

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Duiven



Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Rapport
Gemeente Duiven

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	6
2.3 Cliëntondersteuning	9
H3 De ondersteuning	11
3.1 Kwaliteit van de ondersteuning	11
3.2 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten	13
H4 Sociale contacten	15
Bijlage 1 Tabellenbijlage	17
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 Duiven 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 1.057 vragenlijsten verzonden en er zijn 466 ingevulde vragenlijsten geretourneerd. Daarmee is een responspercentage bereikt van **44,1%**. 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. Dit is een lichte afname ten opzichte van vorig jaar (86%). Daarnaast geeft 85% van de respondenten aan dat de medewerker hen serieus nam en stelt wederom 79% dat er samen in het gesprek naar een oplossing is gezocht.

Het gesprek

Een toenemend aandeel van de respondenten zegt in de afgelopen twaalf maanden een (keukentafel)gesprek te hebben gehad (41%), vorig jaar gaf 32% dit aan. Een groot aandeel van de respondenten geeft aan het keukentafelgesprek zelfstandig te hebben gevoerd (43%). Ook is er vaak een naaste (zoals een partner, familielid of bekende) aanwezig bij het gesprek (39%).

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 (82%). Een grote meerderheid van de respondenten is ook tevreden over het contact met de medewerker vanuit de gemeente (80%) en de deskundigheid van de medewerker (79%). Een opvallende daling is te zien bij de stelling over de tevredenheid met de gekozen oplossing. Waar in 2023 84% aangaf het hier (helemaal) mee eens te zijn, is dat dit jaar 72%.

Cliëntondersteuning

Iets minder dan de helft van de respondenten (43%) geeft aan met deze ondersteuning bekend te zijn, waar dat in 2023 nog 33% was. Ook ligt dit resultaat boven de score van de referentiegroep (37%). In 10% van de gevallen was de cliëntondersteuner ook daadwerkelijk bij het gesprek aanwezig. Een grote meerderheid van 84% is tevreden over deze cliëntondersteuner (vorig jaar 81%), geen van de respondenten is (heel) ontevreden over de cliëntondersteuning bij het gesprek.

Kwaliteit van de ondersteuning

De respondenten zijn erg tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning (82%) en stellen dat de ondersteuning aansluit bij de hulpvraag (83%). Op beide stellingen is een lichte afname te zien ten opzichte van de vorige meting (respectievelijk 87% en 89%). 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, 85% stelt zich door de ondersteuning beter te redden en 80% heeft een betere kwaliteit van leven als gevolg van de ondersteuning. Deze resultaten zijn redelijk stabiel gebleven in vergelijking met eerdere jaren. De stelling 'door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil' laat dit jaar de laagste score sinds 2018 zien.

Sociale contacten

De gemeente Duiven heeft een aantal vragen met betrekking tot sociale contacten toegevoegd aan de vragenlijst van dit jaar. Voor de vragen is de eenzaamheidsschaal gehanteerd. Het grootste aandeel van de respondenten (41,8%) is niet eenzaam. Ongeveer een derde (35,9%) geeft aan matige eenzaamheid te ervaren. Voor 13,2% geldt dat zij ernstige eenzaamheid ervaren en 9% ervaart zeer ernstige eenzaamheid. Aan de cliënten is ook gevraagd bij welke elementen uit de eenzaamheidsschaal zij hulp zouden willen ontvangen. Het grootste aandeel (22%) geeft aan hulp te willen ontvangen bij het hebben van mensen op wie ze kunnen terugvallen. Daarnaast geeft 17% aan hulp te willen bij het hebben van een goede vriend of vriendin, het hebben van mensen op wie ze volledig kunnen vertrouwen (13%) en het hebben van iemand waarbij ze met dagelijkse problemen terechtkunnen (12%). De andere antwoorden zijn vrij gelijk verdeeld, variërend van 2% tot 8%.

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	1.057
Respons papieren vragenlijsten	393
Respons online vragenlijsten	73
Totale respons	466
Responspercentage	44,1%
Betrouwbaarheidsniveau en foutmarge	95% en 5%

Er zijn 1.057 brieven verstuurd naar Wmo-cliënten met een papieren vragenlijst en een link en inlogcode voor het online onderzoek. In totaal hebben 393 respondenten de papieren vragenlijst ingevuld en 73 respondenten de online vragenlijst. Het responspercentage is hiermee 44,1%. 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 gemeenten¹ 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, 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.

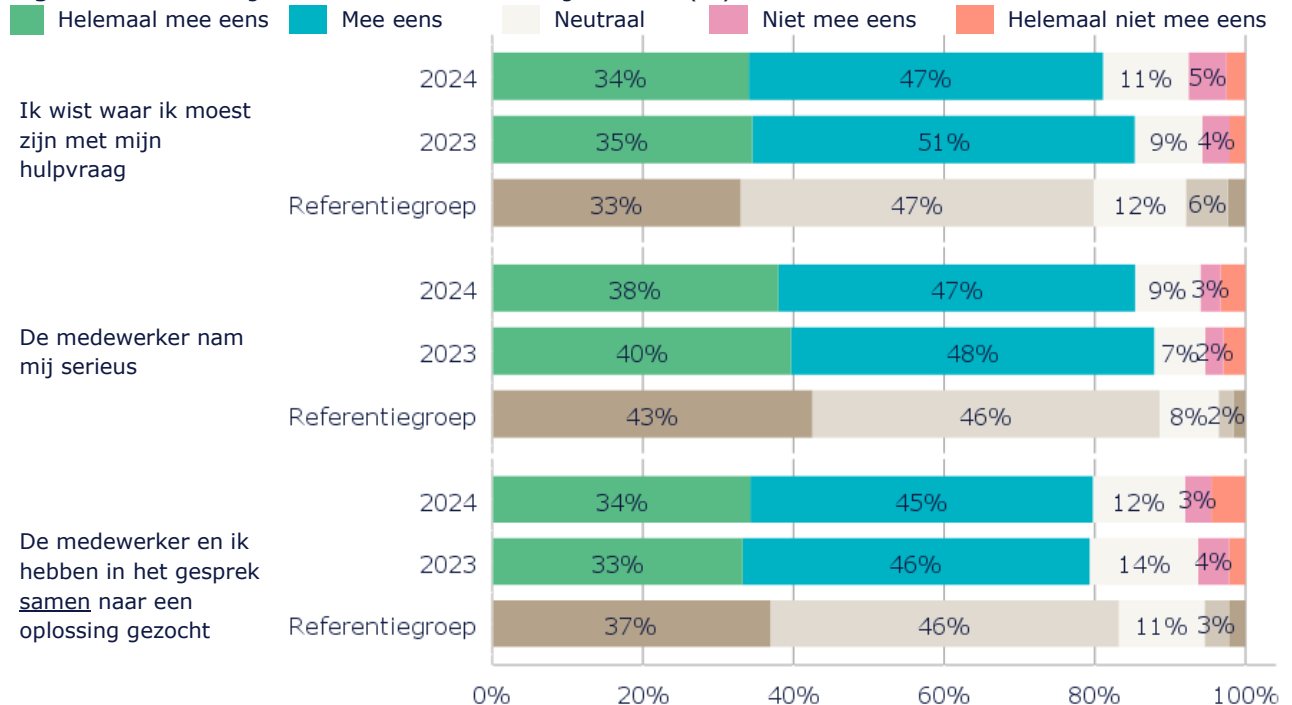
H2 | Het contact

2.1 Het contact

In de gemeente Duiven 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.

