

Voormekaar in Berkelland
Een onderzoek naar het
functioneren en de effectiviteit
van de Voormekaarteams

22 oktober 2025

Rapportage

Opdrachtgever

Rekenkamer Berkelland
William van Deursen, voorzitter
André de Boer, lid
Anne-Linde Oldenhof, lid
Borculo, 22 oktober 2025

Contactpersoon

Laura Lenting, secretaris
laura.lenting@gemeenteberkelland.nl
(0545) 250 809

Uitvoerder

RadarAdvies
Veemarkt 83
1019 DB Amsterdam
(020) 463 50 50
www.radaradvies.nl

Onderzoekers

Tessy Nelissen (Projectleider)
Mark Snijder
Annemijn Meijer

Voorwoord

In 2024 hebben wij als Rekenkamer Berkelland besloten een onderzoek te doen naar het functioneren en de effectiviteit van de sociale wijkteams (Voormekaarsteams) door de gemeente Berkelland. Dit mede naar aanleiding van een door ons gehouden inventarisatie onder de raadsleden, waaruit het als belangrijkste (mogelijk) onderzoekonderwerp naar boven kwam. Ook voldeed het onderwerp aan de vooraf door de ons vastgestelde criteria met betrekking tot de keuze en afweging van een onderzoeksonderwerp.

Met de resultaten van dit onderzoek geven wij de gemeenteraad, het college en de ambtelijke organisatie inzicht in het functioneren en de doeltreffendheid van de Voormekaarsteams. Daarnaast doen wij aanbevelingen om het functioneren van de Voormekaarsteams te optimaliseren.

Het onderzoek bestaat uit twee delen:

Deel 1: Het functioneren van de Voormekaarsteams;

Deel 2: De ervaringen van cliënten van de Voormekaarsteams.

Wij nodigen u graag uit om het voorliggende rapport te lezen. Daarin vindt u ook de bestuurlijke reactie van het college van B&W op het rapport. Wij hebben met genoegen kennis genomen van de positieve reactie en de stappen die het college al zet en in de toekomst wil gaan zetten om het functioneren van de Voormekaarsteams verder te ontwikkelen.

Tot slot danken wij RadarAdvies - dat het onderzoek in opdracht van ons heeft uitgevoerd - en alle interne evenals externe stakeholders (waaronder inwoners van de gemeente Berkelland) die hebben bijgedragen aan het onderzoek voor hun inbreng.

Namens de rekenkamer Berkelland,

William van Deursen, voorzitter

André de Boer, lid

Anne-Linde Oldenhof, lid

Laura Lenting, secretaris

Borculo, 22 oktober 2025

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Inhoudsopgave	4
Bestuurlijke nota	5
1. Inleiding	5
1.1 Aanleiding	5
1.2 Doel en focus	5
2. Conclusies	6
2.1 Kaders en sturing	6
2.2 Organisatie en werkwijze	6
2.3 Opleiding en ontwikkeling	6
2.4 Samenwerkingspartners	6
2.5 Dienstverlening	7
2.6 Tevredenheid van inwoners	7
3. Aanbevelingen en aansporingen	7
3.1 Kaders en sturing	7
3.2 Organisatie en werkwijze	8
3.3 Samenwerking met externe partners	8
3.4 Dienstverlening	8
3.5 Aansporingen	9
Bestuurlijke reactie	10
Nota van bevindingen	12
4. Onderzoek	12
4.1 Deelvragen	12
4.2 Normenkader	13
4.3 Onderzoeksaanpak	14
5. Beleid, organisatie en inrichting van Voormekaar	15
5.1 Kaders en doelstellingen Voormekaar	15
5.2 Inrichting Voormekaar	18
5.3 Ontwikkeling Voormekaar	21
6. Voormekaar in de praktijk	22
6.1 Kaders en organisatie in de praktijk	22
6.2 Samenwerking met partners	25
6.3 Ondersteuning ervaren door inwoners	28
6.4 Verbetermogelijkheden	33

Bestuurlijke nota

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

In 2015 is de gemeente Berkelland gestart met de Voormekaarteams voor de uitvoering van de – op dat moment nieuwe – taken in het sociaal domein. Er is gekozen om gaandeweg en al lerende de Voormekaarteams en de organisatie uit te bouwen en door te ontwikkelen. In de afgelopen tien jaar hebben daardoor verschillende ontwikkelingen en veranderingen rond Voormekaar plaatsgevonden. Ook de komende jaren zal Voormekaar in beweging blijven.

De Voormekaarteams zijn: de toegangspoort naar hulp en ondersteuning voor inwoners met vragen over wonen, geld, werk, gezin, relaties, zorg, eenzaamheid of psychische problemen. Voormekaar is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wmo en de Jeugdwet. Daarnaast vormt Voormekaar een toegang tot ondersteuning vanuit de Participatiewet, waarvan de uitvoering is belegd bij Fijnder, werkleerbedrijf Oost-Achterhoek. Tot slot voert Voormekaar ook welzijnswerk uit en werkzaamheden rond leerlingenvervoer en de leerplicht.

1.2 Doel en focus

In samenspraak met de gemeenteraad wilde de rekenkamer van de gemeente Berkelland haar inzicht in het functioneren van de Voormekaarteams vergroten en daarmee meer inzicht krijgen in de doeltreffendheid van de teams. Daarvoor is dit onderzoek geïnitieerd. Met de resultaten wil de rekenkamer handvatten aanreiken om onderbouwde keuzes te maken voor het optimaliseren van de werking van de Voormekaarteams.

Centraal in het onderzoek staat: het functioneren en de effectiviteit van de Voormekaarteams en de mogelijke verbeterpunten ten aanzien van de organisatie en de werking in de praktijk.

De nadruk in het onderzoek ligt op de uitvoering van de Wmo en de Jeugdwet, twee kerntaken van de Voormekaarteams. In mindere mate is er aandacht voor hun werkzaamheden op het gebied van participatie en welzijn. Dit is terug te zien in de geïnterviewde samenwerkingspartners (zie bijlage 1).

2. Conclusies

Dit hoofdstuk gaat in op de conclusies van het onderzoek naar: *het functioneren en de effectiviteit van de Voormekaarteams, en de mogelijke verbeterpunten ten aanzien van de organisatie en de werking in de praktijk*. Aan de hand van zes thema's wordt een samenhangend beeld gegeven van waar de Voormekaarteams nu staan en welke stappen nodig zijn om hun impact te vergroten.

2.1 Kaders en sturing

De Voormekaarteams werken vanuit duidelijke kwalitatieve richtlijnen als kerntaken, kernwaarden en uitgangspunten, zoals vastgelegd in de geraadpleegde beleidsdocumenten. Voorbeelden hiervan zijn: het hebben van een brede blik met aandacht voor samen- en zelfredzaamheid, normaliserend werken, het bespreken van mogelijke preventieve interventies en het inzetten op zo licht mogelijke oplossingen. De samenwerkingspartners en inwoners geven aan dat ze deze manier van werken terugzien in de praktijk. De kwalitatieve richtlijnen vormen een sterke basis, die de Voormekaarteams houvast geeft, maar ook voldoende ruimte om te doen wat nodig is om vraaggericht brede ondersteuning te bieden en al doende de werkwijze te optimaliseren.

In de geraadpleegde documenten ontbreekt een duidelijke koppeling tussen de doelen, wat er gedaan wordt, wat dat oplevert en hoeveel het kost. Dit kan het lastig maken om het functioneren en de dienstverlening van de Voormekaarteams goed te volgen en om kostenbewuste keuzes te maken. Concrete meetbare doelstellingen lijken te ontbreken. Hoewel dit in lijn is met het open karakter van de opdracht van Voormekaar, beperkt dit de mogelijkheden om effectief te sturen op resultaten en kostenbeheersing. Dit bemoeilijkt voor de gemeenteraad de beoordeling of de middelen doelmatig en doeltreffend worden ingezet.

2.2 Organisatie en werkwijze

De Voormekaarteams zijn de toegangspoort naar hulp en ondersteuning voor inwoners met vragen over wonen, geld, werk, gezin, relaties, zorg, eenzaamheid of psychische problemen. Daarnaast is Voormekaar verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wmo en de Jeugdwet, en vormt Voormekaar een toegang tot ondersteuning vanuit de Participatiewet. De wijze waarop Voormekaar is georganiseerd sluit hier goed bij aan. Zo bestaan de frontteams van Voormekaar uit medewerkers die generalistisch werken en daarnaast hun eigen specialisme hebben om inwoners met uiteenlopende vragen zo goed mogelijk te kunnen ondersteunen. De Voormekaarteams zijn onderdeel van de gemeentelijke organisatie. Deze positionering stimuleert de samenwerking met andere gemeentelijke afdelingen en aansluiting op lokale voorzieningen en initiatieven. Tot slot zorgt de gebiedsgerichte aanpak van Voormekaar ervoor dat zij laagdrempelig en goed toegankelijk zijn voor inwoners.

Voormekaar bestaat uit teams met veel handelingsruimte voor de consulenten. Dit is enerzijds de kracht van de Voormekaarteams. Het geeft consulenten de mogelijkheid om maatwerk toe te passen en passende oplossingen te vinden. De keerzijde hiervan is dat er geen duidelijke afspraken zijn over de invulling van de werkwijze. Dit komt onder andere naar voren bij de regierol die door de verschillende consulenten anders wordt ingevuld, verschillen in besluitvorming over het al dan niet verlenen of afbouwen van hulp en de soms onduidelijke of inconsistente communicatie naar samenwerkingspartners en inwoners.

2.3 Opleiding en ontwikkeling

De teams hebben zich de afgelopen jaren actief ontwikkeld via evaluatie en bijsturing, met toenemende aandacht voor werkprocessen en medewerkers. Uit zowel de geraadpleegde documenten als de gesprekken met de medewerkers van Voormekaar blijkt dat er een uitgesproken visie is op leren en ontwikkelen. Deze visie is terug te zien in het jaarlijkse opleidings- en ontwikkelingsplan voor Voormekaar en komt tot uiting in het ontwikkelaanbod met aandacht voor leren op teamniveau, individueel niveau en casusniveau. Ondanks dit fundament geven medewerkers aan dat het in de praktijk soms lastig is om voldoende tijd en aandacht vrij te maken voor opleiding en ontwikkeling.

2.4 Samenwerkingspartners

De samenwerking tussen Voormekaar en externe partners wordt als positief ervaren. De samenwerkingspartners waarderen de deskundigheid en open houding van consulenten, evenals het snelle schakelen. Er lijken korte lijnen te bestaan, veel partners hebben elkaars (persoonlijke) telefoonnummer of lopen even bij elkaar langs om af te stemmen. Dergelijke informele contactmomenten zijn onzes inziens van grote meerwaarde voor inwoners en dragen bij aan een effectieve en integrale aanpak van hun ondersteuningsvragen. Desalniettemin is deze wijze en mate van samenwerken persoonsafhankelijk

en daarmee kwetsbaar. Gezien de brede dienstverlening beschikt Voormekaar over een omvangrijk netwerk van samenwerkingspartners. We erkennen dat het niet realistisch is om met iedereen intensief contact te onderhouden. Ook personeelwisselingen maken het onderhouden van duurzame relaties complex. Tijdelijke consultants richten zich logischerwijs vooral op directe casusafhandeling, waardoor outreachend werken en relatiebeheer onder druk komen te staan.

2.5 Dienstverlening

De samenwerkingspartners zijn positief over de dienstverlening van Voormekaar. Wel is een tweetal verbeterkansen benoemd. Samenwerkingspartners geven aan dat Voormekaarteams momenteel vooral reactief opereren binnen hun preventieve rol: meldingen worden opgepakt zodra ze binnenkomen. Een kans is daarom het versterken van het proactief signaleren, met als doel ook die inwoners te bereiken die zich nog niet bij Voormekaar of andere hulpverleners hebben gemeld. Daarnaast is uit de interviews met samenwerkingspartners naar voren gekomen dat er potentieel ligt in het intensiveren van de samenwerking met het maatschappelijk voorliggend veld. Voormekaar zou meer kunnen inzetten op preventieve collectieve voorzieningen waarbij meerdere inwoners tegelijk worden bediend.

2.6 Tevredenheid van inwoners

De meeste inwoners komen bij de Voormekaarteams terecht op eigen initiatief of op advies van een professional, zoals een begeleider of hulpverlener. Uit de door inwoners ingevulde vragenlijsten blijkt dat de ondersteuning van Voormekaar in brede zin als positief wordt ervaren. Hoewel enkele respondenten een negatieve ervaring deelden, geven de meeste respondenten aan dat Voormekaar en de geboden ondersteuning hebben bijgedragen aan verbetering in hun situatie. Met name het keukentafelgesprek wordt als waardevol gezien. Inwoners voelen zich gesteund door de medewerkers en merken dat zij door de ondersteuning beter in staat zijn hun leven vorm te geven zoals zij dat willen. Vooral inwoners ouder dan 70 jaar geven aan dat zij zich dankzij Voormekaar beter kunnen redden in het dagelijks leven.

Naast deze positieve signalen worden ook verbeterpunten genoemd. Het is voor inwoners niet altijd duidelijk wat de rol en functie van Voormekaar is en hoe het proces na een aanvraag verloopt. Er is behoefte aan duidelijkheid over wat inwoners kunnen verwachten. Wat is de werkwijze, wie neemt wanneer contact op, hoe lang duurt een traject? Sommige inwoners hebben het gevoel dat er veel initiatief van henzelf wordt verwacht. Er is behoefte aan sneller en persoonlijker contact, kortere wachttijden, duidelijke vraagverheldering en realistische indicaties. Dit onderstreept het belang van het actiever managen van verwachtingen.

