

Aan de gemeenteraad

Datum : 24 maart 2026
Zaaknummer : 5003506
Contactpersoon : Stefan van Tongeren
Telefoonnummer : 026 377 1798

Onderwerp: Inwonerservaringsonderzoek Toegang tot zorg & inwoners enquête APCG

Geachte voorzitter en leden,

Wij stellen u voor kennis te nemen van het onderzoeksrapport 'De toegang doorlopen'. Ook informeren we u over een enquête over keukentafelgesprekken die is uitgevoerd door Arnheems Platform Chronisch zieken en Gehandicapten (APCG) en Bijzonder in Arnhem (BIA).

Inleiding

Het [inwonerservaringsonderzoek voor Wmo en Jeugdzorg is vernieuwd](#). Naast een compact vragenlijstonderzoek dat aan u ontsloten wordt via PowerBi voeren we iedere twee jaar een kwalitatief themaonderzoek uit.

Het rapport van het eerste themaonderzoek is eind 2025 opgeleverd door Bureau Onderzoek (zie bijlage 1). Dit onderzoek hebben we, in afstemming met de Adviesraad Jeugd & Wmo en de Sociale Wijkteams, toegespitst op de toegang tot de zorg. De hoofdvraag van het onderzoek luidt: "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?"

De onderzoeksmethode die Bureau Onderzoek heeft toegepast is een narratieve methode. Met deze methode stonden de verhalen van inwoners centraal in het onderzoek. In het bijzonder waren dat de verhalen van meer kwetsbare inwoners, wiens stem niet snel doorklinkt in regulier onderzoek met vragenlijsten. Bureau Onderzoek opereerde onafhankelijk. Een begeleidingsgroep, waarin naast de gemeente ook de Adviesraad Jeugd & Wmo en de sociale wijkteams zitting hadden, diende als klankbordgroep voor het bureau.

Inzicht in ervaring met de toegang

Met dit onderzoek wilden de partners inzicht verkrijgen in hoe inwoners de toegang tot de zorg ervaren en de rol die de wijkteams hierin hebben. Hiermee wilden wij hun beleid en hun uitvoering verbeteren rondom de ondersteuning van inwoners. Dit moet er uiteindelijk aan bijdragen dat meer inwoners volwaardig kunnen meedoen in de Arnhemse samenleving.



Datum: 24 maart 2026
Zaaknummer: 5003506
Pagina: 2

Het onderzoek is uitgevoerd in de wijken Burgemeesterswijk/Hoogkamp, Klarendal, Malburgen-West en Noordoost, Malburgen-Zuidoost, Rijkerswoerd en Kronenburg (zonder Vredenburg/Holthuizen). Daarbij zijn vier thema's uitgelicht:

- Bekendheid en vindbaarheid
- De rol van het wijkteam
- Sociale Basis
- Effectiviteit van het wijkteam en hulpverlening

De begeleidingsgroep heeft ervoor gekozen om voor dit onderzoek inwoners te benaderen bij wie er sprake was van een hulpvraag op meerdere levensdomeinen. Denk hierbij aan: gezondheid, financiële draagkracht, psychische dan wel fysieke kwetsbaarheden c.q. beperkingen. Daarnaast vonden wij en onze onderzoekspartners het belangrijk dat er binnen de groep deelnemers sprake was van diversiteit in de wijk, leeftijd, gezinssamenstelling en culturele achtergrond/herkomst. Er is bewust voor gekozen om ook inwoners te selecteren waarvan het casusverloop niet vlekkeloos gegaan is, om juist van deze ervaringen te leren. Uiteindelijk heeft Bureau Onderzoek, in samenwerking met het Sociaal Wijkteam, een diverse groep van twintig Arnhemmers bereid gevonden om hun verhaal te delen. In het rapport doet Bureau Onderzoek verslag hiervan.

Onderzoekresultaten

De algemene strekking van het onderzoek is positief. Bureau Onderzoek concludeert dat veel inwoners de weg naar het wijkteam goed weten te vinden, en dat wijkcoaches goed bereikbaar zijn. Ook is men over het algemeen positief over het luisterend oor dat wijkcoaches bieden, en de hulp die ze naar aanleiding van het contact toegewezen kregen. Bureau Onderzoek noemt per onderzocht thema ook een aantal aandachtspunten (zowel positief als verbeterpunten), zoals:

- Inwoners met een afkomst van buiten Nederland hebben nog wel moeite hun wegen te vinden richting de hulpverlening. In de wijk Burgemeesterswijk/Hoogkamp is de bekendheid van de wijkteams minder groot, waarschijnlijk omdat het onder bewoners minder 'leeft' en er geen fysieke, zichtbare locatie is.
- Inwoners vinden dat wijkcoaches meestal goed bereikbaar zijn, via berichtenapps en telefonisch. Door de wijkcoaches worden 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.
- Inwoners vinden het spannend wanneer de wijkcoach bij hen thuis langskomt voor een keukentafelgesprek maar ze erkennen wel dat daardoor het gesprek beter is. De coach kan immers beter invoelen wat de hulpvraag daadwerkelijk voor de inwoner betekent en hier passende ondersteuning op inzetten.



