

Editie 2025

De Toegang

Jaarbeeld Magazine **2025**

Samenwerken begint
met elkaar kennen
DE TOEGANG & SEDNA

Werken in de
complexiteit
van alledag
**BLIJVEN ZOEKEN
NAAR WAT WEL KAN!**

“*Samen zetten we de
schouders eronder en
zorgen we dat het loopt*”

“We dachten dat er iets
mis was met ons kind”
ERVARINGSVERHALEN

DE TOEGANG IN BEWEGING!

Samen bouwen aan de toekomst!



De Toegang

Advies om mee te doen

Ondersteuning die werkt in het echte leven



SOMS LOOP JE VAST.

In je gezin, in je gezondheid, in je werk of in je dagelijks leven. Dan helpt het als iemand met je meekijkt en overzicht brengt.

Bij De Toegang begint het altijd met een gesprek, vanuit jouw situatie. Wat speelt er? Wat heb je nodig? En wat helpt jou om weer verder te kunnen?

WE KIJKEN SAMEN WAT NODIG IS.

Soms zit de oplossing dichterbij dan je denkt, in je eigen netwerk. Soms is extra ondersteuning nodig. Dan bepalen we samen welke zorg- of welzijnsaanbieder het beste past bij jouw situatie.

We doen dat niet alleen. We werken samen met partners in de gemeente en kennen de mogelijkheden. Zo zorgen we dat je niet van loket naar loket hoeft, maar dat de juiste hulp op de juiste plek komt.

En we laten het daar niet bij. We blijven betrokken en kijken of het ook echt werkt in jouw dagelijks leven. Want daar gaat het uiteindelijk om.

We kijken, luisteren en doen wat nodig is.

Omdat verandering ontstaat waar mensen elkaar écht ontmoeten.

HULP NODIG? WIJ KIJKEN MET JE MEE.

Neem contact op met De Toegang via 0800 – 1525 of vul ons contactformulier op <https://detoegangemmen.nl/contact/>

Voorwoord

Soms zit vooruitgang niet in harder werken, maar in anders kijken.

Als ik terugkijk op 2025, zie ik een jaar waarin we bij De Toegang in beweging zijn geweest. Niet door alles om te gooien, maar door bewuster te kiezen hoe we werken en samenwerken.

Dagelijks zien onze medewerkers hoe complex het leven van mensen kan zijn. Vragen die niet in één hokje passen. Situaties waarin niet meteen een oplossing voorhanden is. En toch staan zij er. Luisterend, meedenkend en steeds weer zoekend naar wat wel kan. Dicht bij inwoners, met aandacht voor wat er echt speelt.

In dit jaarbeeld leest u daar verhalen van. Verhalen van medewerkers die de tijd nemen om eerst te begrijpen wat er speelt, voordat ze handelen. Die blijven, ook als het ingewikkeld wordt. En die samenwerken met partners, zoals Sedna, de GGD en gemeente Emmen, omdat ze weten dat ze het niet alleen kunnen.

Tegelijkertijd zijn we eerlijk over wat schuurt. Wachttijden, toenemende complexiteit en een systeem dat niet altijd meebeweegt met wat nodig is. Juist daarom kiezen we bewust voor een manier van werken die beter past bij wat inwoners nodig hebben.

We bouwen aan een organisatie die herkenbaar en toegankelijk is. Waar inwoners zich gezien voelen en waar medewerkers de ruimte hebben om hun vak uit te oefenen. Dat vraagt om vertrouwen. In elkaar, in onze partners en in de mensen die we ondersteunen. Ik ben trots op hoe we daar in 2025 stappen in hebben gezet. Niet perfect, maar wel samen.

Ik wens u veel leesplezier.

Bort Hartog

*Directeur-bestuurder
De Toegang Emmen*



Inhoudsopgave

4 Ervaringsverhaal

“Ik dacht dat ik het zelf moest oplossen”

6 Het begint bij het eerste contact

Verhaal van Bernadette

8 Eerst begrijpen, dan helpen

Gesprek met Linda en Laura

12 Goed samenwerken begint met elkaar kennen

Hoe de Toegang en Sedna elkaar steeds beter weten te vinden

16 Ervaringsverhaal

“We dachten dat er iets mis was met ons kind”

18 Werken in de complexiteit van alledag

Blijven zoeken naar wat wel kan

22 De Toegang in beweging

Volgens Annet

28 Jaarbeeld 2025 in cijfers

Sterke basis. In beweging voor inwoners.