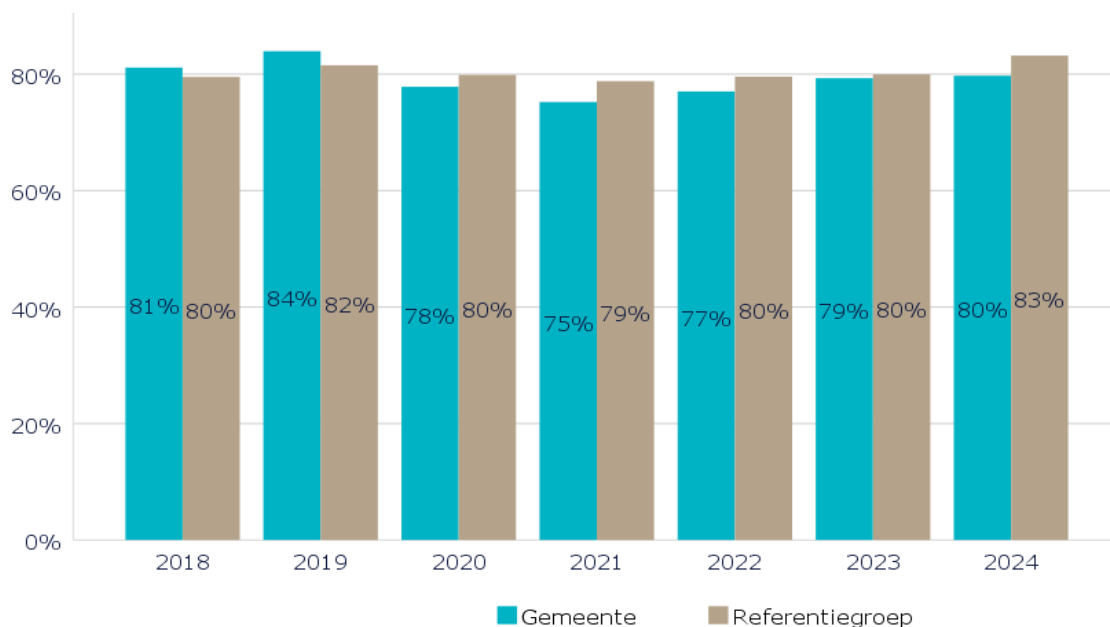
Figuur 1 Ervaring met het contact met de gemeente (%)



Voor elke stelling geldt dat een meerderheid van de respondenten het (helemaal) eens is. Van de respondenten weet 81% waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Dit is een afname ten opzichte van vorig jaar, toen gaf 86% dit nog aan. Er is ook aan de cliënten gevraagd hoe zij dit eerste contact hebben ervaren. Een grote meerderheid van 85% geeft aan dat de medewerker hen serieus nam, vorig jaar lag dit percentage op 88%. Wederom geeft 79% aan dat de medewerker samen met hen in het gesprek naar een oplossing heeft gezocht. Uw gemeente scoort relatief gelijk aan of net iets onder de referentiegroep.

De volgende figuur toont hoe de ervaringen van de respondenten zich op de derde stelling, het samen zoeken naar een oplossing, in de afgelopen zeven jaren hebben ontwikkeld. We zien dat de tevredenheid rond 2021 wat lager ligt dan de voorgaande jaren. Deze neergaande trend lijkt vanaf 2022 weer te zijn omgeslagen naar een groeiende tevredenheid.

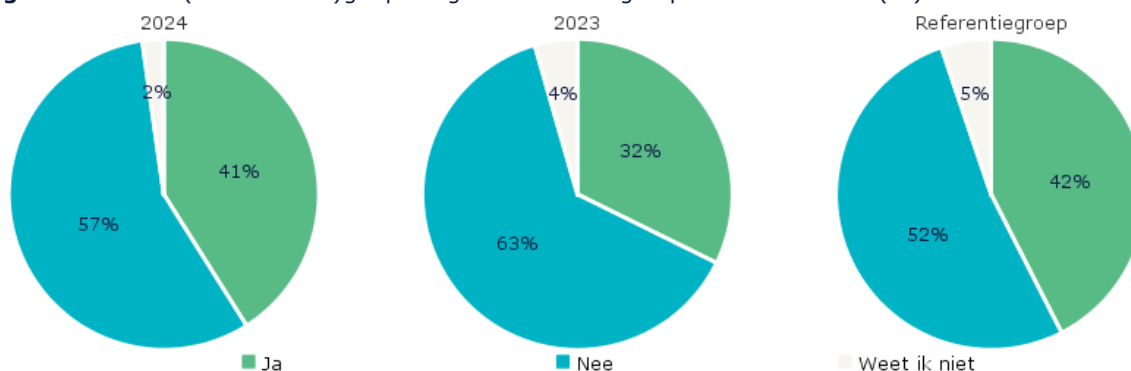
Figuur 2 De medewerker en ik hebben samen naar een oplossing gezocht (% (helemaal) mee



