

De toegang doorlopen

Een narratief onderzoek rondom de toegang
tot ondersteuning voor volwassenen
in Arnhem via de wijkteams

Maarten Kwakernaak, Marije Voorwinden, Jochum Deuten

Eindrapportage - december 2025

Inhoudsopgave

Samenvatting in klare taal	3	4.5	<i>Tweede wijkcoach</i>	22
1 Inleiding	4	4.6	<i>Monitoring</i>	23
2 Over het onderzoek.....	6	4.7	<i>Positie wijkteam</i>	24
2.1 <i>Hoe?.....</i>	6	5 Rol van de sociale basis	26	
2.2 <i>Waar?.....</i>	7	5.1 <i>Persoonlijke sociale basis.....</i>	26	
2.3 <i>Wie?</i>	9	5.2 <i>Gemeenschappelijke sociale basis</i>	27	
3 Bekend en vindbaar	11	5.3 <i>Institutionele sociale basis</i>	28	
3.1 <i>Zichtbaarheid, bekendheid en vindbaarheid van de</i>		6 Effecten op dagelijks leven/meedoen	30	
<i>wijkteams.....</i>	11	6.1 <i>Effecten wijkteam.....</i>	30	
3.2 <i>Contact met de gemeente</i>	14	6.2 <i>Effecten ingezette hulpverlening.....</i>	32	
4 Rol van het wijkteam.....	15	7 Conclusies en aandachtspunten	35	
4.1 <i>Bereikbaarheid.....</i>	15	8 Onderzoeksmethode	39	
4.2 <i>Begrepen voelen</i>	17			
4.3 <i>Vertaling vraag-aanbod</i>	18			
4.4 <i>Relatie inwoner-wijkcoach</i>	19			

Samenvatting in klare taal

Soms help je hulp nodig in het leven. Je bent ziek. Je hebt schulden. Of je bent eenzaam. In Arnhem zijn er wijkcoaches om je te helpen. Zij zoeken samen met je naar oplossingen. Dat noemen ze 'de toegang'. De gemeente wil graag weten of dat goed gaat. Daarom zijn wij met twintig mensen gaan praten. Zij vertelden ons over hoe zij geholpen worden. En wat er beter kan in die 'toegang'. Dat vertellen we hier in het kort, in klare taal.

Het wijkteam vinden

De meeste mensen kennen de wijkteams niet. Maar als je ze nodig hebt, dan vind je ze toch. Bijvoorbeeld via internet. Of via iemand die je al kent, zoals een hulpverlener. Of via de gemeente. Als je nieuw bent in Nederland, is het moeilijker om het wijkteam te vinden.

In gesprek met de wijkcoach

Wijkcoaches zijn goed bereikbaar. Dat vinden mensen belangrijk. Je kunt dan makkelijk je vraag stellen. De wijkcoaches komen meestal bij mensen thuis op bezoek. Dat is wel spannend. Maar het is ook fijn, want je hoeft de deur niet uit. En de wijkcoach ziet meteen hoe het thuis gaat.

De wijkcoach leren kennen

Wijkcoaches luisteren goed naar mensen. Ze nemen ook de tijd. Ze zijn vaak heel aardig en open. En ze kunnen je meestal snel helpen. Maar als je toch liever een andere wijkcoach wilt, kan dat niet zomaar.

Goede hulp inzetten

Mensen krijgen vaak goede hulp van de wijkcoach. Ze doen hun best om hulp te vinden die bij je past. Maar als je een heel moeilijke vraag hebt, duurt het soms wat langer.

Contact houden

De wijkcoach is er voor korte tijd. Ze helpen je, tot je verder kan. Daarna houden ze wel contact met je. Sommige mensen vinden dat genoeg. Anderen zouden liever vaker contact hebben. Vooral als je het moeilijk vindt om hulp te vragen.

Hulp van de buurt

Soms heb je zorg nodig. Maar vaak is een fijn gesprek ook genoeg. Bijvoorbeeld in een clubje, met mensen net als jij. Daar helpen de wijkteams ook bij. Maar er is heel veel in Arnhem. En de wijkteams weten niet alles te vinden.



1 Inleiding

Het vroegtijdig en effectief beantwoorden van hulpvragen valt of staat met de toegang tot hulp. Toegang is enerzijds een beleidsterm die de route omschrijft van hulpvraag naar passende ondersteuning. Maar toegang is vooral ook een ervaring van inwoners. Wanneer inwoners geen drempels ervaren in het stellen van hun hulpvraag en passende ondersteuning snel ingezet wordt, kan verergering van problemen voorkomen worden. Deze ondersteuning kan uit de omgeving (sociale basis) komen, uit algemene, collectieve voorzieningen of – waar nodig – met individuele hulp of zorg. Wanneer iemand ervaart dat er drempels zijn in de toegang, zal de inwoner terughoudend zijn in het stellen van de vraag. Wanneer de toegang niet voor alle (groepen) mensen even toegankelijk ervaren wordt, kan niet iedereen op een gelijkwaardige manier gebruikmaken van ondersteuning. Dit kan weer leiden tot ongelijke kansen op gebied van maatschappelijke participatie en zelfredzaamheid; de centrale thema's in de Wmo.

Via het 'inwonerservaringsonderzoek' (IEO) krijgt de gemeente Arnhem middels online vragenlijsten **overzicht** van hoe inwoners de toegang in grote lijnen beoordelen. Maar **inzicht** in de ervaringen en mogelijke verbeterpunten zitten verscholen in

de rijke verhalen van inwoners die de toegang zelf doorlopen hebben. Juist daarom zien wij **verhalen van inwoners** als waardevolle bron van informatie.

Om inzicht te krijgen in deze ervaringen en in aandachtspunten heeft de gemeente Arnhem aan Bureau Onderzoek gevraagd een **narratief onderzoek** uit te voeren: een onderzoek waarin verhalen van inwoners centraal staan, in het bijzonder de verhalen van meer kwetsbare inwoners, wiens stem niet snel doorklinkt in regulier onderzoek met vragenlijsten.

Doelstelling

Met dit onderzoek wil de gemeente Arnhem inzichten verkrijgen in hoe inwoners de toegang ervaren en de rol die de wijkteams hierin hebben. Hiermee willen zij beleid en uitvoering verbeteren rondom de ondersteuning van inwoners. Dit moet er uiteindelijk aan bijdragen dat meer inwoners volwaardig meedoen in de Arnhemse samenleving.



Centrale vraag

“Hoe ervaren kwetsbare inwoners van Arnhem (18-70 jaar), die in beeld zijn bij de wijkteams, de toegang tot de collectieve en individuele voorzieningen in Arnhem?”

Deelvragen

- Hoe bekend en bereikbaar zijn de voorzieningen voor deze inwoners?
- Hoe ervaren zij de rol die het wijkteam heeft in het proces?
- Hoe ervaren zij de rol van vrienden, familie en andere bekenden in het proces?
- Hoe ondersteunen de voorzieningen hen concreet in hun dagelijks leven en het meedoen in de maatschappij?
- Welke kansen en belemmeringen zien zij om de beweging richting de sociale basis te maken?
- Welke aandachtspunten of verbeterpunten kunnen hieruit worden gedestilleerd voor de gemeente Arnhem en de wijkteams?

Centrale begrippen in dit onderzoek

In de onderzoeksvragen staan een aantal begrippen genoemd. Deze begrippen kunnen heel verschillend geïnterpreteerd worden. Daarom hebben wij deze in de beginfase van het onderzoek afgebakend, samen met de begeleidingsgroep van het onderzoek.

Centrale begrippen

Kwetsbare inwoners: mensen die zich beperkt voelen in hun deelname aan de samenleving en/of beperkt worden in hun zelfredzaamheid in het dagelijks leven. Kwetsbaarheid kan diverse oorzaken hebben: mentale of fysieke gezondheid, een (lichte) verstandelijke beperking, taalvaardigheid, financiële problemen, et cetera. Van deze groep weten we dat hun stem niet altijd makkelijk te horen is. We richten ons in dit onderzoek op mensen met hulpvragen op meer dan één levensdomein.

'In beeld zijn' bij de wijkteams: mensen die in gesprek zijn geweest met het wijkteam over een hulpvraag in de periode januari 2023 - juni 2024, waarbij het proces van toegang is afgesloten.

De toegang: het deel van de dienstverlening van de wijkteams in Arnhem dat zich richt op het gezamenlijk vinden van oplossingen voor een probleem/vraag van de inwoner. De oplossing kan maatwerk zijn (individuele voorzieningen), maar kan ook gevonden worden in collectieve voorzieningen of de sociale basis.

Collectieve ondersteuning: professionele ondersteuning waar géén individuele indicatie/beschikking aan gekoppeld is. **Individuele ondersteuning** is juist wel gekoppeld aan een indicatie/beschikking.

Sociale basis: het geheel van informele verbanden en ondersteunende diensten in de buurt, waaronder het persoonlijke sociale netwerk (**persoonlijke** sociale basis), informele initiatieven in de buurt (**gemeenschappelijke** sociale basis) en professionele organisaties zoals welzijnsorganisaties (**institutionele** sociale basis).

2 Over het onderzoek

In dit hoofdstuk lichten we toe hoe wij het onderzoek hebben uitgevoerd.

- **Hoe:** welke methode hebben we toegepast? (2.1)
- **Waar:** In welke wijken deden we onderzoek? (2.2)
- **Wie:** welke inwoners spraken we? (2.3)

2.1 Hoe?

Narratief onderzoek is letterlijk **onderzoek naar verhalen**. Dit betekent dat wij als onderzoekers geen vragenlijsten versturen of vraag-antwoord-gesprekken voeren, maar mensen uitnodigen om hun verhaal te vertellen. Dit maakt narratief onderzoek een zeer kwalitatieve vorm van onderzoek. Waar met kwantitatief (cijfermatig) onderzoek een kleine hoeveelheid informatie van heel veel inwoners wordt opgehaald, halen we met narratief onderzoek een grote hoeveelheid informatie op van een kleine groep mensen. Bovendien bieden we maximale ruimte aan inwoners om de informatie op hun eigen manier en in hun eigen omgeving in te brengen.

In dit onderzoek gingen wij op zoek naar verhalen over de toegang tot ondersteuning, door volwassen inwoners in Arnhem tot 70 jaar. Tijdens de interviews lieten we ons leiden door het verhaal van de inwoner. De interviews kennen grofweg drie onderdelen:

- **Aanleiding:** hoe kwam het dat iemand hulp ging zoeken? Wat was er aan de hand?
- **Proces toegang:** hoe kwam de inwoner in aanraking met het wijkteam en hoe verliep het contact en het zoeken naar oplossingen?
- **Ontwikkeling/effect:** hoe ervaren inwoners de geboden ondersteuning? (individueel, collectief, formeel en/of informeel) En wat heeft dit bijgedragen aan het dagelijks bestaan en participatie van de inwoner?

Voor een uitgebreide toelichting op de onderzoeksmethode, zie hoofdstuk 8.