Ervaringsverhaal

“Ik dacht dat ik het zelf moest oplossen”

Toen mevrouw Jansen* contact opnam met De Toegang, was de stap groter dan ze zelf wilde toegeven. Ze was net hersteld van een operatie en merkte dat het thuis niet meer ging zoals voorheen. Het huishouden bleef liggen, traplopen kostte moeite en de vermoeidheid bleef aanhouden.

“Toch dacht ik steeds: ik moet het zelf oplossen,” vertelt ze. “Je wilt anderen niet lastigvallen.” Via een kennis hoorde ze dat ze contact kon opnemen met De Toegang. Ze twijfelde nog even. Was haar vraag wel groot genoeg? Hoorde ze daar wel thuis? Uiteindelijk besloot ze toch te bellen. “Dat telefoontje vond ik spannend. Je weet niet wie je krijgt en of je verhaal wel serieus wordt genomen.”

Die spanning zakte snel weg. “Ik kreeg iemand aan de lijn die rustig luisterde. Er werd niet geoordeeld. Ze legde uit hoe het werkt en wat ik kon verwachten. Dat gaf meteen rust.”

Kort daarna volgde een huisbezoek. Samen werd gekeken naar haar situatie. Niet alleen naar het huishouden, maar ook naar hoe het met haar ging, wat ze zelf nog kon en welke ondersteuning passend zou zijn.

“Dat vond ik prettig. Er werd niet alleen gekeken naar één probleem, maar naar het totaalplaatje.”

Na het gesprek werd huishoudelijke ondersteuning geregeld. Daardoor kwam er ruimte om verder te herstellen.

“Voor andere mensen lijkt schoonmaak misschien iets kleins, maar voor mij maakte het een wereld van verschil. Ik hoefde mijn energie niet meer op te maken aan dingen die niet meer gingen.” Wat haar vooral bijbleef, was de manier waarop er contact werd gemaakt.

“Ik voelde me geen nummer. Er werd echt geluisterd. Dat maakte dat ik me serieus genomen voelde.” Inmiddels gaat het beter. Ze heeft weer meer kracht en pakt steeds meer zelf op. Toch kijkt ze anders naar hulp vragen dan vroeger.

“Ik dacht altijd dat hulp vragen betekende dat je het niet zelf kunt. Nu zie ik dat het juist helpt om weer verder te kunnen.” Ze hoopt dat anderen minder lang wachten dan zij deed.

“Je hoeft niet eerst helemaal vast te lopen. Soms lucht het al op als iemand met je meedenkt.”

Voor De Toegang is dat waar het om draait: samen kijken wat nodig is, zodat inwoners weer verder kunnen.

**Naam gefingeerd. Het verhaal is gebaseerd op situaties uit de praktijk.*

Het begint bij het eerste contact

Bij De Toegang is het eerste contact vaak bepalend.

Niet alleen voor de vraag waarmee iemand binnenkomt, maar ook voor wat er daarna gebeurt. Bernadette weet dat als geen ander. Als front- en backoffice medewerker is zij vaak de eerste die inwoners spreekt.

“Het eerste contact is met ons,” vertelt ze. “Of iemand belt, mailt of binnenloopt: wij zijn het begin.” En dat begin is belangrijker dan het misschien lijkt. Want achter een vraag zit vaak meer. “Als iemand belt, vraag ik altijd: wat maakt dat u nu contact opneemt? Dan hoor je vaak het verhaal erachter. Soms is het een praktische vraag, maar soms merk je ook: hier speelt meer?”

MEER DAN DOORVERBINDEN

Waar haar rol eerder meer draaide om ontvangen, telefoon opnemen en meldingen doorzetten, is die de afgelopen jaren veranderd. Bernadette en haar collega's kijken en luisteren al in het eerste contact mee.

