

RAPPORTAGE TOEGANG IN UTRECHT

onderzoek naar hoe inwoners in een kwetsbare situatie de
toegang tot hulp, activiteiten en informatie ervaren



MEETELLEN IN UTRECHT
juni 2026

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	3
2. Toegang tot hulp	6
3. Toegang tot sociale activiteiten	8
4. Toegang tot informatie	12
5. Conclusie	13

1. INLEIDING

Wat is Meetellen in Utrecht?

Meetellen in Utrecht is een panel voor mensen in een kwetsbare situatie in Utrecht. Dit zijn bijvoorbeeld mensen met psychische problemen, een verslaving of mensen die dakloos (geweest) zijn. Het gaat om Utrechters die ondersteuning nodig hebben bij problemen zoals werkloosheid, psychische of lichamelijke gezondheid, armoede, schulden of eenzaamheid. Het panel heeft meer dan 400 leden. Zij kunnen hun stem laten horen via vragenlijsten, interviews en groepsgesprekken.

ONDERZOEK DÓÓR EN VÓÓR UTRECHTERS IN EEN KWETSBARE SITUATIE

Bij Meetellen in Utrecht werken panelmedewerkers mee aan het onderzoek. Zij zijn ervaringsdeskundige vrijwilligers die deel uitmaken van het Meetellen-team. Zij leveren een bijdrage in elke stap van het onderzoek en vertegenwoordigen zo het panel. Hierdoor sluiten de onderwerpen en de vragen beter aan bij de mensen om wie het gaat. De mensen die hun stem laten horen via vragenlijsten, interviews en focusgroepen, noemen we panelleden. Wil je meer weten of zelf panelmedewerker of panellid worden? Kijk dan op onze website: utrecht.meetellen.nl

Waarom dit onderzoek?

Iedereen moet mee kunnen doen in de samenleving. Dat staat in het [VN verdrag Handicap](#). Voor inwoners in een kwetsbare situatie is dit niet altijd vanzelfsprekend. Het aanvragen van zorg, ondersteuning of andere diensten is voor hen vaak lastiger, terwijl zij hier juist vaker behoefte aan hebben. Ook is er weinig informatie over hoe zij zelf de toegankelijkheid in de samenleving ervaren.

Om het VN-verdrag Handicap te volgen wil gemeente Utrecht graag weten hoe inwoners in een kwetsbare situatie de toegankelijkheid in Utrecht ervaren. Belangenorganisaties, de organisaties die opkomen voor mensen, vinden het belangrijk dat dit onderzoek niet alleen over mensen in een kwetsbare situatie gaat, maar ook met hen samen wordt gedaan. Daarom heeft de gemeente aan Meetellen gevraagd om dit onderzoek uit te voeren.

In dit onderzoek kijken we naar drie vragen:

- Hoe is de toegang tot hulp?
- Hoe is de toegang tot sociale- en sportactiviteiten?
- Hoe is de toegang tot informatie?

Door dit te onderzoeken, zien we wat goed gaat en waar het beter kan. Zo kunnen we samen werken aan een stad die toegankelijk is voor iedereen.

Hoe is dit onderzoek uitgevoerd?

Om informatie te verzamelen konden panelleden een vragenlijst invullen. De vragenlijst begon met een aantal persoonlijke vragen, zoals over geslacht, leeftijd, gezondheid en of mensen kunnen leven van hun inkomen. Daarna kwamen vragen over wat mensen vinden van de toegang tot hulp, sociale activiteiten en informatie in Utrecht.

Tussen september en december 2025 hebben 217 mensen de vragenlijst ingevuld. Panelleden kregen een vragenlijst via de mail of post. Ook gingen panelmedewerkers naar verschillende locaties in de stad om mensen uit te nodigen om mee te doen met het onderzoek, zoals de Wilg, Enik Recovery College, de Buurtwerkkamer en Al Amal. Als iemand hulp nodig had bij het invullen, hielp een panelmedewerker daarbij.

In de zomer van 2026 houden we nog twintig interviews waarin een aantal thema's uit de vragenlijst uitgebreider worden besproken. De resultaten daarvan komen begin 2027.

VRAGENLIJSTONDERZOEK: EEN HEEL PROCES

Hoe werken de panelmedewerkers en onderzoekers samen?

