De reis van de inwoner

Klantreizen in het sociaal domein



Gemeente Aalten

Gemeente Aalten, december 2025

Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Doel van het onderzoek
3. Doelgroep en werving
4. Resultaten van de klantreizen
5. Algemene bevindingen
6. Gezamenlijke reis
7. Conclusies en aanbevelingen
8. Eindconclusie
9. Reflectie en vervolg

1. Inleiding

De gemeente Aalten streeft ernaar de toegang tot ondersteuning en zorg voor haar inwoners te verbeteren. Om dit goed te kunnen doen, is inzicht nodig in wat al effectief werkt en waar knelpunten worden ervaren in het toegangsproces. Daarbij gaat het om de vraag hoe inwoners met een hulpvraag hun weg naar ondersteuning vinden en hoe zij dit hebben ervaren.

Om deze ervaringen in kaart te brengen, heeft de gemeente Aalten – onder begeleiding van Movisie – onderzoek uitgevoerd naar het perspectief van inwoners. In totaal zijn dertien inwoners geïnterviewd. In dit onderzoek is gekeken naar de wijze waarop de toegang is georganiseerd en hoe de toeleiding, doorverwijzing en uitvoering in de praktijk verlopen.

Voor het onderzoek is gebruikgemaakt van de methodiek *Klantreizen*, ontwikkeld door 'kennisinstituut Movisie voor het sociaal domein'. Via individuele diepte-interviews zijn de 'reizen' van inwoners inzichtelijk gemaakt. Van de eerste oriëntatie op ondersteuningsmogelijkheden tot en met de nazorg na het ontvangen van ondersteuning. Deze aanpak biedt een gedetailleerd beeld van wat inwoners onderweg tegenkomen, hoe zij verschillende aspecten waarderen, welke barrières zij ervaren en waar kansen voor verbetering liggen.

Aan het einde van het onderzoekstraject zijn de ervaringen gedeeld tijdens een interactieve bijeenkomst met inwoners en samenwerkingspartners. Tijdens deze gezamenlijke reisbijeenkomst is gereflecteerd op de opgehaalde inzichten en is besproken welke elementen goed verlopen en op welke punten verbetering mogelijk is. Door deze dialoog heeft de gemeente Aalten een meer verdiepend beeld gekregen van zowel de kracht, als de knelpunten binnen de toegang tot ondersteuning.
Hoewel het onderzoek zich richt op een specifiek deel van de gemeentelijke dienstverlening, kunnen de resultaten van het onderzoek ook worden meegenomen in het uitvoeringplan van de nieuwe Dienstverleningsvisie.

2. Doel van het onderzoek

De gemeente Aalten wil met de klantreis wensen en behoeften van inwoners in beeld krijgen met betrekking tot de toegang en toeleiding tot hulp en ondersteuning in de gemeente Aalten. Daarnaast wil de gemeente via de klantreizen in algemene zin zicht krijgen op hoe inwoners de dienstverlening hebben ervaren.

3. Doelgroep en werving

De deelnemers aan de verdiepende klantreisinterviews zijn inwoners van de gemeente Aalten die recent in contact zijn geweest met de gemeente voor hulp, zorg of ondersteuning. Deze respondenten vormen een belangrijke bron van inzicht, omdat zij uit eigen ervaring kunnen aangeven hoe zij het toegangsproces hebben beleefd.

Voor de werving van respondenten is, tijdens de gezamenlijke aftrap van het project met de betrokken samenwerkingspartners, een oproep uitgezet tot aanleveren van respondenten. Daarnaast is er binnen de eigen organisatie, gemeente Aalten, bij professionals van de de Wmo, Participatie en de Jeugdwet een oproep uitgezet. Zij ontvingen een toelichting op het doel en de werkwijze van het onderzoek, met het verzoek inwoners aan te melden die bereid zouden zijn hun ervaringen te delen. In totaal zijn er zestien aanmeldingen ontvangen. Hiervan bleken dertien inwoners passend voor deelname aan de interviews, op basis van de vooraf vastgestelde onderzoek criteria. Als blijk van waardering voor hun medewerking hebben alle respondenten na afloop een cadeaubon ontvangen.

3.1 Er is gesproken met

1. Vader van een dochter van negen jaar die recentelijke een indicatie uit de jeugdwet heeft toegekend gekregen en afgesloten.
2. Moeder van een dochter van acht jaar die uitgebreid bekend is bij de Wmo, jeugdwet en particpatiewet en recentelijk een traject van herindicatie heeft doorlopen.
3. Mevrouw van een zoon van 13 die in contact is gekomen met toegang voor een indicatie vanuit de jeugdwet voor haar zoon.
4. Mevrouw van 51 jaar die in contact met de gemeente is gekomen vanuit financiële problemen.
5. Mevrouw van 54 jaar die in contact met de gemeente is gekomen vanuit financiële problemen.
6. Mevrouw van 54 jaar die in contact met de gemeente is gekomen als nieuwkomer in Nederland en participatieproblemen.
7. Meneer van 74 jaar die in contact met de toegang vanuit eenzaamheidsproblematiek na overlijden partner.
8. Mevrouw van 37 die in contact is gekomen met de toegang voor een Wmo indicatie voor een indicatie begeleiding.
9. Mevrouw van 42 jaar die in contact is gekomen met de toegang vanuit persoonlijke en financiële problemen.
10. Mevrouw van 76 jaar die in contact is gekomen met de toegang voor een Wmo indicatie voor een voorziening.
11. Mevrouw van 54 jaar die in contact is gekomen met de toegang vanwege werk- en financiële problemen.
12. Mevrouw van 50 jaar die in contact is gekomen met de toegang voor een Wmo indicatie voor een voorziening.
13. Meneer van 47 jaar die in contact is gekomen met de toegang voor een Wmo indicatie begeleiding.

3.2 Werkwijze: methodiek klantreizen sociaal domein

Om inzicht te krijgen in de cliëntervaringen met de toegang tot hulp en ondersteuning is door de onderzoekers gebruik gemaakt van de door Movisie ontwikkelde methodiek Klantreizen sociaal domein (Movisie, 2021).

Klantreizen sociaal domein

De methodiek Klantreizen sociaal domein is primair ontwikkeld om op basis van de ervaringen van cliënten met de toegang tot voorzieningen uit de Wmo, Jeugdwet of Participatiewet te werken aan verbetering van de dienstverlening van gemeenten. De methodiek bestaat uit drie onderdelen:

I. De schaduwreis: het inzichtelijk maken van de wijze waarop de toegang tot ondersteuning vanuit de georganiseerd c.q. is bedoeld door de gemeente;
II. De (individuele) klantreis: het door middel van diepte-interviews inzichtelijk maken van de wijze waarop inwoners/cliënten de verschillende stappen in het proces van toegang ervaren, wat daarin goed gaat en wat beter kan.
III. De gezamenlijke reis: het delen en verrijken van de uitkomsten uit de interviews met inwoners, samenwerkingspartners en medewerkers van de gemeente. Tijdens deze gezamenlijke bijeenkomst is een verdiepingsslag op de interview-uitkomsten gemaakt met geïnterviewde inwoners, samenwerkingspartners en medewerkers van gemeente Aalten. Deze bijeenkomst is begeleid door Movisie in samenwerking met de betrokken onderzoekers.

Training onderzoekers
Movisie heeft vier onderzoekers van gemeente Aalten getraind in het gebruik van de methodiek Klantreizen en de klantreisinterviews. De interviews, analyse en rapportage zijn uitgevoerd door de onderzoekers van gemeente Aalten, waarbij Movisie heeft begeleid.

In de onderzoeksopzet en tijdens de interviews is een fase-indeling (zie klantreisformat hieronder) gehanteerd voor de klantreis. Om het proces van de reis die de inwoner heeft gemaakt goed te beschrijven is elke klantreis in zes fasen opgedeeld. Deze worden voorafgegaan door 'vertreksituatie', met de omstandigheden waarin de persoon in kwestie zich bevindt en waaruit diens ondersteuningsvraag voortkomt. Elke klantreis kent verschillende fasen. Deze zijn als volgt te benoemen: vertreksituatie, oriëntatie op hulp, eerste contact, het gesprek, toeleiding, hulp/ondersteuning en nazorg.