“We doen een eerste inschatting. We vragen door, zodat de consulent al een goed beeld heeft van de situatie. En soms merk je al: dit is niet alleen die ene vraag.”

Dat vraagt kennis en gevoel voor wat er speelt. En het helpt om te voorkomen dat inwoners van loket naar loket worden gestuurd.

Soms belt iemand voor schoonmaakondersteuning, maar hoor je in het gesprek dat iemand ook overbelast is of weinig contacten heeft. “Dan benoem ik ook andere mogelijkheden. Bijvoorbeeld dagbesteding of extra ondersteuning. Of ik geef het mee aan de consulent, zodat die er verder naar kan kijken.”

DUIDELIJKHEID EN RUST

In dat eerste contact zit nog een belangrijke taak: uitleg geven. Veel inwoners weten niet precies wat ze kunnen verwachten. Bernadette neemt de tijd om dat helder te maken. “We leggen uit hoe het proces werkt. Dat het niet zo is dat je vandaag belt en volgende week alles geregeld is. Er komt een keukentafelgesprek, we kijken naar de mogelijkheden en daarna volgt ons advies.”

Maar ook dat een huisbezoek vrijblijvend is. “Dat stelt mensen vaak gerust. Sommige inwoners denken dat ze ergens meteen aan vastzitten of dat er kosten aan verbonden zijn. Dat is niet zo. Een gesprek is juist bedoeld om samen te kijken wat nodig is. Juist die duidelijkheid maakt verschil. Het helpt inwoners om overzicht te krijgen en stappen te zetten.”

VAN KASTJE NAAR MUUR VOORKOMEN

Bernadette weet dat mensen soms al een hele route achter de rug hebben voordat ze bellen. Daarom probeert ze te voorkomen dat iemand opnieuw wordt doorgestuurd. “Als ik twijfel of iets bij ons hoort, zeg ik dat eerlijk. Dan zoek ik het uit en bel ik iemand terug. Zo weet iemand waar hij aan toe is.”

Dat klinkt misschien vanzelfsprekend, maar volgens Bernadette zit juist daar de kracht van goed contact: doen wat je belooft en iemand serieus nemen.

ECHT CONTACT

Wat Bernadette het mooiste vindt aan haar werk, zijn de gesprekken waarin echt contact ontstaat. “Dan neem je even de tijd. Je hoort iemands verhaal en merkt dat iemand zich gehoord voelt. Dat zijn de momenten waarop je denkt: hier doe ik het voor.”

Ze vertelt over een man die ze onlangs sprak. Na een val verbleef hij tijdelijk ergens anders en hij wilde graag weer naar huis. Daarvoor had hij nog een traplift nodig. “Dan maak je zo'n gesprek iets persoonlijker. Je wenst iemand succes, je denkt mee. Dat zijn kleine dingen, maar ze maken wel verschil.”

Na zulke gesprekken gaat ze met een goed gevoel naar huis. “Ik heb iemand misschien nog niet direct geholpen, maar wel iets in beweging gezet.”

“We leggen uit hoe het werkt”

MEER DAN EEN EERSTE INDRUK

Binnen De Toegang is ook de rol van de front- en backoffice in beweging. Het team kreeg er de afgelopen jaren taken bij, zoals herindicaties behandelen. Zo lopen processen sneller en ontlasten we de consulenten.

“We hebben echt laten zien dat we meer zijn dan alleen een ontvangstbalie. We kunnen veel en pakken graag dingen op. Samen zetten we de schouders eronder en zorgen we dat het loopt.”

Maar wat voor Bernadette hetzelfde is gebleven, is de kern van haar werk. “Dat iemand ophangt met het gevoel: ik ben gehoord, het wordt opgepakt en ik weet waar ik aan toe ben. Dan is mijn dag goed.”