Onderwerpen kiezen voor de vragenlijst

De gemeente wil graag van alles weten over toegankelijkheid. Omdat dit een groot thema is, moeten we kiezen waar we precies vragen over willen stellen. Daarom hebben de onderzoekers gepraat met de panelmedewerkers, met organisaties die opkomen voor mensen in een kwetsbare situatie zoals de WMO cliëntenraad en met medewerkers van de gemeente.

Met de panelmedewerkers samen schrijven we eerst alle onderwerpen op waar we aan denken bij het woord toegankelijkheid. In totaal zijn er veertien onderwerpen. De panelmedewerkers plakken daarna drie stickers bij de onderwerpen die ze het belangrijkst vinden. De gekozen onderwerpen bespreken we met de gemeente en samen komen we tot drie onderwerpen voor de vragenlijst.

Het maken van de vragenlijst

De onderzoekers hebben samen met de panelmedewerkers gewerkt aan goede vragen. We hebben met elkaar veel overlegd en aangepast. Uiteindelijk hebben we een vragenlijst gemaakt waar we allemaal tevreden over zijn.



De vragenlijst testen

De vragenlijst is getest door een aantal panelleden. Dat helpt de onderzoekers om te ontdekken of er nog iets veranderd moet worden. Na deze laatste test hebben we de vragenlijst nog iets aangepast.



Afnames op de locaties

De panelmedewerkers zijn bij locaties langs geweest om mensen te vragen om mee te doen aan het onderzoek. Bijvoorbeeld bij Enik en BuurtWerkKamers.

Invoeren van de resultaten

In duo's voeren panelmedewerkers de papieren vragenlijsten in op de computer.



De eerste resultaten bespreken

Wanneer de eerste resultaten binnen zijn, bespreken de onderzoekers deze met de panelmedewerkers. We kijken daarbij welke uitkomsten we herkennen, welke opvallend zijn en welke een plek moeten krijgen in de rapportage. Ook bespreken we waar we nog meer over willen weten. Dit gesprek voeren we daarna ook met de gemeente.

De concept rapportage aanpassen

Met twee kleuren stiften in de hand geven de panelmedewerkers aan welke tekst ze duidelijk vinden en welke tekst veranderd moet worden. We passen de tekst vervolgens gelijk aan op de computer. En dan is eindelijk de rapportage klaar!





Achtergrondkenmerken van de panelleden die de vragenlijst invulden



37%
man

gemiddelde
leeftijd **52**

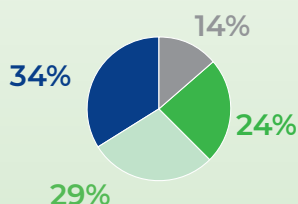
jongste
invuller **18**

oudste
invuller **89**

63%
vrouw

Afgerond opleidingsniveau:

- basisonderwijs of geen opleiding
- lbo, mavo, vmbo
- mbo, havo, vwo
- hbo, wo



Migratieachtergrond:

33% heeft een migratieachtergrond
67% heeft geen migratieachtergrond

Ervaart gezondheid als:

41% (zeer) goed
19% (zeer) slecht
40% matig



Eenzaam in de laatste 4 weken:

17% vaak of altijd
53% soms
30% nooit

Kunnen leven van inkomen:

53% (zeer) goed
11% (zeer) slecht
36% niet goed, niet slecht



80% heeft 1 of meerdere beperkingen of langdurige klachten

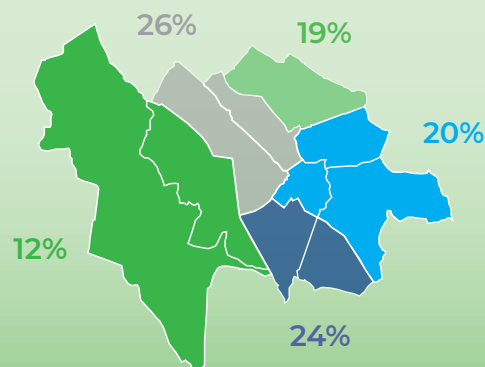
37% psychische klachten
37% lichamelijke klachten
7% doof of slechthorend
5% blind of bijziend
5% niet aangeboren hersenletsel
3% licht verstandelijke beperking
23% andere klachten

Meedoen:

26% heeft betaald werk
46% doet vrijwilligerswerk of dagbesteding
8% volgt een opleiding of cursus
12% doet niet mee, maar wil dat wel
23% doet niet mee en vindt dat prima