Waarden
Daarnaast konden inwoners drie waarden kiezen die voor hen het meest van belang zijn als het gaat om het ontvangen van hulp en ondersteuning. De set van waarden waaruit kon worden gekozen zijn vastgesteld in de bijeenkomst van de schaduwreis en in afstemming met de werkgroep 'herinrichten toegang'. Inwoners kozen drie waarden uit onderstaande opsomming:

1. Vindbaar
2. Laagdrempelig
3. Eigen Kracht
4. Samen
5. Veilig Voelen
6. Betrouwbaar

Vragenlijst
Voor de interviews is gebruik gemaakt van een topiclist waarin per fase een aantal vragen zijn opgenomen. De gemeente Aalten heeft in samenwerking met Movisie deze topiclist samengesteld op basis van de vragen die zij graag beantwoord wilde zien. De aanpak schrijft voor dat het verhaal van de inwoner centraal staat, en niet de vragenlijst of het format. In de gesprekken zijn de verschillende fases leidend geweest en is geprobeerd om zo veel mogelijk vragen uit de topiclijst beantwoord te krijgen. Niet elke respondent heeft iets willen of kunnen zeggen op alle vragen, wat mensen wilden vertellen is leidend geweest. De interviewers hebben de verhalen geordend in de juiste fases. Elke respondent heeft de mogelijkheid gehad te reageren op de uitwerking van het interview.

4. Resultaten van de klantreizen

4.1 Achtergrondkenmerken van de geïnterviewden

Geslacht
3 mannen
10 vrouwen

Leeftijd
Variërend tussen 30 en 80 jaar
2 ouders van kinderen < 10 jaar
1 ouder van een kind < 15 jaar

Achtergrond van de hulpvragen

Wmo:	4
Jeugdwet:	3
Participatie:	2
Hulp bij geldzaken:	2
Voorliggend veld:	1

Hoewel sommige klantreizen meerdere thema's raken, is voor deze analyse bewust gekozen om per klantreis één hoofdthema te hanteren. Deze aanpak heeft waardevolle inzichten opgeleverd uit ervaringen van mensen met uiteenlopende hulpvragen en achtergronden.

4.2 Klantreis in fasen

Om het proces van de reis die de inwoner heeft gemaakt goed te beschrijven, is de klantreis in fasen opgedeeld. Deze worden voorafgegaan door een beschrijving van de 'vertreksituatie', met de omstandigheden waarin de persoon in kwestie zich bevindt en waaruit diens ondersteuningsvraag voortkomt. Hieronder wordt beschreven wat per fase opviel in de dertien klantreizen.

4.3 Achtergrond en situatie van de geïnterviewden

Voordat over de fasen richting hulp en ondersteuning werd gesproken, vertelde elke inwoner wat over zichzelf en zijn of haar leven; hoe en met wie woont en leeft iemand, wat is iemands dagbesteding en, waar relevant, over de eigen voorgeschiedenis. Daarnaast werd ook ingegaan op de situatie waarin een of meerdere hulpvragen spelen of speelden en (in beperkte mate) wat de onderliggende problematiek was die speelde in iemands leven. We zien een zeer divers beeld onder de respondenten. Een deel van hen ervaart al langere tijd moeilijkheden en had eerder hulpvragen, bijvoorbeeld door een aangeboren beperking. Bij anderen ontstond de behoefte aan ondersteuning pas na een ingrijpende of heftige gebeurtenis. Bij een deel van de respondenten is de ene hulpvraag het gevolg van een andere hulpvraag.

4.4 Fase 1: Vertreksituatie

We zien herhaaldelijk terugkomen in bijna alle interviews dat men hulpvragen heeft die al langere tijd spelen. Een deel van de respondenten is al langere tijd in beeld bij de gemeente of andere hulpverleningsorganisaties. We zien ook dat respondenten over het algemeen lang wachten met daadwerkelijk het zoeken van hulp. Desgevraagd geeft een aantal respondenten aan dat dit komt door de angst voor mogelijke negatieve consequenties van de hulpvraag, maar ook schaamte en een cultuur dat je de vuile was niet buiten hangt en het zelf moet oplossen.

4.5 Fase 2: Oriëntatie op hulp

Bij de oriëntatiefase zien we dat het overgrote deel van de respondenten via familie, vrienden of behandelaar is gewezen op de mogelijkheden en noodzaak tot hulp en ondersteuning. Daarnaast geven meerdere respondenten aan dat zij graag zouden zien dat de gemeente potentiële hulpvragers proactiever benadert. Bijvoorbeeld door in beeld te hebben welke kinderen speciaal onderwijs volgen en deze gezinnen actief te benaderen met een bericht in de trant van: “Weet dat we er voor jullie zijn.”
Ook geven enkele respondenten aan dat zij een centrale plek missen waar het volledige hulpaanbod overzichtelijk bij elkaar staat, zowel online als een locatie waar je fysiek kunt binnenlopen.

4.6 Fase 3: Eerste contact

Het eerste contact met de gemeente weet men zich over het algemeen moeilijk te herinneren. In het merendeel van de gevallen is dit contact gedaan door het eigen netwerk, huisarts of zorgaanbieder. Deze eerste contactmomenten lijken vaak telefonisch of per mail te zijn geweest. Men lijkt hier het klantencontactcentrum van de gemeente Aalten goed voor te vinden. Het meldingsformulier op de website van gemeente Aalten wordt als lastig vindbaar ervaren.

4.7 Fase 4: Het gesprek

In het keukentafelgesprek komt een consulent op bezoek bij de inwoner thuis. Samen gaan zij in gesprek over de aanvraag voor ondersteuning die de inwoner gedaan heeft. De consulent stelt vragen om te kunnen beoordelen of de persoon in kwestie gebaat zou zijn bij en recht heeft op zorg vanuit een indicatie uit de Wmo of jeugdwet. Hierna volgt er een (schriftelijke) beoordeling aan de hand van een gespreksverslag, dat de inwoner wordt geacht te lezen en goed te keuren.
Een persoonlijk bezoek aan iemand wordt door respondenten als persoonlijker en laagdrempeliger ervaren dat een telefonische afspraak.

De keukentafelgesprekken worden over het algemeen als prettig ervaren. In de situaties waarin het niet als prettig werd ervaren, kwam dit volgens respondenten omdat zij het gevoel hadden te moeten bewijzen dat ze ondersteuning nodig hadden of omdat er vragen gesteld werden die volgens de inwoner niet gepast waren. Echter, het merendeel van de mensen geeft aan dat zij bij een fysiek keukentafelgesprek vriendelijk zijn bejegend en het gevoel hadden dat de consulent hen luisterde. Een respondent gaf aan het keukentafelgesprek als heftig te hebben ervaren vanwege alle persoonlijke vragen. Echter is er wel begrip voor de noodzaak hiervan.

Daarnaast hoorden de onderzoekers terug dat het belangrijk is om open, gelijkwaardig en zorgvuldig proces te waarborgen. Dit begint met actief aandacht hebben voor de steunfiguren rondom de inwoner, maar ook voor situaties waarin zo’n netwerk ontbreekt. Wanneer sprake is van een klein of kwetsbaar sociaal netwerk, is het essentieel om duidelijk te wijzen op de mogelijkheden van cliëntondersteuning. Zo was er een inwoner die vertelde dat ze er helemaal alleen voor stond, terwijl ze door ziekte te zwak was om goed voor zichzelf op te komen. Ze gaf aan dat ze graag had willen weten van de mogelijkheid van een clientondersteuner.

Daarnaast vraagt deze fase om echt maatwerk: iedere vraag en iedere situatie verdient een individuele benadering. Dit wordt door vrijwel alle respondenten aangegeven. Hier noemen zij: kijk naar wat wél kan, door goed door te vragen, kansen in kaart te brengen en te onderbouwen welke voorzieningen passend kunnen zijn. Hierbij helpt het wanneer professionals erkenning tonen voor de situatie van de inwoner en werken vanuit een houding van gelijkwaardigheid. Dit voorkomt dat inwoners het gevoel krijgen dat zij moeten ‘knokken’ voor hulp, zeker als hun gezondheid of omstandigheden al zwaar drukken.

Tijdens het keukentafelgesprek is het dan ook waardevol om breder te kijken dan alleen de directe hulpvraag. Denk aan het betrekken van cliëntondersteuners, welzijnsorganisaties of andere passende ondersteuning die de inwoner of het gezin kan versterken.

Ook geven respondenten aan behoefte te hebben aan een vast aanspreekpunt, die overzicht en mandaat heeft over verschillende voorziening. Ze wensen dat dit hen meer duidelijkheid, rust en continuïteit geeft in de ondersteuning. Ook geven zij aan dat het belangrijk is dat dit eerste gesprek direct plaatsvindt met iemand die de vraag daadwerkelijk kan beantwoorden.

4.8 Fase 5: Toeleiding

Deze fase gaat over het tijdspad tussen het keukentafelgesprek en daadwerkelijke toekenning/uitvoering. In deze fase stelt de consulent het gespreksverslag op, ook wel genoemd het plan van aanpak. Dit plan bevat de doelen die met de inwoner gesteld zijn voor de beoogde indicatie en in dit plan wordt alle informatie uit het keukentafelgesprek samengevat. De inwoner ontvangt dit verslag per post en wanneer deze het eens is met de inhoud, wordt het plan ondertekend retour gestuurd. Hierna wordt de indicatie afgegeven en kan de gekozen zorgaanbieder starten met het leveren van zorg.