BERNADETTE



“Eerst begrijpen wat er speelt, **dan pas oplossen**”

Stil staan bij wat er echt speelt

Eerst begrijpen, dan helpen

Waarom vertragen soms juist sneller werkt. Bij De Toegang werken Linda (jeugdmedewerker) en Laura (gedragwetenschapper) dagelijks met gezinnen waar vaak al veel is gebeurd. Hulpverlening, gesprekken, interventies en steeds weer de vraag: wat is er echt nodig? Samen zoeken ze naar dat antwoord. Niet door meteen in antwoorden te denken, maar door eerst goed te begrijpen wat er speelt.

Daarom is er in 2025 bewust gekozen voor het inzetten van de verklarende analyse. Klinkt ingewikkeld, maar dat is het eigenlijk niet.

“Het is in de basis gewoon het levensverhaal van een gezin,” legt Linda uit. “We kijken samen terug: wat is er gebeurd, wat gaat goed en waar loop je tegenaan?” Die manier van werken vraagt om een andere houding. Niet meteen handelen, maar bewust een pas op de plaats maken.

“We zijn best geneigd om snel naar een oplossing te schieten. Maar nu staan we eerst stil bij wat er echt speelt.”

NIET METEEN NAAR DE OPLOSSING

Die vertraging is bewust. Want een probleem staat zelden op zichzelf. “Het gedrag van een kind wordt daarbij niet los bekeken, maar in de situatie waarin het zich afspeelt,” zegt Laura. “Misschien spelen er zorgen over geld, spanningen in het gezin of iets uit het verleden. Als je dat niet meeneemt, zie je niet het hele beeld.”

Dat vraagt om een andere manier van kijken. Niet alleen naar het kind, maar naar de hele omgeving (systeem) eromheen. Linda: “Je kunt inzetten op opvoedondersteuning omdat een kind druk gedrag laat zien. Maar als er thuis grote stress is, bijvoorbeeld door schulden, dan vraag je iets van ouders waar ze helemaal geen ruimte voor hebben.”

Laura vult aan: “Dan kun je pleisters plakken, maar zolang je de oorzaak niet aanpakt, blijft het probleem terugkomen.”

VERDER KIJKEN DAN WAT JE ZIET

Een kind wordt aangemeld voor onderzoek naar ADHD. De logische stap is doorverwijzen. Maar door eerst goed te kijken, blijkt dat het gedrag vooral op school speelt, bijvoorbeeld door gebrek aan aansluiting in de klas.

“Dan moet je je afvragen: wat gaat een label opleveren? Of kunnen we beter eerst kijken wat er echt nodig is?”

HET VERHAAL VAN HET GEZIN

De kracht van de verklarende analyse zit volgens hen in de manier waarop het wordt gedaan. “Het is echt het verhaal en de taal van het gezin,” zegt Linda. “In hun woorden, niet in hulpverleningstaal. En ze hebben zelf de regie.”

Dat betekent ook: geen aannames, geen interpretaties.

“Als iemand zegt dat hij uitgeput is, omdat het werk veel vraagt,” zegt Laura, “dan schrijven we dat zo op. Niet meteen: mogelijke burn-out. Ouders krijgen echt de ruimte om hun verhaal te doen,” vervolgt ze. En samen kijken we: wat gebeurt hier nu eigenlijk en waar beginnen we?

Dit is precies wat de verklarende analyse doet: samen stap voor stap begrijpen wat er speelt, voordat er keuzes worden gemaakt.

“Ouders geven terug: dit klopt precies zoals wij het bedoelen. Dat is echt anders dan hoe het vaak ging.”

SPANNINGSVELD: TIJD VERSUS DRUK

Tegelijkertijd schuurt het ook. Want deze manier van werken kost tijd. En die tijd is er niet altijd. Daarnaast hebben we ook te maken met wachtlijsten. Je weegt dus steeds af: wat moet nu en wat kan wachten? Dit betekent dat mensen soms nog even moeten wachten op hulp.

“Dat is lastig,” zegt Linda. “Want als je ergens last van hebt, wil je geholpen worden. En dan zeggen wij soms: we snappen het, maar we moeten eerst goed kijken wat er speelt.” Dat vraagt iets van gezinnen. Maar ook van de organisatie.

“We moeten het ook kunnen verdragen,” zegt Laura.