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

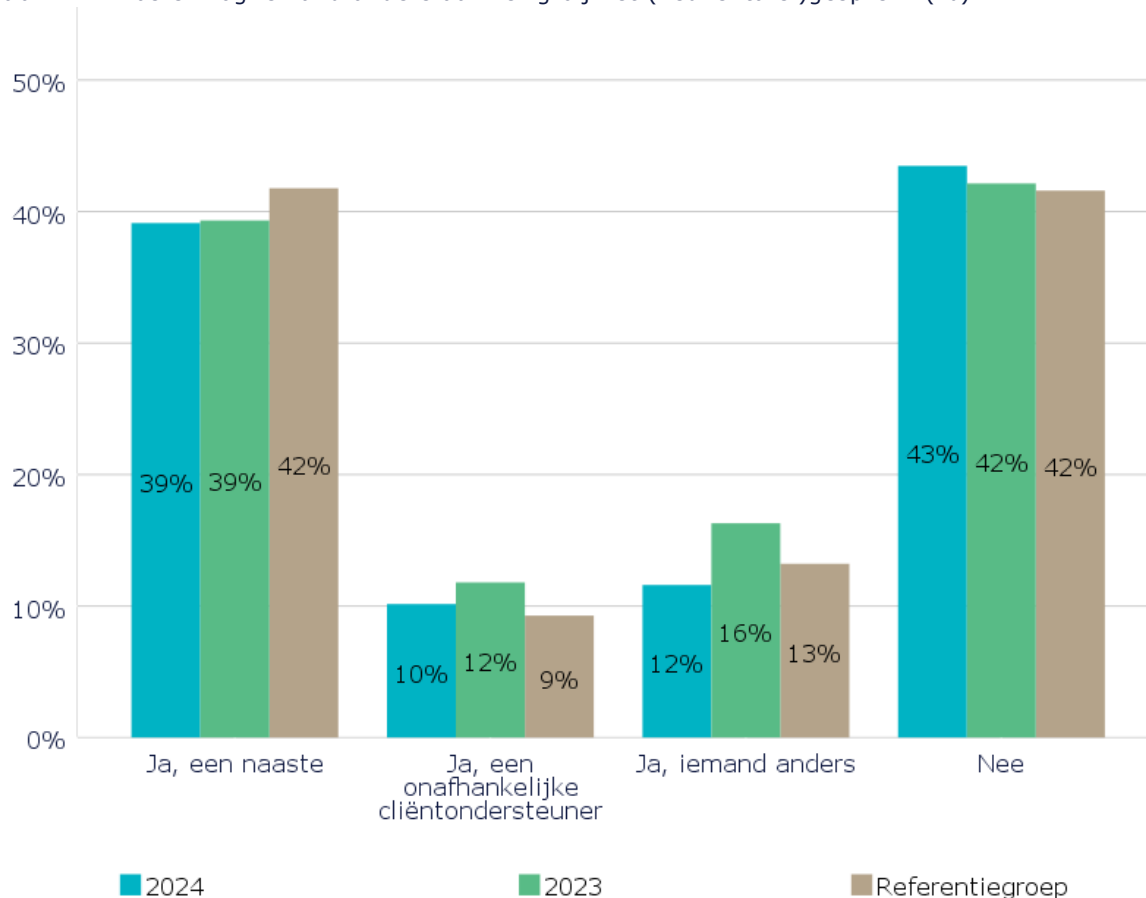


Hieruit blijkt dat een meerderheid van 57% geen gesprek heeft gevoerd in de afgelopen 12 maanden. 41% van de respondenten geeft aan wel een gesprek te hebben gehad. Dit is een groter aandeel dan bij de voorgaande meting (32%) en relatief gelijk aan de referentiegroep (42%).

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.

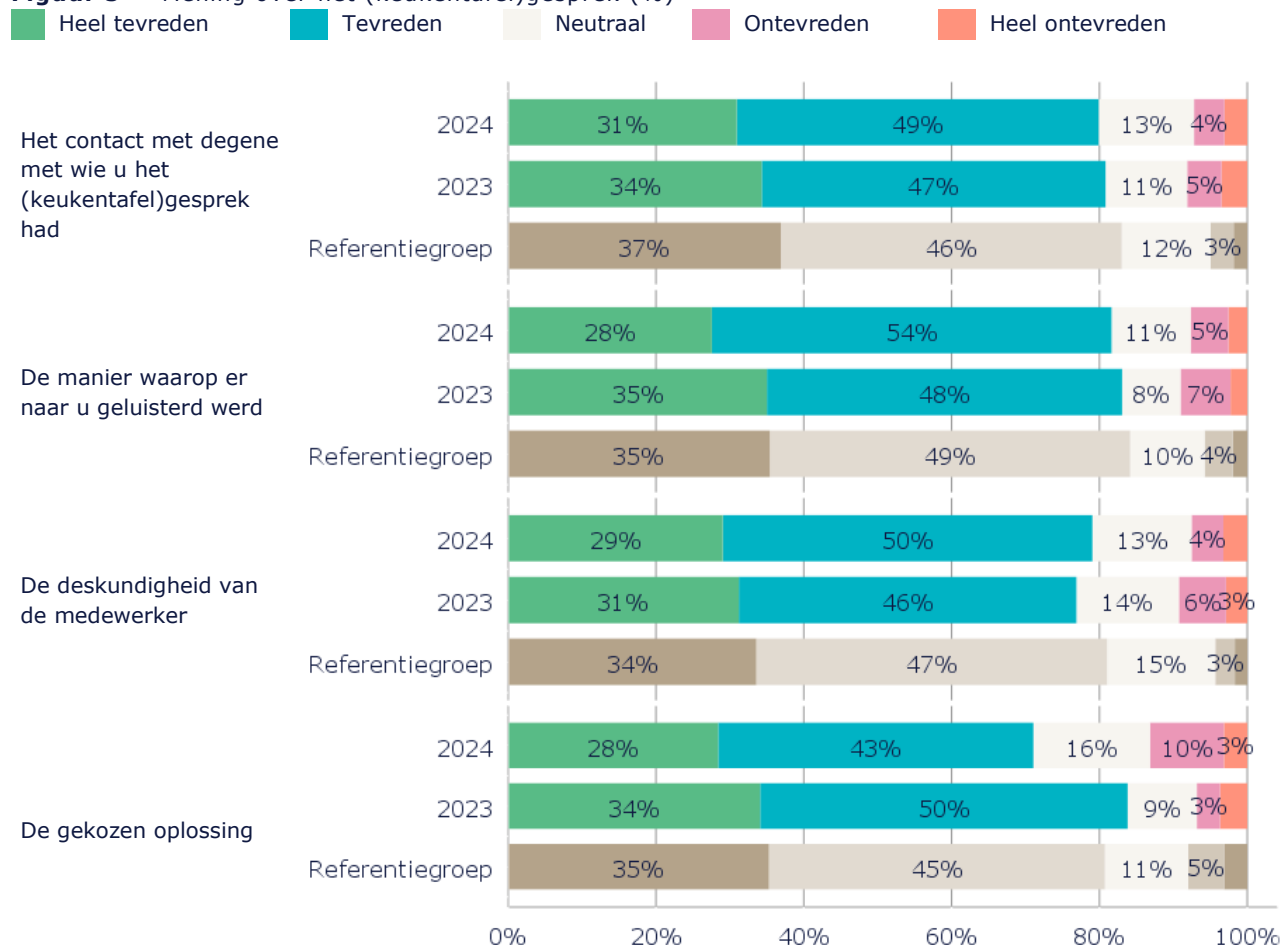
Het kan voor de cliënt belangrijk zijn dat het gesprek wordt gevoerd samen met iemand die de situatie goed kent, zoals een goede kennis, familielid of mantelzorger. Dit kan ook een onafhankelijke cliëntondersteuner zijn.

Figuur 4 Was er nog iemand anders aanwezig bij het (keukentafel)gesprek? (%)



Als er naar de aanwezigheid van anderen bij het (keukentafel)gesprek wordt gevraagd, blijkt dat er kleine verschuivingen in de verdeling ten opzichte van vorig jaar hebben plaatsgevonden. De grootste groep (43%) voerde het gesprek zelfstandig. Het aandeel respondenten dat tijdens het gesprek werd bijgestaan door een naaste is gelijk gebleven met 39%. De onafhankelijke cliëntondersteuner was in 10% van de gevallen aanwezig bij het gesprek (in 2023 12%). In 12% van de gevallen was iemand anders aanwezig dan de genoemde opties.

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 5 Mening over het (keukentafel)gesprek (%)

De meerderheid van de respondenten is positief over het (keukentafel)gesprek. Voor elke stelling geeft driekwart of meer van de respondenten aan (heel) tevreden te zijn. De tevredenheid is echter op verschillende punten wel wat gedaald ten opzichte van vorig jaar. De respondenten zijn het meest tevreden over de manier waarop er naar hen geluisterd werd (82%), deze score is redelijk stabiel. Een grote meerderheid van de respondenten is ook tevreden over het contact met de medewerker vanuit de gemeente (80%) en de deskundigheid van de medewerker (79%). Voor de laatste stelling geldt dat de tevredenheid iets is toegenomen ten opzichte van voorgaande meting (77%). Hierdoor is het resultaat vergelijkbaar met de referentiegroep.