Panelleden wonen in de wijken:

- Overvecht
- Zuid, waaronder Lunetten en Zuidwest, waaronder Kanaleneiland
- Binnenstad, Oost en Noordoost
- Noordwest, waaronder Zuilen en West, waaronder Lombok
- Leidsche Rijn en Vleuten – De Meern



2. TOEGANG TOT HULP

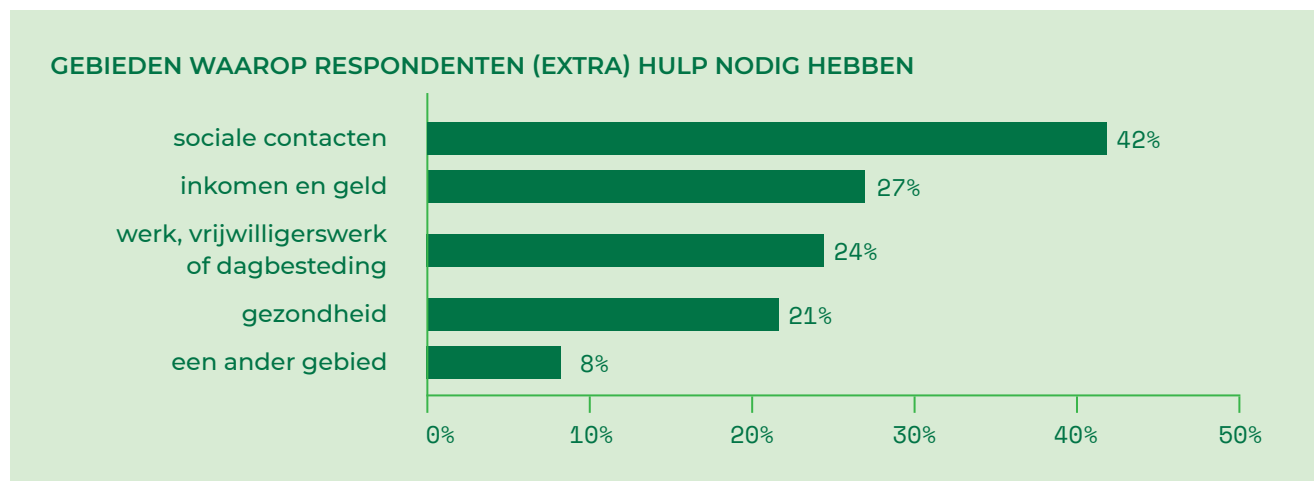
In dit hoofdstuk beschrijven we of panelleden extra hulp nodig hebben en of ze die hulp kunnen krijgen.

Extra hulp nodig

54% van de panelleden heeft hulp nodig die ze nu nog niet krijgen. Dit betekent dat meer dan de helft van de panelleden hulp mist die ze eigenlijk wel nodig hebben.

Mensen die slecht kunnen rondkomen en mensen die zelf in het buitenland geboren zijn of een ouder hebben uit het buitenland, hebben vaker hulp nodig die ze nu nog niet krijgen. Van de mensen die slecht kunnen rondkomen heeft 83% (extra) hulp nodig. Bij mensen uit het buitenland of met een ouder uit het buitenland is dit 67%.

De meeste panelleden zeggen dat ze hulp nodig hebben bij sociale contacten. In een gesprek met panelmedewerkers over de resultaten is hen gevraagd welke hulp er volgens hen gemist wordt. Zij noemen hulp bij het leggen van contacten en hulp bij het onderhouden van contacten.



In de vragenlijst schrijven panelleden ook dat ze langdurige hulp missen:

Het is jammer dat sommige ondersteuning tijdelijk is.

Het zou fijn zijn als er meer mogelijkheden komen tot gespecialiseerde en langdurige hulp, zoals levensloop begeleiding.

Bereiken van hulp

69% van de panelleden weet waar of bij wie ze terecht kunnen als ze een vraag of een probleem hebben. 27% zegt dat ze het soms weten en 4% weet niet waar of bij wie ze terecht kunnen.

Panelmedewerkers vertellen in een gesprek over de resultaten dat zij van mensen uit hun omgeving horen dat zij niet altijd gebruik maken van de hulp. Ook al is deze hulp nodig en weten zij deze te vinden. Een reden daarvoor is dat de persoon zelf of een bekende eerder een slechte ervaring heeft gehad.