“Dat we niet alles meteen kunnen oplossen, omdat je juist de tijd wilt nemen om het goed te doen. Dus ja, het kost aan het begin soms wat meer tijd, maar doordat je beter begrijpt wat er speelt, hoef je later minder bij te sturen.”

DOEN WAT NODIG IS

Wat ze nu al merken, is dat gezinnen zich meer gehoord voelen. En dat er meer inzicht ontstaat. Voor ouders is het soms ook een eyeopener. Ze begrijpen beter waarom dingen gaan zoals ze gaan.

Voor Laura zit de trots ook ergens anders. “Dat we als organisatie hebben gezegd: dit gaan we doen. En dat we het dan ook echt doen. Met elkaar, op alle niveaus.”

Linda knikt. “Als we het doen, doen we het goed.”

SAMENWERKING

Linda en Laura werken nauw samen binnen De Toegang. Linda als jeugdmedewerker, Laura als gedragswetenschapper. Ze hebben regelmatig contact en stemmen met elkaar af.

“Als ik ergens over twijfel, kan ik altijd sparren,” vertelt Linda.

“Als we samen naar een gezin gaan, stellen we soms net andere vragen,” zegt Laura. “Daardoor zie je beter wat er speelt en wat er steeds terugkomt. Niet alleen bij het kind, maar in het hele gezin.” Dit helpt de situatie breder en diepgaander te begrijpen, en ook om samen met elkaar scherp te krijgen: wat zien we nu eigenlijk gebeuren?

Die samenwerking speelt zich dus op verschillende momenten af. Soms in het directe contact met een gezin, soms juist op afstand.

Juist die combinatie helpt om verder te kijken dan wat je direct ziet. Want problemen staan bijna nooit op zichzelf. Wat je bij een kind ziet, hangt vaak samen met wat er speelt thuis, op school of in de omgeving. Door daar goed naar te kijken, zie je beter wat elkaar in stand houdt en waar je iets kunt veranderen (het systemisch kijken).



LINDA &
LAURA

“Ouders zeggen: dit klopt precies **zoals wij bedoelen**”



Goed samenwerken begint met elkaar kennen

Hoe De Toegang en Sedna elkaar **steeds beter weten te vinden**

Soms zit de kracht van samenwerking niet in grote plannen, maar juist in iets kleins. Elkaar kennen. Elkaar bellen. Weten wat de ander doet. En daardoor sneller kunnen handelen als een inwoner hulp nodig heeft.

Voor Tessa van De Toegang en Bianca van Sedna is dat precies wat er in 2025 steeds meer is gegroeid. Tessa werkt bij De Toegang als medewerker Wmo. Bianca is sociaal werker bij Sedna. In hun werk komen ze elkaar regelmatig tegen. Niet omdat het moet, maar omdat het helpt. “Je merkt gewoon dat je elkaar sneller weet te vinden,” zegt Bianca. “Dat maakt echt verschil.”

SAMEN OM TAFEL

Een belangrijk onderdeel daarin is de casustafel. Dat is een vast overleg waarin professionals van verschillende organisaties samenkomen om situaties te bespreken waarbij meerdere vragen of zorgen spelen. Denk aan medewerkers van De Toegang, Sedna, GGD, woningcorporaties en andere betrokken partijen. “Het klinkt misschien zwaar,” zegt Tessa, “maar eigenlijk is het heel praktisch. Je zit samen om tafel en kijkt: wat speelt hier en wie kan iets betekenen?”

De casustafel ontstond vanuit een simpele behoefte: elkaar sneller kunnen vinden als situaties ingewikkeld worden.

“Elke professional heeft z’n eigen expertise en kan iets betekenen voor een inwoner,” zegt Bianca. “Dan is het fijn als je niet allemaal apart bezig bent, maar samen kijkt wat nodig is.” Volgens Tessa voorkomt dat onnodig wachten. “Je hoeft niet eerst van alles langs losse lijnen te regelen. Je kunt meteen met elkaar schakelen.” Doordat mensen elkaar kennen, gaat dat steeds makkelijker. “Je hoeft minder langs elkaar heen te werken,” zegt Bianca. “En als er iets speelt, trek je sneller aan de bel.”