2.2 Waar?

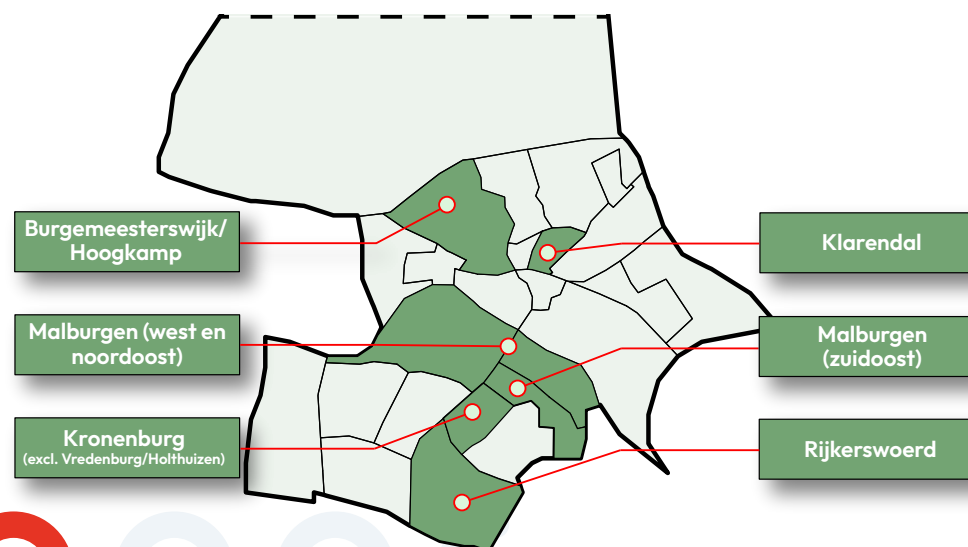
Arnhem kent volgens de gemeentelijke indeling 24 wijken. Deze wijken kennen een grote variatie en diversiteit. Voor dit onderzoek hebben wij ervoor gekozen om zes gebieden te selecteren met heel verschillende kenmerken. Zo krijgen we een gevarieerd beeld en vergroten we de kans om een diverse groep inwoners te spreken. We hebben nadrukkelijk niet gekozen voor alleen de meest 'kwetsbare wijken', waar inwoners bijvoorbeeld gemiddeld minder gezond zijn en vaker schulden hebben. Ook hebben wij 'weerbare wijken' geselecteerd, daar wonen immers óók inwoners met hulpvragen. In de selectie van gebieden hebben wij gelet op variatie op de volgende kenmerken:

- **Locatie:** zowel noordelijk als zuidelijk van de Rijn.
- **Wijkteam:** wijken van drie verschillende wijkteams.
- **Leeftijdsopbouw:** wijken met diverse leeftijdsopbouw, bijvoorbeeld meer en minder vergrijsde wijken.
- **Gezondheid:** wijken met hogere en lagere gemiddelde ervaren gezondheid.
- **Inkomen/schulden:** wijken waar inwoners vaak lage inkomens en vaker schulden hebben, maar ook meer welgestelde wijken.
- **Herkomst:** wijken met hoger aandeel inwoners met niet-Nederlandse achtergrond, maar ook wijken waar relatief veel mensen wonen met Nederlandse achtergrond.

Uiteindelijk zijn de volgende gebieden geselecteerd:

- Burgemeesterswijk/Hoogkamp
- Klarendal
- Malburgen West en Noordoost
- Malburgen-Zuidoost
- Rijkerswoerd
- Kronenburg (excl. Vredenburg/Holthuizen)

De wijken Malburgen-West en Noordoost beschouwen we in dit onderzoek als één gebied, door de vergelijkbare kenmerken. Van Kronenburg/Vredenburg onderzoeken we alleen de buurt Kronenburg, door het afwijkende karakter van deze buurt, zoals het feit dat er een grote herstructurering plaatsvindt. In tabel 1 zijn de gebieden in kaart gebracht. Op de volgende pagina laten we de verschillen in kenmerken tussen de gebieden schematisch zien.



Tabel 1: kenmerken van de gebieden in het onderzoek	Burgemeesters-wijk/Hoogkamp	Klarendal	Malburgen-West (-Noordoost)	Malburgen-Zuidoost	Rijkerswoerd	Kronenburg (excl. Vredenburg)
Wijkteam	Noordwest	Noordwest	Malburgen	Malburgen	RKV	RKV
Typering	Welgestelde, draagkrachtige wijk	Gentrificerende volkswijk	Diverse buurt met gemiddeld welzijn	Wijk met relatief veel zorg(en)	Vergrijzende en ontgroenende gezinswijk	Snel vergrijzende wijk, waar aandacht voor nodig is
Gemiddelde WOZ-waarde (2024)*	€ 603.000	€ 283.000	€ 292.000 (€ 287.000)	€ 246.000	€ 338.000	€ 198.000
Percentage huishoudens inkomen tot 120% sociaal minimum (2024)*	6,9%	26,8%	21,9% (19,6%)	35,5%	11,9%	32,6%
Percentage problematische schulden (2024)**	5,8%	14,6%	17,8% (16,8%)	19,8%	11,1%	13,7% (incl.Vredenburg)
Goed ervaren gezondheid (2022)***	77,5%	61,9%	63,3% (64,4%)	53,8	67,7	62,3% (incl.Vredenburg)
% inwoners met Wmo-voorz. (2023)*	3,8%	9,9%	7,9% (7,3%)	12,4%	6,1%	16,7%
Percentage leeftijd 65+ (2024)*	20,0%	11,8%	11,7% (12,7%)	17,8%	16,1%	18,7%
Percentage Nederlandse herkomst (2024)*	79,3%	64,3%	52,3% (54,3%)	41,9%	64,8%	48,0%

*Bron: CBS Kerncijfers Wijken en Buurten (2024)

**Bron: CBS Cijfers Problematische Schulden (2024)

***Bron: RIVM Buurtatlas: gezondheid per buurt, wijk, gem. (2023)

2.3 Wie?

In dit onderzoek spraken wij twintig inwoners van Arnhem, uit de hiervoor genoemde gebieden. Dit onderzoek richt zich zoals benoemd op inwoners die contact hadden met de wijkcoaches voor volwassenen. In deze gebieden zijn verschillende teams actief, vanuit de wijkteam-organisatie:

- **Stadsteams**, waarbinnen stadscoaches actief zijn gericht op veiligheid en beschermd wonen, onderwijs en vragen rond wonen, vervoer en huishoudelijke hulp.
- **Wijkteams**, waarbinnen wijkcoaches actief zijn gericht op:
 - vraagstukken rond jeugd en gezin (jeugdcoaches)
 - vraagstukken bij volwassenen (dit onderzoek)

De inwoners zijn geselecteerd op basis van een aantal criteria. Wijkcoaches leverden zelf casussen aan voor het onderzoek, op een anoniem format. Alle inwoners voldoen aan de volgende criteria:

- woont in één van de geselecteerde wijken
- wijkteam was betrokken
- laatste aanmelding bij het wijkteam tussen juni 2023 en september 2024, de intake is afgesloten
- leeftijd bij start onderzoek is 18-70 jaar
- inwoner had een meervoudige hulpvraag (problematiek op meer dan één levensdomein)

Vervolgens zijn inwoners door de onderzoekers, in samenwerking met de begeleidingsgroep van dit onderzoek (zie ook hoofdstuk 7), geselecteerd op basis van een aantal spreidingscriteria, waarbij we hebben gestreefd naar een zo divers mogelijke groep inwoners. We hebben daarbij gelet op:

- betrokken wijkteamprofessional
- leeftijdscategorie
- culturele achtergrond
- gezinssamenstelling
- aard van de hulpvraag (problematiek)
- ingezette ondersteuning
- inschatting effectiviteit toegang (inschatting door wijkteamprofessional)
- en tot slot was bereidheid tot deelname uiteraard een selectie criterium.

In tabel 2 is het aantal interviews per gebied weergegeven.

Tabel 2: interviews	Wijk	Aantal interviews
Wijkteam Noordwest	Klarendal	5
	Burgmeesterswijk/ Hoogkamp	2
Wijkteam RKV	Rijkerswoerd	3
	Kronenburg	3
Wijkteam Malburgen	Malb. West/Noordoost	4
	Malburgen Zuidoost	3
Totaal		20



Leeswijzer resultaten

Hierna volgen de resultaten van dit onderzoek. Deze zijn geordend volgens het proces dat een inwoner doorloopt in de toegang, zoals hieronder weergegeven.



Inwoner heeft een hulpvraag



Inwoner en wijkcoach zoeken samen naar antwoorden op de hulpvraag



Inwoner en wijkcoach kijken wat mogelijk is binnen de sociale basis



Inwoner maakt stappen in het leven

Hoofdstuk 3:
Bekend en bereikbaar

Hoofdstuk 4:
Rol van het wijkteam

Hoofdstuk 5:
Rol van de sociale basis

Hoofdstuk 6:
Effecten op dagelijks leven/meedoen



Inwoner heeft
een hulpvraag

3 Bekend en vindbaar

In dit hoofdstuk gaan we in op de bekendheid en vindbaarheid van de wijkteams, vóórdat de kennismaking tussen de inwoner en de wijkcoach heeft plaatsgevonden. We geven inzicht in ervaringen met:

- Hoe zichtbaar en bekend de wijkteams zijn voor inwoners, en hoe zij worden toegeleid naar de teams. (3.1)
- Het contact dat inwoners hebben met de gemeente, in hun zoektocht naar ondersteuning bij hun hulpvraag. (3.2)

3.1 Zichtbaarheid, bekendheid en vindbaarheid van de wijkteams

De toegang tot zorg en ondersteuning begint bij de vindbaarheid van de wijkteams. Enkele inwoners die wij spraken wisten al van het bestaan van de wijkteams, via de school van hun kinderen of doordat het wijkteam al betrokken was bij een familielid. Maar de meeste inwoners die wij spraken kenden de wijkteams nog niet, voordat zij zelf een hulpvraag hadden.

Inwoners geven aan dat de wijkteams niet zichtbaar zijn voor alle inwoners. De wijkteams hebben fysieke locaties, maar deze lijken geen grote rol te hebben in de vindbaarheid: het zijn

geen laagdrempelige inloopvoorzieningen en zijn ook niet zo bedoeld of ingericht: om veilig en efficiënt te kunnen werken zijn deze kantoren niet vrij toegankelijk. In Klarendal is de locatie van de wijkteams wel goed zichtbaar en bekend, maar ook hier is de deur in principe gesloten en er is geen inloopspreekuur. In Malburgen hebben de wijkteams wel een inloopspreekuur, in een buurtvoorziening. Dit is echter teruggebracht naar één keer in de maand, omdat maar weinig inwoners gebruikmaakten van het spreekuur.

Wanneer inwoners een hulpvraag hebben, komen zij echter toch gemakkelijk bij de wijkteams terecht. De inwoners die wij spraken kwamen op heel verschillende manieren terecht bij de wijkteams, zoals via:

- andere professionals, zoals ggz-professionals, ergotherapeuten, ziekenhuis, begeleider autisme
- afdelingen gemeente:
 - W&I, schuldhulpverlening, stadscoach, juridisch loket, UWV
- vluchtelingenwerk
- een wijkteam in de vorige woonplaats
- internet, zoekmachine, AI-tool



- buurtgenoten of familieleden ('via via')
- school
- wijkcoach jeugd
- inloospreekuur Goed Geregeld

Inwoners geven aan dat de online zichtbaarheid en vindbaarheid van de wijkteams zeer goed is. Via Google of AI-tools komen de wijkteams bovenaan te staan, wanneer een inwoner zoekt op – bijvoorbeeld – 'ik heb hulp nodig in Arnhem'. Inwoners vinden de website van de wijkteams ook duidelijk en overzichtelijk. Inwoners die niet digitaal vaardig zijn, ervaren dit logischerwijs niet – maar ook zij vinden de wijkteams vrij gemakkelijk via gemeentelijke voorzieningen als Werk & Inkomen, de jeugdcoaches of schuldhulpverlening. Via Vluchtelingenwerk weten vluchtelingen de weg naar het wijkteam te vinden, wanneer zij een woning in Arnhem toegewezen krijgen en ondersteuning nodig hebben.