Als erg positief, geeft een respondent aan dat de ondersteuning vanuit de Wmo direct werd opgestart na aanvraag, terwijl het keukentafelgesprek nog niet had plaatsgevonden. Dit maatwerk is door de inwoner als positief ervaren, omdat het slecht ging met mevrouw moest er snel ondersteuning komen.

Uit de ervaringen van de respondenten blijkt dat de toeleiding naar passende hulp en ondersteuning sneller, duidelijker en minder belastend kan verlopen. Verschillende ouders en inwoners geven aan dat de periode tussen aanvraag en daadwerkelijke plaatsing van ondersteuning als lang en zwaar wordt ervaren. Eén respondent benoemt specifiek dat het traject van de eerste hulpvraag bij de huisarts tot de uiteindelijke toekenning maar liefst twee jaar duurde. Dit soort doorlooptijden vergroot de druk op mensen aanzienlijk.

Daarnaast geeft een van de respondenten aan dat de communicatie met de gemeente regelmatig tekortschiet. Zo wordt er soms niet gereageerd op mails van ouders of zorgaanbieders, en blijft belangrijke informatie lang onduidelijk. Een gezin beschrijft dat er maandenlang onzekerheid bestond over het taxivervoer van en naar school of de zorgboerderij. Door een fout adres in het systeem – dat ouders zelf niet mochten aanpassen – ontstonden herhaaldelijk problemen, zoals ritten die verkeerd werden gereden of een kind dat helemaal niet werd meegenomen. Dit soort administratieve knelpunten veroorzaken niet alleen praktische stress, maar zorgen ook voor vertrouwensbreuk.

Ook geven ouders aan dat zij zich onvoldoende gehoord voelen wanneer zij nieuwe of aanvullende vragen hebben. Een gezin deelt dat zij vanwege positieve resultaten bij hun zoon graag wilden dat hun dochter onderzocht zou worden, in de hoop inzicht te krijgen in haar beperkingen en mogelijke medicatie. Ondanks dat zij dit al een half jaar eerder hadden aangegeven, kregen zij geen enkele duidelijkheid. Dit leidde tot grote frustratie, mede omdat zij zelf inmiddels ‘op hun tandvlees lopen’ en juist op ondersteuning hopen.

Deze ervaringen maken duidelijk hoe belangrijk het is om tijdens de toeleidingsfase te zorgen voor snelle terugkoppeling, heldere communicatie en een actieve houding vanuit de gemeente. Door sneller te reageren, administratieve fouten tijdig te herstellen en ouders serieus te nemen in hun signalen, kan veel onnodige belasting worden voorkomen.

4.9 Fase 6: Hulp en ondersteuning

Uit de reacties van de respondenten blijkt dat de periode direct na de besluitvorming cruciaal is voor een goede start van de ondersteuning. Een aantal inwoners geeft aan dat een korte opvolging veel verschil kan

maken. Zo wordt genoemd dat een eenvoudig telefoontje van de Wmo-consulent, ongeveer een week na de besluitvorming, kan helpen om te checken of alles loopt zoals het moet en of de ondersteuning daadwerkelijk is gestart. Zo'n contactmoment geeft inwoners het gevoel dat er aandacht is voor hun situatie en dat eventuele knelpunten snel kunnen worden opgepakt.

Daarnaast wijzen respondenten op het belang van een goede match tussen de inwoner en de professional die de ondersteuning uitvoert. Een respondent vertelt bijvoorbeeld dat het 'kan gebeuren' als de klik ontbreekt en dat hij niemand iets kwalijk neemt. Wel denkt hij dat het geholpen zou hebben als de zorgaanbieder en de consulent vooraf beter hadden afgestemd welk type begeleider het best bij hem past. Daarmee had hij mogelijk direct iemand gehad met wie hij zich prettig voelde, wat de start van het traject aanzienlijk soepeler had gemaakt.

Verder geven sommige inwoners aan dat zij graag meer keuzevrijheid zouden hebben in het kiezen van hun zorgaanbieder, bij voorkeur in hun eigen woonplaats. Zij ervaren het als beperkend dat de keuze nu grotendeels wordt bepaald door de gemeente, terwijl dit niet altijd aansluit bij hun gevoel of bij de praktische toegankelijkheid vanwege grotere reisafstanden. Tegelijkertijd zijn er ook inwoners die noemen het erg te waarderen dat ze zelf uit een aantal hulpverleningsorganisaties mochten kiezen.

Tot slot benadrukken respondenten dat er behoefte is aan meer duidelijkheid over procedures en afspraken. Wanneer het voor iedereen helder is wat de stappen zijn, wie waarvoor verantwoordelijk is en wat inwoners mogen verwachten, ontstaat er meer rust en vertrouwen in het proces.

4.10 Nazorg

De laatste fase gaat over de nazorg. Is er na het starten van de zorgaanbieder nog nazorg geweest vanuit de Wmo? Is er nog contact geweest met de inwoner? En hoe ervaren inwoners achteraf de toegankelijkheid van de Wmo?

Uit de interviews blijkt dat inwoners over het algemeen een gevoel van toegankelijkheid ten opzichte van de gemeente ervaren mocht er opnieuw een vraag voor hulp en ondersteuning komen, ook wanneer er geen actieve nazorg heeft plaatsgevonden. In vrijwel alle gesprekken komt echter naar voren dat nazorg na het verstrekken van een indicatie veelal ontbreekt. De meeste respondenten zijn na het afgeven van de indicatie niet opnieuw benaderd met de vraag of de inzet daadwerkelijk en naar verwachting is opgestart.

Ondanks dit gemis geven inwoners aan dat zij de gemeente achteraf eenvoudig kunnen bereiken wanneer dat nodig is. Zij ervaren geen drempels om opnieuw om ondersteuning te vragen binnen de Wmo. Wel lijkt dit sterk samen te hangen met eerdere ervaringen: inwoners die een prettig en zorgvuldig traject hebben doorlopen, geven aan dat dit hun vertrouwen en gevoel van toegankelijkheid richting de Wmo versterkt heeft. Bij minder positieve ervaringen is dit vertrouwen minder vanzelfsprekend.

Respondenten benoemen daarnaast concreet wat zij onder prettige nazorg verstaan. Zo wordt het als zeer waardevol ervaren wanneer de betrokken consulent na enkele weken of maanden telefonisch contact opneemt om te informeren hoe de ingezette voorziening uitpakt. Dit geeft inwoners het gevoel gezien en gevolgd te worden.

Een respondent, bekend als nieuwkomer, wordt het contact met Laborijn als bijzonder positief ervaren. De structurele monitoringsgesprekken om de drie maanden worden door als prettig, duidelijk en ondersteunend beschouwd. Dit ritme van opvolging draagt bij aan voorspelbaarheid en vertrouwen in het proces.

5. Algemene bevindingen

5.1 Positieve bevindingen

Figulus
Eenmaal binnen bij de voorliggende voorziening wordt het contact als erg warm ervaren. Een inwoner noemt dat het even een hand krijgen, welkom geheten worden en een kop koffie aangeboden krijgen een warm gevoel geeft. Welzijnsorganisatie Figulus wordt als meedenkend en proactief ervaren. Een respondent geeft aan: “ze zijn motiverend, ik kan altijd een bericht naar hen sturen en ze zijn niet dwingend".

Contact en dienstverlening gemeente
Een aantal respondenten merkt op dat wanneer je in het ‘systeem’ binnen bent, je snel en goed wordt geholpen. Over het algemeen wordt aangegeven dat zodra je in direct contact met de consulent staat er prettig contact is. Vragen worden beantwoord en mensen worden goed verder geholpen. De meeste respondenten geven aan dat ze het goed konden begrijpen en zich gezien voelden. Contact per sms met consulent wordt als veilig, laagdrempelig en betrouwbaar ervaren.

Bij vier van de dertien interviews die in relatie staan tot hulp bij geldzaken, wordt er zeer positief gesproken over een medewerker die naar maatwerk kijkt, die betrokken en persoonlijk in contact is. Inwoners konden hem altijd bellen en hij stond altijd open voor een afspraak, dat geeft inwoners vertrouwen. Een inwoner gaf aan: “hij zag mij als individu en niet als casus.”

Meedoenregeling
De mogelijkheden van de Meedoen regeling worden als zeer prettig ervaren. Zo zegt een inwoner: “De inzet van de Meedoenregeling geeft mij ruimte om mijn kinderen te laten ontwikkelen in sport en theater, waardoor zij meer zelfvertrouwen krijgen en zich onderdeel voelen van de samenleving. Het draagt bij aan gelijke kansen voor ontplooiing.”