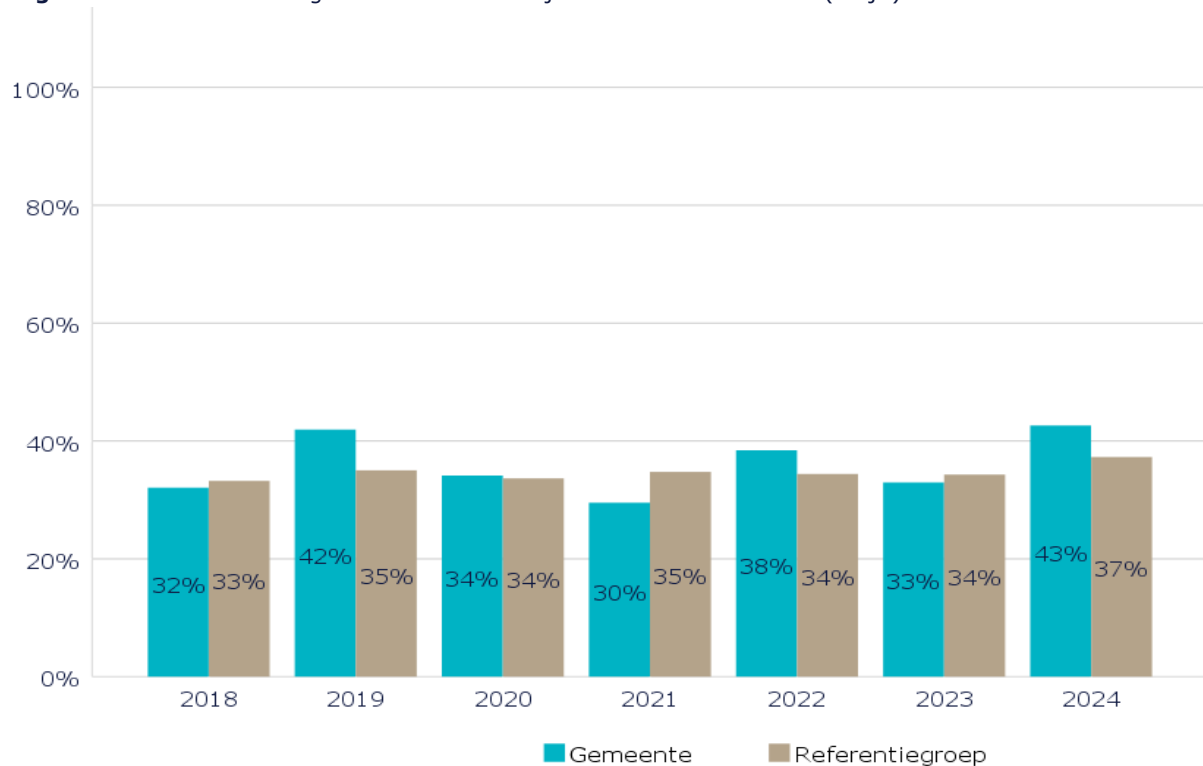
Een opvallende daling is te zien bij de stelling over de tevredenheid met de gekozen oplossing. Waar in 2023 84% aangaf het hier (helemaal) mee eens te zijn, is dat dit jaar 72%. Ook zien we een toenemende uitgesproken ontevredenheid bij deze stelling. In 2023 gaf 6% aan (heel) ontevreden te zijn met de gekozen oplossing en in 2024 is dit gestegen naar 13%. Het resultaat ligt onder de referentiegroep.

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 Duiven is cliëntondersteuning georganiseerd bij twee verschillende organisaties, te weten 'MEE Oost' en 'Adviespunt Zorgbelang'.

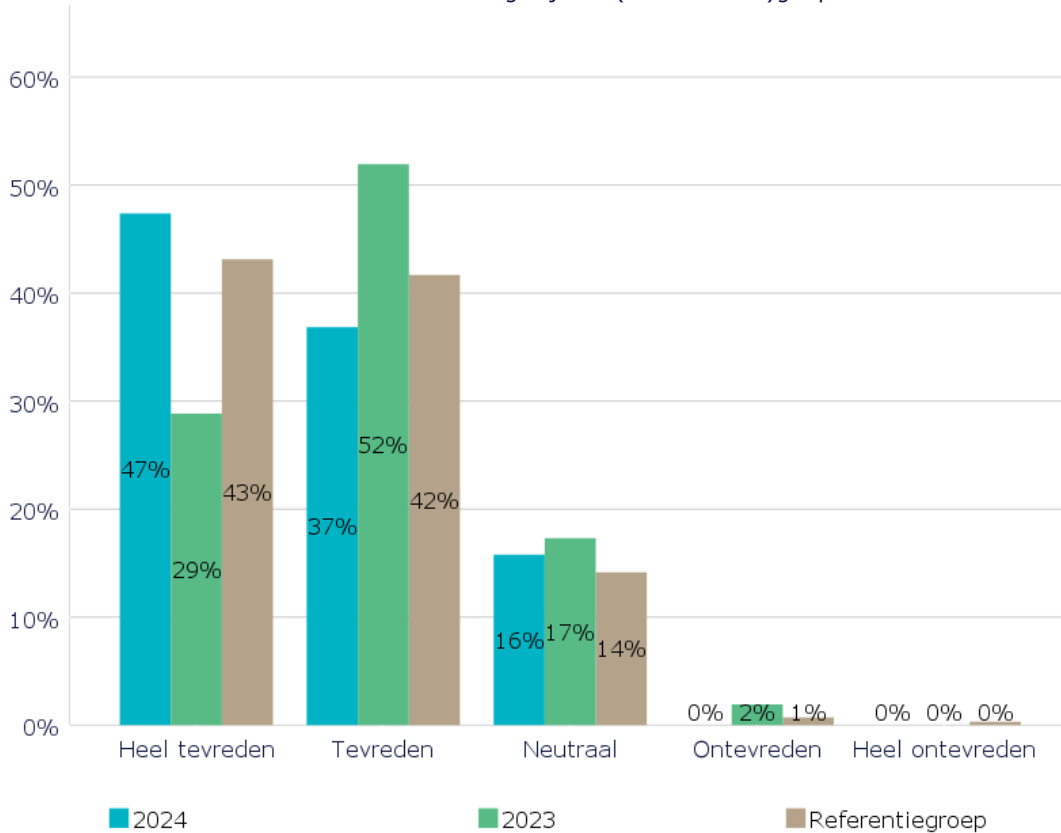
Aan de cliënten is gevraagd of zij bekend zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuner. In toenemende mate geven respondenten aan met deze ondersteuning bekend te zijn. In 2024 geeft 43% aan met deze ondersteuning bekend te zijn, waar dat in 2023 nog 33% was. Het is daarmee ook de hoogste score in de afgelopen zeven jaar. Ook ligt dit resultaat boven de score van de referentiegroep (37%).