Uit de verhalen blijkt dat ook collega-professionals zoals psychologen, ergotherapeuten, ziekenhuizen en welzijnswerkers van Rijnstad de wijkteams ook goed weten te vinden; veel van de inwoners die wij spraken kwamen via een (zorg)professional in contact met de wijkteams.

Voorbeeld

Een inwoner geeft aan dat hij hulp nodig had en binnen enkele minuten het wijkteam gevonden had via Google. Hij kreeg toen het wijkteam direct te pakken. Maar hij kan zich goed voorstellen dat het moeilijker is, als je niet digitaal vaardig bent. (D23)

“Dat ging op zich wel makkelijk. Ja ik bedoel, ik kan wel Googlen [maar] heel veel mensen hebben moeite om dat soort dingen te zoeken.”

Overigens werken de wijkteams op moment van schrijven aan hun zichtbaarheid in de wijk, via twee wijknetwerken in Noordwest en Rijkerswoerd/Kronenburg/Vredenburg. Onderdeel van deze ontwikkeling is het opzetten van inloospreekuren in buurtvoorzieningen.

Aandachtspunten vindbaarheid

Hoewel de wijkteams dus goed vindbaar lijken voor inwoners, zijn er een aantal aandachtspunten.

Bekendheid bij nieuwkomers

Zoals benoemd weet Vluchtelingenwerk de wijkteams goed te vinden. Nieuwkomers die niet als vluchteling naar Nederland komen, weten echter niet altijd dat er hulp beschikbaar is. Bij arbeidsmigranten en inwoners uit het Caribisch deel van



Nederland heeft het soms lang geduurd voor zij beroep deden op het wijkteam. Hierdoor zijn hulpvragen die klein begonnen gegroeid, tot het moment dat er urgent hulp nodig was. Op basis van dit onderzoek kunnen wij niet vaststellen hoe omvangrijk dit probleem is bij nieuwkomers; hiervoor zou vervolgonderzoek moeten plaatsvinden.

Overigens loopt er binnen de gemeente Arnhem momenteel een project om arbeidsmigranten te ondersteunen, bijvoorbeeld wanneer zij in de problemen komen door verlies van werk en woning. Wijkcoaches geven aan dat het van belang is om ook naar werkgevers te kijken. Voor arbeidsmigranten wordt vaak huisvesting geregeld door werkgevers. Maar wanneer zij hun baan kwijtraken, raken zij ook direct hun woning kwijt.

Voorbeeld

Een jonge inwoner heeft schulden gemaakt sinds ze in Nederland is komen wonen. Ze heeft te veel toeslagen ontvangen en moet deze terugbetalen. Dit heeft veel gevolgen voor haar en haar gezin. Ze had geen idee dat er iets bestaat als een wijkteam. Ze had er graag eerder van geweten. Dat had veel problemen kunnen voorkomen. (D13)

“Ik ben hier gekomen in een nieuw land waar ik niks over wist. Niks van de duizenden regels die ze hebben en hoe het allemaal anders werkt. En dan ben je nog zo jong, dus maak je heel veel fouten, krijg je zoveel schulden, want je weet niet hoe dat allemaal werkt met toeslagen. Als ik misschien het wijkteam toen al had, had ik veel beter en sneller mijn weggetje kunnen vinden.”

Kwetsbare inwoners in weerbare wijken

In wijken waar minder problematiek leeft onder inwoners, wordt logischerwijs minder vaak beroep gedaan op de wijkteams. Maar ook in deze weerbare wijken wonen kwetsbare inwoners met hulpvragen. Voor hen kunnen er extra drempels bestaan om de wijkteams te vinden: je hoort niet over de wijkteams van je burens, omdat er weinig gebruik van wordt gemaakt. Soms rusten er taboes op hulp vragen, merken de wijkcoaches zelf. En bovendien zijn er in deze wijken niet altijd vrije inloopvoorzieningen zoals buurthuizen, waar men gewezen kan worden op het bestaan van de wijkteams. En wanneer er wel inloopvoorzieningen zijn, komen er weinig mensen op af: in Hoogkamp is het wijkteam om deze reden gestopt met het inloopspreekuur in een buurtvoorziening. Wijkcoaches geven zelf aan dat er aandacht mag zijn voor de zichtbaarheid deze wijken. Het is daarbij van belang per wijk te onderzoeken wat werkt, samen met sleutelfiguren in de wijk.



Soms betekent dat aanwezigheid op zichtbare locaties in de wijk, maar vaak ligt ook de opgave om – via sleutelfiguren en bestaande kanalen – zichtbaar te worden achter de voordeur.

Voorbeeld

Een inwoner van de Burgemeesterswijk/Hoogkamp geeft aan dat het wijkteam in haar buurt ‘niet leeft’. Het beeld is dat weinig buurtbewoners het gebruiken. Daardoor duurde het even voor ze hulp vroeg: ze wist niet dat het beschikbaar was. (K10)

3.2 Contact met de gemeente

Het komt voor dat inwoners terechtkomen bij het wijkteam via een contactpersoon van de gemeente. Bijvoorbeeld door naar het algemene nummer van de gemeente te bellen (Klantcontactcentrum) of via een bestaand contactpersoon van een gemeentelijke afdeling, zoals Werk & Inkomen. Inwoners zijn overwegend positief over hoe zij te woord worden gestaan door medewerkers van de gemeente en verwijzingen naar het wijkteam lijken gemakkelijk en snel te verlopen. Meerdere inwoners wijzen op een duidelijke verbetering in het contact met en de positie van de gemeente ten opzichte van een aantal jaar geleden.

4 Rol van het wijkteam



Inwoner en wijkcoach zoeken samen naar antwoorden op de hulpvraag

In dit hoofdstuk gaan we in op de ervaringen van inwoners met de rol van het wijkteam in het beantwoorden van hun hulpvraag, nadat ze een wijkcoach toegewezen hebben gekregen. We bespreken de volgende onderwerpen:

- de **bereikbaarheid** van de teams voor inwoners (4.1),
- de mate waarin inwoners zich **begrepen voelen** door hun wijkcoach (4.2)
- de ervaringen met hoe een **hulpvraag wordt vertaald** in een aanbod/oplossing (4.3)
- de **relatie met de wijkcoach** die inwoners opbouwen (4.4).
- de rol van de **tweede wijkcoach** (4.5)
- de wijze waarop wijkteams een vinger aan de pols houden (**monitoring**) (4.6)
- de **positie van het wijkteam**, ook in relatie met andere partijen (4.7).

4.1 Bereikbaarheid

Inwoners hechten veel waarde aan de bereikbaarheid van hun wijkcoach. Goede bereikbaarheid maakt het makkelijker een hulpvraag tijdig voor te leggen en geeft inwoners het gevoel dat de wijkcoach er voor hen is. De ervaringen met bereikbaarheid zijn zeer positief. Inwoners geven aan dat

wijkcoaches snel antwoorden, als ze een vraag hebben. Zij vinden dit heel belangrijk: het geeft vertrouwen en het gevoel dat je ergens op kunt terugvallen. Er zijn uitzonderingen: als inwoners negatief zijn over een wijkcoach, gaat dit meestal over bereikbaarheid en snelheid van hun reactie op een vraag. Dit bevestigt het belang dat mensen hechten aan bereikbaarheid.

Voorbeeld

Een inwoner had in het verleden een wijkcoach waarmee de communicatie moeizaam verliep. Het duurde soms weken voor er antwoord kwam op een hulpvraag. Daardoor voelde deze inwoner zich niet geholpen en gehoord. Nu heeft de inwoner een wijkcoach die vrijwel direct reageert op vragen. Alleen al het gevoel van beschikbaarheid heeft positieve invloed op de situatie van de inwoner. (K10)

“Ze is heel toegankelijk. [...] Ze reageert altijd gelijk, er gaan geen weken overheen. Dat was met [vorige wijkcoach] wel anders. Daar kon je al aan merken, die was het moe of beu. Dat duurde dan heel lang, en dan niet een paar dagen. Dat heb je met [nieuwe wijkcoach] helemaal niet. Als ik een

probleem heb, heeft ze een oplossing. Ik kan mailen met haar, ze heeft gelijk antwoord. Ik hoop dat ze heel lang blijft. Dit is de prettigste persoon waar je mee kunt samenwerken.”

Wijkcoaches zeggen vaak en nadrukkelijk: je mag altijd contact opnemen. Deze boodschap komt duidelijk over op inwoners en draagt bij aan de ervaren bereikbaarheid en beschikbaarheid. Wanneer mensen een ambulante begeleider krijgen, neemt die de rol van eerste contactpersoon over. Maar mensen weten wel dat ze contact mogen opnemen met hun wijkcoach.

Het wijkteam komt vrijwel altijd op huisbezoek; het komt weinig voor dat mensen naar het kantoor van de wijkteams gaan. Inwoners vinden het prettig en begrijpen ook waarom het belangrijk is om de wijkcoach thuis te ontvangen. Toch is het voor sommige mensen spannend, een onbekende in je huis. Maar de aanpak lijkt goed te werken: inwoners geven aan toch open te zijn, wanneer de wijkcoach op bezoek komt. Ze zien een verschil met andere teams en professionals. Bijvoorbeeld bij het aanvragen van Wmo-hulpmiddelen, waar veel telefonisch gaat. En bij Werk & Inkomen, waar afspraken op kantoor plaatsvinden. Deze contacten voelen afstandelijker dan de huisbezoeken van het wijkteam en inwoners voelen zich in hun thuissituatie toch meer op hun gemak.

Voorbeeld

Een inwoner met ernstige psychische problemen vond het spannend en keek er tegenop dat de wijkcoach op bezoek kwam. Maar ze zag ook dat het huisbezoek hielp haar hulpvraag te doorgronden. De leefsituatie vertelt veel over hoe het met iemand gaat. (D25)

“Ik vond dat eigenlijk best wel intimiderend. Maar aan de andere kant [...] je ziet natuurlijk veel meer bij iemand thuis dan wanneer iemand op een kantoor komt. Dus ik snap dat wel.”

Buiten deze fysieke contactmomenten loopt het contact met de wijkcoaches vooral via berichtenapps (WhatsApp). Dit is voor inwoners erg prettig en efficiënt: je kunt je vraag stellen wanneer je wilt en je krijgt antwoord wanneer het de wijkcoach lukt. Ook voor inwoners die laaggeletterd zijn is dit geschikt, door gebruik van spraakberichten. Inwoners kunnen ook bellen, wanneer zij liever geen appcontact hebben. Dan moeten ze soms wel even wachten tot de wijkcoach terugbelt. De wijkcoaches bellen in principe binnen twee of drie werkdagen terug, hoewel daar in de praktijk soms vanaf geweken wordt in perioden van grote drukte.



