de participatiepraktijk.

Onderzoeksvoorstel

Onderzoek Toegankelijkheid van voorzieningen in het sociaal domein

Rekenkamer Borger-Odoorn
21 juli 2026

1. Context

De rekenkamer van de gemeente Borger-Odoorn gaat onderzoek uitvoeren naar de bereikbaarheid en toegankelijkheid van gemeentelijke voorzieningen in het sociaal domein. Voorzieningen kunnen beschikbaar zijn, maar ook niet-toegankelijk of bereikbaar voor inwoners. Daarnaast kunnen inwoners een hulpvraag hebben, maar via informele netwerken oplossingen hiervoor vinden. Of weliswaar een onuitgesproken hulpvraag hebben, maar hiervoor geen formele of informele wegen weten te bewandelen.

In Borger-Odoorn is de context van de gemeente van groot belang voor het rekenkameronderzoek. De gemeente is met 25 kernen één van de meest uitgestrekte van Nederland. De bevolking vergrijst en ontgroent tegelijk, de verschillen tussen arm en rijk zijn groot, en de voorzieningen zijn samengebracht in een handvol kernen. Toegang betekent hier dus niet voor iedereen, en niet overal, hetzelfde. Waar een jongere met schuldenschaamte in Valthe tegenaan loopt, is iets anders dan de hordes die een oudere met een ondersteuningsbehoefte in Buinen moet nemen om goed oud te worden.

Ons vertrekpunt voor het onderzoek is de inwoners. Waarbij het gaat om zowel de inwoner die hulp vraagt, als de inwoner die wel hulp kan gebruiken, maar daar (nog) niet zelf om vraagt. In het onderzoek is het perspectief van de inwoner en cliënt leidend en worden deze ervaringen langs de meetlat van beleid en verordeningen gelegd.

De uitkomst van het onderzoek biedt de gemeenteraad inzicht in het inwonersperspectief en een basis voor verdere verdieping of beleidsactie.

2. Onderzoeksvragen

De centrale onderzoeksvraag is: in hoeverre zijn de gemeentelijke voorzieningen in het sociaal domein bereikbaar en toegankelijk voor alle inwoners van de gemeente?

We onderscheiden daarbij de volgende deelvragen:

- Vinden inwoners de weg naar zowel formele (gemeente, zorgaanbieders) als informele voorzieningen?
- Hoe complex is de route naar een voorziening? Daarbij zijn we geïnteresseerd in de fysieke toegang (afstand, vervoer), digitale toegang (gebruiksvriendelijkheid, vaardigheden) en sociale toegang (bekendheid, vertrouwen, informele netwerken).
- Hoe worden verschillende groepen inwoners geïnformeerd? Sluiten formele en informele communicatiekanalen aan bij wat die groepen nodig hebben en kunnen? Denk aan laaggeletterden, ouderen, mensen zonder internet.

- In hoeverre worden drempels verlaagd voor inwoners die weerhouden worden in het gebruik van voorzieningen (zoals vervoer en afstand, digitale vaardigheden, schaamte of onbekendheid)? Bijvoorbeeld door formele partijen, vrijwilligersorganisaties en informele netwerken.
- Worden inwoners die niet vanzelf een hulpvraag stellen actief bereikt, en hoe worden professionals en vrijwilligers daarin ondersteund?
- Hoe werken formele partijen, vrijwilligersorganisaties en informele netwerken samen in de toegang tot voorzieningen? Waar zitten hiaten in die samenwerking?

3. Stappen

Om de hoofdvraag en de deelvragen te kunnen beantwoorden stellen wij onderstaande stappen voor. De stappen vallen uiteen in vijf op elkaar volgende fases: voorbereiding, deskresearch, dataverzameling, analyse en opbrengsten onderzoek.

Fase 1: Voorbereiding
Tijdens een eerste bijeenkomst met de contactpersoon van de gemeente bespreken we de onderzoeksopzet. Daarnaast hebben we voorbereidende gesprekken met relevante betrokken ambtenaren en ook met Sociale Teams Borger-Odoorn en met vrijwilligersplatform VIP. Onderdeel van deze gesprekken is het bepalen van de geografische spreiding van het onderzoek over de diverse dorpen en kernen (zie ook: afbakening).

Belangrijk onderdeel van het onderzoek is het beoordelingskader. Hiermee worden de verzamelde data gewogen en beoordeeld. Wij stellen het beoordelingskader op en bespreken dit samen met de geografische spreiding met de rekenkamer.

Activiteiten:
- Inleidende gesprekken
- Opstellen beoordelingskader
- Bijeenkomst met rekenkamer om beoordelingskader vast te stellen en geografische spreiding te bespreken

Fase 2: Deskresearch
In deze fase vindt deskresearch naar het sociaal beleid van de gemeente plaats. We kijken hierbij o.a. naar gemeentelijke beleidskaders, doelstellingen, communicatie-uitingen en monitoring.