3. Aanbevelingen en aansporingen

In dit hoofdstuk worden zes aanbevelingen gedaan aan het college, die zowel de organisatie als de dagelijkse uitvoering kunnen versterken. Daarnaast wordt de gemeente aangespoord om extra aandacht te hebben voor drie aspecten. Met de voorgestelde verbeterpunten krijgt het college beter zicht op doelmatigheid en doeltreffendheid (aanbeveling 1 en 2) en kunnen de Voormekaarteams hun maatschappelijke meerwaarde vergroten (aanbeveling 3 t/m 6). Tot slot staan er nog diverse zaken die in de gaten dienen te worden gehouden.

Bedoeld voor het college:

3.1 Kaders en sturing

Aanbeveling 1: Versterk de monitoring van de Voormekaarteams.

Onze aanbeveling is om de monitoring van de Voormekaarteams te versterken. Hiervoor dienen er systematisch gegevens verzameld en geanalyseerd te worden over de dienstverlening, de uitkomsten en bijbehorende kosten. Voorbeelden hiervan zijn: het aantal keukentafelgesprekken, indicaties en doorverwijzingen, de duur van de ondersteuning, en de bijbehorende uitgaven. Door deze informatie structureel bij te houden, ontstaat een helder beeld van wat de Voormekaarteams doen, wat het oplevert en wat het kost. Dit beeld kan in relatie tot de gestelde doelen worden teruggekoppeld aan het college en de gemeenteraad, en draagt bij aan het maken van weloverwogen beleidskeuzes. Bovendien maakt gerichte monitoring het mogelijk om patronen te herkennen in hulpvragen, waar vervolgens (collectief) aanbod voor kan worden ontwikkeld.

Aanbeveling 2: Formuleer samen met de Voormekaarteams concrete, meetbare doelstellingen.

Onze aanbeveling aan het college is om samen met de Voormekaarteams concrete, meetbare doelstellingen te formuleren. Doelstellingen die gekoppeld zijn aan monitoringsinformatie maken het eenvoudiger om te sturen op resultaat en op kosten. Voorbeelden van concrete, meetbare doelstellingen zijn: het aantal verwijzingen naar het voorliggend veld, doorlooptijden en cliënttevredenheid. Door jaarlijks te bepalen in hoeverre het gerealiseerde afwijkt van de streefwaarden en na te gaan wat de redenen hiervan kunnen zijn, ontstaat meer inzicht in verbeterkansen. Daarnaast kunnen dergelijke doelstellingen helpen om de aandacht van de Voormekaarteams te richten op specifieke ambities, zoals een optimale benutting van het voorliggend veld. Van belang is dat dit niet leidt tot veel extra administratieve lasten en dat het de organisatie niet op slot zet.

3.2 Organisatie en werkwijze

Aanbeveling 3: Breng op onderdelen meer uniformiteit aan in de werkwijze van Voormekaar.

Onze aanbeveling is om op onderdelen meer uniformiteit aan te brengen in de werkwijze van Voormekaar, bijvoorbeeld bij het invullen van de regierol en de samenwerking met partners. Daarmee wordt rust bij samenwerkingspartners en inwoners gecreëerd. Door meer uniformiteit weten zij beter wat ze kunnen verwachten. Daarnaast wordt ook meer rust en overzicht bij de Voormekaarteams gecreëerd. Het biedt de medewerkers meer duidelijkheid over de invulling van hun rol en werkwijze. Ze hoeven niet langer alles zelf in te schatten. Dit kan op den duur leiden tot een tijdsbesparing. Het behouden van voldoende handelingsruimte blijft essentieel.

Om meer eenduidigheid te creëren, kan het helpen om tijdens casuïstiekbesprekingen ook stil te staan bij de invulling van de rol en werkwijze. Door samen praktijkvoorbeelden te bespreken, kan een gezamenlijk beeld ontstaan en kunnen afspraken gemaakt worden. Voorbeelden zijn: Wie is in deze casus de regisseur? Wat verstaan we daar precies onder? Wat betekent dat voor de communicatie naar de inwoners toe, de te nemen beslissingen en de samenwerking? Wanneer is het moment om hulp af te bouwen? Welke handelingslijnen volgen we bij specifieke situaties en keuzes?

3.3 Samenwerking met externe partners

Aanbeveling 4: Breng meer structuur aan in de samenwerking met externe partners.

Onze aanbeveling is om meer structuur aan te brengen in de samenwerking met externe partners. Naast afstemming over lopende casussen, is het wenselijk om met meer samenwerkingspartners afspraken te maken over periodieke contactmomenten en overlegvormen. Voorbeelden hiervan zijn goed voorbereide casuoverleggen, of terugkerende bijeenkomsten gericht op elkaar beter leren kennen en het delen van ontwikkelingen. Deze vormen van periodiek contact bieden houvast, versterken het onderlinge vertrouwen en dragen bij aan een stabiele samenwerking.

Gezien de brede dienstverlening beschikt Voormekaar over een omvangrijk netwerk van samenwerkingspartners. We erkennen dat het niet realistisch is om met iedereen intensief contact te onderhouden. Het draait om het strategisch inzetten van tijd: partners hoeven niet intensief gekend te worden, maar wél voldoende om elkaar vlot en doelgericht te vinden. Een praktische oplossing is het invoeren van een lichte vorm van accountmanagement, waarbij iedere medewerker fungeert als vast contactpersoon voor een geselecteerd aantal partners. Ook personeelwisselingen maken het onderhouden van duurzame relaties complex. Tijdelijke consultants richten zich logischerwijs vooral op directe casusafhandeling, waardoor outreachend werken en relatiebeheer onder druk komen te staan. Een achtervangstructuur, zoals een buddy-systeem, kan hierbij uitkomst bieden. Bij uitval of wisseling van medewerkers waarborgt dit de continuïteit in casusbegeleiding en het contact met samenwerkingspartners. Hoewel deze maatregelen aanvankelijk extra tijd en inzet vragen, leveren ze op termijn winst op in de vorm van effectievere samenwerking en snellere afstemming.

3.4 Dienstverlening

Aanbeveling 5: Versterk het proactief signaleren.

Onze aanbeveling is om binnen de dienstverlening van Voormekaar het proactief signaleren te versterken, met als doel ook die inwoners te bereiken die zich nog niet bij Voormekaar of andere hulpverleners hebben gemeld. Denk bijvoorbeeld aan het gericht signaleren in buurthuizen, op scholen of bij huisartsenpraktijken. De uitvoering van de wet Vroegsignalering schulden is een goed voorbeeld van proactief signaleren. Hoewel dit aanvankelijk meer tijd kost, kan het op de lange termijn bijdragen aan het voorkomen van complexere problematiek en daarmee ook de kosten binnen het sociaal domein reduceren.

Aanbeveling 6: Zet in op preventieve collectieve voorzieningen.

Onze aanbeveling is om in de dienstverlening van Voormekaar meer in te zetten op preventieve collectieve voorzieningen waarbij meerdere inwoners tegelijk worden bediend. Denk daarbij aan sociale-vaardigheidstrainingen voor jongeren en mantelzorgbijeenkomsten. Uiteindelijk kan het meer inzetten op preventieve collectieve voorzieningen tot tijdsbesparing leiden. Dat geeft de Voormekaarteam meer ruimte om daar waar het nodig is maatwerk toe te passen. Om te weten welk aanbod aan collectieve voorzieningen passend is, is het belangrijk om te monitoren welke vragen er binnenkomen en welke patronen daarin terugkomen. Dit sluit aan op de aanbeveling over monitoring.

3.5 Aansporingen

Naast de in de vorige paragrafen beschreven aanbevelingen heeft de rekenkamer nog een aantal punten waarop de gemeente aangespoord wordt om daar extra op in te zetten:

- Duidelijke kaders voor het leren en ontwikkelen: hierbij valt te denken aan richtlijnen voor de tijd die eraan wordt besteed, het reserveren van een vast budget, onderscheid tussen verplichte en vrijwillige cursussen en het borgen van cyclische intervisie en supervisie met eenduidige rolinvulling.
- Heldere communicatie over wat inwoners van de Voormekaarteam kunnen verwachten: werkwijze (wie, wanneer, wat, hoe lang), publicatie via toegankelijke kanalen zoals de website en persoonlijk contact, en begeleiding inwoners gedurende het traject om vertrouwen te vergroten.
- Informatievoorziening en monitoring: stem gezamenlijk (raad en college) af welke informatie over de Voormekaarteam nodig en beschikbaar is, en bepaal met elkaar welke gegevens structureel gerapporteerd worden zodat de gemeenteraad effectief kan sturen en controleren.

Bestuurlijke reactie



C: R. Verdellen

T: 0545-250 250

E: info@gemeenteberkelland.nl

Bezoekadres: Marktstraat 1, Borculo

Rekenkamer van Berkelland
W. van Deurzen
Marktstraat 1
7271 AX BORCULO

Zaaknummer : 1385554
Onderwerp : Bestuurlijk wederhoor rekenkamerrapport
Verzonden : 08-10-2025

Geachte heer van Deurzen,

We willen u hartelijk danken voor het toesturen van het rekenkamerrapport van het onderzoek naar het functioneren van Voormekaar 2024-2025.

Wij zijn verheugd te lezen dat de rekenkamer de doelen en uitgangspunten van Voormekaar terug ziet in de praktijk. Voorbeelden hiervan zijn: het hebben van een brede blik met aandacht voor samen- en zelfredzaamheid, normaliserend werken, het bespreken van mogelijke preventieve interventies en het inzetten op zo licht mogelijke oplossingen.

Wij zullen uw aanbevelingen overnemen en gaan uitwerken. Het betreft de volgende aanbevelingen:

- Versterk de monitoring van de Voormekaarteam.
- Formuleer samen met de Voormekaarteam concrete, meetbare doelstellingen.
- Breng op onderdelen meer uniformiteit aan in de werkwijze van Voormekaar.
- Breng meer structuur aan in de samenwerking met externe partners.
- Versterk het proactief signaleren.
- Zet in op preventieve collectieve voorzieningen.

We nemen de aanbevelingen over en focussen daarbij op het opstellen van (meer) concrete, meetbare doelstellingen, met als doel effectiever te kunnen sturen op resultaten en kostenbeheersing, en het doorontwikkelen van de monitoring. Met de monitoring zijn we al bezig.

Daarnaast focussen we op het versterken van het proactief signaleren en (nog) meer intensiveren van de samenwerking met het maatschappelijk voorliggend veld. Deze aanbevelingen hangen met elkaar samen en sluiten aan op onze preventieve maatregelen uit de Sturingsagenda 2025.

Ook zullen we de aansporingen (duidelijke kaders voor het leren en ontwikkelen, heldere communicatie over wat inwoners van de Voormekaarteam kunnen verwachten, versterken informatievoorziening) die u heeft geformuleerd hierin meenemen.

Heeft u nog vragen?

Neem dan contact op met de heer R. Verdellen, telefoonnummer 0545-250 250.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Berkelland,
de secretaris, de burgemeester,

drs. J. Jonker

drs. J.H.A. van Oostrum

Nota van bevindingen

4. Onderzoek

Voor de uitvoering van het onderzoek zijn twee invalshoeken gekozen, namelijk:

1. het beleid, de organisatie en inrichting van de Voormekaarteams
2. de werking en ervaringen in de praktijk van de Voormekaarteams

Het eerste element betreft vooral de ‘papieren’ uitwerking van Voormekaar in beleidskaders en organisatie-inrichting. Het tweede element betreft de uitwerking daarvan in de praktijk, en hoe dit wordt ervaren door de medewerkers van Voormekaar, de samenwerkingspartners en inwoners.

4.1 Deelvragen

Om inzicht te verkrijgen in: *‘het functioneren en de effectiviteit van de Voormekaarteams, en de mogelijke verbeterpunten ten aanzien van de organisatie en de werking in de praktijk’*, zijn de volgende deelvragen opgesteld:

Deel 1: Beleid, organisatie en inrichting

- Deelvraag 1.1 Welke kaders, doelstellingen en beoogde effecten zijn geformuleerd voor de Voormekaarteams in de gemeente Berkelland?
- Deelvraag 1.2 Op welke wijze zijn de Voormekaarteams ingericht en georganiseerd?
- Deelvraag 1.3 Hoe hebben de Voormekaarteams zich de afgelopen jaren ontwikkeld en welke keuzes zijn daarin gemaakt?

Deel 2: Praktijk

- Deelvraag 2.1 Hoe werken kaders, inrichting en organisatie in de praktijk? Wat gaat er goed en wat knelt er? Hoe is het leer- en ontwikkelproces ingericht om van praktijkervaringen te leren?
- Deelvraag 2.2 Hoe werken de Voormekaarteams samen met externe partners? Hoe ervaren externe partners de samenwerking met Voormekaar?
- Deelvraag 2.3 Hoe ervaren inwoners de ondersteuning die ze krijgen van de Voormekaarteams (toegang, doorlooptijd, outcome)?
- Deelvraag 2.4 Welke verbetermogelijkheden zien samenwerkingspartners, medewerkers van Voormekaar en inwoners voor het functioneren en de effectiviteit van de Voormekaarteams?

4.2 Normenkader

Om zo veel mogelijk tot een objectieve beantwoording van de onderzoeksvragen te komen, is een normenkader uitgewerkt. Voor een tweetal deelvragen is geen norm opgenomen, omdat deze beschrijvend van aard zijn.