Even aan de hand nemen
Een inwoner geeft aan het heel fijn te hebben gevonden dat hij bij de hand is genomen. Voor hem was het erg positief dat er een huisarts en praktijkondersteuner waren die alles voor hem in gang hebben gezet en gesprekken hebben georganiseerd. Als hij het zelf had moeten doen was het niet gebeurd. Dit gaat op dat moment ten koste van de eigen kracht, maar zonder aan de hand te worden genomen zou hij tot niets zijn gekomen geeft hij aan. Een andere inwoner geeft aan dat door haar volle hoofd ze de zaken eigenlijk niet meer kon overzien en had gehoopt dat iemand haar bij de hand had genomen.

Aanmelding door een verwijzer
Bij vijf van de dertien interviews was er een verwijzer die de aanvraag bij de gemeente heeft gedaan, door de praktijkondersteuner, huisarts, psycholoog, ergotherapeut. Dit wordt prettig en laagdrempelig ervaren door inwoners.

Gemeente Aalten
Een aantal respondenten geven aan blij te zijn in gemeente Aalten te wonen, waar men welwillend is en echt meedenkt. Ze zien hoe het in andere gemeenten gaat en prijzen zichzelf gelukkig dat ze in Aalten wonen.

5.2 Verbeterpunten

Voorliggend veld
Er is behoefte aan een duidelijker overzicht dat beter weergeeft wat bezoekers kunnen verwachten van het de inloopmomenten van bijvoorbeeld Figulus. Maar er is ook behoefte aan overzicht naar het totaal aanbod van alle mogelijkheden binnen het 'voorliggend veld'. Het zou helpen om hierbij ook te vermelden dat koffie en thee gratis zijn. Daarnaast ontbreekt er buiten bij De Pol een bord met informatie over het inloopmoment, waardoor het minder zichtbaar is voor nieuwe bezoekers. Een respondent gaf aan dat hij de eerste keer niet wist dat er vanuit Figilus ook andere activiteiten werden georganiseerd, zoals de spelletjesavond. Het zou daarom waardevol zijn om de mogelijkheid te bieden om vooraf even te bellen voor meer informatie, of om eerst met een medewerker van Figulus af te spreken zodat men samen voor het eerst naar het inloopmoment kan gaan. Voor mensen die in een moeilijke situatie zitten, is het bovendien lastig dat er geen stok achter de deur is om daadwerkelijk te gaan. Een respondent benadrukte hoe belangrijk sociale stimulans kan zijn, bijvoorbeeld een buurman die zegt: "Hé, ga je mee naar de inloop?" Dit soort betrokkenheid kan ook gestimuleerd worden door in de plaatselijke krantjes, Aalten Vooruit en de Band, mooie foto's en persoonlijke verhalen te delen die inspireren om aan te sluiten.

Gezien en gehoord voelen
Een aantal respondenten geeft aan zich niet gezien en gehoord te voelen door medewerkers van de gemeente. Bijvoorbeeld doordat tijdens het telefoongesprek met het klantencontactcentrum weinig aandacht was voor de lastige situatie van de respondent en werd er geen verdere hulp of informatie geboden.

Wantrouwen vanuit gemeente
"Je moet al zoveel drempels over om hulp te vragen. Als dan, bijvoorbeeld Laborijn, allerlei vragen gaat stellen waaruit ik wantrouwen voel, zakt de moed je in de schoenen".

Betrouwbaarheid
Betrouwbaarheid blijkt voor inwoners een essentieel element in het contact met de gemeente. Meerdere respondenten geven aan dat wisselingen van aanspreekpunten of consulenten, als zeer vervelend worden ervaren. Deze wisselingen zorgen voor onduidelijkheid, herhaling van het verhaal en een gevoel van herhaling in de ondersteuning.

Daarnaast wordt door verschillende inwoners aangegeven dat het proces en de bijbehorende afspraken vaak niet duidelijk zijn. Dit heeft directe gevolgen voor de ervaren betrouwbaarheid. Een concreet voorbeeld dat ouders noemen, betreft het vervoer van en naar de zorgboerderij of school. Lange tijd was voor hen onduidelijk hoe dit vervoer was georganiseerd. Daarbij bleken foutieve adresgegevens in het systeem niet door ouders zelf te kunnen worden aangepast, omdat deze wijzigingen uitsluitend door de gemeente konden worden doorgevoerd. Het uitblijven van deze correcties leidde tot praktische problemen, zoals verkeerd ingeplande ritten of situaties waarin een kind niet werd meegenomen.

Respondenten benadrukken het belang van transparantie over de processtappen die worden genomen: wie is wanneer betrokken, en met welk doel? Een goede uitleg hierover kan onzekerheid verminderen en het vertrouwen vergroten.

Ook in de samenwerking met verwijzers en andere partners speelt betrouwbaarheid een rol. Een echtpaar geeft bijvoorbeeld aan dat het niet nakomen van terugbelafspraken en een onjuiste voicemail de indruk wekken van onbetrouwbaarheid. Zoals één van hen zei: *"Zeg wat je doet en doe wat je zegt."* Dit vraagt om duidelijke afspraken en een consequente uitvoering daarvan. Voorwaarden, toezeggingen en verwachtingen moeten overeenkomen met feitelijke handelingen en acties.

Bereikbaarheid
Uit de gesprekken met inwoners komen meerdere aandachtspunten naar voren die te maken hebben met

de bereikbaarheid van de gemeente. Deze punten raken zowel de toegankelijkheid van de Wmo als de werking van het Klantcontactcentrum (KCC).

1. Bereikbaarheid van de Wmo

- Geen Wmo-aanwezigheid op vrijdagmiddag wordt als vervelend ervaren, omdat inwoners dan geen antwoord op hun vraag kunnen krijgen.

2. Contact via het Klantcontactcentrum (KCC)

- Inwoners moeten vaak hun volledige verhaal vertellen voordat zij worden doorgestuurd naar iemand die daadwerkelijk kan helpen; dit wordt als onprettig ervaren.
- Respondenten begrijpen dat een korte eerste uitvraag nodig is, maar geven aan dat inwoners het liefst zo snel mogelijk de juiste contactpersoon willen bereiken.

3. Afspraak- en terugbelbetrouwbaarheid

- Terugbelverzoeken worden niet altijd nagekomen, wat leidt tot onzekerheid en een gevoel van onbetrouwbaarheid.
- Vragen via e-mail blijven soms onbeantwoord, en telefoontjes worden niet altijd teruggebeld. Dit veroorzaakt ergernis en frustratie bij inwoners.

4. Duidelijkheid en opvolging

- Inwoners missen heldere informatie over verwachtingen, opvolging en bereikbaarheid.
- Een belangrijk verbeterpunt is het tijdig en consequent reageren op telefoontjes en e-mails en duidelijk aangeven wat inwoners kunnen verwachten qua proces en respons.

Vindbaarheid
Uit de gesprekken met inwoners komt naar voren dat de vindbaarheid van informatie en regelingen binnen het sociaal domein verbeterd kan worden. De belangrijkste aandachtspunten zijn:

1. Vindbaarheid van regelingen op de website

- Regelingen en informatie zijn momenteel moeilijk vindbaar op de gemeentelijke website.
- Omdat veel mensen niet weten welke regelingen er zijn, wordt er ook niet naar gezocht.
- Twee inwoners adviseren een directe knop op de homepage die verwijst naar het sociaal domein, inclusief informatie over het VAT en beschikbare ondersteuningsmogelijkheden.

2. Fysieke vindbaarheid en toegankelijkheid

- Een van de respondenten benadrukt het belang van samenwerking met ervaringsdeskundigen en stelt voor om Figulus en de Toegang/VAT op één locatie samen te brengen.
- Een locatie waar inwoners direct hun vraag kunnen stellen, zonder eerst langs de balie te hoeven, zou volgens vier inwoners de drempel aanzienlijk verlagen.

3. Eén centrale vindplaats

- Vier inwoners geven aan dat één overzichtelijke vindplaats waar inwoners alle regelingen, voorzieningen en mogelijkheden gemakkelijk kunnen terugvinden wenselijk zou zijn.

Overbelasting
*A*ls er sprake is van overbelasting is vaak alles te veel. Elke onduidelijkheid, verandering, wisseling en vraag is een belasting. Hiervoor zou aandacht en begrip moeten zijn vanuit alle partijen en hun werkwijze op het gebied van hulp en ondersteuning.

Verborgen armoede
Aandacht en bewustwording voor zogenaamde verborgen armoede: wat kan je aanbieden aan inwoners die juist net voor alle regelingen buiten de boot vallen? Die inwoners hebben vaak ook hulp nodig maar komen nergens voor in aanmerking en horen eigenlijk overal 'nee' als antwoord op hun hulpvraag.