EEN VOORBEELD UIT DE PRAKTIJK

Dat gebeurde bijvoorbeeld bij een inwoner van wie de woning ernstig vervuild was geraakt. Er dreigde huisuitzetting en het overzicht was volledig verdwenen. Het was duidelijk dat één oplossing niet genoeg zou zijn. “Dan kijk je samen: waar beginnen we?” zegt Tessa. “Wie moet aansluiten en wat is als eerste nodig?”

Via het contact tussen De Toegang, Sedna en andere betrokken partijen konden snel stappen worden gezet. Er kwam ondersteuning in huis, er werd afgestemd met de woningcorporatie en gekeken welke begeleiding nodig was om verdere problemen te voorkomen.

“Als iedereen apart werkt, kost het veel meer tijd,” zegt Bianca. “Nu kun je meteen schakelen.” Voor de inwoner betekende dat vooral rust en overzicht. “Dan merk je dat er weer beweging ontstaat,” zegt Bianca. “Dat iemand voelt: ik sta er niet alleen voor.” Juist in zulke situaties merken zij hoe belangrijk het is dat organisaties elkaar kennen en vertrouwen.

TROTS OP ZICHTBAAR SAMENWERKEN

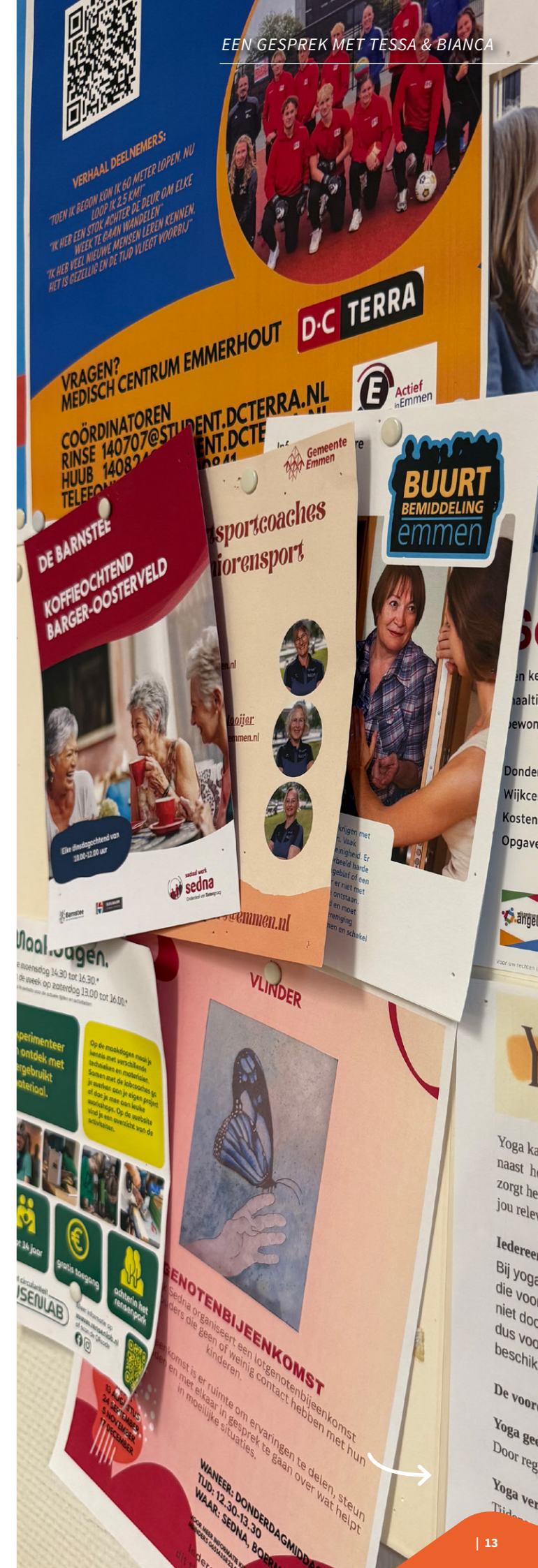
Waar ze allebei trots op zijn, is dat de samenwerking steeds steviger wordt. Zo organiseerden ze in 2025 een bijeenkomst voor netwerkpartners in gebied Oost. Verschillende organisaties kwamen samen om kennis te maken en meer te horen over de casustafel: het overleg waarin professionals samen kijken wat nodig is bij inwoners met meerdere vragen of zorgen.