Figuur 6 Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)



Aan de respondenten die gebruik hebben gemaakt van de onafhankelijk cliëntondersteuner is gevraagd hoe tevreden zij hierover zijn. Deze vraag is aan de 10% van de respondenten, zie figuur 4, gesteld die aangaven dat de cliëntondersteuner bij het (keukentafel)gesprek aanwezig was.

Figuur 7 Tevredenheid cliëntondersteuning bij het (keukentafel)gesprek



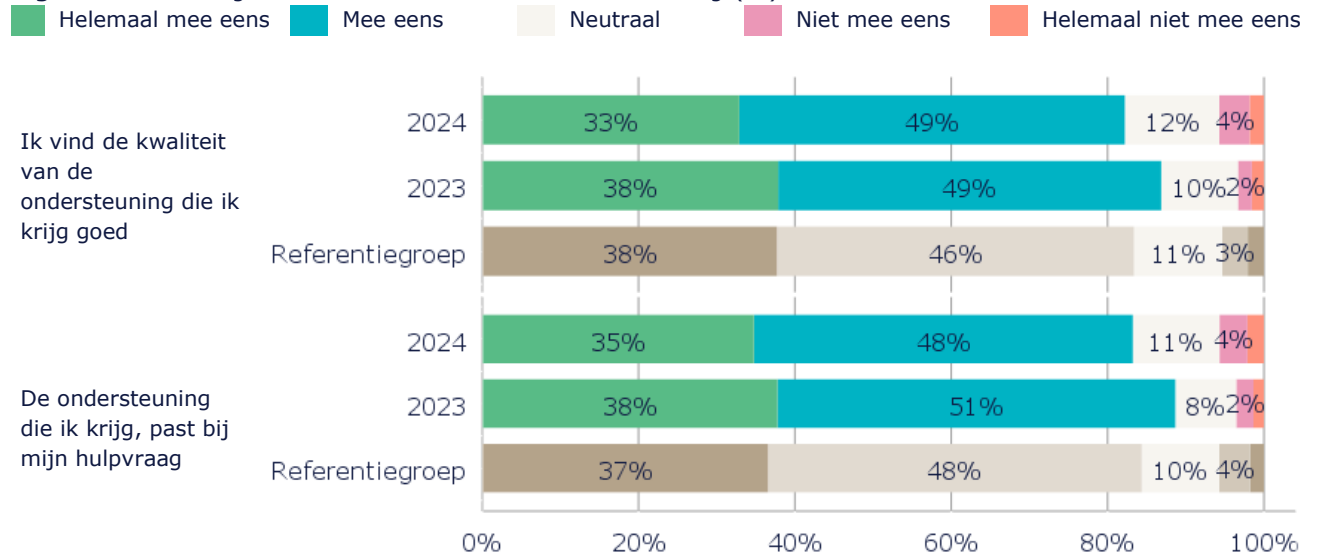
Uit figuur 7 blijkt dat 84% van deze groep respondenten (heel) tevreden is over de cliëntondersteuning, vorig jaar gaf 81% dit aan. Het aandeel respondenten dat 'heel tevreden' is, is toegenomen met 18%. Het aandeel respondenten dat 'tevreden' is, is gedaald met 15%. Geen van de respondenten is (heel) ontevreden over de 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.

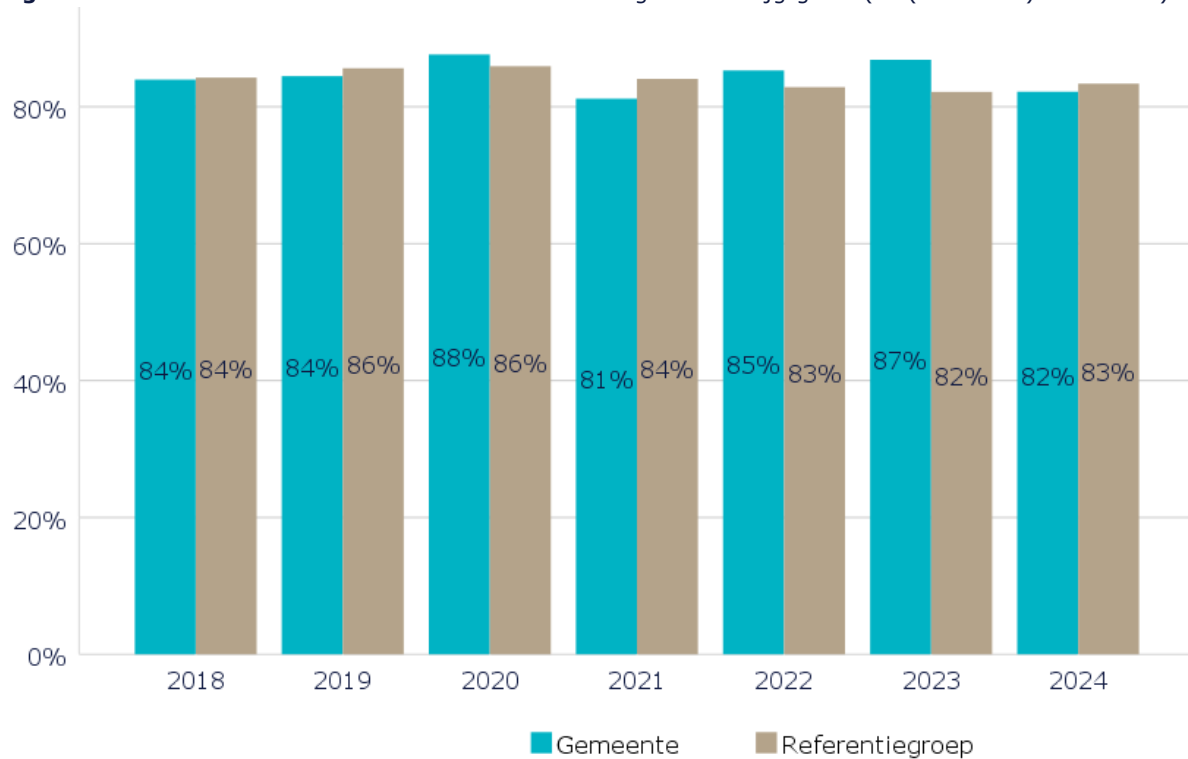
Figuur 8 Mening over de kwaliteit van de ondersteuning (%)