Effect op vergoede ergotherapiesessies
Door de intensieve ondersteuning vanuit de ergotherapeut tijdens de toeleiding naar passende Wmo-ondersteuning, zijn bij één inwoner vergoede ergotherapiesessies opgegaan aan het bijwonen van gesprekken met de gemeente. Deze tijd had de inwoner liever besteed aan reguliere ergotherapie, zoals het leren verdelen van energie over de dag. Het gebruik van behandelsessies voor administratieve of begeleidende taken binnen het toegangsproces wordt door de betreffende inwoner als onwenselijk ervaren, omdat dit ten koste gaat van de zorg waarvoor de sessies oorspronkelijk bedoeld zijn.

Proactieve inzet vanuit de gemeente
Uit de gesprekken blijkt dat inwoners behoefte hebben aan een meer proactieve benadering vanuit de gemeente. Zo wordt de vraag gesteld of de gemeente inzicht heeft in welke kinderen naar het speciaal onderwijs gaan. Als dit het geval is, wordt geopperd dat de gemeente proactief contact kan opnemen met ouders om aan te geven dat zij graag meedenken over mogelijke ondersteuning. Nu ligt de verantwoordelijkheid grotendeels bij ouders zelf, die moeten weten welke regelingen bestaan en hierin assertief moeten optreden.

Daarnaast wordt voorgesteld om actiever inwoners te benaderen die mogelijk baat hebben bij regelingen zoals de Meedoenregeling. Een huis-aan-huis brochure of gerichte informatiecampagne kan hierbij helpen.

Ook de informatievoorziening bij inschrijving in de gemeente kan worden verbeterd. Nieuwe inwoners zouden graag een overzichtelijke kaart of brochure ontvangen met alle relevante maatschappelijke voorzieningen, zodat zij meteen weten waar zij terechtkunnen voor ondersteuning.

Autogebruik en toegang tot financiële ondersteuning
Meerdere inwoners (drie respondenten) geven aan dat de huidige koppeling tussen (financiële) ondersteuning en het bezit van een – vaak oudere en niet moderne – auto niet aansluit bij de realiteit in de gemeente Aalten en de bredere Achterhoek. In deze regio is een auto voor veel inwoners geen luxe, maar een essentiële voorziening. De bereikbaarheid is beperkt, specialistische zorg is vaak op grotere afstand beschikbaar en het openbaar vervoer is schaars en bovendien relatief kostbaar. Het herhaaldelijk bevragen of beoordelen van het autobezit tijdens gesprekken wordt door inwoners als vervelend en onvoldoende passend ervaren.

Aanleveren van documenten
Het aanleveren van documenten ter onderbouwing van een aanvraag voor een voorziening wordt door verschillende inwoners als belastend ervaren. Sommige respondenten geven aan dat deze administratieve eisen, zoals het overleggen van bankafschriften, voelen als een vorm van wantrouwen vanuit de gemeente. Voor één inwoner is dit zelfs reden om geen aanvragen meer te doen, terwijl zij vermoedelijk wel recht heeft op bepaalde ondersteuning. Zoals een respondent het verwoordde: "Ik kan daar echt gek van worden." Een andere respondent vraagt zich af wat er eigenlijk met haar aangeleverde informatie gebeurt als zij het steeds opnieuw moet aanleveren. "Waar zijn haar documenten dan gebleven"?

Ongelijke kansen
Meerdere inwoners geven aan dat zij het waarderen dat de gemeente Aalten in veel gevallen welwillend is en meedenkt. Ouders geven aan blij te zijn in een gemeente te wonen waar ruimte is voor maatwerk en begrip. Wel ervaren zij dat het succes van een aanvraag sterk kan afhangen van hoe assertief iemand is en hoe goed inwoners de weg weten te vinden binnen het systeem. Dit wordt als zorgelijk ervaren, omdat inwoners die minder overzicht of vaardigheden hebben hierdoor niet dezelfde kansen krijgen.

5.3 Rode draad

Onderstaande punten worden door meerdere respondenten benoemd. Wat als een rode draad door alle opgehaalde bevindingen loopt.

1. Drempel om hulp te vragen
    - Inwoners doen er vaak lang over voordat ze daadwerkelijk hulp vragen (looptijd: 2 maanden tot 2 jaar).
    - Zodra deze stap is gezet, hebben zij vaak al een hele weg afgelegd; erkenning en waardering hiervoor zijn belangrijk. Schaamte, een cultuur van “je vuile was niet buiten hangen” en angst voor negatieve consequenties speelt een rol bij de stap om hulp te zoeken. Daarnaast speelt “waar moet ik zijn, hoe moet dit?”.
    - Familie speelt een rol bij de oriëntatie op hulp: in 4 van de 13 interviews adviseert familie om hulp te zoeken.
    - Vrienden/kennissen hebben ook een rol: in 3 van de 13 interviews adviseren zij om hulp te zoeken.
    - Huisartsen zijn minder vaak betrokken bij de verwijzing: 2 van de 13 meldingen.

2. Vast aanspreekpunt en warme overdracht
    - Eén aanspreekpunt per gezin is wenselijk, met overzicht en mandaat over alle verschillende ‘producten’.
    - Warme overdracht bij wisseling van consulent of contactpersoon wordt gemist.
    - Wisselingen worden vaak niet gecommuniceerd.
    - Bij elke nieuwe hulpverlener werd vaak opnieuw een uitgebreide uitvraag gedaan; mogelijk kan dit beter in één dossier worden vastgelegd. Dit geeft namelijk een vervelend gevoel; *“iedere keer moet ik weer opnieuw mijn kwetsbaarheid uit de doeken doen”.*

3. Samen denken in mogelijkheden
    - Een aantal respondenten geven aan dat ze de samenwerking met de gemeente als erg prettig ervaren, er wordt meegedacht met wat er nodig is.
    - Sommige respondenten ervaren soms dat de gemeente te veel achter regels verschuilt en onvoldoende kijkt naar de persoonlijke situatie of mogelijkheden om hulp te voorkomen.

4. Angst en wantrouwen
    - Angst speelt een belangrijke rol in het contact met de gemeente.
    - Sommige inwoners ervaren angst door een eerste kennismaking die direct uitmondde in een melding bij Veilig Thuis.
    - Dreigende opmerkingen over keuzes die mogelijk niet in het belang van kinderen zouden zijn, vergroten deze angst.
    - Gevolgen van deze angst:
        - Vertrouwensbreuk tussen inwoner en gemeente.
        - Belemmering van open communicatie en samenwerking.

- Langdurige negatieve impact van een slechte eerste ervaring (“vertrouwen komt te voet en gaat te paard”).

5.4 De belangrijkste waarden binnen hulp en ondersteuning

- Vindbaar: 4x
- Laagdrempelig: 6x
- Eigen Kracht: 3x
- Samen: 3x
- Veilig Voelen: 8x
- Betrouwbaar: 11x

6. Gezamenlijke reis

6.1 Opzet van de gezamenlijke reis

Op maandag 1 december zijn aan een groep geïnterviewde inwoners, samenwerkingspartners die ook bij de schaduwreis aanwezig waren en professionals vanuit de gemeente die betrokken zijn bij de toegang naar hulp en ondersteuning, de resultaten gepresenteerd. Deze bijeenkomst is begeleid door Movisie. De aanwezigen zijn in vier groepen verdeeld en onder leiding van Movisie en twee van de onderzoekers zijn er twee klantreizen per groep besproken. Eerst is er samen met de betreffende inwoner stilgestaan bij hun verhaal, is erop gereflecteerd en vervolgens gebrainstormd over mogelijke knel- en verbeterpunten. Vervolgens heeft iedere groep plenair de goede ervaringen, knelpunten en verbeterpunten gepresenteerd, om dit samen te kunnen delen.

De onderzoekers hebben vervolgens de belangrijkste resultaten uit de klantreizen gepresenteerd. Deze resultaten kwamen overeen met wat er tijdens deze bijeenkomst is opgehaald. De opgehaalde resultaten uit deze bijeenkomst versterken dan ook de beelden die uit de dertien interviews naar voren zijn gekomen. En vergroten in een aantal situaties het begrip van de context, zowel die van de inwoner als die van de samenwerkingspartners en medewerkers vanuit de gemeente. Dat is ook precies de meerwaarde van deze derde stap, de '*gezamenlijke reis'.* Doordat er meerdere perspectieven aan tafel zitten, komen bepaalde uitkomsten soms in een breder perspectief te staan, wat het begrip verduidelijkt en resultaten ook minder eenzijdig of eenduidig maakt.
Inwoners geven aan dat het voor hen enorm helpend is om te ervaren dat anderen dezelfde uitdagingen kennen. Het gevoel van erkenning – "fijn om te weten dat ik hier niet alleen in sta" – biedt steun en vermindert schaamte. Daarnaast waarderen zij het dat ze hebben kunnen bijdragen aan verbeteringen en spreken de hoop uit dat hun input daadwerkelijk leidt tot concrete acties.