“Dat was leuk,” vertelt Bianca. “We hadden allerlei partijen uitgenodigd uit gebied Oost. Even kennismaken, contacten leggen en uitleg geven over hoe we samenwerken.” Volgens Tessa zit daar veel waarde in. “Als je elkaar kent, schakel je sneller. En daar hebben inwoners uiteindelijk voordeel van.” Bianca lacht. “En het is ook gewoon prettig als je weet wie je belt.”

“Als iemand weer verder kan, is dat het mooiste wat er is”



TESSA & BIANCA





“Elkaar aanvullen maakt hulp
sterker, sneller en menselijker.”

ELKAAR AANVULLEN

Dat samenwerken goed gaat, komt ook doordat ze elkaars kwaliteiten zien. Over Bianca hoeft Tessa niet lang na te denken. “Bianca is creatief. Zij bedenkt goede dingen en ziet kansen. Dan denk ik soms: ja, daar had ik zelf niet aan gedacht.” Bianca geeft het compliment direct terug. “Tessa is juist iemand die doorpakt. Als iets geregeld moet worden, dan gebeurt het ook. En als er iemand voor een groep moet staan, doet zij dat gewoon.”

Die verschillen maken de samenwerking sterker. “We vullen en voelen elkaar goed aan,” zegt Tessa. “De één denkt ergens over na, de ander zet een stap. En andersom. Dat werkt prettig.” Bianca lacht: “Dat is ook wel handig, anders zouden we hetzelfde doen.”

PRAKTISCH EN DICHTBIJ

Volgens beiden hoeft samenwerking niet ingewikkeld te zijn. “Het zit vaak in kleine dingen,” zegt Tessa. “Even bellen. Iemand meenemen in een overleg. Samen aansluiten bij een inwoner.” Bianca knikt. “Je hoeft het niet ingewikkelder te maken dan het is.” Dat gebeurt niet alleen in Oost. In de gebieden binnen Emmen zoeken organisaties elkaar steeds vaker op om inwoners beter en sneller verder te helpen.

DAAR DRAAIT HET OM

Voor inwoners hoeft samenwerking niet zichtbaar te zijn. “Die willen gewoon weten waar ze terecht kunnen,” zegt Bianca. En als samenwerking goed loopt, merken inwoners dat vooral aan wat er wel gebeurt. “Dan komt er beweging,” zegt Tessa. “En daar doe je het voor.” Bianca knikt. “Als iemand weer verder kan, is dat het mooiste wat er is.”

Een ervaringsverhaal

“We dachten dat er iets mis was met ons kind”

Toen de ouders van Milan* contact opnamen met De Toegang, waren ze moe. Moe van de discussies thuis, moe van telefoontjes van school en vooral moe van het gevoel dat het steeds minder goed ging.

Hun zoon van tien had steeds vaker boze uitbarstingen. Op school liep het vast. Thuis was er spanning en ruzie. Alles draaide om hem, terwijl er ook nog een jonger zusje was dat aandacht nodig had.

“We dachten vooral: er is iets mis met ons kind,” vertelt zijn moeder. “Je zoekt eerst naar wat er met hem aan de hand is.”

Via school kwamen ze in contact met De Toegang. Dat vonden ze spannend.

“Je bent bang dat mensen alleen kijken naar wat niet goed gaat. Of dat iemand meteen beslist wat er moet gebeuren.”

Dat liep anders.

Tijdens de eerste gesprekken werd niet alleen gekeken naar het gedrag van Milan, maar naar het hele gezin. Hoe ging het thuis? Hoe was de sfeer? Welke zorgen speelden er? Wat ging juist wél goed?

“Dat was voor ons een opluchting,” zegt vader. “Er werd niet geoordeeld. Er werd geluisterd.”