<i>Deelvraag</i>	<i>Norm</i>
1. Beleid, organisatie en inrichting	
1.1 Welke kaders en doelstellingen zijn geformuleerd voor de Voormekaartteams in de gemeente Berkelland?	<ul style="list-style-type: none"> • De Voormekaartteams hebben duidelijk uitgewerkte kaders en doelstellingen. • De doelstellingen van Voormekaar zijn in specifieke en meetbare activiteiten en resultaten beschreven en de relatie tussen doelstellingen, activiteiten en resultaten is expliciet, logisch onderbouwd en vastgelegd.
1.2 Op welke wijze zijn de Voormekaartteams ingericht en georganiseerd?	<ul style="list-style-type: none"> • Er is een duidelijke inrichting en organisatie voor de Voormekaartteams en de werkwijze van de teams is goed beschreven. • De organisatie van de Voormekaartteams sluit aan bij de gestelde doelen.
1.3 Hoe hebben de Voormekaartteams zich de afgelopen jaren ontwikkeld en welke keuzes zijn daarin gemaakt?	Beschrijvend, geen norm.
2. Praktijk	
2.1 Hoe werken kaders, inrichting en organisatie in de praktijk? Wat gaat er goed en waar knelt het? Hoe is het leer- en ontwikkelproces ingericht om van praktijkervaringen te leren?	<ul style="list-style-type: none"> • Er is inzicht in hoe de Voormekaartteams functioneren in de praktijk, en hoe dat zich verhoudt tot de gestelde kaders, inrichting en organisatie. • Er is een leer- en ontwikkelproces ingericht voor Voormekaar dat bijdraagt aan de kwaliteit van de dienstverlening.
2.2 Hoe werken de Voormekaartteams samen met externe partners? Hoe ervaren externe partners de samenwerking met Voormekaar?	<ul style="list-style-type: none"> • Het is duidelijk wie de samenwerkingspartners van de Voormekaartteams zijn, en er zijn duidelijke en eenduidige afspraken over de samenwerking. • Externe partners kennen de Voormekaartteams en ervaren een effectieve samenwerking.
2.3 Hoe ervaren inwoners de ondersteuning die ze krijgen van de Voormekaartteams (toegang, doorlooptijd, outcome)?	<ul style="list-style-type: none"> • Inwoners ervaren dat ze goed terecht kunnen bij de Voormekaartteams, snel, correct en duurzaam geholpen worden waarbij hun eigen vraag centraal staat, en dat ze passende hulp en ondersteuning ontvangen.
2.4 Welke verbetermogelijkheden zien samenwerkingspartners, medewerkers van Voormekaar en inwoners voor het functioneren en de effectiviteit van de Voormekaartteams?	Beschrijvend, geen norm.

4.3 Onderzoeksaanpak

Dit onderzoek richt zich op verschillende aspecten en op verschillende groepen betrokkenen. Daarom is gekozen voor een onderzoeksaanpak waarin verschillende onderzoeksmethoden zijn gecombineerd.

Document- en gegevensanalyse

De eerste stap in het onderzoek was een analyse van alle verzamelde documenten en gegevens. Grotendeels is deze documentatie aangeleverd door de gemeentelijke organisatie en Voormekaar. Dit betrof onder andere verschillende beleidskaders en -documenten, beschrijvingen van uitvoeringsprogramma's, relevante verordeningen en besluiten, jaarplannen, notities en opbrengsten van eerder en/of lopend onderzoek. Deze informatie is gebruikt om deelvraag 1.1, 1.2 en 1.3 te beantwoorden. In bijlage 2 vindt u een overzicht van de geraadpleegde documenten.

Interviews met gemeente en Voormekaar

Vervolgens zijn medewerkers van Voormekaar, beleidsmedewerkers van de gemeente en de verantwoordelijke portefeuillehouder geïnterviewd, deels in individuele interviews en deels in groepsinterviews. In totaal zijn acht personen geïnterviewd. Hiermee kon deelvraag 2.1 beantwoord worden. Tevens hielp dit bij de interpretatie en aanvulling van de bevindingen op de andere deelvragen.

Interviews met externe partners

Voor de beantwoording van deelvraag 2.2 en 2.4 is een groot aantal externe samenwerkingspartners geïnterviewd. Dit heeft grotendeels in individuele interviews plaatsgevonden. De selectie van deze partijen is gemaakt in nauwe afstemming met Voormekaar en de ambtelijke organisatie. Dit geheel aan geïnterviewde partners is een goede afspiegeling van de breedte van het veld en de verschillende domeinen waarmee Voormekaar samenwerkt. Zo zijn partijen geïnterviewd die betrokken zijn bij de uitvoering van de Wmo, en partijen die betrokken zijn bij de uitvoering van de Jeugdwet. Sommige partners zijn actief in het voorliggende veld, andere partners bieden (alleen) specialistische zorg of ondersteuning. In totaal zijn 24 samenwerkingspartners geïnterviewd. In bijlage 1 vindt u een overzicht van de geïnterviewde partijen.

Ervaringen van inwoners

Voor de beantwoording van deelvraag 2.3 en 2.4 zijn ervaringen van inwoners met de Voormekaarteam verzameld en geanalyseerd. Ten eerste is er gebruikgemaakt van het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek dat in de gemeente Berkelland wordt uitgevoerd. Dit betreft een kwantitatief continu-onderzoek. Doorlopend worden cliënten bevraagd over hun tevredenheid met de dienstverlening van Voormekaar en de ondersteuning die ze ervaren vanuit de Wmo of de Jeugdwet. Ten tweede zijn kwalitatieve ervaringsverhalen van inwoners verzameld, middels de Sprockler-methode. Dit is een innovatieve methode die inwoners uitnodigt om hun (ervarings)verhalen te delen, en daarop zelf te reflecteren middels een op maat ontworpen vragenlijst. De antwoorden op deze vragen worden gevisualiseerd in grafieken met stippen, waarmee patronen in de antwoorden zichtbaar worden. Met de inzet van Sprockler kan op deze manier zowel kwalitatieve informatie (ervaringsverhalen) als kwantitatieve informatie (patronen in data) worden verzameld én zichtbaar gemaakt in een laagdrempelig online rapport.

5. Beleid, organisatie en inrichting van Voormekaar

Dit hoofdstuk gaat in op de eerste invalshoek van het onderzoek: beleid, organisatie en inrichting van de Voormekaarteams. Het beschrijft hoe de Voormekaarteams op papier zijn bedoeld. De volgende deelvragen worden in dit hoofdstuk geadresseerd:

- 1.1 Welke kaders en doelstellingen zijn geformuleerd voor de Voormekaarteams in de gemeente Berkelland?
- 1.2 Op welke wijze zijn de Voormekaarteams ingericht en georganiseerd?
- 1.3 Hoe hebben de Voormekaarteams zich de afgelopen jaren ontwikkeld en welke keuzes zijn daarin gemaakt?

5.1 Kaders en doelstellingen Voormekaar

Deelvraag 1.1 Welke kaders en doelstellingen zijn geformuleerd voor de Voormekaarteams in de gemeente Berkelland?

Bevindingen op hoofdlijnen:

- Er zijn de afgelopen jaren diverse kwalitatieve kaders geformuleerd voor de Voormekaarteams, in de vorm van kerntaken, kernwaarden, uitgangspunten en de beoogde werkwijze.
- Concrete meetbare doelstellingen en specifieke financiële kaders lijken te ontbreken. Dit beperkt de mogelijkheid om effectief te sturen op resultaten en kostenbeheersing.

In 2015 is de gemeente Berkelland gestart met de Voormekaarteams, als integrale toegang tot hulp en ondersteuning en uitvoerder van de Jeugdwet en Wmo. In eerste instantie zijn de Voormekaarteams zonder SMART-geformuleerde doelstellingen of kaders aan de slag gegaan. De insteek was om al doende te leren en in gesprek met inwoners en partners de werkwijze te optimaliseren. In het *Koersdocument Doorontwikkeling Voormekaar* (2016) is dit voor het eerst geëvalueerd en zijn als kader voor Voormekaar hun kerntaken vastgesteld. Sinds 2018 hanteert gemeente Berkelland voor de uitvoeringspraktijk in het sociaal domein het *Beleidskader Samen Denken, Samen Doen*. Dit beleidskader schetst op hoofdlijnen hoe de gemeente in het sociaal domein te werk gaat, waarbij het startpunt altijd de inwoner en zijn vraag is. De *Verordening Sociaal Domein Berkelland 2024*, vastgesteld tijdens de raadsvergadering van 21 november 2023, geeft specifieke invulling aan het beleidskader en schetst per onderdeel hoe dat uitgevoerd wordt. Ook schetst de verordening de beoogde werkwijze van Voormekaar vanaf een hulpvraag. Tot slot is op basis van de verordening en de werkpraktijk van Voormekaar in 2020 een uitvoeringsvisie voor Voormekaar opgesteld: *Uitvoeringsvisie Voormekaar*. Dit zijn de uitgangspunten voor hoe Voormekaar wenst te werken. De gemeenteraad is hierover geïnformeerd in de raadsbrief van 28 juli 2020.

Voor het organiseren van de toegang en de uitvoering van de Jeugdwet en de Wmo gelden algehele budgettaire kaders, zoals is opgenomen in de programmabegroting van de gemeente. Daarbinnen dient Voormekaar te opereren. Er lijken verder geen specifieke kaders, werkwijzen of richtingen meegegeven te worden over hoe Voormekaar daar invulling aan moet geven.

Kerntaken

Inwoners kunnen bij de Voormekaarteams terecht voor vragen en ondersteuning op verschillende leefgebieden. Soms zetten zij daar maatschappelijke partners voor in, of kijken ze zelf met een inwoner mee naar mogelijkheden voor bijvoorbeeld vrijwilligerswerk. De Voormekaarteams geven uitvoering aan de Jeugdwet en de Wmo. Daarnaast vormen zij ook een *toegang* voor de participatiewet. De *uitvoering* van de Participatiewet is belegd bij Fijnder, werkleerbedrijf Oost Achterhoek. Uit de uitvoeringsvisie van de Voormekaarteams komt naar voren dat beide partijen zo veel mogelijk integraal werken en dat goede afstemming tussen Voormekaar en Fijnder van groot belang is.

In het koersdocument *Doorontwikkeling Voormekaar* staat beschreven wat de kerntaken van Voormekaar zijn, namelijk:

- **Preventie en signalering**

De Voormekaarteams hebben een belangrijke rol bij preventie en signalering. Daarin handelen en signaleren zij proactief om kansen en mogelijkheden van inwoners maximaal te benutten. Zij zijn het aanspreekpunt voor maatschappelijke partners en inwoners die een signaal willen afgeven of een suggestie hebben voor verbetering, zowel voor een individu als voor een bepaalde groep.

- **Ondersteuning aan inwoners**

De Voormekaarteams bieden ondersteuning aan inwoners die actief zijn of willen worden, inclusief specifieke aandacht voor informele zorg en mantelzorg.

- **Toegang tot ondersteuning en monitoring voortgang en doelmatigheid**

De Voormekaarteams vervullen een poortwachtersfunctie waarbij inkomende ondersteuningsvragen van inwoners worden beoordeeld. Eenvoudige ondersteuningsvragen worden door de Voormekaarteams opgepakt. Voor complexe hulpvragen worden zo nodig diensten ingekocht bij specialistische partners. Indien er voor zorg of ondersteuning wordt doorverwezen naar andere organisaties, houdt Voormekaar de regie over de ondersteuning in het geheel en blijft het de voortgang monitoren.

- **Verbinding en overzicht**

De Voormekaarteams zorgen voor verbinding en overzicht: ze verbinden organisaties en mensen met elkaar, hebben inzicht in en bieden overzicht van het lokaal sociaal maatschappelijk veld en onderhouden dit voortdurend. Daarbij is het onderhouden van deze netwerken een belangrijk onderdeel van hun functie.

Kernwaarden

Volgens de Verordening Sociaal Domein gaat de gemeente Berkelland uit van de volgende ambities, ook wel kernwaarden genoemd. De gemeente Berkelland streeft er in haar werkwijze en de inzet van Voormekaar naar dat iedere inwoner naar vermogen kan deelnemen aan de samenleving. Daarbij heeft iedere inwoner onderdak en een gezonde financiële huishouding. Ook groeien kinderen veilig en gezond op. De inwoner benut daarbij maximaal de eigen mogelijkheden, talenten en zijn sociale netwerk (bijvoorbeeld familie, vrienden of het verenigingsleven).

Wanneer de inwoner een hulpvraag heeft, staat die vraag centraal. Voormekaar heeft een rol bij het duidelijk maken van die hulpvraag. Voormekaar werkt vanuit de overtuiging dat zorg en ondersteuning zo veel als mogelijk op een individuele inwoner moet aansluiten. Voormekaar houdt hierin het overzicht en weet welke oplossingen en mogelijkheden er zijn – dicht bij huis en met behulp van familie en naasten. Daar waar dat echt niet kan of moeilijker gaat, is Voormekaar er om passende zorg te bieden of om te kijken wat er nodig is om te kunnen accepteren dat sommige uitdagingen bij het leven horen.

Uitgangspunten en beoogde werkwijze

Volgens de Uitvoeringsvisie Voormekaar werkt Voormekaar volgens de essentie van de transformatie. Belangrijke uitgangspunten zijn: positieve gezondheid, werken vanuit de bedoeling, normaliseren (benadrukken dat afwijken van de norm niet altijd een probleem hoeft te zijn) en de-medicaliseren, en preventie. Met positieve gezondheid is aandacht voor een betekenisvol leven boven problemen en staan veerkracht, eigen verantwoordelijkheid en aanpassingsvermogen centraal. De medewerkers van Voormekaar dragen uit dat problemen bij het leven horen en zetten in op het versterken van veerkracht. Voormekaar komt niet altijd met een oplossing. De inwoner is voor zichzelf verantwoordelijk en Voormekaar helpt als dat nodig is. Daar waar het kan proberen de medewerkers van Voormekaar problemen te voorkomen, of in ieder geval te voorkomen dat problemen onnodig zwaar worden.