Activiteiten:
- Deskresearch
- Feitenrapportage

Fase 3: In de praktijk

De dataverzameling in de praktijk vormt het hart van het onderzoek. Via verschillende methoden verzamelen we kwalitatieve en kwantitatieve data die we in de volgende fase afzetten tegen het normenkader.

Om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden verzamelen we informatie op twee niveaus:

- Inwoners
- Formele en informele veld

Afbakening

Het onderzoek hanteert een levensfasebenadering, waarbij de doelgroepen zijn ingedeeld naar leeftijd/levensfase in plaats van naar voorziening of beleidsdomein. We kiezen niet voor een thematische afbakening naar soort hulpvraag (WMO, jeugdhulp, etc.) maar voor (latente) hulpvragen naar levensfases. Inwoners weten lang niet altijd onder welke wet of regeling hun hulpvraag valt en ook hulpvragen die worden opgevangen door informele netwerken vallen niet binnen een strakke kadering. Door voor een onderverdeling naar levensfases te kiezen ondervangen we dit. In het onderzoek wordt daarom uitgegaan van drie levensfases: jongeren (15 – 23 jaar), volwassenen (35 – 55 jaar) en ouderen (>70 jaar).

In de gemeente Borger-Odoorn is daarnaast een goede spreiding van de dataverzameling over de verschillende kernen van groot belang. Daarbij is de grootte van de kern van belang, de vraag of sociale gemeentelijke voorzieningen in kern aanwezig zijn en een goede verdeling over dorpen en kernen die gebouwd zijn op zandgrond of op veengrond.

Inwoners

De inwoner is het vertrekpunt. In alle gesprekken beschouwen we de toegang door drie lenzen, zodat zichtbaar wordt waar het knelt:

- **Fysieke toegang** - afstand, vervoer en de bereikbaarheid van loketten en locaties.
- **Digitale toegang** - de gebruiksvriendelijkheid van kanalen, de digitale vaardigheden van inwoners en de toegang tot internet.
- **Sociale toegang** - bekendheid met voorzieningen, vertrouwen, schaamte en het simpelweg weten waar te beginnen.

Deze stap bestaat uit drie bouwstenen:

A) Inwonerreizen

Verspreid over de kernen interviewen we inwoners met een (latente) hulpvraag in het sociaal domein. We maken daarbij onderscheid tussen jongeren, volwassenen en ouderen. Deze individuele interviews richten zich op de omstandigheid van de persoon, de hulpvraag, het eventuele gebruik van gemeentelijke voorzieningen, eventuele ervaren beperkingen daarbij, het netwerk om de persoon heen en het gebruik van informele zorg.

Op basis van deze interviews stellen we inwonerreizen samen, dit zijn samengestelde inwonerprofielen die hun weerslag vinden in gezamenlijke kenmerken uit de verschillende interviews. Ook daarbij gaan we uit van het onderscheid jong, midden en oud en de spreiding over de verschillende kernen.

Activiteiten:
- Werven deelnemers interviews
- Afnemen interviews
- Uitwerking en rubricering interviews
- Opstellen inwonerreizen

B) Openbare groepsgesprekken

Op een aantal plekken waar mensen toch al komen, zoals enkele dorpshuizen, organiseren we openbare groepsgesprekken. Deze locaties sluiten aan bij de gekozen kernen in de afbakening. We spreken bewust met inwoners die wél en die géén gebruik maken van de voorzieningen, zodat ook de "onzichtbare doelgroep" aan bod komt. Naast de toegankelijkheid hebben we in deze gesprekken oog voor de communicatie vanuit de gemeente en voor de rol van informele netwerken.

Activiteiten:
- Organisatie groepsgesprekken
- Uitvoering groepsgesprekken
- Uitwerking en rubricering groepsgesprekken

C) Online enquête

We verspreiden een eenvoudige online enquête naar de struikelblokken die inwoners ervaren. Dit is geen representatieve steekproef, maar geeft wel een breder beeld dat de diepte van de inwonerreizen aanvult. We zijn transparant over de status ervan en gebruiken de uitkomsten om patronen te herkennen en te toetsen aan het kwalitatieve materiaal.

Activiteiten:
- Opstellen vragenlijst enquête
- Verspreiden enquête
- Rubriceren verzamelde data uit enquête

Formele en informele veld

Naast het inwonerperspectief organiseren we ook rondetafelgesprekken met professionals en vrijwilligers die de drempels van binnenuit kennen, bij bijvoorbeeld de gemeente, zorgaanbieders en informele netwerken. Gaandeweg het onderzoek bepalen we welke aanpak hiervoor het meest geschikt is: 'gemengde gesprekken' met formele en informele partijen samen, losstaande groepsgesprekken met formele en informele partijen of gesprekken per kern uit de afbakening. We gebruiken deze groepsgesprekken ook om de (eerste) uitkomsten uit de vorige stap - inwoners - te spiegelen en van context vanuit het formele en informele veld te voorzien.