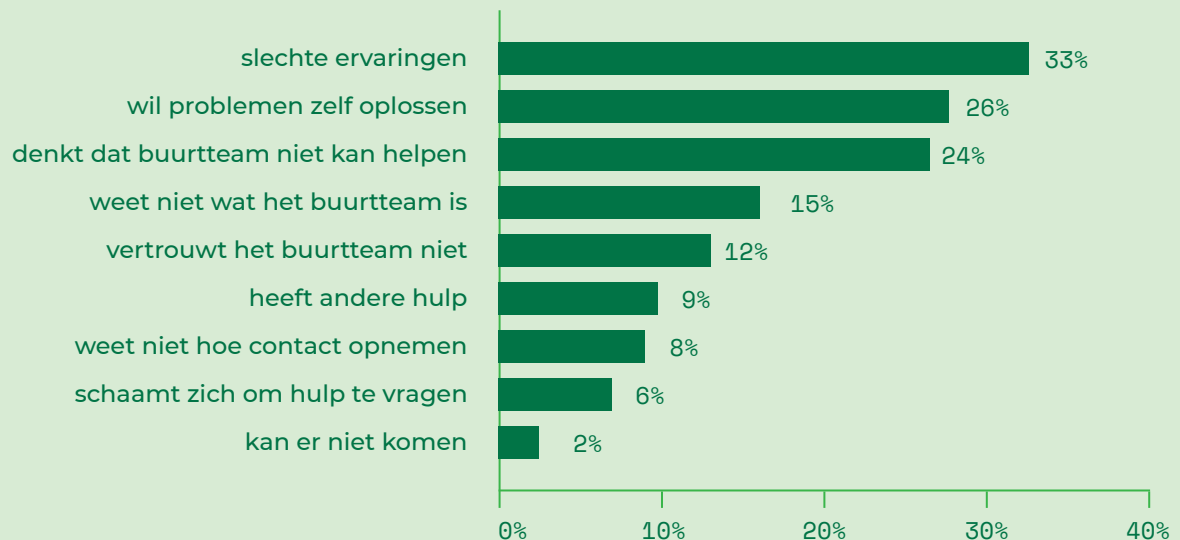
Hulp van het buurtteam

72% van de panelleden zou naar het buurtteam gaan als dat nodig is. Iemand zegt:

Soms weet ik niet precies waar ik hulp voor kan krijgen, maar [ik] weet dat ik altijd Buurtteam om hulp kan vragen.

28% zou niet naar het buurtteam gaan. De redenen om niet te gaan zijn verschillend. De meest genoemde reden is dat mensen slechte ervaringen hebben gehad. Ook zeggen panelleden dat ze problemen zelf willen oplossen en dat ze niet gaan omdat ze denken dat het buurtteam hen niet kan helpen.

REDEKENEN VAN RESPONDENTEN DIE NIET NAAR HET BUURTTEAM ZOUDEN GAAN



Medische hulp

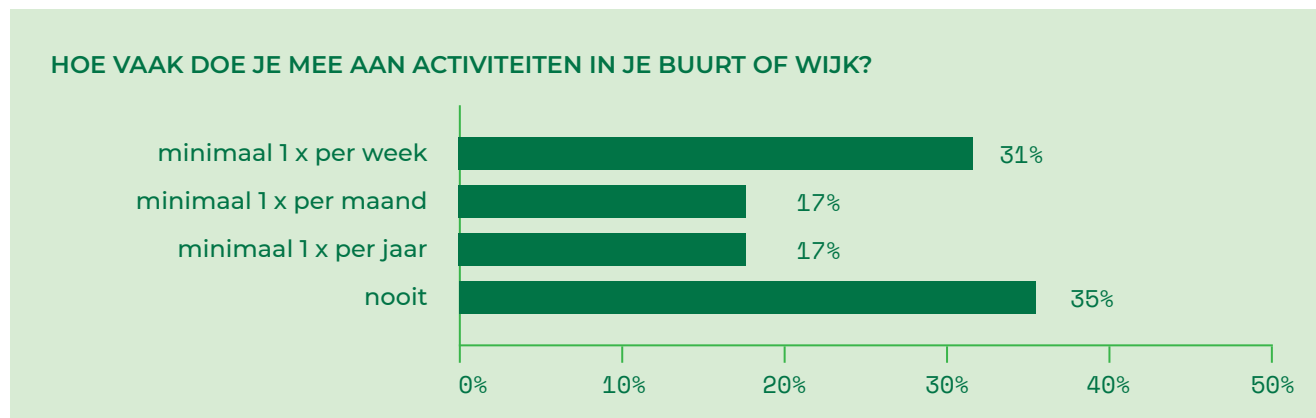
78% van de panelleden had in de afgelopen twaalf maanden een medische behandeling of tandartsbehandeling nodig. De meesten hebben deze zorg ook gekregen. Voor 9% geldt dat niet. Zij kregen de behandeling met name niet omdat de kosten te hoog waren of vanwege angst voor het onderzoek of de behandeling.