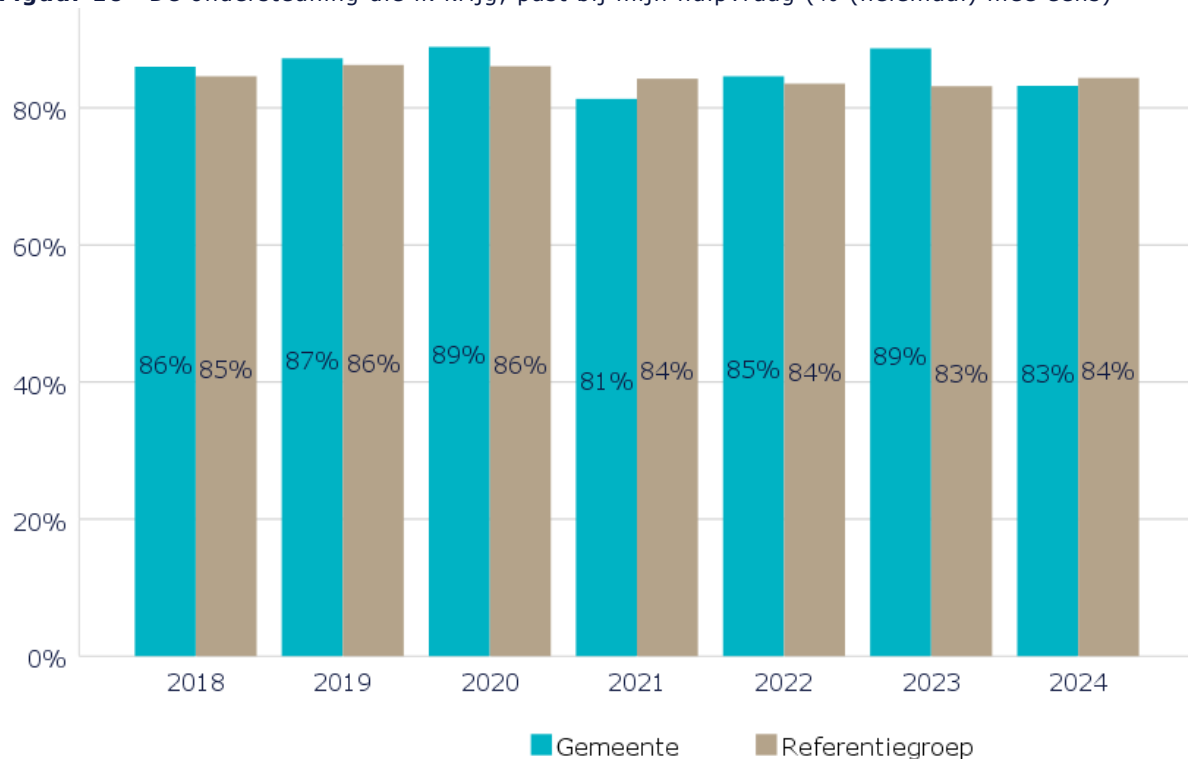
Een grote meerderheid van 82% is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning. Dit is een afname ten opzichte van de vorige meeting (87%). Een aandeel van 83% stelt dat de ondersteuning goed aansluit bij de hulpvraag. Ook dit is een lichte afname ten opzichte van 2023, toen 89% het hier (helemaal) mee eens was. De resultaten voor beide stellingen komen wel overeen met de referentiegroep.

In de figuren 9 en 10 staan de resultaten van de afgelopen jaren. Hierin valt op dat de kwaliteit en de passendheid bij de hulpvraag dit jaar beide relatief wat lager beoordeeld worden in vergelijking met de afgelopen jaren, maar desondanks wel overeenkomen met de referentiegroep.

Figuur 9 Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (% (helemaal) mee eens)



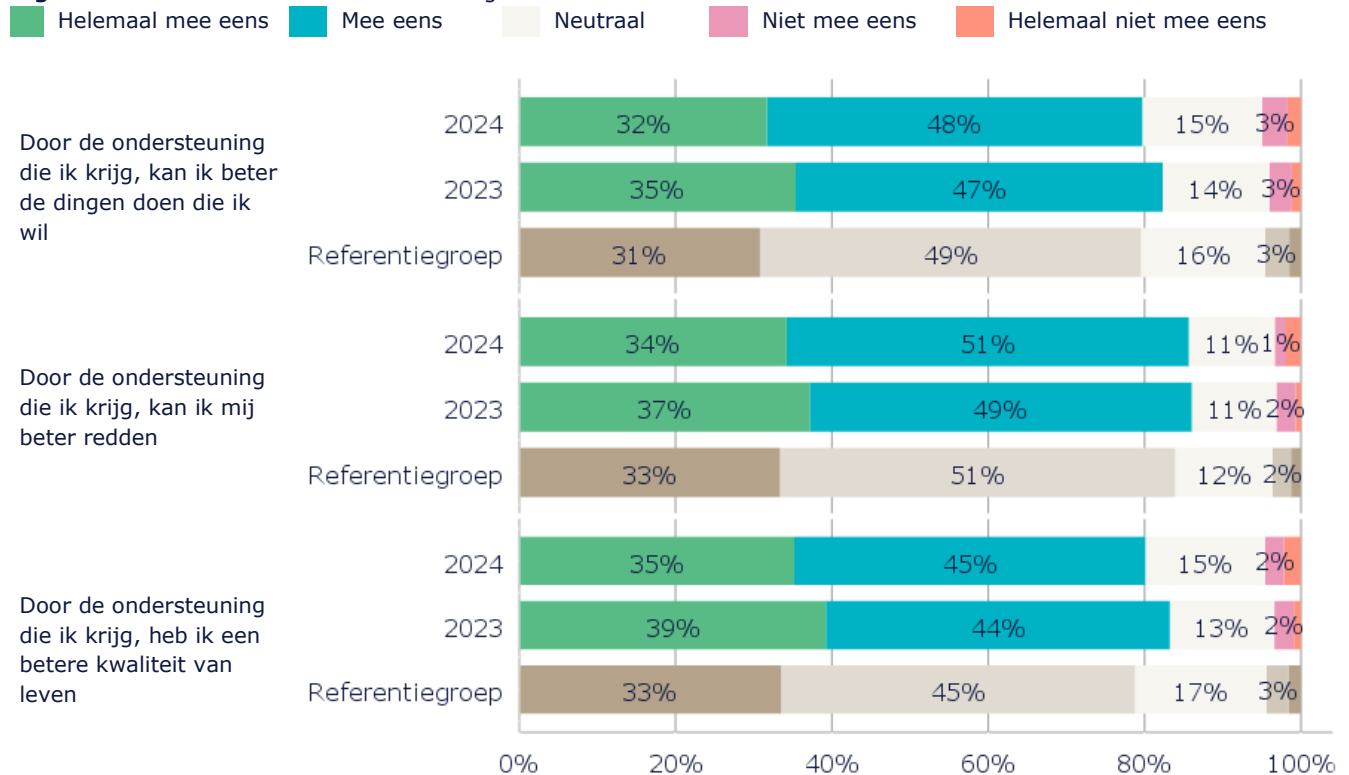
Figuur 10 De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag (% (helemaal) mee eens)



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.