6.2 Resultaten gezamenlijke reis

Als belangrijkste positieve punten wordt aangegeven dat er veel steun wordt ervaren vanuit samenwerkingspartners en contact met het ondersteuningsteam en de consulenten wordt als positief ervaren. Op het moment dat er contact met de gemeente is, gaat dit doorgaans goed.

Verbeterpunten
Tot slot van de gezamenlijke reis zijn de verbeterpunten geprioriteerd. Waarbij als belangrijkste verbeterpunten 'bejegening en houding' en 'aandacht voor preventie en signalering' worden genoemd.

- *Preventie en pro-activiteit*
  Meer aandacht voor de preventieve kant en het vroegtijdig signaleren van problemen is gewenst. Ook moet er meer pro-activiteit zijn in het meedenken over wat wél kan (bijvoorbeeld via het Meedoenpact).

- *Bejegening en houding*
  Er moet meer aandacht zijn voor empathie en bejegening: inwoners willen zich gezien en gehoord voelen. De overheid wordt soms ervaren als handelend vanuit wantrouwen, wat het gevoel van afhankelijkheid en 'gestraft worden' versterkt.

- *Praktische ondersteuning*
  Niet alleen inzet van een voorziening of psychische hulp, maar ook praktische hulp (bijvoorbeeld hulp bij leven van een bijstand of aansluiting bij een groep zoals 'Samen Vooruit') kan veel betekenen. Dit benadrukt het belang van integraal kijken.

- *Communicatie en informatievoorziening*
  Informatie vanuit de gemeente is niet altijd duidelijk en goed vindbaar en er is geen eenduidige

vindplek voor de sociale kaart of toegang naar hulp en ondersteuning. Ook ontbreekt vaak terugkoppeling en is het onduidelijk waar inwoners recht op hebben. Jaarlijks opnieuw dezelfde formulieren invullen en steeds opnieuw het verhaal moeten doen wordt als frustrerend ervaren.

- *Afstemming en samenwerking*
  Er is behoefte aan betere afstemming tussen instanties, zoals tussen gemeente en samenwerkingspartners. Doorverwijzing moet beter en continuïteit van ondersteuning moet gewaarborgd zijn. Bij wisseling van contactpersonen is een goede overdracht noodzakelijk. Specifiek wordt hier behoefte aan meer samenwerking met woningbouwvereniging de Woonplaats genoemd. Deze organisatie zou nauwer betrokken kunnen zijn bij bijvoorbeeld het VAT team. Tijdens de bijeenkomst werd duidelijk dat deze actie al opgepakt is en een consulent van de Woonplaats gaat aansluiten bij het VAT.

- *Toegankelijkheid en aanspreekpunt*
  Inwoners willen één vast aanspreekpunt en één fysieke locatie waar zij terecht kunnen. Het is nu lastig om te weten waar en bij wie je terecht kunt. Bovendien is het afhankelijk van wie je contactpersoon is op welke wijze je geholpen wordt.

De kern draait om basisbehoeften
Movisie bevestigt dat deze ervaringen en verbeterpunten overeenkomen met landelijke bevindingen. Bij vergelijkbare onderzoeken die door Movisie worden uitgevoerd blijken de belangrijkste verbeterpunten steeds te raken aan de basisbehoeften van mensen. Het gaat om bejegening, vertrouwen, cultuur, en het bieden van tijd en ruimte om buiten kaders te denken. Medewerkers die niet alleen naar de casus kijken, maar naar de mens achter de vraag, worden nadrukkelijk geroemd.

De kern draait om basisbehoeften: duidelijkheid, erkenning, het gevoel dat ‘nee’ ook een antwoord mag zijn, en vertrouwen, niet alleen in woorden, maar ook in daden. Privacy mag daarbij geen belemmering vormen. Inwoners willen direct op de juiste plek terechtkomen en een duidelijk aanspreekpunt hebben.

7. Conclusies en aanbevelingen

Uit de klantreizen komt een duidelijk en consistent beeld naar voren. Inwoners waarderen betrokkenheid en inzet van professionals, maar ervaren ook drempels in toegankelijkheid, continuïteit en duidelijkheid. De onderstaande aanbevelingen bouwen voort op de rode draad én de benoemde verbeterpunten en versterken elkaar onderling.

7.1 Toegankelijkheid

→ **Drempel om hulp te vragen**

- Actief normaliseren van hulpvragen. Ontwikkel campagnes en communicatie die benadrukken dat hulp vragen geen teken van zwakte is, maar juist krachtig. Gebruik herkenbare verhalen van inwoners om schaamte te doorbreken.
- Laagdrempelige informatie en toegang. Zorg voor duidelijke, toegankelijke informatiekanalen (online en fysiek) waar inwoners snel kunnen vinden waar ze moeten zijn en hoe het werkt.
- Betrekken van het sociale netwerk. Erken de rol van familie en vrienden in het stimuleren van hulpvragen. Overweeg voorlichtingsmateriaal of bijeenkomsten die ook gericht zijn op naasten.
- Rol van huisartsen versterken. Huisartsen kunnen een belangrijke schakel zijn. Investeer in betere samenwerking en bewustwording bij huisartsen om doorverwijzing te stimuleren.
- Laagdrempelige eerste kennismaking: bied de mogelijkheid tot telefonisch of digitaal contact vooraf, of begeleiding bij een eerste bezoek of activiteit.
- Proactieve benadering: benader inwoners actief wanneer bekend is dat zij mogelijk recht hebben op ondersteuning, en neem maatschappelijke voorzieningen mee in het welkomstpakket voor nieuwe inwoners.

→ **Vindbaarheid**

- Website verbeteren: Maak regelingen en voorzieningen beter vindbaar, bijvoorbeeld via een directe knop naar het sociaal domein.
- Vergroot zichtbaarheid en vindbaarheid van voorzieningen via één centrale vindplaats (online en fysiek), duidelijke website-inrichting en herkenbare fysieke locatie(s).
- Fysieke vindplaats: Overweeg één centrale locatie waar inwoners direct terechtkunnen, eventueel samen met Figulus en VAT.
- Overzichtelijk aanbod: Ontwikkel één centrale vindplaats (online en fysiek) met alle regelingen en voorzieningen.

→ **Voorliggend veld en zichtbaarheid**

- Verbeter zichtbaarheid en toegankelijkheid: Plaats duidelijke borden bij locaties zoals De Pol en zorg voor een overzichtelijk aanbod (online en fysiek) van alle activiteiten en voorzieningen.
- Laagdrempelige kennismaking: Bied de mogelijkheid om vooraf telefonisch informatie te krijgen of samen met een medewerker voor het eerst deel te nemen.
- Sociale stimulans: Zet in op verhalen en foto's in lokale media die inwoners inspireren om deel te nemen.

7.2 Bejegening & cultuur

→ **Gezien en gehoord voelen**

- Mensgerichte communicatie: Train medewerkers van het KCC en consulenten in empathisch luisteren en het erkennen van de situatie van inwoners en de weg die zij al hebben afgelegd.

- Eerste contact met mandaat: zorg dat inwoners snel spreken met iemand die breed kan uitvragen en direct de juiste lijnen kan uitzetten.
- Doorverwijzing met aandacht: Zorg dat inwoners snel bij de juiste persoon terechtkomen, zonder hun verhaal telkens volledig te hoeven herhalen.

→ **Samen denken in mogelijkheden**

- Cultuur van maatwerk en oplossingsgerichtheid. Stimuleer medewerkers om niet alleen naar regels te kijken, maar naar de mogelijkheden en de persoonlijke situatie van inwoners.
- Training in oplossingsgericht werken. Investeer in scholing en reflectie van consulenten om creatief mee te denken en samen met inwoners preventieve oplossingen te verkennen.
- Vraag inwoners actief naar hun ervaringen en gebruik dit om de balans tussen regels en maatwerk te verbeteren.

7.3 Werkproces

→ **Proactieve inzet**

- Actief benaderen: Neem contact op met inwoners die mogelijk baat hebben bij regelingen.
- Welkomstpakket: Geef nieuwe inwoners bij het reeds bekende welkomstpakket ook een overzichtelijke brochure met alle maatschappelijke voorzieningen.