Aandachtspunten bereikbaarheid

Bereikbaarheid organisatie

Hoewel de individuele wijkcoaches goed bereikbaar zijn voor inwoners, wordt de bereikbaarheid van het wijkteam als organisatie minder positief ervaren. Als je nog geen wijkcoach toegewezen hebt gekregen of die niet bereikbaar is, bellen inwoners het algemene nummer. Inwoners ervaren dat ze dan niet altijd een duidelijk antwoord krijgen. In sommige teams is de werkdruk momenteel erg hoog, doordat er veel wijkcoaches afwezig zijn door o.a. ziekte. De wachttijd loopt daardoor op.

Inwoners die spontaan bij een kantoor van het wijkteam langslopen, merken dat er geen sprake is van laagdrempelige inloop: zoals eerder benoemd zijn deze locaties hier niet op ingericht. Wijkcoaches zijn druk aan het werk en dus meestal niet direct beschikbaar. Bovendien hebben de wijkteams ook niet de opdracht om direct beschikbaar te zijn in crisissituaties: voor zeer urgente vragen zijn andere hulpverleners beschikbaar.

In de maanden nadat de interviews plaatsvonden, hebben de wijkteams gewerkt aan de bereikbaarheid van de organisatie. Dit zou inmiddels verbeterd zijn.

Aandacht voor minder proactieve/assertieve inwoner

De wijkteams zijn goed bereikbaar, maar het is vaak wel nodig om zelf contact op te nemen en je vraag te stellen. Contact met de wijkcoach vraagt enige proactiviteit/assertiviteit van de inwoner. Voor inwoners die mondig zijn, 'op de strepen staan', is het makkelijker om hulp te vragen en te krijgen. Ben je wat stiller, teruggetrokken, vraag je niet graag hulp, dan is er een hogere drempel, óók als je al een wijkcoach hebt. Bij deze inwoners is er een grotere behoefte aan een vinger aan de pols door de wijkcoaches. Wijkcoaches herkennen dit en zouden ook meer 'outreaching' willen werken bij deze inwoners. Zij geven echter aan dat dit lastig te realiseren is met de huidige capaciteit en werkdruk.

4.2 Begrepen voelen

De inwoners die wij spraken voelen zich meestal goed begrepen door hun wijkcoach. Wijkcoaches luisteren goed en zijn oprecht geïnteresseerd en betrokken, ervaren zij. Dit merken ze doordat wijkcoaches ruim de tijd nemen voor kennismaking en gesprekken bij de inwoner thuis. De manier van communicatie is professioneel, maar niet zakelijk. Dat zijn inwoners niet altijd gewend van andere hulpverleners. Een inwoner typeert de communicatiestijl van zijn wijkcoach als 'intermenselijk contact'.



Om je als inwoner begrepen te voelen, helpt het om openheid te geven over je hulpvraag. De manier waarop de wijkcoaches communiceren lijkt daarin goed te werken. Ze stellen de inwoner op hun gemak, ze maken duidelijk dat het veilig en normaal is je hulpvraag te stellen: ze normaliseren het stellen van je hulpvraag.

Voorbeeld

Een inwoner met psychische problemen vond het goed dat de wijkcoach veel vragen stelde en de tijd nam. “Dat is belangrijk om het zo humaan mogelijk te houden en te benaderen.” (D6)

4.3 Vertaling vraag-aanbod

Inwoners ervaren dat de hulp die wordt voorgesteld – collectief of individueel – goed past bij hun hulpvraag. Ze geven aan dat het helpt dat wijkcoaches open en zonder vooroordeel het gesprek met hen aangaan. Ze waarderen dat wijkcoaches de tijd nemen om de hulpvraag te doorgronden en samen met hen de zoektocht aangaan. Soms remmen ze inwoners ook af: je kunt niet alles in één keer oplossen. Dan moet er eerst rust zijn op het ene onderwerp, om het andere aan te pakken.

Voorbeeld

Een inwoner vond dat de wijkcoach de vraaganalyse heel goed aanpakte, waardoor er een passend hulpaanbod kwam: “Ze liet me vertellen en stelde gerichte vragen. Ze deed geen aannames, vroeg echt door.” (K5)

In enkele gevallen leidde de vraaganalyse volgens de inwoner niet tot passende hulp. Daarin kan meespelen dat de wijkcoaches geen organisatie-brede methodiek toepassen, maar zelf, vanuit hun eigen aanpak de vraaganalyse uitvoeren. Ook komt het voor dat inwoners zelf een heel concrete verwachting hebben bij welke hulp ingezet moet worden. Zij kloppen dan bij de wijkteams aan met het verzoek een specifieke voorziening in te zetten en geven soms aan recht te hebben op een bepaalde voorziening. Wijkcoaches kijken kritisch naar de hulpvraag en oplossing, en volgen niet altijd de inwoner. Dit hoort volgens de wijkcoaches ook bij een vraaggerichte werkwijze. Dit kan betekenen dat een inwoner niet tevreden is met de vertaling vraag-aanbod.

Voorbeeld

Een inwoner wilde graag een specifieke vorm van hulp, maar de wijkcoach deelde dit niet. Hier was de inwoner niet blij mee. Toch is zij inmiddels tevreden over de wijkcoach en is er passende hulp ingezet: “als ik een probleem heb, heeft zij de oplossing.” (K10)



Aandachtspunt vertaling vraag-aanbod

Sociale kaart specialistisch aanbod

Inwoners hebben soms een heel complexe, specifieke hulpvraag. De wijkcoaches hebben veel kennis, maar zijn wel generalisten. Ze kennen daardoor niet al het (specialistische) aanbod: dat zijn honderden voorzieningen, die vaak alleen buiten de regio worden aangeboden. Inwoners of andere hulpverleners denken dan soms actief mee: zij dan opties aan die voor wijkcoaches nog niet bekend zijn. Een goed overzicht van welke hulp bestaat voor mensen met een specialistische hulpvraag, lijkt niet te bestaan.

Voorbeeld

Een inwoner die hulp zocht voor hoe om te gaan met zijn diagnoses ASS en ADHD, ervaart dat de wijkcoach de problematiek en het aanbod niet goed kent. “De wijkcoach zit er meer in van: we gaan zomaar iets inzetten”, geeft hij aan. Het duurde daarom een tijd voor hij terecht kwam bij hulp die hij nu wel als passend en helpend ervaart. (K11)

4.4 Relatie inwoner-wijkcoach

De inwoners die wij spraken hebben vrijwel allemaal een goede relatie met hun wijkcoach. Inwoners ervaren ruggensteun van de wijkcoaches, iemand naast je die het probleem zich ook

eigen maakt en deelt. Met de wijkcoach hebben ze iemand aan hun zijde, die hun hulpvraag erkent en op met hen op zoek gaat naar oplossingen.

Voorbeeld

Een inwoner vond het heel helpend dat wijkcoach haar geruststelde. “Ze zette zichzelf in mijn positie. Zij heeft het ook een beetje verlicht. Ik vond dat het mijn eigen schuld was, ik voelde me dom. Ze gaf me zekerheid dat dat niet zo was”. (D13)

Zoals eerder beschreven stellen de wijkcoaches zich in de kennismaking open en luisterend op, wat helpt in het winnen van vertrouwen. Inwoners omschrijven de wijkcoaches als vriendelijk en prettig in de omgang. Ze merken dat de wijkcoaches de weg kennen en daadkrachtig kunnen zijn: ze geven het gevoel dat er iets gaat gebeuren en handelen daar ook naar. Inwoners waarderen het dat de wijkcoaches ook positieve kanten benadrukken: ze bespreken naast de hulpvraag ook wat er goed gaat.

Voorbeelden

Een alleenstaande moeder met kinderen met onder andere financiële problemen ervaart de relatie met de wijkcoach als



heel prettig en ontzorgend: “Ze was heel adequaat en vriendelijk. Ik voelde me heel vertrouwd bij haar.” (K5)

Een inwoner die lang zonder werk heeft gezeten ervaart oprechte betrokkenheid van de wijkcoach. “Ze was een kalme vrouw, aardige vrouw. [...] Ik heb gemerkt, gezien in haar gezicht: ze was écht blij dat ik een betaalde baan heb gevonden.” (K6)

Een inwoner met psychische problemen vindt de benadering van de wijkcoach helpend: “Je staat er gewoon echt niet alleen voor. [...] Ik voel me echt gehoord. Ik heb vertrouwen en word niet als een nummer behandeld.” (D9)

Aandachtspunten relatie inwoner-wijkcoach

Overstap andere wijkcoach niet laagdrempelig

Er zijn uitzonderingen, waar de relatie tussen wijkcoach en inwoner niet goed uitpakte. Inwoners worden op basis van beschikbaarheid gekoppeld aan een inwoner; er is geen matching tussen inwoner en wijkcoach op basis van kennis, expertise of achtergrond van de wijkcoach. Het kan daarom voorkomen dat er geen match ervaren wordt door de inwoner. Inwoners ervaren dat overstap naar een andere wijkcoach niet laagdrempelig is. Zij geven aan dat wijkcoaches het soms persoonlijk opvatten, wanneer ze vragen om overstap naar

een andere wijkcoach. Een wijkcoach geeft aan dat hiervoor een cultuurverandering moet plaatsvinden binnen de teams. Bij casuïstiekbesprekingen zou de gedragsdeskundige aandacht kunnen hebben voor de match tussen inwoner en wijkcoach.

Voorbeeld

Een inwoner spreekt vrijwel geen Nederlands, en wil liever een wijkcoach die zijn moedertaal spreekt. Er is een wijkcoach die de taal spreekt, maar overstap was niet mogelijk. (K4)

Drukke bij wijkcoaches ook door inwoners ervaren

Tot slot ervaren inwoners dat wijkcoaches het erg druk hebben, waardoor ze niet altijd direct beschikbaar zijn. Of de inwoner is zelf terughoudend in het stellen van een vraag, wetende dat de wijkcoach een drukke agenda heeft. Zeker voor inwoners die zelf niet assertief zijn aangelegd, kan dit de drempel verhogen om een hulpvraag te stellen.



Wat inwoners belangrijk vinden in de relatie met hun wijkcoach

Inwoners vinden het fijn als wijkcoaches dit wél doen

- o **Bereikbaar** en toegankelijk zijn
- o Zich opstellen als mens, de **persoonlijke link** zoeken
- o Zich **luisterend** opstellen, verplaatsen in de inwoner
- o De tijd nemen, **kalm** zijn, rustig het gesprek aangaan
- o Maar ook: **snel schakelen** met inwoner en andere professionals
- o **Overzicht** bieden: wat gaan we doen, wie is waarvan?
- o **Perspectief** bieden: samen komen we eruit
- o Geruststellen, **normaliseren**: je bent niet alleen
- o Duidelijk aangeven hoe/wanneer je **contact** op kan nemen
- o **Positie** duidelijk aangeven: waar ben je wel en niet van, **grenzen in expertise** aangeven
- o Proactief monitoren; af en toe **'inchecken'**
- o Ook de **positieve kanten** benadrukken; wat gaat er goed
- o **Ruggensteun bieden**, iemand die naast je staat, die het probleem met jou deelt
- o Samen **erkennen** van probleem en **verkennen** oplossing

Inwoners vinden het fijn als wijkcoaches dit niet doen

- o **Zakelijkheid**, strenge houding (zoals andere 'instanties')
- o **Afspraken** niet nakomen
- o **'Checklist'** aflopen bij het verkennen van de hulpvraag
- o Teveel **'ruimte innemen'** in eerste gesprek; je bent immers te gast bij iemand thuis
- o Niet te snel **oordelen**, niet meteen weten wat er moet gebeuren
- o Niet zomaar iets inzetten, **'uitproberen'**
- o **'Ont-normaliseren'**: alsof je maar geluk hebt dat je hulp krijgt. Dat gevoel hebben inwoners uit zichzelf soms al
- o **Haast hebben**, snel weer weg moeten
- o **Wisseling** van de betrokken wijkcoach



4.5 Tweede wijkcoach

Inwoners die contact hebben met het wijkteam, hebben één vaste wijkcoach. Dit zien zij als zeer positief: met een vaste contactpersoon kun je een relatie opbouwen op basis van vertrouwen (zie ook 4.4). Maar uiteraard hebben wijkcoaches ook periodes van afwezigheid, in verband met bijvoorbeeld vakantie of verlof door ziekte of zwangerschap. Voor die perioden is er in principe een tweede wijkcoach beschikbaar.