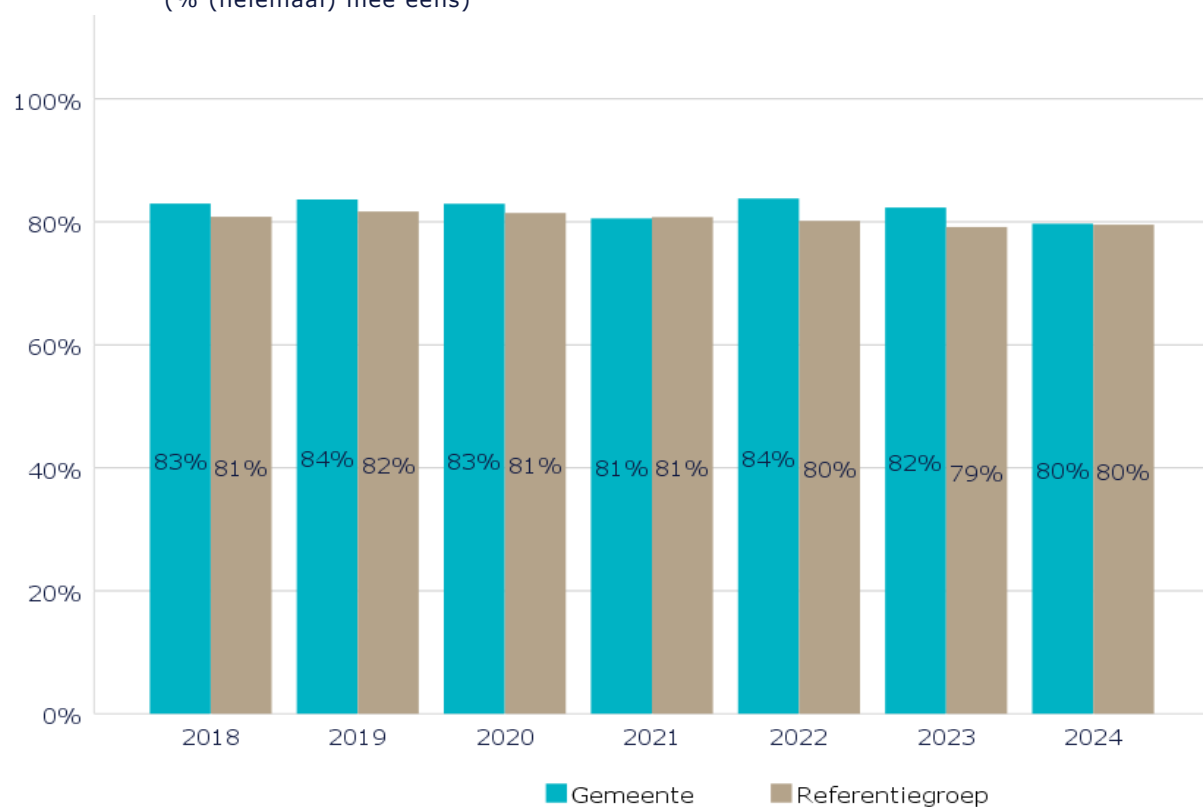
Figuur 11 Effect van de ondersteuning



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, 85% stelt zich door de ondersteuning beter te kunnen redden en 80% heeft een betere kwaliteit van leven als gevolg van de ondersteuning. De resultaten zijn redelijk stabiel, met maximale (afnemende) verschuivingen van 3%. Uw gemeente scoort iets beter dan de referentiegroep.

De resultaten op deze stellingen volgen grotendeels het patroon van de afgelopen jaren. Het effect op de stelling 'door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil' wordt dit jaar door relatief weinig respondenten ervaren, dit is de laagste score sinds 2018 (figuur 12). Maar het blijft desondanks een hoge score.

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



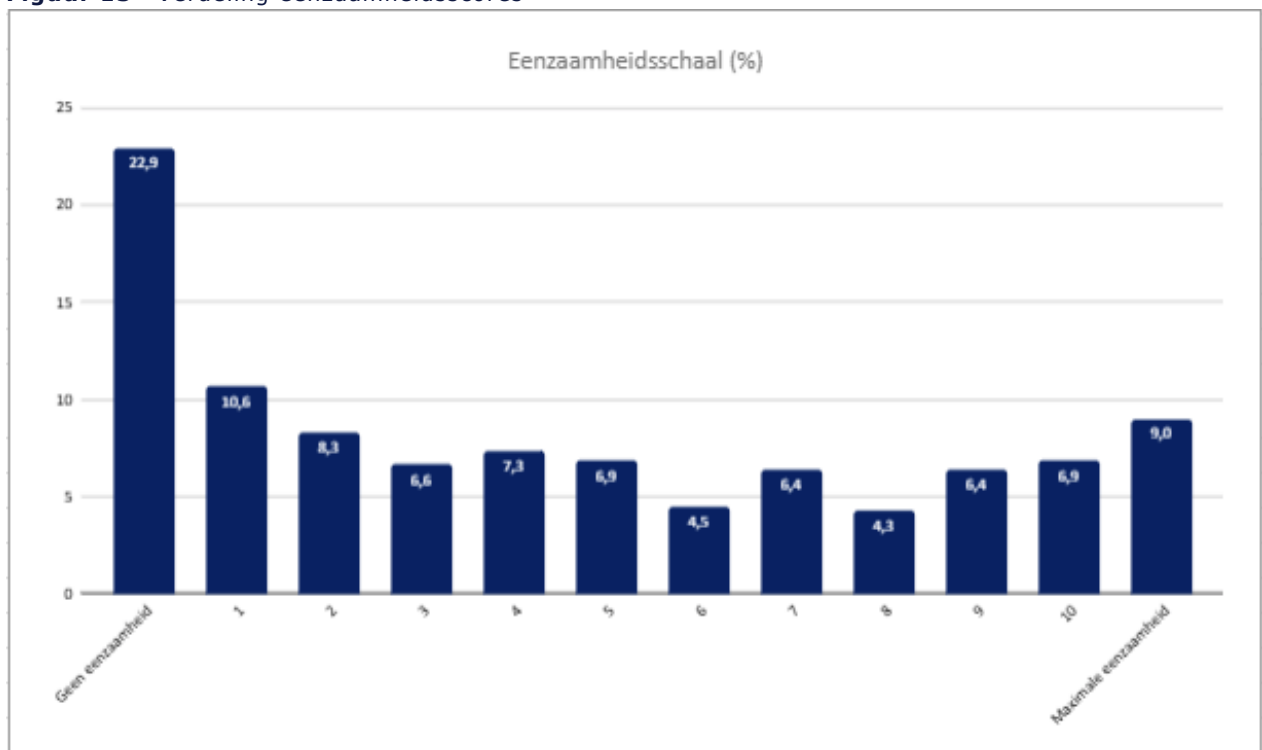
H4 | Sociale contacten

De gemeente Duiven 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. We zien dat het grootste gedeelte van de respondenten (41,8%) niet eenzaam is. Iets meer dan een derde van de respondenten is matig eenzaam (35,9%). 13,2% ervaart ernstige eenzaamheid en 9% 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	22,9%
1	10,6%
2	8,3%
3	6,6%
4	7,3%
5	6,9%
6	4,5%
7	6,4%
8	4,3%
9	6,4%
10	6,9%
Maximale eenzaamheid	9,0%

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 20). 89 respondenten hebben aangegeven hulp te willen ontvangen. Het grootste aandeel (22%) geeft aan hulp te willen ontvangen bij het hebben van mensen op wie ze terug kunnen vallen. Daarnaast geeft 17% aan hulp te willen bij het hebben van een goede vriend of vriendin, het hebben van mensen op wie ze volledig kunnen vertrouwen en het hebben van iemand waarbij ze met dagelijkse problemen terecht kunnen. De andere antwoorden zijn vrij gelijk verdeeld, variërend van 2% tot 8%.

