
(N)	27	18

	Gemeente 2024	Gemeente 2023
Heeft u het idee dat de naaste die voor u zorgt de zorg aankan?		
Ja	80%	65%
Nee	18%	20%
Weet ik niet	2%	15%
(N)	127	73

BMC

Databankweg 26D
3821 AL Amersfoort

Postbus 490
3800 AL Amersfoort

(033) 496 52 00
info@bmc.nl

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

Colofon

2 september 2025

Classificatie	:	Intern gebruik
Naam adviseur	:	Lonneke van Riele
Kenmerknummer	:	PO048639-2788

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

PERSBERICHT
Datum ..-..-2025
Nummer 25-0

Inwoners positief over Wmo-voorzieningen gemeente Barneveld

De gemeente Barneveld heeft het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Dit onderzoek, uitgevoerd in samenwerking met adviesbureau BMC, laat zien dat inwoners overwegend positief zijn over de toegankelijkheid, kwaliteit en het effect van de Wmo-voorzieningen.

Tevredenheid van inwoners
Inwoners ervaren het contact met de gemeente over het algemeen positief. Het eerste gesprek is zeer waardevol. 89% voelt zich serieus genomen en 87% heeft samen met een medewerker naar een oplossing gezocht.

Cliëntondersteuning
Uit het onderzoek blijkt dat 44% van de inwoners op de hoogte is van de mogelijkheid tot onafhankelijke clientondersteuning. In 2023 was dit 31%. Een stijging ten opzichte van 2023. Inwoners die gebruik hebben gemaakt van deze ondersteuning, is 91% zeer tevreden over de geboden hulp.

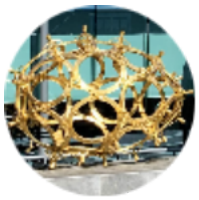
Mantelzorg
76% van de inwoners ontvangt hulp van naasten, waarvan 80% aangeeft dat de naaste dit volhoudt.

Begeleiding
Van de inwoners die gebruikmaken van begeleiding, zoals wooncoaching, woonondersteuning en dagopvang, is 88% tevreden over de kwaliteit. Bovendien merkt 87% dat zij door deze ondersteuning beter functioneren in het dagelijks leven.

Hulpmiddelen
87% van de inwoners is tevreden over hulpmiddelen zoals rolstoelen en scootmobielen.

Conclusie
De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek 2024 laten zien dat inwoners van de gemeente Barneveld overwegend tevreden zijn met de Wmo-voorzieningen. Wethouder Jolanda de Heer is tevreden met de uitkomsten van het onderzoek:
“Het doet me goed om te zien dat inwoners hun weg vinden naar passende ondersteuning en zich daarbij echt gehoord voelen. Dat is een belangrijk signaal. Tegelijkertijd realiseren we ons dat er ruimte is voor verbetering, en dat de ervaringen op individueel niveau kunnen verschillen. We blijven werken aan het versterken van de kwaliteit van hulp en ondersteuning. Want in Barneveld moet iedereen kunnen rekenen op hulp die aansluit bij zijn of haar situatie, nu en in de toekomst.”

Noot voor de redactie
Informatie via perstelefoon (0342) 495 408 of pers@barneveld.nl



Team communicatie
T: +31(0) 342 49 5408
E: pers@barneveld.nl

Gemeente Barneveld
www.barneveld.nl

gemeente Barneveld