Het eerste huisbezoek deden wijkcoaches in het verleden altijd samen met de tweede wijkcoach. Dat gebeurt nu niet meer. Hiervoor worden verschillende redenen genoemd. Het zou niet altijd nodig zijn én sommige bewoners zouden het als intimiderend kunnen ervaren, als er twee wijkcoaches tegelijk langskomen. Ook wordt benoemd dat capaciteitsproblemen meespeelden in deze beslissing. Alleen bij zeer complexe vragen of onveiligheid vinden huisbezoeken nog in duo's plaats.

Inwoners wordt meestal pas verteld dat er een tweede wijkcoach is, wanneer dit nodig is en een vraag niet kan wachten. Dan moet de inwoner contact leggen met een wijkcoach die ze nooit eerder hebben ontmoet. Het kan ook voorkomen dat inwoners toch moeten wachten op hun tweede wijkcoach. Vakanties worden niet altijd op elkaar afgestemd, waardoor soms ook beide wijkcoaches afwezig kunnen zijn.

Ook dan worden zij geholpen, als het echt nodig is; er is altijd een achterwacht beschikbaar.

Sommige wijkcoaches kiezen er overigens voor om ook tijdens vakanties bereikbaar te zijn, maar dit is niet het beleid of de standaardpraktijk van de wijkteams.

Voorbeelden

Een inwoner appt de wijkcoach ook als zij op vakantie is. De wijkcoach reageert dan wel en belooft contact op te nemen na de vakantie. Bij urgente vragen kan de wijkcoach de vraag doorspelen naar een collega. (D33)

Een inwoner vindt het geruststellend dat er een tweede wijkcoach betrokken is en ook op de hoogte is van wat er speelt. Zo is er tijdens vakantieperioden altijd iemand beschikbaar. (D40)

Een inwoner nam contact op met de tweede begeleider toen de wijkcoach op vakantie was. Maar die bleek ook op vakantie. Bij de gemeente konden ze haar ook niet verder helpen, omdat er ook geen urgente vraag was. (D24)



Aandachtspunt tweede wijkcoach

Wijkcoaches zelf geven aan dat gezamenlijke huisbezoeken meerwaarde hadden. Vier ogen zien meer dan twee, je kunt direct sparren met je collega over wat nodig is en warme overdracht is beter mogelijk van de eerste naar tweede wijkcoach. Het zou ook juist tijd kunnen schelen, als je zo sneller bij de juiste hulp uitkomt. Vooral inwoners met hoge mate van kwetsbaarheid zouden gebaat kunnen zijn bij de introductie van een tweede wijkcoach. Dan is de drempel lager om toch je vraag te stellen, als de vaste wijkcoach afwezig is.

4.6 Monitoring

De wijkcoaches zijn in principe kortdurend actief betrokken bij een inwoner. Als er een verwijzing naar vervolghulp zoals Wmo-begeleiding is gemaakt, ziet de wijkcoach de inwoner in principe alleen bij periodieke evaluaties. Wijkcoaches geven wel aan dat inwoners altijd contact mogen opnemen; dit geldt ook na afsluiting, als de hulpvraag is beantwoord en er geen verdere hulp nodig is. Inwoners geven aan te weten en ook te ervaren dat zij altijd contact mogen opnemen. Dit maakt het meestal laagdrempelig genoeg voor inwoners om een nieuwe hulpvraag voor te leggen.

Toch blijft het voor sommige mensen moeilijk om hulp te vragen. Als het niet in de aard ligt om hulp te vragen, voelen

inwoners toch een drempel. Meerdere inwoners geven daarom aan dat ze iets vaker proactief benaderd zouden willen worden door hun wijkcoach: een 'vinger aan de pols' is voor sommige mensen drempelverlagend om vroegtijdig hun hulpvraag voor te leggen.

Inwoners waarderen de periodieke evaluatiemomenten. Hoe vaak deze evaluatiemomenten plaatsvinden, is afhankelijk van de looptijd van de beschikking. Met andere woorden: als de ingezette hulp elke drie maanden verlengd moet worden, is er elke drie maanden een evaluatie. Heeft een beschikking een langere looptijd, zie je de wijkcoach minder vaak.

Aandachtspunt monitoring

Inmiddels is besloten dat er bij sommige aanbieders minder tussentijdse evaluaties zullen plaatsvinden door de wijkcoaches. Wijkcoaches maken nu zelf de afweging of een tussentijdse evaluatie nodig is. Voor inwoners die al moeite hebben met hun vraag te stellen, kan dit een nieuwe drempel betekenen. Bovendien is het lastiger voor wijkcoaches om zicht te houden op de effectiviteit van ondersteuning, geven ze aan.

Voorbeelden

Een inwoner heeft na verwijzing naar ambulante begeleiding jaarlijks contact met de wijkcoach over hoe het loopt met de



hulpverlening. Dat is ook voldoende: er is niet zoveel te bespreken. (K1)

Een inwoner geeft aan dat de wijkcoach zo nu en dan vraagt hoe het gaat. Dat vindt ze erg prettig en verlaagt de drempel om een vraag te stellen. “Ze hield toch wel een beetje de vinger aan de pols. Ja, of het wel goed met me ging. En dat vond ik wel heel fijn.” (D21)

Een inwoner geeft aan dat de wijkcoach af en toe proactief contact opneemt, nadat zij is verwezen naar vervolghulp. Maar dat vaker zou mogen: “Ik ben kwetsbaar. Het helpt als de wijkcoach gewoon zou vragen: helpt die coaching?” (K11)

4.7 Positie wijkteam

In de gemeente Arnhem zijn de taken in de toegang verdeeld over verschillende teams, afhankelijk van de aard en zwaarte van de hulpvraag en of er hulpvragen bij minderjarigen zijn. Zo kunnen inwoners te maken hebben met meerdere professionals, zoals de stadsteams, de jeugdcoaches (zie ook paragraaf 2.3), Werk & Inkomen, team Hulp bij Geldzorgen en Centrum Activerend Werk. De inwoners die hiermee te maken hadden, geven aan dat dit nauwelijks of niet storend is: de samenwerking tussen de teams lijkt goed gecoördineerd en

afgestemd. Wijkcoaches weten bij wie ze moeten zijn en verwijzingen tussen teams gaan meestal goed. En als het voor een inwoner niet duidelijk is wie wat doet, leggen de wijkcoaches het uit.

Het komt voor dat wijkcoaches het samen met de inwoner oneens zijn met de besluiten of benaderwijze van bijvoorbeeld stadscoaches of medewerkers Werk & Inkomen. Inwoners ervaren dan dat de wijkcoach aan hun zijde staat in het contact met andere professionals.

Voorbeelden

Een inwoner met een jong kind ervaart de samenwerking tussen haar wijkcoach volwassenen, jeugdcoach en schuldhulpverlening als “een dreamteam”. “[wijkcoach] is het aanspreekpunt. Maar ze hebben voor ieder onderwerp wel een persoon en daar word je wel gewoon goed aan voorgesteld ook.” (D9)

Aandachtspunten positie wijkteam

Grenzen expertise niet altijd helder

Hoewel de taakverdeling tussen teams en de positie ten opzichte van andere professionals meestal duidelijk is voor inwoners, is er soms onduidelijkheid over wat de wijkteams wel en niet doen, kunnen en weten: de grenzen van hun expertise



en mogelijkheden om zelf te ondersteunen zijn voor inwoners niet altijd duidelijk.

Afstemming bij complexe, urgente vraagstukken

Hoewel recente ervaringen in het contact met de gemeente positief zijn, loopt het niet altijd goed. Bij complexe, urgente vragen moet er opeens afgestemd worden met verschillende afdelingen, en die werken niet allemaal op dezelfde manier en zijn niet allemaal even meegaand. De wijkcoach stelt zich dan op als belangenbehartiger van de inwoner. Naast een rol als toegangsprofessional lijkt de wijkcoach in dit soort situaties een tweede rol te nemen als 'ambassadeur' van de inwoner richting collega-professionals.

Voorbeelden

Een gezin woont in een sociale huurwoning die ongeschikt is voor hun situatie. Moeder heeft lichamelijke beperkingen, maar moet meerdere trappen op om bij hun woning te komen. Met een klein kind en kinderwagen zorgt dit voor gevaarlijke situaties. De wijkcoach 'bemiddelt' met de gemeente over een urgentieverklaring, die aanvankelijk afgewezen werd. Deze wordt dankzij hulp van de wijkcoach uiteindelijk wel toegewezen, maar hier is wel veel tijd overheen gegaan. (D33)

Een inwoner met financiële problemen ervaart dat de wijkcoach meer voor elkaar krijgt bij de gemeente en andere organisaties. "Ik probeer op eigen houtje dingen te regelen. Maar het lukt weinig of bijna nooit. Maar als zij belt en iets regelt: zo gebeurd. [...] Ze accepteren dat niet van ons." (D37)





Inwoner en wijkcoach kijken
wat mogelijk is binnen de
sociale basis

5 Rol van de sociale basis

De wijkteams hebben de opdracht om waar mogelijk in de sociale basis ondersteuning te vinden. Binnen de sociale basis onderscheiden we grofweg drie (deels overlappende) 'sferen': de persoonlijke (5.1), gemeenschappelijke (5.2) en institutionele (5.3) sociale basis (zie ook onze eerdere publicaties [Leren, Sturen en Verantwoorden in de Sociale Basis](#) en [Cijfers en de Sociale Basis](#)). Hieronder beschrijven we hoe inwoners de betrokkenheid van de sociale basis ervaren.

5.1 Persoonlijke sociale basis

De persoonlijke sociale basis bestaat uit het steunend netwerk van de inwoner zelf. De sterkte van de persoonlijke sociale basis bepaalt of mensen zichzelf kunnen redden en de mate waarin ze kunnen steunen op hun eigen sociaal netwerk, wanneer zij hulp nodig hebben.

Inwoners herinneren zich dat de wijkcoaches wel vragen stellen over hun sociaal netwerk, maar van een methodische uitvraag van het sociaal netwerk lijkt geen sprake. Inwoners geven aan dat zij niet werden aangestuurd om hun netwerk actief te betrekken bij hun hulpvraag. Soms lijkt dat ook bewust: wanneer mensen eenzaam zijn, hebben ze geen netwerk om

op terug te vallen; dit kan dan ook niet 'ingezet' of 'geactiveerd' worden. Is er wel een netwerk, dan is dit soms al zwaar belast of er is binnen het netwerk ook sprake van veel kwetsbaarheid. Inwoners ervaren dan niet te kunnen terugvallen op de mensen om hen heen: hun persoonlijke sociale basis is beperkt.