Activiteiten:

- Organisatie rondetafelgesprekken
- Uitvoering rondetafelgesprekken
- Uitwerking en rubricering rondetafelgesprekken

Fase 4: Analyse

In de vierde fase analyseren we de verzamelde data en zetten deze af tegen het beoordelingskader. Het resultaat hiervan is een antwoord op de verschillende deelvragen en op de hoofdvraag.

De analyse en beantwoording van de onderzoeksvragen stellen we op schrift in een leesbare, compact rapport van bevindingen. Dit rapport bespreken we met de rekenkamer en wordt door de rekenkamer naar de gemeente gestuurd voor een technische reactie. Wij verwerken de resultaten van deze technische reactie in het rapport.

Activiteiten:

- Analyse van de verzamelde data
- Beantwoorden onderzoeksvragen
- Opstellen rapport van bevindingen
- Bespreking met de rekenkamer
- Verwerken resultaten technische reactie

Fase 5: Opbrengsten onderzoek

De vijfde en laatste fase bestaat uit het toewerken naar en opleveren van de verschillende eindproducten. Wij maken een aanzet voor conclusies en aanbevelingen.

Naast dit officiële rapport leent dit onderzoek zich bij uitstek om de gemeenteraad interactief te betrekken bij de opbrengsten. Gaandeweg het onderzoek bepalen we samen met de rekenkamer de vorm hiervan. Denkrichtingen zijn bijvoorbeeld het uitnodigen van geïnterviewde inwoners in een informele verdiepingssessie met de raad of een werkbezoek van de raad aan de onderzochte kernen met gesprekken ter plekke.

4. Planning

We stellen de volgende planning voor:

Fase 1: Voorbereiding	Juli - augustus 2026
Fase 2: Deskresearch	Juli - augustus 2026
Fase 3: In de praktijk - voorbereiding	Juli - augustus 2026
Fase 3: In de praktijk – uitvoering	September – november 2026
Fase 4: Analyse	November 2026
Oplevering rapport voor technische reactie	December 2026
Fase 5: Opbrengsten onderzoek	Januari – februari 2027

5. Over De participatiepraktijk

De participatiepraktijk is een bureau voor maatschappelijke vraagstukken. Wij helpen organisaties om complexe vraagstukken te verkennen samen met de mensen om wie het werkelijk gaat, of dat nu bewoners, cliënten, patiënten, leerlingen, medewerkers of bredere stakeholders zijn.

Onze samenleving vraagt om een open gesprek tussen burgers, overheid en maatschappelijke organisaties, en juist daar zoeken wij de verbinding.

Onze aanpak combineert methodologische degelijkheid met oog voor wat er leeft. We werken flexibel, snel en nauwkeurig, met grondige analyses, transparantie en betrokkenheid, en betrekken iedereen die met een vraagstuk te maken heeft. En met nadruk op de mensen om wie het draait. Zo brengen we perspectieven samen die anders niet ter tafel komen, en maken we die bruikbaar voor beleid en besluitvorming.

Dat doen we langs drie lijnen die regelmatig in elkaar overlopen: ontmoeten, onderzoeken en ontwerpen. We brengen mensen bij elkaar, halen op wat er speelt, en vertalen dat samen met betrokkenen naar oplossingen die werken in de praktijk.

De participatiepraktijk is opgericht door Evelien Hoekstra en Pieter De Stefano, die gezamenlijk het onderzoek zullen uitvoeren.

Selectie van relevante onderzoeksopdrachten van De participatiepraktijk:

- Inwonerparticipatie in het ruimtelijk domein in de gemeenten Bodegraven, Gouda, Waddinxveen en Zuidplas (in opdracht van de Groene Hart Rekenkamer; 2025);
- De toekomst van ouderen in Amsterdam: perspectief van oudere Amsterdammers centraal (o.a. ZonMw; 2025);
- Toekomstvisie van Nederlandse jongeren, via focusgroepen in alle Nederlandse provincies (in opdracht van ABP; 2023 - 2025);
- Vrijwilligers en de samenwerking met formele zorgorganisaties (in opdracht van de Vrijwilligerscentrale Amsterdam; 2023 - 2024);
- Dementie en langer thuisblijven wonen in Amsterdam Zuid (in opdracht van de gemeente Amsterdam en SOOZ; 2023);
- Ontwikkelen van een visie op wonen op het Friese platteland (in opdracht van de Provincie Fryslân; 2023);
- Right 2 Challenge in de gemeente Alphen aan den Rijn (in opdracht van de Rekenkamer Alphen aan den Rijn; 2020);
- De Omgevingswet voor Rekenkamer(commissie)s (in opdracht van de NVRR; 2018).