Datum: 24 maart 2026
Zaaknummer: 5003506
Pagina: 3

- De inwoners waarderen dat de wijkcoach goed luistert naar de inwoner en de manier waarop gezamenlijk gezocht wordt naar mogelijkheden om de inwoner verder te helpen. Wanneer de inwoner echter niet tevreden is over een wijkcoach of wanneer de inwoner voelt dat er geen 'match' is, dan is een overdracht naar een andere wijkcoach niet zomaar gemaakt.
- Vaak heeft een inwoner voor een korte periode contact met een wijkcoach. Wanneer deze de zorg of ondersteuning voor de inwoner heeft opgestart gaat de betrokkenheid van de wijkcoach naar de achtergrond en zijn er minder contactmomenten. Er zijn inwoners die aangeven graag het contact met de wijkcoach warm te houden, vooral inwoners voor wie het stellen van een hulpvraag als een drempel wordt ervaren.
- Er zijn inwoners die aangeven dat er vele voorzieningen zijn in Arnhem; zowel formele als informele ondersteuning. Maar de wijkcoaches hebben soms niet het overzicht van al het aanbod dat een inwoner zou kunnen helpen.

Enquête keukentafelgesprek APCG/ Bijzonder in Arnhem (BiA)

In mei 2025 hebben we u [geïnformeerd](#) over de online publicatie van belangenverenigingen APCG en BiA. In hun publicatie komen signalen van inwoners met een levenslange en levensbrede ondersteuningsbehoefte naar voren over hun ervaringen met keukentafelgesprekken bij het Sociaal Wijkteam. Deze signalen sluiten aan bij bevindingen uit het onderzoek van Verwey Jonker (2022) naar [inclusieve publiekscommunicatie](#), waarin het belang van goede en gelijkwaardige gesprekken met inwoners met een beperking werd benadrukt.

In de enquête van APCG en BIA over keukentafelgesprekken waaraan in totaal 59 Arnhemmers hebben deelgenomen, geeft 36% aan zich niet vrij te voelen tijdens het keukentafelgesprek. 40% geeft aan nagedacht te hebben om een klacht in te dienen over een betrokken wijkcoach. Redenen waarom inwoners dit uiteindelijk niet doen zijn: ik durf het niet, ik heb hier geen tijd of energie voor ("er ligt al zoveel op iemands bordje"). De conclusie is dat niet alle inwoners die de enquête hebben gevuld het keukentafelgesprek ervaren hebben als een open gesprek gericht op passende ondersteuning.

We vinden het erg vervelend dat een deel van de inwoners het contact met het Sociaal Wijkteam niet als prettig kan ervaren. Dit is niet wat wij willen. Daarom is met het sociaal wijkteam, APCG en Bijzonder in Arnhem is afgesproken dat wanneer zij dergelijke signalen ontvangen we dit bespreken met elkaar en kijken naar passende oplossingen.

Vervolg

De Sociale Wijkteams gebruiken de uitkomsten van het inwonerservaringsonderzoek om hun werkwijze verder te verbeteren. Er wordt onder meer gewerkt aan het vergroten van de bekendheid en vindbaarheid van de wijkteams, het versterken van de samenwerking met partners en het beter benutten van de sociale basis in de wijken. Daarnaast is er aandacht voor thema's zoals bereikbaarheid, duidelijke rolafbakening van professionals en het zorgvuldig afstemmen van ondersteuning bij complexe situaties.



Datum: 24 maart 2026
Zaaknummer: 5003506
Pagina: 4

De signalen uit het onderzoek worden meegenomen in de doorontwikkeling van de werkwijze en interne begeleiding van wijkcoaches.

Hoogachtend,
het college van burgemeester en wethouders van Arnhem,
de secretaris, de burgemeester,

P. Sennema

A. Marcouch

Bijlage(n):

- Onderzoeksrapport 'De toegang doorlopen'
- Enquête keukentafelgesprek