Voorbeeld

Een inwoner met angstklachten wilde zelf het netwerk niet betrekken. Juist daarom was ze naar het wijkteam gekomen: "We hebben het er niet echt over gehad. Ik schaamde me juist voor de situatie, daarom heb ik juist mijn familie en kennissen niet betrokken". (K8)

Beperkte sociale vaardigheden maken het versterken en benutten van de persoonlijke sociale basis lastig voor inwoners. Ook kan het bijdragen aan weer andere hulpvragen: eenzaamheid en isolement hebben aantoonbaar negatieve gezondheidseffecten. Waar andere hulpvragen vaak beantwoord worden, vertelden meerdere inwoners dat problemen rondom sociale vaardigheden in de weg blijven staan.



Aandachtspunten persoonlijke sociale basis

Analyse sociaal netwerk niet structureel/methodisch

De wijkteams gebruiken geen methodische aanpak om het sociaal netwerk te analyseren en te versterken. Een methodische aanpak zoals Sociale Netwerk Strategie (SoNeStra) kan bijdragen aan meer effectief betrekken en versterken van het sociaal netwerk van inwoners.

5.2 Gemeenschappelijke sociale basis

In de gemeenschappelijke sociale basis ontmoeten inwoners elkaar in door vrijwilligers georganiseerde verbanden zoals sportclubs, verenigingen, ontmoetingsactiviteiten en buurtinitiatieven. Binnen de gemeenschappelijke sociale basis bestaan vaak onderlinge steunstructuren. Inwoners doen er nieuwe contacten op, waarmee zij ook hun eigen netwerk in de persoonlijke sociale basis kunnen versterken.

Enkele inwoners die wij spraken gaven een voorbeeld van hoe de wijkcoach hen in contact bracht met de gemeenschappelijke sociale basis. Een inwoner werd in contact gebracht met een groep inwoners met dezelfde culturele achtergrond. Een andere inwoner kreeg een folder overhandigd met activiteiten in de buurt.

Voorbeeld

Een wijkcoach vroeg aan een inwoner of ze misschien een andere inwoner uit haar buurt wilde helpen met boodschappen, omdat zij geopereerd was en tijdelijk zelf geen boodschappen kon doen. Sindsdien hebben ze vaker contact en helpen elkaar met oppassen op de kinderen. (D9)

Aandachtspunten gemeenschappelijke sociale basis

Beperkte rol van gemeenschappen

De wijkcoaches lijken niet vaak te ‘verwijzen’ naar initiatieven in de buurt, verenigingen of vrijetijdsbesteding. Dit heeft vaak te maken met de zwaarte van problematiek waar mensen mee aankloppen: dan is eerst zorg nodig, voordat je kunt ‘afschalen’ naar de sociale basis. Maar ook bij minder complexe vragen zien we nog een heel beperkte rol van de gemeenschap. Het roept de vraag op of de wijkteams de informele sociale kaart voldoende in beeld hebben en of de buurtgemeenschappen niet meer te bieden hebben voor deze inwoners. Daarbij moet gezegd worden dat er grote verschillen zijn tussen wijken: in Malburgen is bijvoorbeeld een heel levendige sociale basis, waarmee de wijkteams ook al samenwerken. In Rijkerswoerd is er veel minder aanwezig, en dus ook minder om op aan te sluiten en naar te verwijzen.



Vanuit de wijknetwerken wordt inmiddels gewerkt aan het versterken van de gemeenschappelijke sociale basis en de verbinding hiervan met wijkteams. Zo moet de focus meer gaan verschuiven van individuele ondersteuning naar de sociale basis.

Versnippering in aanbod

Wijkcoaches geven aan dat de sociale basis in Arnhem sterk versnipperd is. Er zijn honderden (gesubsidieerde) initiatieven en projecten, die niet altijd met elkaar samenwerken of elkaar kennen. Dit maakt het moeilijk om de weg te vinden voor inwoners, maar ook voor wijkcoaches.

Samenwerking team Leefomgeving

De gemeenschappelijke sociale basis is bij uitstek domeinoverstijgend. Het gaat over sport, ontmoeting, buitenruimte, onderlinge steun, et cetera. Dit betekent ook dat verschillende partijen zich erin bewegen. Als je de gemeenschappelijke sociale basis wil versterken, heb je daarom te maken met verschillende partijen. De samenwerking met Team Leefomgeving is daarin soms lastig: zij houden zich vanuit een andere rol met dezelfde vraagstukken bezig. En dit sluit niet altijd aan bij wat volgens de wijkcoaches nodig is.

5.3 Institutionele sociale basis

In de institutionele sociale basis werken sociaal werkers bijvoorbeeld vanuit collectieve voorzieningen om inwoners met vergelijkbare hulpvragen gezamenlijk te ondersteunen en met elkaar te verbinden. Sociaal werkers werken daarin nauw samen met vrijwilligers en hulpverleners die de individuele ondersteuning op zich nemen. Opbouwwerkers en community builders werken vanuit de institutionele sociale basis om de gemeenschappelijke sociale basis en de persoonlijke sociale basis te versterken. Samen bemensen ze plekken en voorzieningen, waar vrijwilligers en groepen inwoners elkaar kunnen treffen.

In de verhalen zien we voorbeelden waar inwoners worden verbonden met aanbod in de institutionele sociale basis. Zo werd een inwoner in contact gebracht met lotgenotengroep. Een ander maakte kennis met andere inwoners met autisme in een autismecafé. Ook werden inwoners in contact gebracht met sociaal werkers van Rijnstad. Tot slot werd een inwoner in contact gebracht met een maatjesproject.



Aandachtspunten institutionele sociale basis

Lotgenotencontact niet altijd behulpzaam

Inwoners worden soms gekoppeld aan inwoners met vergelijkbare problematiek (lotgenotencontact). Dat is voor hen niet altijd helpend: soms heb je juist behoefte aan contact met mensen met een 'minder zware rugzak'.

Voorbeeld

Een inwoner met psychische problemen werd door de wijkcoach in contact gebracht met lotgenoten. Die bleken echter veel zwaardere problematiek te hebben. Hij schrok daar erg van. Via een tip van de wijkcoach nam hij ook deel aan een autismecafé. Daar heeft hij iemand leren kennen waarmee hij nu vaak gaat wandelen. (D23)



6 Effecten op dagelijks leven/meedoen

Vanuit de toegang wil de gemeente – via de wijkteams – een positief effect hebben op het dagelijks leven, zodat inwoners zoveel mogelijk kunnen meedoen in de samenleving. In dit hoofdstuk gaan we in op de effecten die het wijkteam zelf heeft op inwoners (6.1) en welke effecten de ingezette hulpverlening (na verwijzing) heeft op inwoners (6.2).

6.1 Effecten wijkteam

In de verhalen van inwoners zien we dat de wijkteams vaak al binnen korte tijd positieve effecten op inwoners hebben. Inwoners ervaren dat wijkteams goed en oprecht luisteren, zoals besproken in hoofdstuk 4. Alleen dit luisteren en het gevoel hebben gehoord te worden helpt hen al een stap verder. Inzicht in de problematiek en overzicht van wat er moet gebeuren zorgt al voor afname van zorgen en stress. Wijkcoaches sturen ook aan op een stapsgewijze aanpak: niet alles hoeft in één keer aangepakt te worden.

Voorbeeld

Een inwoner geeft aan dat de wijkcoach zorgde voor overzicht, waarna ze aan de slag kon met een psycholoog. “Het heeft me geholpen voor die periode. Om de boel te ontvlechten. [...] Ik heb nu wat meer rust en ruimte gekregen.” (K5)

Er is nauwelijks sprake van wachttijden, ook in vervolgzorg: de wijkcoaches lijken ook wachttijd mee te wegen in welke ondersteuning wordt ingezet. Hierover zijn inwoners zeer tevreden. Bovendien helpt het inwoners dat wijkcoaches zelf ook de ruimte hebben om kortdurende ondersteuning te bieden, waardoor lichte hulpvragen opgelost kunnen worden zonder dat geïndiceerde hulp nodig is en eventuele wachttijd ook goed overbrugd wordt. Inwoners ervaren ook dat wijkcoaches effectief handelen bij ‘regelwerk’: inschrijven bij voedselbank of kledingbank, het doorwerken van de post, het aanvragen van een Avan-pas (voor de regiotaxi) en het samen annuleren van een energiecontract zijn voorbeelden van regelzaken waar inwoners zich bij geholpen voelen door de wijkcoaches.



Inwoners geven zelf aan dat wijkcoaches effectief ondersteunen in:

- zelfvertrouwen terugwinnen
- vertrouwen in hulpverlening herstellen
- overzicht, perspectief bieden
- problemen voorkomen en het gevoel hebben niet alleen te staan door aan de zijde van de inwoner te staan, bijvoorbeeld in contact met bewindvoering.
- toeleiden naar passende hulp (die op zichzelf weer effectief kan zijn)

Aandachtspunt effectiviteit wijkteam

Toerusting bij complexe, urgente vragen

Inwoners waren minder positief wanneer zij een zeer complexe, urgente hulpvraag hadden. Deze inwoners hadden binnen korte tijd acuut ondersteuning nodig bij een vaak complexe en meervoudige hulpvraag. Zij ervoeren dat de wijkcoaches hier niet altijd voor toegerust waren.

Voorbeelden

Een inwoner mag naar huis na een lange periode van revalidatie. Er zijn veel aanpassingen nodig in het huis. Het wijkteam belooft te ontzorgen, maar blijkt niet snel te (kunnen) handelen, terwijl er direct actie nodig is. Na wisseling van wijkcoach kwam het toch snel op gang. (D24)

Een inwoner met een meervoudige hulpvraag ervaart dat snel en daadkrachtig handelen door de wijkcoach tot goede resultaten heeft geleid. “Zij heeft gezorgd dat [ambulante begeleiding] erin kwam. Dat ik goede hulpverlening heb gewoon. Ik raad het iedereen aan. Als je hulp nodig hebt, probeer het wijkteam.” (K2)



6.2 Effecten ingezette hulpverlening

Dit onderzoek richt zich op de toegang tot ondersteuning via de wijkteams. Het betreft geen uitgebreide evaluatie van de hulpverlening die vervolgens wordt ingezet vanuit aanbieders. Toch vinden we het relevant om kort in te gaan op de vraag of het de wijkcoaches lukt te om te verwijzen naar (ervaren) effectieve hulp.

Inwoners zijn over het algemeen positief over de effecten van de hulpverlening die via de wijkcoach wordt ingezet. Bij alle twintig inwoners die wij spraken, is de situatie verbeterd ten opzichte van toen zij de wijkcoach leerden kennen, hoewel er grote verschillen zijn. De enige ondersteuning waar inwoners uitgesproken negatief over spreken is bewindvoering, waarvan zij soms veel stress ervaren. Wijkteams verwijzen overigens niet naar bewindvoering; de wijkcoaches staan juist soms inwoners bij in gesprekken met de bewindvoerder.

Hieronder gaan we in op de vormen van hulp die het vaakst werden ingezet bij de inwoners die wij spraken: Wmo-begeleiding en Activerend werk.

Wmo-begeleiding

Wanneer inwoners meer ondersteuning in het dagelijks leven nodig hebben dan de wijkcoach zelf kan bieden, wordt verwezen naar een ambulant begeleider (Wmo-begeleiding).