3. TOEGANG TOT SOCIALE ACTIVITEITEN

In dit hoofdstuk bespreken we of panelleden deelnemen aan (sport)activiteiten in de buurt of in de wijk. En bespreken we of ze tevreden zijn met de activiteiten. Ook staan we stil bij welke belemmeringen mensen ervaren om met de activiteiten mee te doen.

Meedoen aan georganiseerde activiteiten in de buurt of wijk

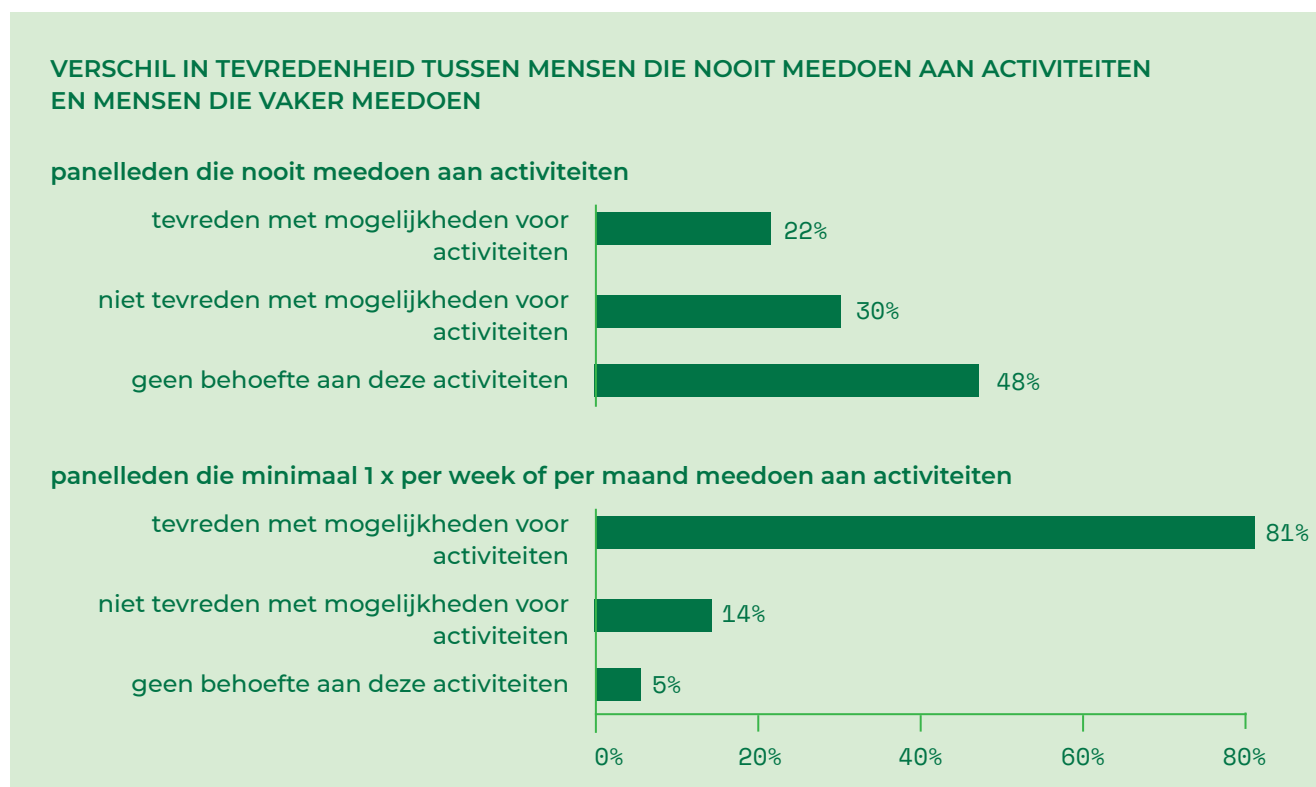
31% van de panelleden doet minimaal één keer per week mee aan activiteiten in hun buurt of wijk. 35% doet nooit mee aan activiteiten in hun buurt of wijk.