De beoogde werkwijze van Voormekaar is als volgt. Binnen Voormekaar wordt er gewerkt volgens het principe van één gezin, één plan, één regisseur. De primaire inzet is gericht op het laagdrempelig ondersteunen en coachen van mensen om zoveel mogelijk zelf, of samen met anderen, hun leven vorm te kunnen geven. Daarbij vindt een belangrijk deel van het werk van Voormekaar juist voorafgaand aan een eventuele indicatie plaats, namelijk het ontmoeten, begeleiden en ondersteunen. Deze inzet van Voormekaar is zonder formele hulp en gestoeld op praktische oplossingen of kortdurende begeleiding. Voormekaar weet hierbij welke oplossingen en mogelijkheden er zijn en heeft een goed beeld van het algehele veld. De uiteindelijke inzet is zo licht mogelijk. Daarbij werkt Voormekaar in eerste instantie met generieke oplossingen en algemene voorzieningen en levert individueel maatwerk wanneer dit nodig wordt geacht. Wanneer nodig kiest Voormekaar voor individueel maatwerk buiten ‘gebaande paden en regels’. De ondersteuning kan uiteindelijk dicht bij huis zijn met behulp van familie en naasten, passende (specialistische) hulp, of dusdanige ondersteuning dat wordt geaccepteerd dat uitdagingen bij het leven horen. Bij het bieden van ondersteuning kiest Voormekaar voor effectieve doelmatigheid. Hierbij wordt een afweging gemaakt tussen kernwaarden, rechtvaardigheid en financiën. Tot slot houdt Voormekaar bij mensen een vinger aan de pols waar dat nodig of gewenst is.

Norm	Toetsing
<ul style="list-style-type: none"> • De Voormekaarteamen hebben duidelijk uitgewerkte kaders en doelstellingen. • De doelstellingen van Voormekaar zijn in specifieke en meetbare activiteiten en resultaten beschreven en de relatie tussen doelstellingen, activiteiten en resultaten is expliciet, logisch onderbouwd en vastgelegd. 	<ul style="list-style-type: none"> • De kaders van Voormekaar zijn in de loop van de afgelopen jaren steeds duidelijker uitgewerkt. Er zijn kerntaken vastgesteld, kernwaarden geformuleerd, en er is een uitvoeringsvisie opgesteld als leidraad voor de werkwijze in de praktijk. Hoewel er een sterke basis ligt in de vorm van kwalitatieve richtlijnen, lijken concrete meetbare doelstellingen en specifieke financiële kaders te ontbreken. Dit beperkt de mogelijkheid om effectief te sturen op resultaten en kostenbeheersing. • De kaders zijn in beperkte mate vertaald naar specifieke en meetbare activiteiten en resultaten, die in de documentatie niet terug te vinden zijn. Dit is in lijn met het open karakter van de opdracht van de Voormekaarteamen, waarin juist de kernwaarden en uitgangspunten de basis vormen. In de documenten komt geen expliciete beschrijving terug van de relatie tussen activiteiten, de verwachte uitkomsten en kosten, en hoe deze bijdragen aan de gewenste impact voor inwoners van Berkelland, inclusief de onderliggende aannames.

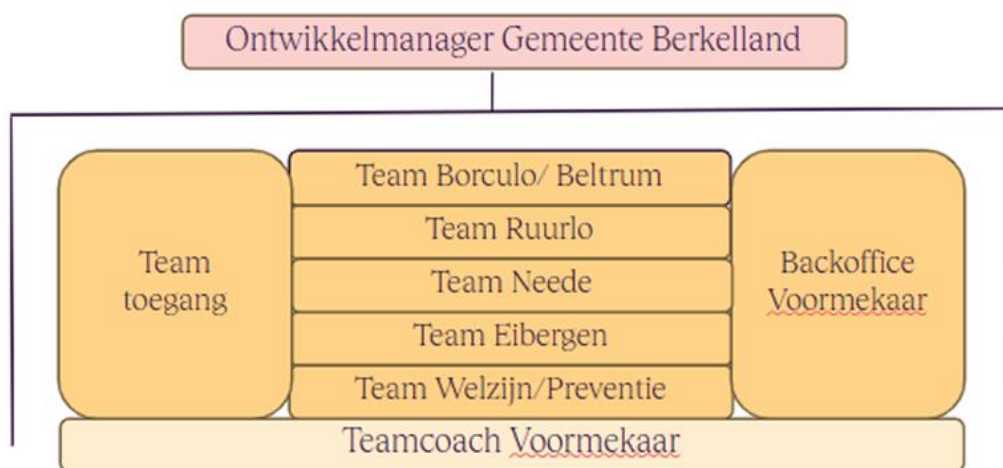
5.2 Inrichting Voormekaar

Deelvraag 1.2 Op welke wijze zijn de Voormekaarteamen ingericht en georganiseerd?

Bevindingen op hoofdlijnen:

- Voormekaar bestaat uit vier teams, elk gericht op een ander gebied binnen de gemeente. In de drie grootste kernen wordt er op locatie gewerkt, om hulp nabij en laagdrempelig te kunnen aanbieden.
- Elk (front)team bestaat uit generalisten, met een eigen specialisme en/of aandachtsgebied, om inwoners met uiteenlopende vragen zo goed mogelijk te kunnen helpen. De teams hebben een duidelijke werkwijze.
- De positionering binnen de gemeentelijke organisatie waarborgt directe politieke aanspreekbaarheid, en stimuleert de samenwerking met andere gemeentelijke afdelingen en de integrale aanpak.

Samenstelling van het team



De Voormekaarteamen bestaan uit een team toegang, vier frontteams per kern, een team welzijn en preventie voor alle kernen en één backoffice. De frontteams zijn multidisciplinaire teams met medewerkers die generalistisch werken, en daarnaast hun eigen specialisme hebben, zoals de Jeugdwet, Wmo of de participatiewet. Ook zijn er binnen de verschillende teams aandachtfunctionarissen aangesteld voor bijzondere onderwerpen, zoals dementie, huiselijk geweld en kindermishandeling, vluchtelingen en statushouders. Team welzijn en preventie richt zich op de volgende disciplines: jongerenwerk, sociaal werk/welzijnswerk, hulp bij geldzaken (schuldhulpverlening o.a.) en leerplichtambtenaren.

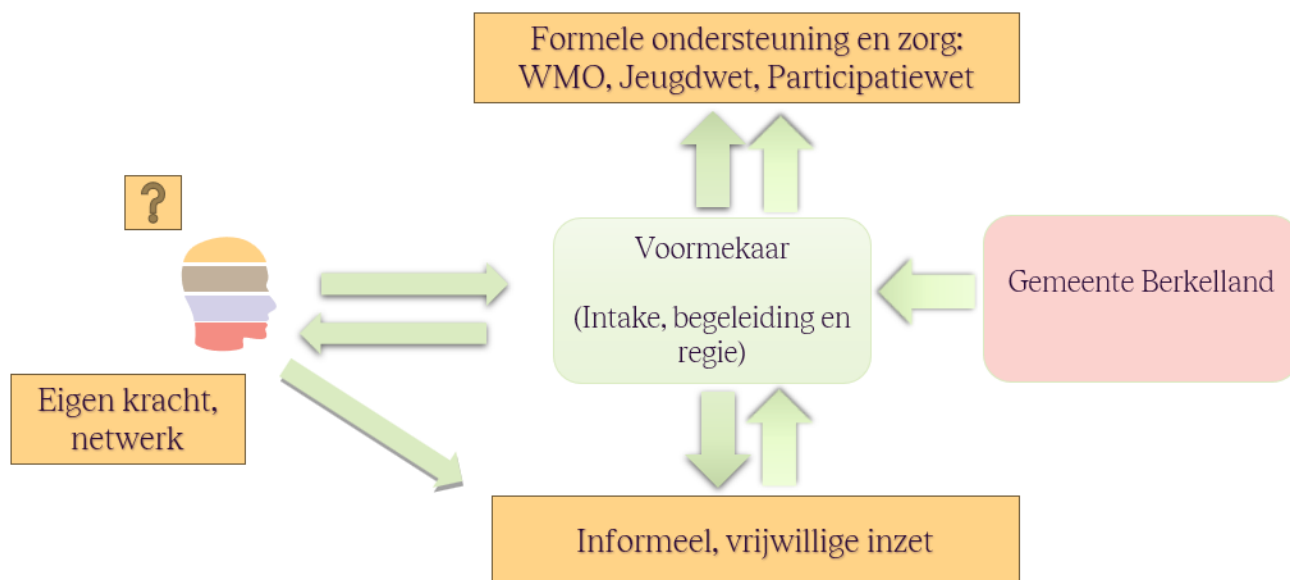
Iedere vraag op het gebied van WMO, Jeugdwet, welzijn en preventie komt eerst bij team toegang terecht. Team toegang beoordeelt vervolgens waar deze vragen het best passen. Dit kan zijn bij één van de frontteams, bij team welzijn en preventie, maar wellicht ook bij een ander loket. De frontteams richten zich op een specifiek gebied in de gemeente, zoals Borculo/Beltrum, Ruurlo, Neede en Eibergen/Rekken. Ze zijn te vinden op drie fysieke werkplekken: het gemeentehuis in Borculo en locaties in Neede en Eibergen. De keuze om gebiedsgericht te werken past bij de uitgangspunten en kerntaken van de Voormekaarteamen. Zo kunnen consulenten die in de verschillende kernen werken, beter overzicht houden over de sociale kaart en verbindingen leggen met de partners in die kernen. Vanuit de toegangsfunctie van Voormekaar is nabijheid van de teams belangrijk. Ook beoogt Voormekaar ondersteuning dicht bij huis te bieden; dan helpt het als ook de teams zelf zoveel mogelijk in de nabijheid van inwoners beschikbaar zijn.

De backoffice van Voormekaar heeft een ondersteunende en controlerende functie en houdt zich bezig met administratieve taken, zoals het verwerken van aanvragen binnen de Wmo en de Jeugdwet en controles op indicaties die door de frontoffice zijn afgegeven. In 2021 is besloten om de Voormekaarteamen één backoffice te geven, ten behoeve van een uniforme werkwijze. Voor die tijd hadden de verschillende frontteams elk een eigen backoffice.

De Voormekaarteamen zijn zelforganiserende teams. Dit betekent dat ieder Voormekaarteam zelf het contact met partners (zoals scholen, wijkverpleging en jeugdbescherming) organiseert. Ook verdelen de collega's in het team onderling de verschillende neventaken. Momenteel is er er niemand die op de werkvloer functioneel leiding geeft aan de

Voormekaarteams en dus ook niemand die formeel stuurt op doelstellingen en resultaten. Wel is er een ontwikkelmanager die vanuit de gemeente, in overleg met de Voormekaarteams, sturing geeft aan de inhoudelijke en organisatorische ontwikkelingen van Voormekaar. Momenteel zit Voormekaar midden in een organisatieontwikkeling, waarbij onder andere de structuur van de teams onder de loep is genomen. Zo is er het voornemen om een teammanager aan te stellen die op de werkvloer functioneel leiding geeft aan de Voormekaarteams en die onder andere stuurt op inhoudelijke doelstellingen en resultaten. Tot slot heeft Voormekaar twee teamcoaches, die verantwoordelijk zijn voor het leren en ontwikkelen van de medewerkers van Voormekaar.

Werkwijze



Aanmelding en signalering

Voor vragen over wonen, geld, werk, gezin, relaties, zorg, eenzaamheid of psychische problemen kunnen de inwoners van Berkelland bij Voormekaar terecht. Ook als zij vrijwilligerswerk willen doen kunnen inwoners zich bij Voormekaar melden. Voormekaar is het eerste aanspreekpunt. Zij denken mee, geven advies of bieden ondersteuning. De Voormekaarteams zijn via de website van de gemeente te benaderen. Wanneer iemand een vraag heeft kan dat telefonisch of digitaal (contactformulier/mail). De Voormekaarteams hebben geen fysiek aanmeldpunt. Wel zijn zij per kern ingericht, zodat ze nabij de inwoner en stakeholders in de omgeving zijn. Zo kan ondersteuning dichtbij de inwoner en leefomgeving worden ingericht.

Inwoners kunnen ook bij Voormekaar terecht komen via signalering. Zo heeft Voormekaar een rol bij de gemeentelijke taak om inwoners met dreigende problematische schulden tijdig te bereiken om ze hulp aan te bieden. Als een inwoner een betalingsachterstand heeft van de zogenaamde ‘vastelastenpartners’, ontvangt de gemeente een melding van de betreffende partner. Voormekaar legt vervolgens een huisbezoek af.

Keukentafelgesprek

Als een inwoner zich meldt bij Voormekaar, volgt er een ‘keukentafelgesprek’. In dit gesprek wordt de vraag met de inwoner besproken en bezien wat een passend vervolg is. Daarbij richt Voormekaar zich op het versterken van wat nog wél kan, eventueel met ondersteuning van de mensen om de melder heen. Er wordt gekeken welke oplossingen binnen handbereik liggen, maar ook of ze op zoek moeten naar passende vrijwillige of professionele ondersteuning.

Opvolging vraag

Bij de opvolging van de vraag is er een aantal mogelijkheden: 1) de cliënt heeft geen verdere hulp nodig en is met het gesprek (en eventuele suggesties daaruit voldoende geholpen), 2) er wordt doorverwezen naar een algemene voorziening/ het voorliggend veld, 3) de welzijnswerkers van Voormekaar bieden (praktische) basishulp/kortdurende begeleiding, 4) er wordt doorverwezen naar specialistische hulp/maatwerk.

Toegangsfunctie/poortwachtersrol

Inwoners kunnen bij Voormekaar terecht om een beroep te doen op de Jeugdwet, Wmo en Participatiewet. Tijdens het eerste contact met de inwoner doen de Voormekaarteam aan vraagverheldering en wordt bepaald waar vervolcontact thuishoort. Daarna wordt een warme overdracht geregeld naar de persoon of organisatie die het vervolcontact heeft.

Regiefunctie

Voormekaar gaat uit van ‘één gezin, één plan, één regisseur’. Als een gezin via Voormekaar een indicatie krijgt in het kader van de Wmo of Jeugdwet, is er veelal ondersteuning nodig van een andere organisatie. De medewerker van Voormekaar houdt de regie over alle zorg die er wordt ingezet. Er worden afspraken gemaakt over waar de zorg toe moet leiden, en ook over de intensiteit en de duur van de zorg. Deze afspraken worden bewaakt en gemonitord, en waar nodig wordt er bijgestuurd. Ook als meerdere organisaties betrokken zijn, zowel vanuit specialistische zorg als vanuit het voorliggend veld, houdt de medewerker van Voormekaar regie over het geheel.