→ **Vast aanspreekpunt en warme overdracht**

- Eén aanspreekpunt per gezin. Introduceer een vast aanspreekpunt dat overzicht houdt, mandaat heeft en regie voert.
- Structurele warme overdracht. Maak het verplicht dat bij wisseling van consulent een warme overdracht plaatsvindt, inclusief een persoonlijk gesprek en duidelijke communicatie naar het gezin.
- Eén integraal dossier. Verminder herhaling door een gedeeld dossier waarin kerninformatie wordt vastgelegd. Dit voorkomt dat inwoners telkens opnieuw hun verhaal moeten doen en versterkt vertrouwen.
- Transparante communicatie bij wisselingen. Informeer gezinnen tijdig en zorgvuldig bij veranderingen in contactpersonen.

→ **Betrouwbaarheid en duidelijkheid**

- Transparantie in processen: maak helder wie betrokken is, welke stappen volgen en wat inwoners kunnen verwachten.
- Afspraakdiscipline: “Zeg wat je doet en doe wat je zegt” – terugbelafspraken en toezeggingen moeten altijd worden nagekomen.
- Gelijke toegang: zorg dat assertiviteit of systeemkennis niet bepalend is voor het succes van een aanvraag en voorkom willekeur.

→ **Veiligheid en omgaan met kwetsbaarheid**

- Veilige eerste kennismaking: vermijd dreigende taal en leg duidelijk uit wat procedures wel en niet betekenen.
- Herstel van vertrouwen: bied ruimte voor herstelgesprekken of inzet van een vertrouwenspersoon na negatieve ervaringen.
- Heldere communicatie over procedures. Maak duidelijk welke stappen genomen worden en waarom, zodat inwoners niet verrast worden door meldingen of interventies.

- Bewustwording bij medewerkers. Train medewerkers in het herkennen van angst en wantrouwen en in het voeren van empathische gesprekken. Bewust zijn van de afhankelijkheidspositie van de inwoner.
- Aandacht voor overbelasting: houd rekening met de extra druk die wisselingen, onduidelijkheid en administratieve lasten veroorzaken.
- Administratieve lasten verlagen: Verminder herhaald aanleveren van documenten en leg uit waarom gegevens nodig zijn.

→ **Bereikbaarheid**

- Ruimere beschikbaarheid Wmo: Zorg dat inwoners ook op vrijdagmiddag terechtkunnen.
- Snellere toegang via KCC: Minimaliseer herhaling van verhalen en zorg dat inwoners direct bij de juiste contactpersoon komen.
- Betrouwbare opvolging: Reageer tijdig en consequent op telefoontjes en e-mails.

7.4 Maatwerk

→ **Verborgen armoede en ongelijke kansen**

- Breder vangnet: Kijk naar mogelijkheden of maatwerk voor inwoners die net buiten bestaande regelingen vallen. Wat kan wel.
- Gelijke toegang: Zorg dat assertiviteit of kennis van het systeem niet bepalend is voor het succes van een aanvraag. Voorkomen van willekeur.

→ **Specifieke knelpunten**

- Autobezit realistischer beoordelen: Erken dat een auto in de Achterhoek vaak een noodzaak is en geen luxe.
- Ergotherapie: Voorkom dat vergoede behandelsessies worden gebruikt voor gemeentelijke gesprekken.

7.5 Conclusie gekoppeld aan de kernwaarden

Uit de interviews blijkt dat inwoners in hun contact met het sociaal domein vooral waarde hechten aan betrouwbaarheid, zich veilig voelen en laagdrempelige toegang. Deze waarden vormen samen het fundament voor vertrouwen in de gemeente.

Betrouwbaarheid
Inwoners geven aan behoefte te hebben aan voorspelbaarheid en duidelijkheid. Het vertrouwen in de gemeente staat onder druk wanneer afspraken niet altijd worden nagekomen, consulenten wisselen en processen onvoldoende transparant zijn. Dit leidt tot onzekerheid en het gevoel telkens opnieuw het eigen verhaal te moeten vertellen. Continuïteit in contactpersonen, heldere communicatie en het nakomen van afspraken zijn daarom cruciaal om betrouwbaarheid te herstellen.

Veilig voelen
Daarnaast is het gevoel van veiligheid een belangrijke voorwaarde om hulp te durven vragen. Inwoners ervaren dat zij zich niet altijd gezien en gehoord voelen en dat wantrouwen vanuit de gemeente hun motivatie om ondersteuning te zoeken kan ondermijnen. Vooral kwetsbare inwoners worden hierdoor geraakt. Overbelasting, verborgen armoede en kwetsbaarheid maken dat juist zij moeite hebben om hun weg te vinden en zich veilig genoeg voelen om hulp te vragen. Een benadering waarin ruimte is voor empathie, erkenning en de menselijke maat draagt bij aan het herstellen van dit gevoel van veiligheid.

Laagdrempeligheid
Tot slot laten de resultaten zien dat het sociaal domein in Aalten zowel digitaal als fysiek onvoldoende vindbaar is. Inwoners weten vaak niet welke regelingen er bestaan of waar zij terechtkunnen, wat de drempel om hulp te vragen vergroot. Duidelijke, overzichtelijke informatie en een herkenbare toegang zijn essentieel om ondersteuning daadwerkelijk laagdrempelig te maken. Proactieve ondersteuning, zoals het actief informeren of benaderen van inwoners, kan hierbij helpen.

Tegelijkertijd is er waardering voor situaties waarin de gemeente welwillend en maatwerkgericht handelt. Deze positieve ervaringen onderstrepen dat betrouwbaar handelen, een veilige en respectvolle bejegening en laagdrempelige toegang, gecombineerd met een proactieve en menselijke aanpak, bepalend zijn voor het versterken van vertrouwen en het verbeteren van de ondersteuning aan inwoners.

7.6 Conclusies en aanbevelingen Schaduwreis

Tijdens de schaduwreis om 1 oktober 2024 is er door twintig samenwerkingspartners die betrokken zijn bij de toegang naar hulp en ondersteuning in gemeente Aalten stil gestaan bij hoe zij denken dat de klantreis verloopt. Gezamenlijk is het feitelijke proces van de toegang tot zowel het voorliggend veld en maatwerkvoorzieningen, inclusief aandachtspunten in kaart gebracht.

Algemene aandachtspunten vanuit samenwerkingspartners in de toegang

- Inwoners kennen de sociale kaart niet; professionals moeten deze dus goed kennen.
- Er is behoefte aan directe en korte lijnen met elkaar; behoefte aan het directe telefoonnummer van de gemeenteprofessional, in plaats van bellen via het KCC.
- Veel hulpvragen komen via kleine signalen of indirecte routes (bijv. via onderwijs, huisarts, netwerk).
- Oriëntatie op hulp is vaak complex door een wirwar van aanbod en gebrek aan regie.
- Bij anderstaligen gaat het erg stroef (taalbarrière, gebrek aan tolk) en zij kunnen niet bij VAT terecht.
- Wachtlijsten voor psychische zorg.
- Zingevingsvragen worden moeilijk herkend.
- Kastje-muur-probleem bij gemeente; telefonisch contact is lastig.
- Inwoners ervaren schaamte, eenzaamheid, stress en weten vaak niet waar te beginnen.
- Aanmeldingsprocedures via websites worden als drempel ervaren.
- Termijnen verschillen sterk per organisatie (soms geen, soms 4-6 weken).
- Doorverwijzing en nazorg zijn niet altijd goed geregeld; warme overdracht is wenselijk.
- AVG lijkt vaak als excuus te worden gebruikt om niet te delen, terwijl toestemming vragen eenvoudig is.
- Het gaat om waar de inwoner bij geholpen is, niet om de kennis of bevoegdheid van de professional. Dit mag eenduidiger.
- Neem de tijd om een vertrouwensband op te bouwen.
- Mogelijkheden meedoenpact kunnen beter benut worden.
- Zorg voor samenhang met andere projecten, Mentaal Gezond, Veerkrachtig ouder worden (vanuit IZA-regio),Welzijn op recept.
- Er mag een stapje extra worden gezet; warme overdracht, eigenaarschap, aansluiten bij de leefwereld en aandacht voor zingeving.

Specifieke signalen per partner

- **Figulus:** Signaleert sluimerende problematiek; wil voorkomen dat hulpverlening onnodig wordt ingezet.
- **Onderwijs:** Ziet overbelaste thuissituaties; vertrouwensband cruciaal.

- **Laborijn:** Knelpunt: geen KCC vanuit Laborijn in Aalten; inwoners weten niet dat Laborijn uitvoeringsorganisatie is en kloppen bij gemeente aan.
- **Yunio:** Overbelaste thuissituaties, problemen bij anderstaligen, geldzorgen, psychische problemen.
- **Sensire:** Vroegsignalering schulden; ingewikkelde materie en lange doorlooptijd.
- **Willem:** Existentiële vragen moeilijk herkenbaar; soms acute crisis.
- **MEE:** Oriëntatie via veel kanalen; behoefte aan transparantie.