Inwoners ervaren de ambulant begeleiders als een ‘wijkcoach-plus’: ze doen grotendeels hetzelfde, maar ze hebben meer tijd en ruimte om de inwoner te ondersteunen. Ook zijn er ambulant begeleiders die specifieke expertise hebben, bijvoorbeeld rondom een stoornis in het autismespectrum of psychische problematiek. Inwoners zijn over het algemeen zeer positief over deze vorm van hulp: het is voor inwoners prettig om een persoon beschikbaar te hebben aan wie zij vrijwel alles kunnen voorleggen en die zelf praktische hulp biedt. Wmo-begeleiding helpt hen bij:

- Structuur en overzicht, door hulp bij administratie, brieven, contact met ‘instanties’, zoals de Belastingdienst.
- Stapsgewijs zelfstandigheid terugwinnen na een moeilijke periode, zoals een opname in een ggz-instelling, herstel van een ernstige ziekte, sociaal isolement of dakloosheid.
- Weer deel kunnen nemen aan de samenleving, doordat een ambulant begeleider stressvolle zaken uit handen kan nemen of hierbij kan ondersteunen.

Vooraf bij meer complexe problematiek gaat Wmo-begeleiding vaak samen met andere vormen van zorg en ondersteuning, zoals behandeling, schuldhulp of medische zorg. Effecten zoals hierboven genoemd kunnen dan niet volledig toegeschreven worden aan de ondersteuning van een ambulant begeleider. Maar ze zien hun ambulant begeleider



wel als spin in het web, die overzicht houdt en de ondersteuning waar mogelijk coördineert.

Voorbeelden

Een inwoner is laaggeletterd en heeft moeite met administratie. De wijkcoach heeft hem hierin ondersteund. Maar op een gegeven moment had hij meer ondersteuning nodig dan de wijkcoach zelf kon bieden en heeft de wijkcoach Wmo-begeleiding ingezet. De ambulante begeleider neemt die taken over die niet zelf lukken. Daardoor lukt het hem om zelfstandiger te zijn en overzicht te houden. Via dagbesteding zet hij nu stappen naar volwaardige deelname aan de samenleving. (D29)

Een inwoner heeft na een hersenbeschadiging moeite met het huishouden. Een beschikking voor huishoudelijke hulp wordt niet gegeven, omdat de inwoner een huisgenoot heeft. Maar deze huisgenoot lukt het niet om het huis op orde te houden. De ambulante begeleider helpt daarom met orde en structuur houden in huis. (D40)

Een inwoner met psychische problemen is geholpen met ambulante begeleiding in het dagelijks leven en in het contact met zijn sociaal netwerk: "hij kan mij vertellen of ik redelijk of onredelijk ben. Dat helpt heel erg." (D25)

Activerend werk

De wijkteams hebben de opdracht om inwoners te helpen zoveel mogelijk mee te laten doen in de samenleving en te helpen een zinvolle daginvulling te hebben. Hiervoor wordt Activerend werk ingezet.

Inwoners zijn positief over deze vorm van ondersteuning. Hoewel het soms even zoeken is naar wat past, vinden meerdere inwoners die wij spraken daginvulling die passend was bij hun situatie en capaciteiten. Het helpt hen om aansluiting te vinden in de samenleving, vaak na een periode van isolement en afstand tot de samenleving. Via Activerend werk vinden inwoners ook positieve sociale contacten en beleven ze plezier in bijvoorbeeld creatieve dagbesteding of vrijwilligerswerk. Dit draagt bij aan het doorbreken van isolement en biedt perspectief, bijvoorbeeld op betaald werk.

Voorbeelden

Na een opname in een residentiële ggz-instelling vindt een inwoner een plek bij creatieve dagbesteding, waar hij zijn talenten kan ontwikkelen en waardevolle contacten heeft. Het geeft ook structuur in de week. (D6)

Een inwoner is door een ernstige depressie uitgevallen in zijn werk. Via Activerend werk – in combinatie met zorg van een



psychiater - is hij nu stapje voor stapje aan het toewerken naar betaald werk. Hij heeft inmiddels een werkervaringsplek. "Ik ga weer naar een plek toe. Onder de mensen. [...] De groei die ikzelf heb gemaakt, is heel waardevol. Het is een soort werk. Ik ben daar heel dankbaar voor." (K7)

Een inwoner kon na periode van dakloosheid een woning krijgen in Arnhem, maar moest opnieuw een netwerk opbouwen. Hij kende er nog niemand. Via Activerend werk vindt hij zinvolle daginvulling en komt onder de mensen. (D29)

Een alleenstaande moeder is zonder familie gevlucht uit een oorlogsgebied en kreeg vervolgens een ernstige ziekte, waardoor ze jaren thuis zat. Via Activerend werk kwam ze de deur weer uit, ging vrijwilligerswerk doen en de taal leren. Inmiddels is ze aan betaalde baan begonnen. (K6)

7 Conclusies en aandachtspunten

In dit onderzoek voerden we open gesprekken met twintig inwoners van Arnhem over de toegang tot ondersteuning. Uit de verhalen blijkt dat inwoners het proces van hulp zoeken, vinden en krijgen over het algemeen positief en als helpend ervaren. Wel zijn er een aantal aandachtspunten door inwoners benoemd. Hieronder benoemen we per thema de conclusies en aandachtspunten.

Thema 1: Bekend en vindbaar

Niet alle inwoners weten van het bestaan van de wijkteams, voordat zij hun eerste hulpvraag stellen. Toch kunnen inwoners de weg naar de wijkteams vrij gemakkelijk vinden. Vooral voor inwoners die digitaal vaardig zijn, is de vindbaarheid uitstekend: via zoekmachines zoals Google en AI-tools komen zij gemakkelijk bij de juiste informatie uit. Ook worden inwoners goed naar de wijkteams toegeleid via zorgorganisaties en gemeentelijke afdelingen.

Aandachtspunten

- **Bekendheid bij nieuwkomers**
Arbeidsmigranten en mensen uit het Caribisch deel van Nederland weten niet altijd dat hulp beschikbaar is via een wijkteam. Dit kan een drempel vormen om hulp te vragen, waardoor hulpvragen te lang blijven liggen.

Inmiddels is binnen de gemeente Arnhem een project gestart om arbeidsmigranten te ondersteunen, bijvoorbeeld wanneer zij in de problemen komen door verlies van werk en woning.

- **Bekendheid in 'weerbare wijken'**

In de wijk Burgemeesterswijk/Hoogkamp is de bekendheid van de wijkteams minder groot, waarschijnlijk doordat het onder inwoners minder 'leeft' en er geen fysieke, zichtbare locatie is.

Thema 2: De rol van het wijkteam

Inwoners vinden dat wijkcoaches meestal goed bereikbaar zijn, via berichtenapps en telefonisch. Huisbezoeken worden als praktisch en waardevol ervaren omdat dit de wijkcoach in staat stelt een goed beeld te krijgen van de thuissituatie. De relatie tussen inwoners en wijkcoaches is over het algemeen goed: inwoners voelen zich gehoord en begrepen. Ze waarderen dat de coaches rustig, vriendelijk en betrokken zijn. Hun mensgerichte en persoonlijke aanpak wordt als zeer prettig ervaren. Wijkcoaches komen open en zonder vooroordeel binnen, ervaren inwoners. Ze zorgen voor een veilige en effectieve kennismaking. Inwoners



vinden dat zij samen met de wijkcoach een goede vertaling kunnen maken van hulpvraag naar aanbod.

Aandachtspunten

- **Bereikbaarheid organisatie**

Hoewel de individuele wijkcoaches goed bereikbaar zijn voor inwoners, wordt de (telefonische) bereikbaarheid van het wijkteam als organisatie minder positief ervaren. Nadat dit onderzoek plaatsvond is gewerkt aan de bereikbaarheid van de organisatie.

- **Aandacht voor minder proactieve/assertieve inwoner**

De wijkteams zijn goed bereikbaar, maar het is wel nodig om zelf contact op te nemen en je vraag te stellen. Contact met de wijkcoach vraagt enige proactiviteit/assertiviteit van de inwoner. Ben je wat stiller, teruggetrokken en vraag je niet graag hulp, dan is er een hogere drempel. Wijkcoaches herkennen dit en zouden ook meer outreachend willen werken bij deze inwoners. Zij geven echter aan dat dit lastig te realiseren met de huidige capaciteit en werkdruk.

- **Sociale kaart specialistisch aanbod**

Inwoners hebben soms een heel complexe, specifieke hulpvraag. De wijkcoaches hebben veel kennis, maar zijn wel generalisten. Ze kennen daardoor niet al het

(specialistische) aanbod. Een goed overzicht van welke hulp bestaat is voor mensen met een specialistische hulpvraag, lijkt niet te bestaan.

- **Overstap andere wijkcoach niet laagdrempelig**

Wijkcoaches worden op basis van beschikbaarheid gekoppeld aan een inwoner; er is geen matching tussen inwoner en wijkcoach op basis van kennis, expertise of achtergrond van de wijkcoach. Het kan daarom voorkomen dat er geen match ervaren wordt door de inwoner. Inwoners ervaren dat overstap naar een andere wijkcoach niet laagdrempelig is.

- **Werkdruk merkbaar voor inwoners**

Inwoners merken dat wijkcoaches het vaak erg druk hebben, waardoor ze niet altijd direct beschikbaar zijn. Of de inwoner is zelf terughoudend in het stellen van een vraag, wetende dat de wijkcoach een drukke agenda heeft. Dit kan de drempel verhogen om een hulpvraag te stellen.

- **Geen gezamenlijk huisbezoek**

Bij huisbezoeken komt er vrijwel altijd één wijkcoach, ook bij het eerste gesprek. Vooral inwoners met hoge mate van kwetsbaarheid zouden gebaat kunnen zijn bij de introductie van een tweede wijkcoach. Dan is de drempel lager om toch je vraag te stellen, als de vaste wijkcoach afwezig is.



- **Tussentijdse evaluaties afgeschaald**
Inwoners waarderen de tussentijdse evaluaties; het is ook een moment om laagdrempelig een vraag voor te leggen. Inmiddels is besloten dat er minder vaak tussentijdse evaluaties worden gedaan bij bepaalde aanbieders. Voor inwoners die al moeite hebben met hun vraag te stellen, kan dit een nieuwe drempel betekenen. Bovendien is het lastiger voor wijkcoaches om zicht te houden op de effectiviteit van ondersteuning.
- **Grenzen expertise niet altijd helder**
Hoewel de taakverdeling tussen teams en de positie ten opzichte van andere professionals meestal duidelijk is voor inwoners, is er soms onduidelijkheid over wat de wijkteams wel en niet doen, kunnen en weten: de grenzen van hun expertise en mogelijkheden om zelf te ondersteunen zijn voor inwoners niet altijd duidelijk.
- **Afstemming bij complexe, urgente vraagstukken**
Bij complexe, urgente vragen moet de wijkcoach opeens afstemmen met verschillende (gemeentelijke) afdelingen en organisaties. Die werken niet allemaal op dezelfde manier, en zijn niet allemaal even meegaand. De wijkcoach stelt zich dan op als 'ambassadeur' van de inwoner richting collega-professionals.

Thema 3: Sociale basis

Inwoners geven aan dat er soms wel gevraagd wordt naar het sociaal netwerk door hun wijkcoach. En in enkele gevallen werd er verwezen naar initiatieven in de buurt. Maar we zien in de verhalen weinig inzet van de persoonlijke, gemeenschappelijke en institutionele sociale basis.