Samenwerking met vrijwilligersorganisaties

De welzijnsmedewerkers van Voormekaar werken samen met de dorpscontactpersonen van de gemeente en werken kern- en wijkgericht. Ze hebben een goed beeld van welke vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties aanwezig zijn en waarmee samengewerkt kan worden. Ze sluiten ook aan bij het verenigingsleven in de gemeente.

Cliëntondersteuning

Zoals in de Wmo voorgeschreven is, biedt gemeente Berkelland onafhankelijke cliëntondersteuning voor het gehele sociale domein in de vorm van een gratis algemene voorziening. Stichting MEE voert dit namens de gemeente Berkelland uit. Medewerkers van Voormekaar communiceren naar de inwoners over de mogelijkheden om gebruik te maken van onafhankelijke cliëntondersteuning of zich te laten bijstaan door iemand uit het eigen netwerk.

Positionering

De Voormekaarteam zijn integraal onderdeel van de gemeentelijke organisatie. Dit betekent dat er rechtstreekse politieke aanspreekbaarheid is op de inhoud en uitvoering van beleid. Ook draagt dit bij aan betere integrale inzetbaarheid van en samenwerking met andere gemeentelijke afdelingen. Tevens kan de gemeente haar overstijgende rol tegenover zorgaanbieders en andere aanbieders in het veld goed invullen. Dit is in tegenstelling tot een eerdere ambitie waarbij de Voormekaarteam dichter bij de inwoner en op afstand van de gemeente geplaatst zouden worden.

Norm	Toetsing
<ul style="list-style-type: none">• Er is een duidelijke inrichting en organisatie voor de Voormekaarteam en de werkwijze van de team is goed beschreven.• De organisatie van de Voormekaarteam sluit aan bij de gestelde doelen.	<ul style="list-style-type: none">• Er is een duidelijke inrichting en organisatie voor de Voormekaarteam en elke stap in het proces dat de medewerkers van Voormekaar doorlopen is goed beschreven in de geraadpleegde documenten, zoals omschreven op pagina 7.• De organisatie van de Voormekaarteam sluit aan op de meegegeven kerntaken en uitgangspunten. Het gebiedsgericht werken en de fysieke locaties kunnen ondersteunend werken voor consulenten bij het verkrijgen van een goed beeld van het lokale voorliggende veld. Dit draagt mogelijk bij aan het inzetten van lichte ondersteuning in de nabijheid van de client. Ook past het gebiedsgericht werken bij het uitgangspunt van toegang en ondersteuning dicht bij inwoners.

5.3 Ontwikkeling Voormekaar

Deelvraag 1.3. Hoe hebben de Voormekaarteams zich de afgelopen jaren ontwikkeld en welke keuzes zijn daarin gemaakt?

Bevindingen op hoofdlijnen:

- De Voormekaarteams hebben zich door regelmatige evaluatie en bijsturing sinds 2015 sterk ontwikkeld. In eerste instantie lag de focus op de inrichting van de organisatie en het werken volgens de beoogde werkwijze. De laatste jaren is er meer ruimte voor aanscherping van werkprocessen en investering in de medewerkers.
- Op basis van de ervaringen van het afgelopen jaar wordt er een jaarplan opgesteld. Om de doelen in het jaarplan te behalen, wordt er onder meer ingezet op de ontwikkeling en ondersteuning van medewerkers van Voormekaar.

Sinds 2015 is Voormekaar continu in ontwikkeling en poogt het zich aan te passen aan waar de praktijk om vraagt. Zo zijn de teams door de tijd heen anders ingericht en zijn de consultants gaan werken met een 5-stappenplan. Sinds 2021 werkt Voormekaar met een uitvoeringsvisie en een verordening in een nieuwe vorm. Beide zijn opgesteld op basis van beoogde doelen van Voormekaar en de ervaringen die tot dan toe zijn opgedaan. De lessen uit eerdere jaren zijn hierin verwerkt. Gaandeweg is er bijvoorbeeld meer aandacht gekomen voor normaliseren en positieve gezondheid. Dit is met behulp van trainingen en scholing standaard onderdeel geworden van de werkwijze van Voormekaar, waarbij zij inzetten op zo licht mogelijke ondersteuning en zoveel mogelijk inzetten op zelf- en samenredzaamheid. Tevens schenkt Voormekaar meer aandacht aan integraliteit en het werken volgens de bedoeling.

Een andere ontwikkeling is het digitaal aanvragen van een voorziening. Aanvragen per post duurden lang, en raakten soms kwijt. Met de komst van het burgerportaal, verbonden met DigiD, is de mogelijkheid van digitaal aanvragen ingevoerd.

Daarnaast hebben de Voormekaarteams zich ontwikkeld naar een meer integrale toegang. Voorheen werden hulpvragen versnipperd en soms inefficiënt opgepakt. Door één toegang te creëren voor Wmo, Jeugdwet en Participatiewet worden hulpvragen van inwoners nu gescreend op deze drie wetten tegelijk. Het is nu niet meer nodig dat voor bijvoorbeeld een hulpvraag rond participatie een ander telefoonnummer gebeld moet worden.

Voormekaar evalueert regelmatig, zowel op individueel niveau, als op niveau van aanbieders, ondersteuning en organisatie. Eerder heeft Voormekaar nog met een spreekuur gewerkt, waarvan later is besloten om dit weer af te schaffen vanwege veiligheidsoverwegingen aan het loket. Momenteel wordt de manier waarop de zelforganisatie is ingericht, gereorganiseerd. De leidinggevende staat nu relatief ver van de consultants af. Dit geeft hen veel vrijheid, maar brengt ook bepaalde risico's met zich mee. Zo is de invulling van de rol dusdanig persoonsgebonden dat de onderlinge verhoudingen tussen consultants scheef kunnen groeien. Dit kan ertoe leiden dat er (te grote) verschillen ontstaan tussen indicaties door verschillende consultants.

Waar de eerste jaren van Voormekaar de focus lag op de organisatie operationeel krijgen en houden, is er de laatste jaren steeds meer ruimte en aandacht voor leren en ontwikkelen. De Berkelland-academie ondersteunt daarbij. Onderdeel van leren en ontwikkelen zijn evaluaties, intervisie, supervisie, groepstrainingen en individuele trainingen. Aan de hand van opgehaalde ervaringen en resultaten stelt Voormekaar jaarlijks een jaarplan op met doelen voor dat jaar. Om de resultaten van het jaarplan te behalen wordt ingezet op: leren en ontwikkelen, ondersteunen van individuele medewerkers en aandacht voor het verminderen van de werkdruk.

6. Voormekaar in de praktijk

Dit hoofdstuk gaan in op de tweede invalshoek van het onderzoek: de werking en ervaringen in de praktijk van de Voormekaarteams. De volgende deelvragen worden in dit hoofdstuk geadresseerd:

- 2.1 Hoe werken kaders, inrichting en organisatie in de praktijk? Wat gaat er goed en wat knelt er? Hoe is het leer- en ontwikkelproces ingericht om van praktijkervaringen te leren?
- 2.2 Hoe werken de Voormekaarteams samen met externe partners? Hoe ervaren externe partners de samenwerking met Voormekaar?
- 2.3 Hoe ervaren inwoners de ondersteuning die ze krijgen van de Voormekaarteams (toegang, doorlooptijd, outcome)?
- 2.4 Welke verbetermogelijkheden zien samenwerkingspartners, medewerkers van Voormekaar en inwoners voor het functioneren en de effectiviteit van de Voormekaarteams?

6.1 Kaders en organisatie in de praktijk

Deelvraag 2.1: Hoe werken kaders, inrichting en organisatie in de praktijk? Wat gaat er goed en wat knelt er? Hoe is het leer- en ontwikkelproces ingericht om van praktijkervaringen te leren?

Bevindingen op hoofdlijnen:

- De geformuleerde kerntaken en uitgangspunten worden in de praktijk gebracht door de consulenten en herkend door partners. Onder meer: een brede blik, aandacht voor samen- en zelfredzaamheid en normaliseren, bespreken van mogelijke preventieve interventies, en zo licht mogelijke inzet.
- Er is een visie op leren en ontwikkeling. Hierbij is leren van praktijkervaringen een belangrijk onderdeel. Dit komt onder andere terug in casusbesprekingen, supervisie en intervisie.
- Knelpunten en verbeterpunten komen onder meer terug bij de preventieve en signalerende rol van Voormekaar, bij de regierol van de consulenten, en het contact met partijen in het voorliggend veld.

Inrichting en organisatie in de praktijk

De Voormekaarteams bestaan sinds 2015 en hebben in verschillende vormen met verschillende overwegingen bestaan. Sinds 2017 zijn de Voormekaarteams binnen de gemeentelijke organisatie gebracht. De Voormekaarteams beogen normaliserend te werken en in te zetten op zo licht mogelijke oplossingen. Het keukentafelgesprek vormt daarbij een centraal onderdeel van hun werkwijze. De invulling van de kerntaken van de Voormekaarteams ziet er in de praktijk als volgt uit.

Kaders in de praktijk

Preventie- en signalering

De Voormekaarteams signaleren voornamelijk bij casussen die bij hen bekend zijn en die door partners bij hen worden ingebracht. Zo kan het zijn dat Voormekaar naast de aangemelde problematiek ook andere zaken in een gezin signaleert. Dit is dan doorgaans wel bij mensen of gezinnen waarmee zij al in contact staan. Ook krijgen zij signalen door van ketenpartners. Daarmee staan zij in goed contact en er zijn duidelijke onderlinge afspraken over signaleren naar elkaar. Bijvoorbeeld als er bredere problematiek is in een gezin waarvan een jeugdige specialistische jeugdhulp ontvangt. Of als bij een persoon in zorg ook oplossingen in het sociaal domein wenselijk zijn. De medewerkers van Voormekaar geven aan met een brede blik naar casussen te kijken en samenwerkingspartners beamen dat. Vanuit deze brede blik pakt Voormekaar ook een rol bij het bespreekbaar maken van mogelijke preventieve interventies. Wanneer zij signaleren dat vraagstukken bij een grote groep spelen kan Voormekaar er soms voor kiezen om in te zetten op een groepsinterventie- of voorlichting. Deze invulling van deze kerntaak sluit grotendeels aan bij hoe dit in hoofdstuk 3.1 is geformuleerd. De signalering zou pro-actiever kunnen, waardoor ook bij niet-bekende inwoners en casussen problematiek in beeld komt.

Ondersteuning aan inwoners

Inwoners kunnen zich via een formulier of telefonisch melden bij de Voormekaarteams. In meer uitzonderlijke gevallen meldt een hulpverlener de inwoner bij Voormekaar aan. Zoals eerder beschreven, volgt daarna een keukentafelgesprek met een consulent van Voormekaar, waardoor problemen vroegtijdig vastgesteld kunnen worden. Voormekaar geeft aan dat er tijdens het keukentafelgesprek de nodige ondersteuning aan de inwoner wordt geboden. Tijdens dit gesprek worden preventieve oplossingen of initiatieven bespreekbaar gemaakt – denk daarbij aan hulp bij het huishouden. Daarnaast onderzoeken consulenten wat een inwoner zelf zou kunnen doen om zich zelfstandig te redden. Hiermee kan tijdig ingezet worden op de potentiële levensloop van een inwoner met een hulpvraag. Het Voormekaarteam gaat normaliserend te werk en

zet in zelf- en samenredzaamheid en op hulp die zo licht mogelijk is. Partners van Voormekaar geven aan deze werkwijze en de brede blik van Voormekaar expliciet te herkennen. Dit sluit aan bij de kerntaak en kernwaarden zoals in hoofdstuk 3.1 geformuleerd.

Toegang tot ondersteuning en monitoring voortgang en doelmatigheid

Het Voormekaarteam is naast de andere functies ook de toegang tot specialistische jeugd- of Wmo-zorg. Zoals eerder aangegeven, kijken zij met een brede blik of aanvragen zo licht mogelijk kunnen worden opgelost. Wanneer zij inschatten dat zwaardere zorg nodig is, geven zij hiervoor een indicatie af. Inmiddels is de toegang verder geprofessionaliseerd door gebruikmaking van triagering. Vanuit hun regierol houdt Voormekaar vinger aan de pols. Ook wanneer een cliënt naar specialistische hulp wordt doorverwezen. De mate waarin dit nodig is verschilt zowel volgens Voormekaar als volgens ketenpartners per casus. Samenwerkingspartners geven aan dat Voormekaar de regierol in principe goed oppakt, maar dat het soms onduidelijk is hoe en in welke mate Voormekaar de regierol bij een specifieke casus zal pakken. Er zitten niet altijd verklaarbare verschillen in zwaarte van de regierol.

Verbinding en overzicht

Ieder Voormekaarteam organiseert zelf het contact met partners (zoals scholen, wijkverpleging en jeugdbescherming). Onderdeel van het werk van de consulenten is om goed zicht te hebben op de mogelijkheden in het voorliggend veld en daarmee te verbinden wanneer wenselijk. Om die verbinding te creëren en behouden, onderhouden zij goed contact met de partijen in het veld. Wekelijks is er een stakeholdersoverleg waar alle relevante partijen kunnen aansluiten. Samenwerkingspartners in zowel het voorliggend veld als in de specialistische zorg, hebben de indruk dat Voormekaar ze weet te vinden. Wel zouden met name de partijen in het voorliggende veld nauwer contact met Voormekaar willen.

Leer- en ontwikkelproces

In het koersdocument en de uitvoeringsvisie staat nog vrij summier en globaal benoemd hoe Voormekaar leert en ontwikkelt. In 2024 is er een uitgebreidere visie ontwikkeld en vastgesteld over hoe het leren en ontwikkelen binnen Voormekaar wordt vormgegeven: *Over leren en ontwikkelen binnen Voormekaar*.