Aanbevelingen
Onderstaande aanbevelingen worden door alle samenwerkingspartners tijdens de schaduwreis herkend en onderschreven.

- Laagdrempelige vraagplekken creëren waar inwoners zich vertrouwd voelen (wijkcentra, huisbezoeken).
- Sociale kaart verbeteren: dynamisch en toegankelijk voor professionals én inwoners.
- Professionalisering en deskundigheidsbevordering van voorliggend veld: vooral op het herkennen van kleine signalen, vraag achter de vraag en zingevingsvragen.
- Meer samenwerking en afstemming: integrale aanpak, totaalbeeld behouden, elkaars directe contactgegevens hebben, koppelingen tussen projecten en 1 aanspreekpunt.
- Warme overdracht standaardiseren bij doorverwijzing.
- Privacy en informatie delen: toestemming actief vragen, niet AVG als excuus gebruiken.
- Ondersteuning anderstaligen: inzet van tolken, meertalige informatie.
- Vrijwilligers beter begeleiden via cursussen (bijv. via vrijwilligersacademie).
- Parallelle trajecten: hulpverlening en voorliggende ondersteuning moeten samenlopen.
- Directe contactlijnen: lijst met telefoonnummers en e-mailadressen van alle organisaties.
- Inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers inclusief rondleiding sociaal domein.
- Meer bekendheid VAT-team en andere sleutelpersonen.

7.7 Conclusie

De samenwerkingspartners zijn het erover eens dat de toegang tot hulp en ondersteuning voor inwoners momenteel te complex en versnipperd is. Inwoners weten vaak niet waar ze moeten beginnen en ervaren het systeem als onduidelijk, waardoor hulpvragen soms pas laat of via omwegen worden opgepakt. Hoewel er veel bereidheid is om samen te werken, ontbreekt het in de praktijk aan structurele afstemming en gezamenlijke regie. Het huidige netwerk is te afhankelijk van informele contacten en losse initiatieven, terwijl een integrale aanpak met korte lijnen en duidelijke afspraken noodzakelijk is. Kleine signalen en laagdrempelige ingangen blijken cruciaal om tijdig hulp te bieden, maar deze worden niet altijd herkend of benut. Daarnaast spelen knelpunten zoals taalbarrières, privacyregels die als belemmering worden ervaren, en lange wachttijden in bepaalde zorgtrajecten. Om inwoners beter te bereiken en te ondersteunen, is het belangrijk om een dynamische sociale kaart beschikbaar te maken, warme overdracht standaard toe te passen en cultuurverbinders en vrijwilligers nog sterker neer te zetten. Het uiteindelijke doel is om zo min mogelijk zorg en zoveel mogelijk voorliggende, normale ondersteuning te bieden, waarbij de leefwereld van inwoners centraal staat en het totaalbeeld van hun situatie overzichtelijk blijft.

8. Eindconclusie

De gemeente Aalten heeft een sterke basis: inwoners waarderen het persoonlijke contact zodra zij in het systeem zitten en noemen initiatieven zoals de Meedoenregeling en het welzijnswerk als waardevolle steun. Ook wordt de welwillende houding van de gemeente positief genoemd. Deze elementen vormen een krachtig fundament om de dienstverlening verder te verbeteren.

De klantreizen laten zien dat inwoners van Aalten vooral behoefte hebben aan betrouwbaarheid, vindbaarheid, menselijke maat en proactieve ondersteuning. Het vertrouwen in de gemeente staat onder druk door wisselingen van consulenten, onduidelijke processen en het niet altijd nakomen van afspraken. Dit leidt tot onzekerheid en het gevoel dat inwoners telkens opnieuw hun verhaal moeten doen. Daarnaast blijkt dat informatie zowel digitaal als fysiek lastig vindbaar is, waardoor inwoners vaak niet weten welke regelingen er bestaan of waar zij terechtkunnen. De drempel om hulp te vragen is hoog door schaamte, angst en wantrouwen. Juist kwetsbare inwoners worden hierdoor extra geraakt: overbelasting, verborgen armoede en ongelijke kansen maken dat zij het moeilijkst toegang krijgen tot passende ondersteuning.

Deze bevindingen sluiten aan bij landelijke inzichten. Movisie bevestigt dat vergelijkbare onderzoeken steeds uitwijzen dat verbeterpunten raken aan basisbehoeften van mensen. Het gaat daarbij om bejegening, vertrouwen, cultuur en het bieden van tijd en ruimte om buiten bestaande kaders te denken. Medewerkers die niet alleen naar de casus kijken, maar naar de mens achter de vraag, worden hierin nadrukkelijk als positief voorbeeld genoemd.

Een centrale fysieke locatie en een overzichtelijke online vindplaats vormen de basis voor een toegankelijke dienstverlening. Door de website te verbeteren met een directe ingang naar het sociaal domein en een duidelijke sociale kaart, en door herkenbare communicatiecampagnes in te zetten, wordt hulp vragen genormaliseerd en schaamte doorbroken.

Menselijke maat en bejegening
De menselijke maat moet leidend zijn. Dit vraagt om medewerkers die empathisch luisteren, erkenning geven en oplossingsgericht werken. Wantrouwen en bureaucratie moeten plaatsmaken voor transparantie en het principe ‘doen wat nodig is’, zodat inwoners zich gehoord en gesteund voelen.

Continuïteit en betrouwbaarheid
Een vast aanspreekpunt met mandaat en warme overdrachten bij wisselingen zorgen voor stabiliteit. Heldere communicatie over processtappen en verwachtingen, gecombineerd met een hoge afspraakdiscipline, versterkt het vertrouwen: zeg wat je doet en doe wat je zegt.

Proactieve en preventieve benadering
Door inwoners actief te benaderen en informatie toegankelijk te maken via welkomstpakketten, brochures en lokale media, wordt sociale betrokkenheid vergroot en kunnen problemen vroegtijdig worden voorkomen.

Samenwerking en integrale aanpak
Een betere afstemming tussen gemeente, verwijzers en partners is cruciaal. Dit vraagt om korte lijnen, directe contactgegevens en een dynamische sociale kaart die zowel professionals als inwoners kunnen gebruiken. Zo ontstaat een samenhangend netwerk dat snel en effectief kan handelen.

Aanpak van specifieke knelpunten
Tot slot is het noodzakelijk om realistisch te kijken naar financiële situaties en oplossingen te creëren voor

verborgen armoede en ongelijke kansen. Dit vraagt om maatwerk en een eerlijke beoordeling van draagkracht. Zo bouwen we verder aan onze sociale gemeente waarin inwoners zich gezien, gehoord en geholpen voelen, op het moment dat het ertoe doet.

9. Reflectie en vervolg

De uitgevoerde klantreizen brengen in beeld hoe inwoners het contact met het sociaal domein ervaren, vanuit hun eigen belevingswereld. Deze ervaringen bieden waardevolle inzichten in wat goed gaat en waar verbeterkansen liggen. Tegelijkertijd is het belangrijk om te benadrukken dat klantreizen geen feitelijke metingen zijn, maar kwalitatieve ervaringsverhalen die helpen om beleid en uitvoering beter aan te laten sluiten bij de leefwereld van inwoners.

Hoewel sommige klantreizen meerdere thema's omvatten, is in deze analyse gekozen om per klantreis één hoofdthema te benoemen. Deze werkwijze heeft een breed en rijk beeld opgeleverd van ervaringen van inwoners met uiteenlopende hulpvragen en leefwerelden. Hierdoor is waardevolle input verzameld over verschillende thema's heen. Tegelijkertijd betekent deze keuze dat de inzichten per specifieke hulpvraag minder diepgaand zijn uitgewerkt. Dit vormt een mooie basis voor een volgende fase, waarin gerichter kan worden verdiept. Voor toekomstige klantreistrajecten kan het daarom een overweging zijn om meer focus aan te brengen, bijvoorbeeld door te verdiepen op een specifieke doelgroep of hulpvraag.

De gemeente ziet de klantreismethodiek als een doorlopend instrument en niet als een eenmalige exercitie. De methodiek zal worden ingezet om periodiek te monitoren hoe inwoners het contact met de gemeente ervaren en om te volgen in hoeverre ingezette verbeteringen ook daadwerkelijk effect hebben in de praktijk. Door klantreizen op verschillende momenten en op verschillende plekken te herhalen, ontstaat inzicht in trends en ontwikkelingen en kan tijdig worden bijgestuurd.

Tot slot geldt dat niet alle opgehaalde verbeterpunten direct kunnen worden doorgevoerd. Verbetering vraagt om een proces van doorontwikkeling, waarin stap voor stap wordt gewerkt met de waardevolle inzichten aan structurele verandering.