

Betreft verslag nav enquête 'Hoe ervaar je het keukentafel

Datum: april 2025

In opdracht van: Apcg en Bijzonder in Arnhem



## **Aanleiding**

Al jaren komen bij Apcg en Bijzonder in Arnhem verhalen binnen van inwoners die zich niet serieus genomen voelen of zich niet op hun gemak voelen tijdens gesprekken met het sociaal wijkteam. Deze inwoners, mensen en gezinnen met een levenslange enlevensbrede ondersteuningsbehoefte, hebben in deze gesprekken het gevoel vooral als kostenpost te worden gezien. Alsof het besluit al vaststaat voor het gesprek begonnen is en er niet geluisterd en meegedacht wordt.

In een onderzoek van [Verwey Jonker naar inclusieve publiekscommunicatie door de gemeente Arnhem](#) (2022) kwam dit signaal bij het interviewen van inwoners met een beperking ook naar voren. Een onderzoek dat niet ging over de wijkteams, maar waar de onderzoekers toch vaststelden dat dit een zeer belangrijk onderwerp was in het leven van mensen.

Helaas worden de signalen die wij inbrengen zowel door de gemeente als door de wijkteams afgedaan als incidenten, Met als gevolg dat er niets veranderd.

De aanhoudende signalen en het gebrek aan beweging bij wijkteams en gemeente waren voor ons aanleiding om een enquête uit te zetten. Daarmee wilden we het probleem breder en duidelijker in kaart te brengen.

Met ook de gemeenteraadsverkiezingen van 2026 in het vooruitzicht, was dit voor ons als belangenorganisaties een logisch moment om hier werk van te maken.

## **Samenvatting resultaten**

De enquête is door de achterban goed ingevuld, in totaal door 59 personen.

Kort voor het uitzetten van deze enquête had Apcg een uitgebreid onderzoek samen met leder(in) gedeeld. Ondanks dat al veel mensen deel hadden genomen aan dit uitgebreide onderzoek, is deze tweede enquête goed ingevuld

Voor ons is dit ook een signaal hoe relevant het onderwerp voor onze achterban is.

Van de invullers geeft 36% aan zich niet of helemaal niet vrij te voelen tijdens het keukentafelgesprek. Vervolgens geeft 60% aan dat zij zich ook niet gesteund voelen door de wijkcoach.

Verder geeft 63% aan het wel eens oneens geweest te zijn met een beslissing van een wijkcoach, en bijna evenzoveel 58% heeft dan ook wel eens eraan gedacht om bezwaar te maken tegen een beslissing. Van degene die eraan hebben gedacht om bezwaar te maken heeft echter de helft (52%) dat niet gedaan. Inwoners geven hier verschillende redenen voor.

De meest voorkomende redenen zijn:

- Het lukte niet want er speelt al zoveel

Betreft verslag nav enquête 'Hoe ervaren je het keukentafel

Datum: april 2025

In opdracht van: Apcg en Bijzonder in Arnhem



- Men durft het niet
- Beschikking kwam mondeling of beschikking kwam te laat waardoor er geen bezwaar (meer) kon worden gemaakt.

Bijna de helft (44%) heeft er wel eens over nagedacht om een andere wijkcoach te vragen. Uiteindelijk heeft bijna niemand (84%) hier actie op ondernomen. Redenen om niet om een andere wijkcoach te vragen waren:

- Men durft het niet
- Geen vertrouwen/behoefte in andere wijkcoaches

Ook heeft 40% erover nagedacht om een klacht in te dienen over een wijkcoach. Vervolgens heeft maar 25% dit gedaan. Wederom werden hiervoor redenen gegeven dat men het niet durft, of het niet lukt omdat er al zoveel speelt.

Als laatste laten de invullers van de enquête duidelijk weten (60%) dat ze geen vertrouwen hebben hoe het op dit moment geregeld is in Arnhem.

Ruim twee derde (70%) van de invullers heeft vervolgens tijd genomen om een (vaak zeer uitgebreide) toelichting hierop te schrijven.

Inwoners hebben het idee dat een wijkcoach er zit om op het geldpotje van de gemeente te passen. Dus dat ze aan tafel zitten om zoveel mogelijk af te wijzen. Ook geeft men aan dat een wijkcoach niet helpt met de mogelijkheden die er WEL zijn. Inwoners krijgen daarom het gevoel dat zij eigenlijk al precies moeten weten wat allemaal kan en mag en dat goed moeten onderbouwen voordat ze in gesprek gaan met een wijkcoach. Daardoor ervaart men ook dat de wijkcoach niet over genoeg kennis of inzicht beschikt. Er wordt door de wijkcoach ook het gevoel gegeven dat de beslissing al gemaakt is voordat het gesprek heeft plaatsgevonden.

## **Conclusie**

Deze resultaten bevestigen de problemen die wij al langer aankaarten.

Namelijk dat het keukentafelgesprek door inwoners niet wordt ervaren als een open gesprek gericht op passende ondersteuning.

Deze problemen komen in de praktijk niet goed naar voren, omdat inwoners zoveel op hun bordje hebben dat ze in veel gevallen geen bezwaar maken en ook geen klacht indienen, ook al zien ze daar wel aanleiding toe. Ook in de procedure loopt het geregeld spaak, doordat inwoners hun beschikking mondeling, te laat. Of helemaal niet krijgen, waardoor er geen bezwaar kan worden gemaakt.