Leren op organisatieniveau

Als onderdeel van de gemeente Berkelland nemen medewerkers van Voormekaar centraal deel aan georganiseerde voorlichting en gezamenlijke dagen/dagdelen. Nieuwe medewerkers nemen deel aan centrale onboardingsprogramma. In de interviews en gesprekken is geen informatie naar voren gekomen over hoe de Voormekaarteams leren in relatie tot de omgeving en de samenwerkingspartners waar ze onderdeel van uitmaken.

Leren op Voormekaar-niveau

Voor de ontwikkeltaken is gekozen voor een Voormekaar-brede benadering. Zoals eerder beschreven, vullen twee teamcoaches binnen Voormekaar de ontwikkelaarsrol in. De verbinding met de teams wordt gevormd door de klankbordgroep deskundigheidsbevordering. Vanuit elk team neemt er iemand deel aan deze klankbordgroep. Jaarlijks wordt er gewerkt aan een opleidings- en ontwikkelingsplan voor Voormekaar; waar mogelijk wordt er een planning voor meerdere jaren gemaakt.

- Een deel van de deskundigheidsbevordering wordt centraal vanuit Voormekaar aangeboden aan de eigen medewerkers, zoals casusoverleg, Voormekaar-dagen, themabijeenkomsten, werken met meldcode, en gespreksvoering gericht op positieve gezondheid.
- Ook biedt Voormekaar een opleidings- en trainingsaanbod voor het behouden van de SKJ-registratie van casusregisseurs jeugd.
- Voor nieuwe medewerkers is er supervisie. Er wordt overwogen om ook intervisie aan te bieden aan alle medewerkers.

Leren op teamniveau

Elk team plant jaarlijks een teamsessie met de teamcoach om te bespreken: *‘Waar staan we als team, wat zijn onze wensen m.b.t. teamontwikkeling en wat zijn de scholingswensen? Welke inzet vragen we van de teamcoach?’* Er is geen informatie beschikbaar over het leren tussen of boven de teams, en het leren met het team van de backoffice.

Leren op individueel niveau

Een individuele medewerker kan een beroep doen op een teamcoach, voor een individuele werkbegeleidingsvraag. Ook kan er een beroep gedaan worden op het team-opleidingsbudget voor een individuele opleidingsbehoefte.

Leren op casusniveau

Om op casussen te reflecteren wordt de mogelijkheid van een moreel beraad aangeboden. Dit kan worden begeleid door een collega of externe begeleider. Ook wordt er soms op casusniveau gereflecteerd met betrokken samenwerkingspartners. In de interviews en gesprekken is geen informatie naar voren gekomen over eventuele toetsing achteraf van beschikkingen.

Norm	Toetsing
<ul style="list-style-type: none">• Er is inzicht in hoe de Voormekaarteams functioneren in de praktijk, en hoe dat zich verhoudt tot de gestelde kaders, inrichting en organisatie.• Er is een leer- en ontwikkelproces ingericht voor Voormekaar dat bijdraagt aan de kwaliteit van de dienstverlening.	<ul style="list-style-type: none">• Het inzicht in het functioneren van de Voormekaarteams in de praktijk is verkregen via gesprekken met medewerkers en samenwerkingspartners. Hieruit blijkt dat de kaders, inrichting en organisatie grotendeels zijn terug te zien in de uitvoerende praktijk. Inzichtgevende rapportages van activiteiten en resultaten ontbreken.• De uitgebreide aandacht voor leren en ontwikkelen geeft blijk van een streven naar een voortdurende verbetering van het functioneren van de medewerkers en de kwaliteit van de dienstverlening. Een belangrijk onderdeel hiervan is het leren vanuit de praktijk.

6.2 Samenwerking met partners

Deelvraag 2.2: Hoe werken de Voormekaarteams samen met externe partners? Hoe ervaren externe partners de samenwerking met Voormekaar?

Bevindingen op hoofdlijnen:

- Externe partners ervaren de samenwerking met Voormekaarconsulenten als prettig, dankzij hun inhoudelijke expertise en open houding. Ze waarderen het vertrouwen van de consulenten op het vakmanschap van de partners.
- De externe partners kunnen goed bij Voormekaar terecht wanneer zij iets signaleren. Telefonisch kan er snel geschakeld worden. Het is afhankelijk van de casus hoeveel en hoe intensief het contact met de consulent is. Verschillende partners geven aan periodieke overlegmomenten te hebben om gedeelde casuïstiek te bespreken.
- Een hoog personeelsverloop en het inzetten van tijdelijke inhuurconsulenten bemoeilijkt het onderhouden van duidelijke aanspreekpunten en duurzaam contact. Daarnaast is de tijdsdruk waaronder consulenten van het Voormekaarteam werken bij partners voelbaar.

Algemeen

Over het algemeen ervaren partners de samenwerking met consulenten als erg prettig. Doorgaans zijn consulenten inhoudelijk goed op de hoogte, hebben zij kennis van zaken en staan zij open voor de professionaliteit van de zorgverlener. Hierin wordt ook vertrouwen ervaren.

Onderling contact

Over het algemeen ervaren de samenwerkingspartners korte lijnen met de medewerkers van de Voormekaarteams. Velen hebben persoonlijke telefoonnummers van de medewerkers en kunnen snel schakelen wanneer dit nodig wordt geacht. Daarnaast voelen veel partners de vrijheid om in contact te treden met een consulent wanneer zij de behoefte voelen om over een casus te sparren.

Contactmomenten tussen Voormekaar en de partners vinden voornamelijk op casusniveau plaats. Het hangt in belangrijke mate af van de casus hoeveel en hoe intensief het contact met de consulent is. In sommige gevallen is dat bijna wekelijks. Bij cliënten die al lang zorg ontvangen en in een stabiele situatie verkeren, is de consulent veel minder betrokken. Bij andere cliënten is er juist alleen contact aan het begin en bij de evaluatie of herindicatie. Verschillende partners geven aan periodieke overlegmomenten te hebben waarop gedeelde casuïstiek wordt besproken.

Daarnaast refereerde een van de partners aan een regelmatig overleg met alle wijkverpleegkundigen waarin zij op de hoogte worden gehouden van ontwikkelingen en veranderingen rond de Voormekaarteams. Deze bijeenkomsten dragen er ook aan bij dat professionals elkaar leren kennen. Het is niet duidelijk of dit soort bijeenkomsten ook voor andere professionals worden georganiseerd. Een dergelijk overleg vindt ook binnen het veiligheidsdomein plaats. De geïnterviewde partner is overwegend positief over dit overleg, waarbij een goede sfeer wordt ervaren. Wel is de voorbereiding vanuit Voormekaar niet altijd optimaal, omdat vooraf niet voldoende wordt uitgedacht welke casussen ingebracht worden. Hierdoor is de inbreng tijdens het overleg summier en worden veel zaken ad-hoc kort buiten het overleg ingebracht. Juist deze signaleringen hadden tijdens het overleg een plek kunnen krijgen. Meer openheid van zaken tijdens deze overleggen zou goed gewaardeerd worden. Daarnaast zou het voor hen ook prettig zijn om na verloop van tijd op deze besproken casussen terug te koppelen. Hiermee wordt gewaarborgd dat signaleringen worden opgepakt.

Enkele samenwerkingspartners deelden in de interviews hun ervaringen met de samenwerking met de backoffice. In het algemeen zijn zij positief over deze samenwerking. Er wordt gesproken over een betrokken en proactief team, en prettige samenwerking waarin knelpunten tijdig worden gesignaleerd en aangepakt.

Signalering problematiek

Partners kunnen goed bij Voormekaar terecht wanneer zij iets signaleren. Dit geldt voor zowel Wmo, Jeugdwet als Participatiewet. Wel klinkt er vanuit enkele partners de behoefte om meer door consulenten gevonden te worden op het moment dat Voormekaar problematiek signaleert. Sommige partners vinden dat het contact met Voormekaar soms intensiever kan. Om privacy-redenen pakken verschillende partners soms ook zelf signaleringen op wanneer mogelijk. Voormekaar wordt dan pas ingeschakeld als de hulp of ondersteuning meer intensief of complex dreigt te worden.

In sommige gevallen is het mogelijk om samen op intake te gaan. Dit betreft een intakegesprek bij een aanbieder van specialistische hulp, nadat Voormekaar hiervoor een indicatie heeft afgegeven. Over deelname van Voormekaar aan zo'n intakegesprek lijken geen eenduidige afspraken te bestaan. Bepaalde partners vinden het prettig als een consultant van Voormekaar deelneemt aan een intakegesprek; andere partners doen dit juist liever zonder consultants. De ervaring leert dat betrokkenheid bij een intake afhankelijk is van de individuele consultant.

Regiefunctie

Wanneer bekend is wie er van Voormekaar als regiehouder betrokken is bij het gezin, is het voor veel partners gemakkelijk om contact te zoeken en op casusniveau met elkaar te schakelen. Dit contact wordt dan ook als grotendeels prettig ervaren. Partners geven daarin wel aan dat het niet altijd meteen duidelijk is wie regiehouder is. Op die momenten is er nog geen eigenaar van het proces, waardoor er meer pro-activiteit vanuit de partners nodig is.

Medewerkers van Voormekaar hanteren geen vaste invulling van de regierol. Het is voor partners soms lastig om op de verschillende werkwijzen van verschillende medewerkers te anticiperen. Dit gaat bijvoorbeeld over de betrokkenheid van een consultant bij een intake- of (tussentijds) evaluatiegesprek. Daarnaast is de tijdsdruk, waar de consultants van Voormekaar mee te maken hebben, bij de partners voelbaar. Verschillende partners geven aan dat het soms nodig is om de consultants aan hun regietaak te herinneren of deze zelfs over te nemen.

Vanuit de rol van regiehouder gaan consultants soms mee op huisbezoek. Dit gaat over het algemeen goed. Soms is er spanning tussen de rol van Voormekaar en de behoefte van de cliënt. Als Voormekaar bijvoorbeeld eerder in het traject nauwelijks in beeld is geweest en op de achtergrond de casus heeft gevolgd, voelt het soms ongemakkelijk richting de cliënt dat er aan het einde van het proces iemand van Voormekaar aanwezig is.

Ondanks bovengenoemde punten geven de partners aan dat ze goede ervaringen hebben met Voormekaar en hoe zij een vinger aan de pols houden. Er wordt door veel partners ervaren dat consultants de regie hebben. Op het moment dat er naast een zorgmelding ook een veiligheidsmelding wordt gedaan, wordt de regie naar de betrokken partner overgedragen. Deze wisselwerking wordt als prima ervaren door de geïnterviewde veiligheidspartner.

Verwijzingen

Voormekaar fungeert als één van de verwijzers in Berkelland. De algemene ervaringen van de partners zijn erg goed. Er wordt in de interviews vaak genoemd dat de medewerkers van Voormekaar inwoners terecht doorsturen. Wanneer partners verwijzen wordt dit niet altijd via de Voormekaar gedaan. Partners geven aan dat het betrekken van Voormekaar vraagt om een grotere tijdsinvestering dan wanneer verwijzingen via bijvoorbeeld de huisartsen worden gedaan. Dit komt met name door de mate waarin Voormekaar casussen evalueert.

Geïnterviewde samenwerkingspartners geven aan dat er op het moment van verwijzen mogelijkheid is tot gesprek en overleg met elkaar. Ook dit hangt in bepaalde situaties af van de betreffende consultant. In het algemeen staan consultants wel open voor de adviezen en inschattingen van de partners, en vertrouwen daarbij in grote mate op hun professionaliteit. Hierbij gaat het vooral over de inschatting of de hulp of ondersteuning die een partner kan bieden, passend is voor de betreffende cliënt. Ook over de vraag welke hulp of zorg wordt ingezet, kan het goede gesprek gevoerd worden. Een aantal partners refereerde in dit kader naar de verandering in de financieringsstructuur (PxQ-financiering). Dit kan mogelijk tot meer discussies leiden tussen consultants en zorgaanbieders, maar er is ook vertrouwen dat dit in goede samenwerking zal blijven gebeuren.

Medewerkers van Voormekaar hebben over het algemeen een goed overzicht van de sociale kaart, hoewel de ervaringen hierin wisselend zijn. Bepaalde geïnterviewde partners geven aan dat Voormekaar een meer compleet beeld lijkt te hebben van de bestaande initiatieven dan bijvoorbeeld huisartsen, terwijl andere partners juist ervaren dat Voormekaar niet alle initiatieven op het netvlies heeft en hierin nog zou kunnen groeien.

Indicatie

Gesproken samenwerkingspartners zien de doelstellingen van de Voormekaarteams, en vooral het werken vanuit de essentie van de transformatie, in grote lijnen in de praktijk terug. Wel is dit afhankelijk van het type cliënt en casus. In gevallen van zwaardere vormen van zorg voor specifieke doelgroepen wordt bijvoorbeeld het streven naar 'normaliseren' en 'de-medicaliseren' niet direct herkend. Dit laat zien dat goed per casus lijkt te worden bekeken of bijvoorbeeld de ambitie van normaliseren passend is.

Partners voelen vertrouwen van en naar Voormekaar. Hierdoor kan er constructief overlegd worden over casussen en kunnen indicaties snel worden afgegeven. Een van de gesproken partners gaf het voorbeeld van een casus waarin snel gehandeld diende te worden. De betreffende consulent ging hierin mee, vanuit vertrouwen in de professionele inschatting van de zorgverlener over wat de cliënt op dat moment nodig had. Voor de samenwerkingspartner laat dit zien dat partijen goed en zuiver vanuit de eigen rol samenwerken. De consulent vaart – met een kritische blik – op het vakmanschap van de zorgaanbieder, maar bepaalt uiteindelijk zelf of een indicatie wordt afgegeven en of voldoende onderbouwd is. Een andere samenwerkingspartner verwees ook naar een ervaring met een versnelde aanvraag voor een indicatie. Ook hierbij handelde de betreffende consulent zelf, werd de expertise van de zorgprofessional serieus genomen en was ook duidelijk welke informatie de consulent nodig had om de beslissing te kunnen nemen.