Tevredenheid over mogelijkheden om mee te doen aan georganiseerde activiteiten

57% van de panelleden is tevreden over de mogelijkheden voor georganiseerde activiteiten in hun buurt of wijk. 20% is niet tevreden en 23% heeft geen behoefte aan deze activiteiten.

Mensen die nooit meedoen aan activiteiten in de buurt of wijk zijn minder vaak tevreden over de mogelijkheden dan mensen die minimaal één keer per week of per maand meedoen. 22% van de panelleden die nooit meedoen en 81% van de panelleden die regelmatig meedoen is tevreden met de mogelijkheden.



Aan de panelleden die niet tevreden zijn over de mogelijkheden voor activiteiten hebben we gevraagd waarom. De meest genoemde reden is dat zij niet weten welke activiteiten er zijn. Ook zeggen panelleden dat er te weinig activiteiten in de buurt of in de wijk zijn. Iemand schrijft:

[Er zijn] te weinig activiteiten of sociale projecten voor mensen met fysieke beperkingen en psychische problemen.

Daarnaast zeggen veel panelleden dat hun gezondheid of beperking het lastig maakt om deel te nemen aan de activiteiten. Panelleden schrijven:

Ik vind het erg jammer dat er sociale laagdrempelige activiteiten zijn die niet toegankelijk zijn met een rolstoel dat vind ik echt niet kunnen.

Ook zou ik willen dat instanties en personeel meer afwisten van autisme en dat er meer voorzieningen als prikkelarme ruimtes en rustruimtes voor mensen met beperkte energie waren, dan zou ik mee kunnen doen.

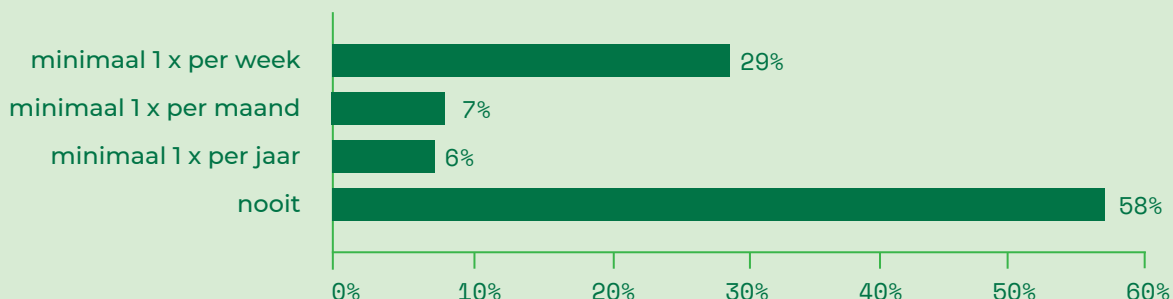
REDENEN VAN RESPONDENTEN DIE NIET TEVREDEN ZIJN MET ACTIVITEITEN IN DE BUURT OF WIJK



Meedoen aan sport- of beweegactiviteiten in de buurt of wijk

Meer dan de helft van de panelleden doet nooit mee met sport- of beweegactiviteiten in hun buurt of wijk. 29% doet minimaal één keer week mee aan deze activiteiten.

HOE VAAK DOE JE MEE AAN SPORT- OF BEWEEGACTIVITEITEN IN JE BUURT OF WIJK?



Tevredenheid over mogelijkheden om mee te doen aan sport- of beweegactiviteiten

De helft van de panelleden is tevreden over de mogelijkheden om te sporten en bewegen. 21% is niet tevreden en 28% heeft geen behoefte aan sport- of beweegactiviteiten.