Aandachtspunten

- **Analyse sociaal netwerk niet structureel/methodisch**
De wijkteams gebruiken geen methodische aanpak om het sociaal netwerk te analyseren en te versterken. Een methodische aanpak zoals Sociale Netwerk Strategie (SoNeStra) kan bijdragen aan meer effectief betrekken en versterken van het sociaal netwerk van inwoners.
- **Beperkte rol van gemeenschappen**
De wijkcoaches lijken niet vaak te 'verwijzen' naar initiatieven in de buurt, verenigingen of vrijetijdsbesteding. Dit heeft vaak te maken met de zwaarte van problematiek waar mensen mee te maken hebben: dan is eerst zorg nodig, voordat je kunt 'afschalen' naar de sociale basis. Maar ook bij minder complexe vragen zien we nog een heel beperkte rol van de gemeenschap.



Vanuit de wijknetwerken wordt inmiddels gewerkt aan het versterken van de gemeenschappelijke sociale basis en de verbinding hiervan met wijkteams. Zo moet de focus meer gaan verschuiven van individuele ondersteuning naar de sociale basis.

- **Versnippering in aanbod**

Wijkcoaches geven aan dat de gemeenschappelijke sociale basis in Arnhem sterk versnipperd is. Er zijn honderden (gesubsidieerde) initiatieven en projecten, die niet altijd met elkaar samenwerken of elkaar kennen. Dit maakt het moeilijk om de weg te vinden, voor inwoners en voor wijkcoaches.

- **Samenwerking team Leefomgeving**

In het verbinden met inwoners aan buurtinitiatieven, is de samenwerking met Team Leefomgeving soms lastig: zij houden zich vanuit een andere rol met dezelfde vraagstukken bezig. En dit sluit niet altijd aan bij wat volgens de wijkcoaches nodig is.

- **Lotgenotencontact niet altijd behulpzaam**

Inwoners worden soms gekoppeld aan inwoners met vergelijkbare problematiek (lotgenotencontact). Dat is voor hen niet altijd helpend: soms heb je juist behoefte aan contact met mensen met een 'minder zware rugzak'.

Thema 4: Effectiviteit van wijkteam en hulpverlening

Inwoners ervaren positieve effecten van de wijkteams, zoals het gevoel gehoord te worden en het creëren van rust.

Wijkcoaches bieden snelle, kortdurende ondersteuning, wat zelfvertrouwen en (herstel van) vertrouwen in hulpverlening bevordert. De ingezette hulpverlening wordt over het algemeen positief beoordeeld. Zo biedt Wmo-begeleiding inwoners welkome ondersteuning en structuur. Activerend werk wordt gewaardeerd omdat het inwoners helpt om weer actief deel te nemen aan de samenleving, vaak na een periode van isolement.



8 Onderzoeksmethode

Onze benadering van narratief onderzoek is gebaseerd op het werk van Hermanns (1995) en Van Biene et al. (2012). Narratief onderzoek is letterlijk onderzoek van verhalen. Verhalen vertellen is een menselijke bezigheid: als duizenden jaren vertellen mensen verhalen en geven deze door als waardevolle vormen van informatie. Narratief onderzoek pakt deze vorm van communicatie op als belangrijke bron voor interpretatief onderzoek: het verhaal van de verteller is het vertrekpunt, de manier van vertellen en de betekenis en waarde die de verteller aan het verhaal geeft, is onderdeel van de data (Van Biene et al, 2012).

Praktisch betekent dit dat wij als onderzoekers geen vraag-antwoord-gesprekken voeren, maar mensen uitnodigen om hun verhaal te vertellen: een diepe duik in de (levens)ervaringen van individuele personen. De geïnterviewde bepaalt voor het grootste gedeelte hoe het gesprek loopt, hoelang het duurt en waar het over gaat. Wij sturen wel enigszins, zodat het verhaal wel binnen de kaders van de brede onderzoeksvraag past en daar antwoorden op krijgen. Wij luisteren aandachtig en zien het letterlijke verhaal van de inwoner als brondata voor het onderzoek.

Voor de structuur van het interview benutten we de benadering van Hermanns (1995), waarin een interview als het ware in drie hoofdstukken is opgedeeld:

- 1) Eerst wordt de **aanvankelijke situatie** omschreven. In het geval van dit onderzoek: hoe kwam iemand in de positie terecht dat zij een hulpvraag hadden?
- 2) Hoe de situatie **zich ontwikkelde**. In dit onderzoek betekent dat: hoe kwam de geïnterviewde van een hulpbehoefte in aanraking met de (toegang tot) individuele, collectieve of informele ondersteuning. En welke rol had het wijkteam en het sociale netwerk van de inwoner hierbij?
- 3) **Wat er ontstond**. Hoe de toegang tot ondersteuning wel of niet leidde tot een passende oplossing en wat dit voor de geïnterviewde betekende. Met deze stap konden we tegemoetkomen aan de wens van de gemeente om aanvullende inzichten te bieden in de ervaring met de ontvangen ondersteuning (individueel, collectief, formeel, informeel) en wat dit heeft bijgedragen aan participatie.



In totaal zijn eerst 11 interviews op locatie gevoerd, van ongeveer 60 tot 90 minuten. 10 van de 11 interviews vonden bij inwoners thuis plaats, 1 interview in een buurthuis. Vervolgens namen we 9 kortere interviews af, waarvan 7 telefonisch en 2 bij inwoners thuis. In deze kortere interviews zijn ook de eerste inzichten uit de langere interviews getoetst.

Analyse

In de analysefase werkten we van een grote hoeveelheid kwalitatieve data naar heldere, gevalideerde conclusies over de thema's, knelpunten en aandachtspunten in de toegang tot ondersteuning in de gemeente Arnhem.

Aanvullend hadden we aandacht voor de ervaringen met zorg en ondersteuning door de inwoners en wat dit betekende voor hun maatschappelijke participatie. De analyse van de narratieve interviews kent een aantal stappen: transcriptie, codering, reductie van data en analysesessies.

Transcriptie

Narratieven gaan volgens Van Biene et al. (2012) over gebeurtenissen zoals ze verteld worden door degene die ze hebben meegemaakt. De verteller vertelt vanuit het eigen perspectief en 'point of view', en neemt posities in. Juist om trouw te blijven aan het narratief worden de interviews 'verbatim' uitgewerkt: het gehele diepe duik-interview wordt woordelijk uitgewerkt, zodat we een volledige weergave



hebben van wat precies gezegd is door de geïnterviewde. De korte duik-interviews worden door de co-onderzoekers uit de praktijk thematisch samengevat.

Hybride codering

Het analyseren van narratieve interviews gebeurt in de regel met **inductieve** of **open** codering. Niet de onderzoeksvragen, maar de respondenten bepalen de relevante thema's. Codes worden gedurende het coderen bepaald en toegevoegd, op basis van de inhoud. Bij meer gericht onderzoek wordt meestal **deductief** (ook wel **thematisch**) gecodeerd, met een codelijst die voortkomt uit de operationalisatie van de deelvragen. In dit onderzoek, waar we narratieve interviews binnen een afgebakend thema voeren, pasten we **hybride** codering toe, waar we de codelijst grotendeels vooraf bepalen (thematisch), maar deze na elk interview heroverwegen en waar nodig aanvullen.

In narratieve codering maken we vaak onderscheid tussen drie type codes (Van Biene et al., 2012). De codelijst is opgesteld in drie categorieën

- **Wat:** dit zijn de belangrijkste thema's van het onderzoek. Het gaat om de ervaring van de inwoner in de toegang. Wat betekent toegankelijkheid voor deze inwoner? Welke vormen van toegankelijkheid worden genoemd? Met welke onderdelen van 'de toegang' kwam de inwoner in



aanraking? Deze codes worden mede gevoed door de afbakeningssessie.

- **Wie** is belangrijk in dit verhaal? Wie speelt een helpende of belemmerende rol in de toegankelijkheid? Welke persoonlijke kenmerken van de inwoner spelen mee in de toegankelijkheid? Vanuit welk perspectief wordt gesproken?
- **Hoe**: welk sentiment wordt er aan de ervaring gekoppeld (positief, negatief, emotioneel, betrokken).

Het is belangrijk om te vermelden dat codering en analyse in kwalitatief onderzoek een interpretatieve bezigheid is. Met andere woorden: de uitkomsten worden bepaald door hoe de onderzoeker de data én de codes interpreteert. Daarom wordende eerste twee interviews gecodeerd door twee onderzoekers, en wordt de wijze van codering afgestemd en bijgesteld.

Reductie van data met analysesoftware

Analyseren is reduceren. Zeker bij narratief onderzoek is reductie tot de relevante kern van groot belang. Narratief onderzoeker Chase (2005) benoemt dit als een paradox: als onderzoeker stel je de juiste vragen, om een relevant verhaal op tafel te krijgen. Aan de andere kant blijkt pas achteraf vaak wat relevant is, omdat de respondent mede bepaalt wat relevant is. Om tot rode draden te komen, moet de grote hoeveelheid data daar om verkleind worden tot de meest

relevante, vergelijkbare fragmenten. Kwalitatieve analysesoftware MaxQDA geeft ons de mogelijkheid om vragen te stellen aan de data, nadat deze gecodeerd zijn, om zo te komen tot deze gereduceerde set data. Dit doen wij door combinaties van combinaties te maken van 'wat/wie/hoe' codes. Deze combinaties zijn gekoppeld aan de onderzoeksvragen. De software geeft dan de relevante fragmenten terug. Elke onderzoeksvraag krijgt zo een eigen uitdraai met relevante fragmenten, die de basis vormen voor de analyse.

Interne analysesessie

Tijdens een analysesessie hebben de onderzoekers de uitdraaien per onderzoeksvraag intensief bestudeerd op overeenkomsten, verschillen en rode draden. Deze worden gezamenlijk besproken en voorlopig vastgesteld.



Validatiesessie

Nadat de resultaten in concept zijn vastgesteld, vond een validatiesessie plaats met wijkteamleden. Tijdens deze sessie werden inhoudelijke inzichten en aandachtspunten gepresenteerd. De wijkteamleden gaven per aandachtspunt aan wat zij hieraan herkenden (en wat niet),



hoe zij het aandachtspunt verklaren, wat er moet gebeuren en wie ermee aan de slag zou moeten. De resultaten van deze sessie zijn verwerkt in deze eindrapportage.

Begeleidingsgroep

Dit onderzoek werd ondersteund door een begeleidingsgroep, bestaande uit medewerkers van de gemeente en leden van de Adviesraad Jeugd & Wmo Arnhem. Zij adviseerden de onderzoekers op momenten waarin er belangrijke keuzes gemaakt moesten worden, zoals bij de selectie van wijken en het afbakenen van kernbegrippen van het onderzoek.



Colofon

De toegang doorlopen

Een narratief onderzoek rondom de toegang tot ondersteuning voor volwassenen in Arnhem via de wijkteams

Opdrachtgever

Gemeente Arnhem

Auteurs

Maarten Kwakernaak
Marije Voorwinden
Jochum Deuten

Foto omslag

Onder de Linden, Klarendal

Uitgave

Bureau Onderzoek | 6 december 2025

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij Bureau Onderzoek B.V. Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan en wordt gewaardeerd, mits daarbij de bron wordt vermeld.