Bij het verlengen van een indicatie worden soms verschillende werkwijzen ervaren. Er bestaan wisselende visies op het wel of niet verlengen van hulp en of op welke wijze – bijvoorbeeld door hulp geleidelijk af te bouwen of door hulp acuut te stoppen. Bij cliënten die al lange tijd in een stabiele situatie zitten, kan de afhandeling van een verlenging schriftelijk plaatsvinden, soms ook voor een langere periode. Geïnterviewde samenwerkingspartners zien dat consulenten hierin een behoorlijke handelingsruimte lijken te hebben, wat als positief wordt ervaren.

Personeelwisselingen

Verschillende partners geven aan veel personele wisselingen te hebben ervaren in de Voormekaarteams. Een hoog verloop maakt het moeilijk om persoonlijke relaties op te bouwen en elkaar goed te leren kennen. Uit de informatie en gesprekken wordt niet duidelijk wat de oorzaken van dit verloop zijn. Er zijn geen redenen om aan te nemen dat hier specifieke lokale factoren een rol spelen; eerder is dit een uiting van bredere landelijke ontwikkelingen. Een van de geïnterviewde samenwerkingspartners geeft aan dat personele wisselingen soms voor reuring zorgen, maar dat dit hun werkzaamheden over het algemeen niet belemmert. Bij uitval van medewerkers kan er niet altijd tijdig voor vervanging worden gezorgd. Dit verloop heeft ook invloed op inwoners. Er wordt benoemd dat het voor inwoners soms verwarrend is wie in hun casus de regiehouder is. Het beeld van de vele personele wisselingen wordt niet door alle partners herkend. Sommige partners geven aan juist stabiliteit en continuïteit in de teams te ervaren, vooral met Wmo-consulenten.

Er komt naar voren dat de samenwerking met partners beter verloopt, naarmate consulenten langer bij de Voormekaarteams werken. Consulenten die langer bij de Voormekaarteams werken zijn veelal goed op de hoogte van de sociale kaart en de beschikbare zorg in de regio. Een aantal partners merkt op dat de samenwerking met tijdelijke inhuurconsulenten soms wat stroever verloopt, omdat deze zij de lokale werkwijze niet altijd goed kennen. Bovendien worden zij primair ingehuurd om de ‘achterstand’ in het werk weg te werken. Hierdoor zijn zij niet altijd beschikbaar om bijvoorbeeld met een partner mee te gaan naar een gesprek met een client. Uit de gesprekken en documentatie wordt niet duidelijk om welke redenen en in welke mate er tijdelijke medewerkers worden ingehuurd.

Norm	Toetsing
<ul style="list-style-type: none"> • Het is duidelijk wie de samenwerkingspartners van de Voormekaarteams zijn, en er zijn duidelijke en eenduidige afspraken over de samenwerking. • Externe partners kennen de Voormekaarteams en ervaren een effectieve samenwerking. 	<ul style="list-style-type: none"> • Er zijn in beperkte mate vastgelegde afspraken over de samenwerking met externe partners. De vorm en mate van de samenwerking is daarmee afhankelijk van de consulent en de casus. In bepaalde verbanden zijn er wel periodieke overleggen om casuïstiek of ontwikkelingen binnen Voormekaar te bespreken. • De externe partners ervaren op diverse aspecten een goede samenwerking met de Voormekaarteams. Wederzijds vertrouwen, snel kunnen schakelen, casussen bespreken, passend verwijzen naar elkaar draagt hier aan bij. • Sommige samenwerkingspartners ervaren een groot verloop bij de medewerkers van de Voormekaarteams, wat het lastig kan maken goede relaties op te bouwen en effectief met elkaar samen te werken.

6.3 Ondersteuning ervaren door inwoners

Deelvraag 2.3: Hoe ervaren inwoners de ondersteuning die ze krijgen van de Voormekaarteams (toegang, doorlooptijd, outcome)?

Bevindingen op hoofdlijnen:

- Onder de deelnemende inwoners is grote tevredenheid over het keukentafelgesprek.
- Een groot deel van de inwoners die ervaringen hebben gedeeld, ervaart een positieve verandering als gevolg van de ondersteuning.
- Deelnemende inwoners die directe ondersteuning of hulp vanuit Voormekaar hebben gekregen, raden ook anderen aan om contact op te nemen met Voormekaar.

Sprockler-peiling

Om goed zicht te krijgen op het functioneren en de effectiviteit van de Voormekaarteams zijn de ervaringen van inwoners waardevol. Hun verhalen bieden inzicht in hoe de ondersteuning daadwerkelijk in de praktijk wordt ervaren, en welke effecten zij zelf ervaren. Tijdens dit onderzoek is de Sprockler-methode gebruikt. Hierbij wordt zowel gebruikgemaakt van storytelling als data-analyse om inzichten uit persoonlijke verhalen en ervaringen te onttrekken. Vanuit Voormekaar is een lijst aangeleverd van cliënten die in 2023 een keukentafelgesprek hebben gevoerd. In totaal zijn ongeveer 800 inwoners per post gevraagd om deel te nemen aan deze peiling. Uiteindelijk hebben 36 inwoners de vragenlijst ingevuld. Dit is een lage responsgraad, maar niet geheel onverwacht gezien de gekozen methode (uitnodiging per post voor online deelname). Het was niet mogelijk om inwoners per e-mail uit te nodigen, doordat niet van alle cliënten e-mailgegevens beschikbaar waren. Ook was uiteindelijk slechts korte tijd en beperkte ondersteuning vanuit Voormekaar en de gemeentelijke organisatie beschikbaar. Hierdoor was het niet mogelijk om op andere manieren inwoners uit te nodigen om deel te nemen aan de peiling, en/of een tweede set uitnodigingen te versturen.

Het is daarom belangrijk om te vermelden dat deze verzameling van ervaringsverhalen een kleinschalig *kwalitatief* onderzoek is, met een zeer beperkte en niet representatieve groep inwoners. Dit betekent dat uit deze verzameling verhalen geen algemeen geldende conclusies kunnen worden getrokken. Wel kunnen patronen en beelden naar voren komen die inzichten kunnen geven in de ervaren ondersteuning door Voormekaar. De verhalen en patronen moeten als ondersteunend en richtinggevend worden gezien, niet als algemeen geldend.

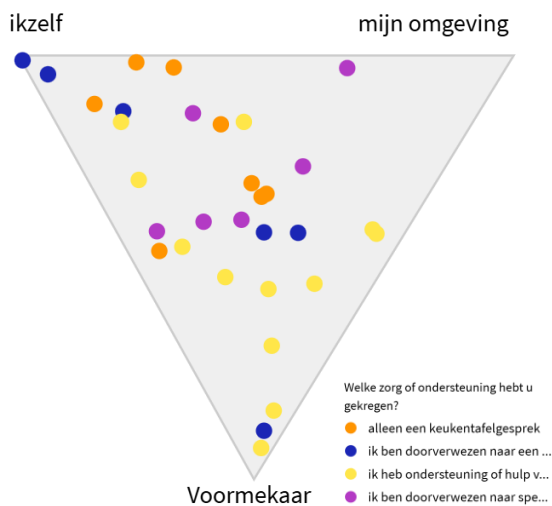
De vragenlijst begint met een verhaalvraag, waarin naar een verandering in hun leven na betrokkenheid van Voormekaarteam uitgevraagd is. Vervolgens werd uitgevraagd hoe de inwoners het handelen van Voormekaar in die ervaring beoordelen, wie de belangrijkste rol speelde, welke ondersteuning iemand heeft verkregen en hoelang de verandering stand heeft gehouden – dit zijn de duidingsvragen. Verder kregen de respondenten ook contextvragen waarbij hun algehele ervaring met Voormekaar werd uitgevraagd en werd informatie over henzelf uitgevraagd – zodat beoordeeld kan worden of bepaalde groepen respondenten verschillende antwoorden geven (classificatievragen).

Het interactieve rapport dat in de Sprockler-software is opgemaakt, is via onderstaande link te bezoeken. De rapportage is alleen toegankelijk met het bijgeleverde wachtwoord. Het rapport combineert de gedeelde ervaringsverhalen met de antwoorden van respondenten op de duidingsvragen en overige vragen. In de grafieken is iedere stip een respondent. Als je op de stip klikt, kun je aan de linkerkant het verhaal van die respondent lezen. Ook wordt de stip iets groter, waarmee je deze respondent kunt ‘volgen’ door het gehele rapport.

Over de respondenten

Link: <https://visualizer.sprockler.com/open/voormekaar>
Wachtwoord: VMK2025@berkel

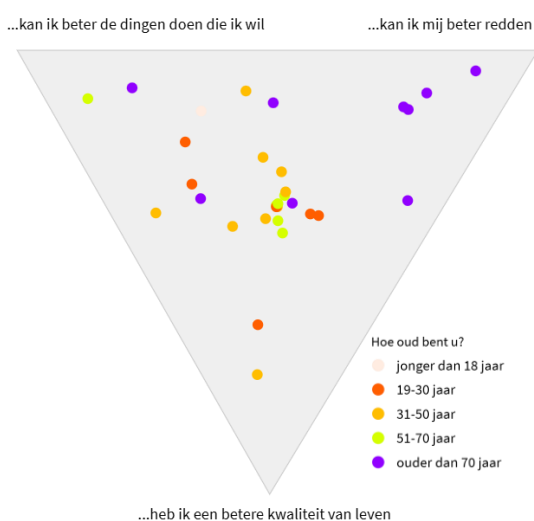
De meeste respondenten zochten hulp of ondersteuning voor henzelf. Twee kleinere groepen respondenten zochten hulp voor iemand uit hun omgeving of vanuit hun rol als mantelzorger. Het grootste aandeel personen zocht contact om aanspraak te doen op de Wmo, daaropvolgend wordt het meest aanspraak gedaan op meerdere wetten of voorzieningen, de Jeugdwet en als laatste de Participatiewet. De hulpvragen hadden vooral betrekking op gezondheid en ondersteuning, gevolgd door thema's als jeugd en onderwijs, wonen en vervoer, mantelzorg en actief meedoen in de samenleving.



Een groot aantal mensen geeft aan dat de verandering in hun leven te verklaren is door zowel acties vanuit henzelf, hun omgeving als de ondersteuning vanuit Voormekaar. Daarnaast is er een groot aantal respondenten die aangeven dat vooral zij zelf de belangrijkste factor waren. Weer anderen geven aan dat de verandering vooral door de ondersteuning vanuit Voormekaar komt. De eigen omgeving wordt het minst vaak als belangrijkste opgegeven.

Het valt op dat wanneer respondenten ondersteuning vanuit het Voormekaarteam hebben ontvangen, zij ook het Voormekaarteam als de belangrijkste rol in hun ervaring duiden. Personen die alleen een keukentafelgesprek gevoerd hebben, vinden dat zichzelf de belangrijkste rol speelden.

Door de ondersteuning die ik krijg...



Veel respondenten geven aan dat Voormekaar vanuit hun ondersteuning verschillende zaken bewerkstelligt. Zo geven veel respondenten aan dat zij door hun ondersteuning beter de dingen kan doen die ze willen, zich beter kunnen redden en een betere kwaliteit van leven hebben.

Veel respondenten hebben aangegeven dat ze alle drie de zaken in enige mate relevant vinden. Wanneer in de interactieve Sprockler-rapportage het classificatiefilter op leeftijd wordt geselecteerd, valt op dat 70-plussers vaker de stip rechtsboven zetten dan andere respondenten. Dit wekt de indruk dat zelfredzaamheid vooral door oudere cliënten een factor van betekenis is.

Ervaringen van respondenten

Respondenten gaven uiteenlopende ervaringen terug over hun contact met Voormekaar, zo zegt een respondent: 'er [werd] echt naar me geluisterd en ze hebben gekeken of er mogelijkheden voor mij waren.' Verschillende respondenten voelden zich serieus genomen, ze konden hun verhaal kwijt, er werd naar hun mening geluisterd en er werd positief meegedacht over passende ondersteuning: 'Ik had het gevoel dat er echt naar me geluisterd werd en ze hebben gekeken of er mogelijkheden voor mij waren.' Anderen gaven aan dat zij het keukentafelgesprek als positief hadden ervaren en dat de ondersteuning vanuit Voormekaar tot positieve effecten leidde: 'veel rust en betere communicatie in huis.' Een andere respondent beschreef hoe de inzet van Voormekaar zorgde voor een stabiel gezin en een hernieuwd vertrouwen in de hulpverlening. Ook praktische ondersteuning, zoals het snel regelen van huishoudelijke hulp, werd gewaardeerd. Over het algemeen werd het contact als prettig ervaren, ook wanneer dit telefonisch plaatsvond.

Tegelijkertijd waren er ook kritische geluiden. Zo gaven enkele respondenten aan dat het contact lang op zich liet wachten en dat pro-activiteit vanuit hen werd verwacht: 'ik vond het contact erg lang duren, moest er zelf meerdere malen achteraan.' Anderen ervoeren dat zij niet goed begrepen werden, de communicatie onvoldoende transparant was en dat de aangeboden hulp niet passend bleek. In sommige gevallen kon Voormekaar geen verschil maken in de situatie, bijvoorbeeld wanneer eerdere hulpverlening al was vastgelopen: 'Waar ik en mijn partner compleet vastzaten in de warboel van falende hulpverlening, kon het Voormekaar team ook niets voor ons betekenen.' Ook praktische knelpunten, zoals het ontvangen van verouderde contactgegevens of een onvoldedige bezetting door ziekte, werden genoemd.

Eén week de baas van Voormekaar

In de vragenlijst werd ook uitgevraagd wat de respondenten zouden doen of veranderen als zij voor één week de baas van Voormekaar zouden zijn. Hier kwamen diverse antwoorden uit, zo was een gedeelte erg positief over Voormekaar, een ander

gedeelte juist erg negatief en een ander deel gaf aan inhoudelijk onvoldoende op de hoogte te zijn om een passend antwoord op de vraag te geven.