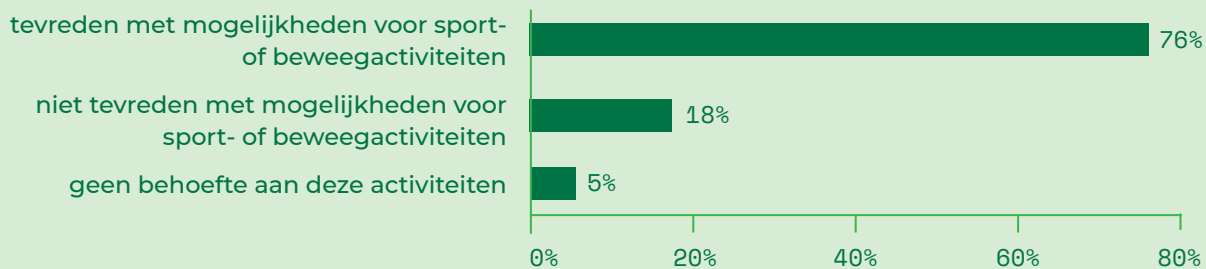
Mensen die nooit meedoen aan sport- of beweegactiviteiten zijn minder vaak tevreden over de mogelijkheden dan mensen die minimaal één keer per week of per maand meedoen. 33% van de panelleden die nooit meedoen en 76% van de panelleden die regelmatig meedoen is tevreden.

VERSCHIL IN TEVREDENHEID TUSSEN MENSEN DIE NOOIT MEEDOEN AAN SPORT- OF BEWEEGACTIVITEITEN EN MENSEN DIE VAKER MEEDOEN

panelleden die nooit meedoen aan sport- of beweegactiviteiten



panelleden die minimaal 1 x per week of per maand meedoen aan sport- of beweegactiviteiten



De meeste panelleden die niet tevreden zijn over de mogelijkheden om te sporten en bewegen in hun buurt of wijk, zeggen dat ze de activiteiten te duur vinden. Een andere reden is dat panelleden niet weten welke activiteiten er zijn. Ook zeggen veel mensen dat hun gezondheid of beperking het lastig maakt om deel te nemen.

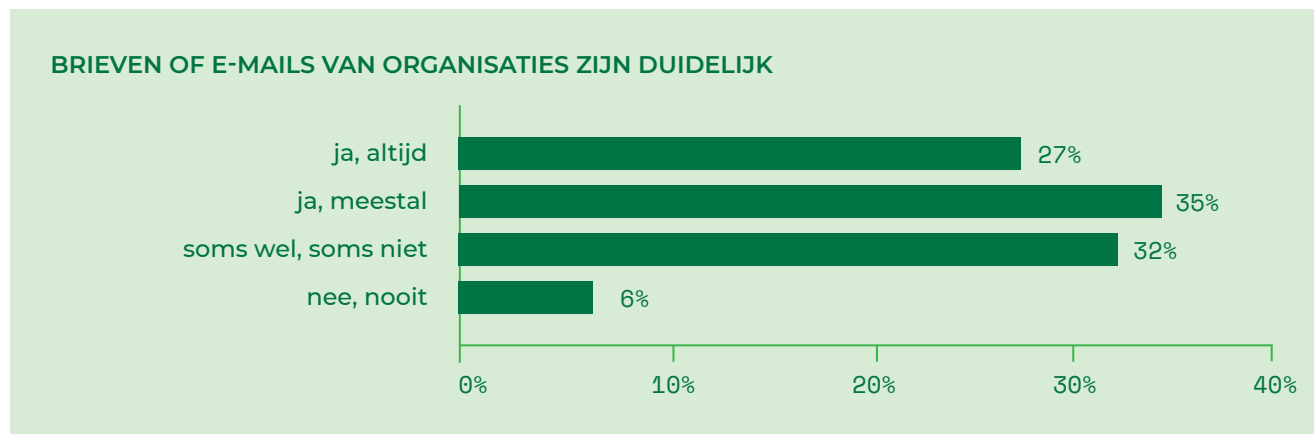


4. TOEGANG TOT INFORMATIE

In dit hoofdstuk beschrijven we of brieven en e-mails voor de panelleden duidelijk zijn. Ook bespreken we hoe moeilijk mensen het vinden om internet te gebruiken.

Duidelijkheid van brieven of e-mails van organisaties

62% van de panelleden zegt dat brieven en e-mails van organisaties voor hen meestal of altijd duidelijk zijn. 32% zegt dat brieven soms duidelijk zijn. 6% vindt deze brieven of e-mails nooit duidelijk.