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

	Gemeente 2024
<i>Bij welk van deze uitspraken zou u hulp willen ontvangen?</i>	
Het hebben van iemand waarbij ik met mijn dagelijkse problemen terecht kan	12%
Het hebben van een goede vriend of vriendin	17%
Het voelen van de leegte om mij heen	6%
Het hebben van mensen op wie ik kan terugvallen	22%
Het hebben van gezelligheid om mij heen	8%
Het hebben van een grotere kring van kennissen	4%
Het hebben van mensen op wie ik volledig kan vertrouwen	13%
Het hebben van mensen met wie ik me nauw verbonden voel	2%
Het hebben van mensen om mij heen	4%
Het in de steek gelaten voelen	2%
Het hebben van vrienden waarbij ik altijd terecht kan	8%
(N)	89

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)	81%	85%	83%	77%	82%	79%	81%	80%
(N)	317	333	363	253	315	290	291	8.190
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)mee eens)	85%	88%	86%	83%	88%	88%	86%	89%
(N)	300	338	355	258	314	300	287	8.785
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)mee eens)	80%	79%	77%	75%	78%	84%	81%	83%
(N)	286	319	335	242	293	280	270	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	41% (b)	32%	41%	42%
Nee	57% (b)	63%	55%	52%
Weet ik niet	2% (a)	4%	4%	5%
(N)	446	471	446	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)	39%	39%	53%	42%
Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (%aangekruist)	10%	12%	13%	9%
Ja, iemand anders (%aangekruist)	12%	16%	15%	13%
Nee (%aangekruist)	43%	42%	30%	42%
(N)	207	178	179	823

	Gemeente 2024	Gemeente 2023	Gemeente 2022	Referentie- groep 2024
Tevredenheid over cliëntondersteuner				
De cliëntondersteuning (%(heel)tevreden)	84%	81%	84%	85%
(N)	19	52	58	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)	80%	81%	86%	83%
(N)	194	172	176	2.797
De manier waarop er naar u geluisterd werd (%(heel)tevreden)	82%	83%	88%	84%
(N)	196	177	176	2.813
De deskundigheid van de medewerker (%(heel)tevreden)	79%	77%	81%	81%
(N)	186	173	173	2.758
De gekozen oplossing (%(heel)tevreden)	71% (a,b)	84%	85%	81%
(N)	190	352	364	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)me eens)	82%	87%	85%	81%	88%	84%	84%	83%
(N)	438	449	442	340	388	354	324	9.333
De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)me eens)	83% (b)	89%	85%	81%	89%	87%	86%	84%
(N)	423	450	435	337	387	352	321	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)me eens)	80%	82%	84%	81%	83%	84%	83%	80%
(N)	404	424	389	324	375	342	311	8.872
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)me eens)	86%	86%	88%	88%	88%	89%	86%	84%
(N)	418	444	422	332	389	347	311	8.871
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)me eens)	80%	83%	82%	80%	84%	82%	81%	79%
(N)	412	441	409	329	382	347	311	8.973

BLOK 4: Sociale contacten

	Gemeente 2024
<i>Er is altijd wel iemand in mijn omgeving bij wie ik met mijn dagelijkse problemen terecht kan</i>	
Ja!	27%
Ja	34%
Min of meer	25%
Nee	12%
Nee!	2%
N	451

	Gemeente 2024
<i>Ik mis een echt goede vriend of vriendin</i>	
Ja!	7%
Ja	9%
Min of meer	21%
Nee	51%
Nee!	12%
N	443

	Gemeente 2024
<i>Ik ervaar een leegte om me heen</i>	
Ja!	4%
Ja	10%
Min of meer	24%
Nee	49%
Nee!	12%
N	445

	Gemeente 2024
<i>Er zijn genoeg mensen op wie ik in geval van narigheid kan terugvallen</i>	
Ja!	22%
Ja	35%
Min of meer	29%
Nee	12%
Nee!	2%
N	442

	Gemeente 2024
<i>Ik mis gezelligheid om me heen</i>	
Ja!	8%
Ja	10%
Min of meer	24%
Nee	49%
Nee!	10%
N	439

	Gemeente 2024
<i>Ik vind mijn kring van kennissen te beperkt</i>	
Ja!	6%
Ja	13%
Min of meer	26%
Nee	44%
Nee!	11%
N	433

	Gemeente 2024
<i>Ik heb veel mensen op wie ik volledig kan vertrouwen</i>	
Ja!	17%
Ja	31%
Min of meer	31%
Nee	18%
Nee!	3%
N	439

	Gemeente 2024
<i>Er zijn voldoende mensen met wie ik me nauw verbonden voel</i>	
Ja!	18%
Ja	39%
Min of meer	27%
Nee	12%
Nee!	3%
N	439

	Gemeente 2025
<i>Er zijn voldoende mensen om mij heen</i>	
Ja!	6%
Ja	9%
Min of meer	23%
Nee	51%
Nee!	10%
N	433

	Gemeente 2025
<i>Ik voel mij in de steek gelaten</i>	
Ja!	4%
Ja	5%
Min of meer	16%
Nee	62%
Nee!	13%
N	437

	Gemeente 2025
<i>Ik mis vrienden waarbij ik altijd terecht kan</i>	
Ja!	17%
Ja	38%
Min of meer	31%
Nee	11%
Nee!	3%
N	445

	Gemeente 2024
<i>Bij welk van deze uitspraken zou u hulp willen ontvangen?</i>	
Het hebben van iemand waarbij ik met mijn dagelijkse problemen terecht kan	12%
Het hebben van een goede vriend of vriendin	17%
Het voelen van de leegte om mij heen	6%
Het hebben van mensen op wie ik kan terugvallen	22%
Het hebben van gezelligheid om mij heen	8%
Het hebben van een grotere kring van kennissen	4%
Het hebben van mensen op wie ik volledig kan vertrouwen	13%
Het hebben van mensen met wie ik me nauw verbonden voel	2%
Het hebben van mensen om mij heen	4%
Het in de steek gelaten voelen	2%
Het hebben van vrienden waarbij ik altijd terecht kan	8%
(N)	89

	Bij welk van deze uitspraken zou u hulp willen ontvangen?										
	Het hebben van iemand waarbij ik met mijn dagelijkse problemen terecht kan	Het hebben 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 terecht kan
Geen eenzaamheid	0%	20%	20%	20%	20%	0%	20%	0%	0%	0%	0%
1	0%	50%	25%	0%	25%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
2	0%	17%	0%	17%	33%	17%	0%	0%	0%	0%	17%
3	50%	0%	0%	0%	0%	0%	25%	0%	0%	25%	0%
4	30%	0%	0%	30%	0%	10%	20%	0%	10%	0%	0%
5	20%	20%	0%	20%	0%	20%	20%	0%	0%	0%	0%
6	0%	20%	0%	40%	0%	0%	20%	0%	20%	0%	0%
7	0%	36%	9%	0%	9%	0%	27%	0%	0%	0%	18%
8	33%	0%	17%	17%	0%	0%	17%	0%	17%	0%	0%
9	13%	25%	0%	25%	0%	0%	0%	25%	0%	0%	13%
10	0%	25%	0%	75%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Maximale eenzaamheid	0%	11%	11%	33%	11%	0%	11%	0%	0%	11%	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	:	PO048639-2713

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