Een greep uit de antwoorden:

- Minder gesprekken, vooral omdat de aandoening blijft.
- Mensen het vertrouwen geven dat ze hulp houden wanneer dit nodig is
- Zorgen voor meer mandaat en heldere communicatie over de mogelijkheden, ook als die niet positief zijn.
- Duidelijkere communicatie met andere hulpverlening.
- Persoonlijker contact
- Cliënten horen en beter observeren en geen afspraken maken zonder overleg met cliënt.

Uit de suggesties blijkt dat men behoefte heeft aan sneller en persoonlijker contact, kortere wachttijden, heldere communicatie, kloppende vraagverheldering en realistische indicaties. Ook benoemden respondenten dat zij zich onvoldoende gehoord hebben gevoeld en het gevoel hadden tot last te zijn door hun hulpvraag. Daarnaast werd gepleit voor meer aandacht voor de vraagverheldering: 'Zorgen dat de werknemers van voor mekaar zich verdiepen in de casussen. Weten wat er speelt en waar de vraag ligt dit ook serieus oppakken kijken naar de mogelijkheden en niet naar de onmogelijkheden. En daarbij ook weten waar je over spreekt.'

Doorlopend cliëntervaringsonderzoek

Nederlandse gemeenten hebben de verplichting om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren onder mensen die gebruikmaken van een jeugdvoorziening en/of een Wmo-voorziening. De wijze waarop een gemeente hier invulling aan geeft staat vrij. De gemeente Berkelland heeft hier uitvoering aan gegeven door het uitvoeren van een kwantitatief continu-onderzoek door BMC. Jeugdigen en ouders die een beroep doen op de Jeugdwet en personen die gebruikmaken van een Wmo-voorziening hebben een gestandaardiseerde vragenlijst ontvangen. Deze vragenlijst was opgedeeld in twee delen: de fase van het keukentafelgesprek en de ervaringen en kwaliteit van de geboden voorziening. Het eerste deel wordt aan het begin van het kwartaal ná het keukentafelgesprek uitgevraagd; deel twee zes tot negen maanden na de start van de ondersteuning.

Voor dit rekenkameronderzoek is het cliëntervaringsonderzoek uit 2023 meegenomen. Hierin is onderzoek gedaan naar de ervaringen van inwoners van de gemeente Berkelland die gebruik hebben gemaakt van ondersteuning vanuit Voormekaar. De onderzoeken zijn in twee delen opgesplitst, passend bij de uitvoerende taken van Voormekaar, namelijk: de Jeugdwet en de Wmo. Daarbij zijn de resultaten uit 2023 voor de Wmo betrouwbaar, die van de jeugdwet zijn indicatief. De doelgroep die de vragen horende bij de Jeugdwet ontving bestond uit jongeren tussen de 12 en 23 jaar en ouders met kinderen tot 18 jaar. In totaal waren 145 jongeren en 218 ouders aangeschreven, waarvan 10 jongeren en 57 ouders participeerden. De doelgroep die gebruikmaken van een Wmo-voorziening ontving de andere vragenlijst – dit ging in totaal om 843 aangeschreven cliënten, waarvan uiteindelijk 536 cliënten participeerden.

De resultaten uit het cliëntervaringsonderzoek geven inzicht in de ervaring van inwoners met betrekking tot de toegang en de kwaliteit en effecten van de geboden hulp. Onder andere wordt de vindbaarheid van hulp, de toegankelijkheid van voorzieningen, de tevredenheid over de dienstverlening en het onderlinge contact en de tevredenheid over (het effect van) de ondersteuning uitgevraagd.

Binnen de Jeugdhulp bleek de gemeentelijke toegang de belangrijkste verwijzer naar de uiteindelijke geboden ondersteuning. Een grote groep respondenten gaf aan zeer tevreden te zijn over het gevoerde keukentafelgesprek. Ook het contact met de Voormekaarteams werd positief beoordeeld, echter geeft slechts 71% van de respondenten aan dat de informatievoorziening richting de inwoners voldoende was. Wat betreft de effecten van de ondersteuning gaf ongeveer de helft van de respondenten aan daadwerkelijk verbetering te merken in hun situatie.

Ook binnen de Wmo-ondersteuning zijn de ervaringen van cliënten overwegend positief. De tevredenheid over de toegang tot hulp is tevens gelijk of hoger dan die in vergelijkbare gemeenten. Daarnaast wordt de snelheid van de hulp, de kwaliteit van de ondersteuning en de mate waarin deze aansluit op de hulpvraag als positief ervaren. Er is in het cliëntervaringsonderzoek geen expliciete informatie beschikbaar over de mate waarin de wettelijke termijnen worden behaald.

Net als bij de jeugdhulp is er grote tevredenheid over het keukentafelgesprek. Een groot deel van de respondenten geeft aan een positieve verandering in hun leven te merken als gevolg van de ondersteuning vanuit Voormekaar, maar liefst 95% van de respondenten is tevreden over de ontvangen hulp. Tevens geven respondenten aan dat zij naast hulp vanuit de Wmo ook gebruik maken van andere vormen van ondersteuning, zoals activiteiten in het buurthuis of een boodschappenservice.

Norm	Toetsing
<ul style="list-style-type: none"> Inwoners ervaren dat ze goed terecht kunnen bij de Voormekaarteams, snel, correct en duurzaam geholpen worden waarbij hun eigen vraag centraal staat, en dat ze passende hulp en ondersteuning ontvangen. 	<ul style="list-style-type: none"> Over het algemeen wordt de ondersteuning vanuit Voormekaar als positief ervaren. Inwoners hebben behoefte aan meer heldere communicatie. Inwoners ervaren gemiddeld een langdurig effect van de ondersteuning vanuit Voormekaar. De vraag wordt volgens enkele inwoners nog onvoldoende verhelderd. Een gedeelte van de inwoners vindt de hulp nog onvoldoende passend.

6.4 Verbetermogelijkheden

Deelvraag 2.4: Welke verbetermogelijkheden zien samenwerkingspartners, medewerkers van Voormekaar en inwoners voor het functioneren en de effectiviteit van de Voormekaarteam?

Bevindingen op hoofdlijnen:

1. Verbetermogelijkheden worden ervaren op het gebied van contact met de inwoner, eenduidigheid, monitoring en werkdruk.
2. Kansen worden er gezien op het gebied van preventie, samenwerking met partners en afstemming met andere gemeenten in de regio's.

Over het algemeen functioneert Voormekaar binnen de kaders die zijn vastgesteld, en ervaren de samenwerkingspartners en medewerkers de werkwijze van Voormekaar als helpend en effectief. Uit de geraadpleegde documenten en de interviews met de medewerkers van Voormekaar en de samenwerkingspartners, komen een aantal waardevolle mogelijkheden voor aanscherping en verbetering naar voren.

Contact richting de inwoner

De geïnterviewde samenwerkingspartners vragen zich af of het voor inwoners altijd duidelijk is wat de rol en functie van Voormekaar is en welke rol zij vervullen. Het valt hen op dat gezinnen soms onvoldoende weten wie hun aanspreekpunt is onder de betrokken hulp- of dienstverleners. Inwoners krijgen soms ondersteuning van meerdere mensen en organisaties, en het niet altijd duidelijk welke rol Voormekaar hierin speelt en wie hun aanspreekpunt is voor het geheel (regie). Dit doet vermoeden dat consulenten de inwoner te weinig meenemen in hun rol en werkzaamheden.

Verschillende samenwerkingspartners spreken tevens de wens uit om de communicatie naar inwoners volgens één lijn te organiseren, die duidelijk uitlegbaar is richting hen. Soms ontstaat er een onduidelijk of incompleet beeld van de beweegredenen achter het toekennen of weigeren van bepaalde hulp. Dit kan soms voor schuring tussen de consulent en de inwoner zorgen, maar plaatst ook de partner in een positie waarin zij bepaalde overwegingen nader toe moeten lichten.

Contact met samenwerkingspartners

Voor consulenten en samenwerkingspartners dreigt soms het gevaar dat zij elkaar uit het oog verliezen terwijl het erg belangrijk is om bij elkaar op het netvlies te blijven. Zeker op het moment dat er weinig fysiek contact is, is het soms bevorderlijk om elkaar periodiek fysiek te ontmoeten. Onder andere vanuit het voorliggende veld klinkt de wens om het onderlinge contact meer aan te zwengelen. Een periodiek overleg waarin zij elkaar wederzijds op de hoogte houden van ontwikkelingen en elkaar beter leren kennen, zou kunnen helpen. Hetzelfde geldt voor een vast moment waar de partners en de Voormekaarteam met elkaar de samenwerking evalueren.

Een aantal partners geeft aan het prettig te vinden dat ze tijdig worden meegenomen bij belangrijke beleids- of stelselwijzigingen. Dit is bevorderlijk voor de samenwerking, en zorgt ervoor dat partners wijzigingen ook weer goed kunnen communiceren naar hun cliënten. Wel gaf een van de gesproken samenwerkingspartners aan dat het soms lijkt alsof aanbieders beter of eerder worden meegenomen in beleidswijzigingen dan de consulenten in de teams zelf. Dit suggereert een afstand tussen de beleidsafdeling en de uitvoeringsteams.

Het contact lijkt voornamelijk plaats te vinden via de persoonlijke telefoonnummers van de consulenten. Het is ook mogelijk om het algemene telefoonnummer te bellen. Een apart nummer voor professionals, of een duidelijk keuzemenu, zou het contact via het algemene telefoonnummer kunnen verbeteren. Nu kan een professional hetzelfde worden behandeld als een bewoner, terwijl de vraag anders is.

Eenduidigheid

De handelingsruimte van de consulenten wordt als positief ervaren. Tegelijkertijd zien de partners op bepaalde thema's graag meer eenduidigheid terug. Het is voor partners soms lastig om op de verschillende werkwijzen van verschillende medewerkers te anticiperen. Het is voor hen soms onduidelijk hoe en in welke mate Voormekaar de regierol bij een specifieke casus invult. Ook bestaan er wisselende visies op het wel of niet verlengen van hulp en of welke wijze – bijvoorbeeld door hulp geleidelijk af te bouwen of acuut te stoppen.

Preventie en signalering

Partners zijn ervan overtuigd dat er op het gebied van preventie bij Voormekaar nog winst te behalen valt. Zo kunnen volwassenen al gebruik maken van sociale vaardigheidstrainingen, en zou het voor jongeren ook waardevol zijn om hiervan gebruik te kunnen maken. Ook is voor veiligheids- en zorgprofessionals niet altijd duidelijk wat het Voormekaarteam doet met bijvoorbeeld signalen over bewoners die rond preventie wat extra ondersteuning kunnen gebruiken. Hierover sparren met een consultant is laagdrempelig, maar er wordt weinig teruggekoppeld over de eventuele opvolging. De signalering zou proactiever kunnen, waardoor ook bij niet-bekende inwoners en casussen problematiek in beeld komt.

Regionale verschillen

Gemeenten in de regio hanteren verschillende werkwijzen voor bijvoorbeeld het aanmelden van een herindicatie, of verschillende formats voor de evaluatie. Ook zijn er verschillen in het afgeven van een (her)indicatie met terugwerkende kracht. Dit kan tot lastige, verwarrende situaties leiden voor de samenwerking met zorgaanbieders.

Monitoring

Voor wat betreft de monitoring is er inzicht in het aantal telefoontjes dat binnenkomt, maar niet in het aantal cliënten dat vervolgens wordt doorgestuurd. Daarnaast wordt er ook bijgehouden hoeveel actieve dossiers er zijn. Momenteel worden afgehandelde meldingen nog niet uit het systeem gehaald, waardoor het beeld van actieve meldingen niet kloppend is. Met een kloppend systeem kan er naar waarheid en realiteit naar de politiek teruggekoppeld worden.

Personele ontwikkelingen

Met name uit de interviews met samenwerkingspartners komt het beeld naar voren van een flink verloop van medewerkers in sommige Voormekaarteam. Dit kan een effectieve samenwerking op basis van duurzaam opgebouwde relaties bemoeilijken. Een verlichting van de (ervaren) werkdruk en meer stabiliteit in de teams kunnen positief bijdragen aan de samenwerking met partners én de dienstverlening aan inwoners. Dit komt ook naar voren uit de Sprockler-peiling. Respondenten geven aan dat het contact met de Voormekaarteam soms sneller en persoonlijker kan, met duidelijkere communicatie.

Leren en ontwikkelen

De SKJ-registratie vraagt verplichte deelname aan trainingen en cursussen. Dit neemt relatief veel tijd in beslag, waardoor er minder tijd overblijft voor andere trainingen. Ook is het door de werkdruk soms moeilijk om volle aandacht voor leren en ontwikkelen te hebben. Er zijn reguliere intervisie- en supervisietrajecten. De frequentie verschilt per team. Er wordt nu gewerkt aan een plan om dit cyclisch te gaan vormgeven.

Bijlage 1. Geïnterviewde samenwerkingspartners

- Aoverstep
- Careaz
- Dokter Bosman
- De Opstap
- Dorpskamer
- Fijnder
- HIER zorg
- HOOG
- I-Nova
- MEE Samen
- Politie

Bijlage 2. Geraadpleegde documenten

- Besluit maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp Berkelland 2024
- Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp
- Beleidskader Preventie
- Beleidskader Sociaal Domein ‘Samen Denken, Samen Doen’
 - Uitvoeringsprogramma
- Continu-cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2024
- Continu-cliëntervaringsonderzoek Wmo 2024
- Inrichting Basisteam Backoffice
- Inrichting Basisteams Binnen Voormekaar
- Jaarplan Voormekaar 2024
- Koersdocument Doorontwikkeling Voormekaar
- Over leren en ontwikkelen binnen Voormekaar
- Verordening Sociaal Domein Berkelland 2024
- Uitvoeringsvisie Voormekaar