We vroegen panelleden die brieven en e-mails niet altijd duidelijk vinden, welke organisaties deze onduidelijke berichten sturen. Panelleden noemen het vaakst de belastingdienst, de gemeente en de overheid. Ook worden UWV, ziekenhuis, energiemaatschappij, woningbouw, bank en verzekeringen genoemd. Een panellid schrijft:

De brieftaal van bv de gemeente kan nog begrijpelijker worden voor burgers.



Gebruik van internet

46% van de panelleden heeft geen moeite om internet te gebruiken om een aanvraag te doen of een afspraak te maken. 44% van de mensen zegt hier enige of veel moeite mee te hebben. Bij 7% lukt het niet om een afspraak te maken of aanvraag te doen via internet. 4% zegt het niet te weten.

Panelleden vertellen ook dat organisaties onvoldoende rekening houden met mensen zonder smartphone.

Graag aandacht voor mensen die niet in de digitalisatie mee willen of kunnen. Sinds dit jaar is de U-pas -uitsluitend- via een app aan te vragen of te verlengen. Wanneer je bewust of vanuit onvermogen, geen smartphone wil gebruiken, wordt je buitengesloten van de U-pas ondersteuning.



Ik heb geen smartphone, want dit vind ik niet fijn. Ik zou willen dat organisaties meer rekening hielden met niet-smartphone-gebruikers en ook opties zonder 'app' zouden aanbieden. Een smartphone is niet voor iedereen prettig of haalbaar, ondanks alle technologische vooruitgang.



5. CONCLUSIE

In dit hoofdstuk bespreken we de belangrijkste resultaten uit het onderzoek.

Toegang tot hulp

De meeste mensen weten waar ze terecht kunnen voor hulp en ontvangen medische zorg die ze nodig hebben. Toch is voor veel panelleden hulp in Utrecht niet voldoende toegankelijk. Meer dan de helft van de panelleden mist hulp, vooral op het gebied van sociale contacten. 42% van de panelleden mist deze hulp. Daarnaast zou meer dan een kwart niet naar het buurtteam gaan als dat nodig is. Panelleden zeggen vaak dat ze niet naar het buurtteam gaan om deze redenen:

- Eerdere slechte ervaringen,
- Zelf problemen op willen lossen,
- Denken dat het buurtteam hen niet kan helpen.

Toegang tot sociale activiteiten en sport- of beweegactiviteiten in de buurt of wijk

Niet alle panelleden vinden het makkelijk om mee te doen aan sociale activiteiten en sport- of beweegactiviteiten in de buurt of wijk. 35% doet nooit mee aan sociale activiteiten. Bij 30% van hen komt dit omdat ze niet tevreden zijn over de mogelijkheden. 58% van de panelleden doet nooit mee aan sport- of beweegactiviteiten. Van hen is 23% niet tevreden over de mogelijkheden. Panelleden geven vaak deze redenen om niet mee te doen:

- Ze weten niet welke activiteiten er zijn,
- Het aanbod is te beperkt,
- Hun gezondheid of beperking maakt deelname lastig,
- Activiteiten (met name sport- of beweegactiviteiten) zijn te duur.

Toegang tot informatie

Een groot deel van de panelleden heeft geen goede toegang tot informatie. 38% vindt brieven en e-mails van organisaties soms duidelijk of nooit duidelijk. Vooral die van de Belastingdienst, de gemeente en de overheid. Daarnaast vindt 51% van de panelleden het moeilijk om via internet een aanvraag te doen of afspraak te maken, of het lukt hen helemaal niet. Panelleden geven aan dat er te weinig rekening wordt gehouden met mensen die geen apps willen of kunnen gebruiken.



Utrecht, juni 2026

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van gemeente Utrecht,
Maatschappelijke Ontwikkeling, Volksgezondheid en Onderzoek & Advies.

Met medewerking van:

Panelleden, panelmedewerkers (Corrie Lam, Ineke van Dijk, Erik Nagtegaal, Bram Heshof,
Monique Kamphuis, Ria Kuijf, José van Beuzekom, Marcel Koppes en Anouk Hamelynk),
coördinator (Linde Remmelink), projectmedewerker (Jade van de Grift), onderzoekers
(Sophie Hofman, Sandra Klos, Marieke van Mil) en meelezers (Annette Schlingmann en Jacko de With).

Het panel is bereikbaar via:

E-mail: utrecht@meetellen.nl

Telefoon: 06 53 318 266

Bezoek: Mecklenburglaan 3-5, 3581 NV Utrecht