Gaandeweg werd duidelijk dat Milan veel spanning voelde. Zijn vader had een periode zonder werk gezeten, er waren zorgen over geld geweest en thuis was de onrust groot geworden. Milan liet op zijn manier zien dat het hem teveel werd.

“Toen vielen er dingen op hun plek,” zegt zijn moeder. “We zagen ineens dat zijn gedrag niet zomaar lastig gedrag was.”

Samen met De Toegang werd gekeken welke ondersteuning het beste paste. Er werden afspraken gemaakt met school en het gezin werd geholpen naar passende begeleiding.

“Dat gaf rust,” zegt vader. “Er hoefde niet meteen van alles tegelijk. Eerst werd duidelijk wat nodig was.”

Ook thuis veranderde er iets. Niet omdat alle problemen verdwenen, maar omdat er meer begrip kwam voor wat er speelde.

“We praten nu anders met elkaar,” vertelt moeder. “En we kijken beter naar wat er achter gedrag zit.”

Met Milan gaat het inmiddels beter. Hij heeft nog steeds momenten waarop het lastig is, maar thuis en op school wordt eerder gezien wat hij nodig heeft.

“Het is niet ineens perfect,” zegt zijn vader. “Maar het voelt weer alsof we samen verder kunnen.”

Ze hopen dat andere ouders eerder hulp durven vragen. “Je hoeft het niet eerst helemaal kwijt te raken voordat je aan de bel trekt.”

In elk gezin is weleens wat. Soms helpt het als iemand van buitenaf met je meekijkt, zonder oordeel en met aandacht voor wat echt speelt.

**Naam gefingeerd. Het verhaal is gebaseerd op situaties uit de praktijk.*

“Het werd duidelijk dat Milan(10) veel spanning voelde en liet **op zijn manier zien dat het hem teveel werd.**”



Werken in de complexiteit van alledag Blijven zoeken **naar wat wel kan**

“Het lukt eigenlijk altijd wel. Maar soms zijn er meer stappen nodig om er te komen.” Voor Nathalie, Wmo-consulent complexe casuïstiek bij De Toegang, is geen dag hetzelfde. Haar werk draait om situaties waarin meerdere problemen tegelijk spelen en waar een simpele oplossing vaak niet bestaat. Maar één ding staat vast: opgeven is geen optie.

WAAR HET ECHT INGEWIKKELD WORDT

Complexe casuïstiek gaat vaak over aanvragen voor beschermd wonen, maar daar blijft het niet bij. Het zijn situaties waarin op meerdere levensgebieden iets speelt: psychische problemen, verslaving, een onveilige thuissituatie of een combinatie daarvan.

“Het is zelden één probleem,” vertelt Nathalie. “Vaak komt iemand bij ons met een vraag, maar als je verder kijkt, speelt er veel meer.”

Dat maakt het werk intensief, maar ook betekenisvol. Juist in die complexiteit zit de uitdaging: blijven zoeken naar wat iemand nodig heeft.

ALS HET ANDERS LOOPT DAN VERWACHT

Soms vraagt dat om maatwerk. Bijvoorbeeld wanneer iemand op een plek zit die eigenlijk niet passend is.

“Dan weet je: dit is niet de juiste plek. Maar er is op dat moment ook geen alternatief beschikbaar,” zegt Nathalie. “Dan ga je met elkaar kijken: wat is er nodig om het toch passend te maken?” Dat betekent schakelen. Met zorgaanbieders, met de gemeente, soms ook met andere gemeenten. En soms ook: opnieuw beginnen.

“Zorgaanbieders zeggen ook wel eens: dit is te complex. Dan ga je samen kijken: wat hebben we nodig om het wel mogelijk te maken?” Die zoektocht kost tijd. En vraagt om creativiteit, doorzettingsvermogen en samenwerking.

DE WERKELIJKHEID VAN WACHTLIJSTEN

In 2025 zag Nathalie dat situaties complexer werden. Een belangrijke oorzaak: wachttijden. “Vaak is het nodig dat iemand eerst hulp of behandeling krijgt, legt ze uit. “Maar als iemand lang moet wachten, kunnen problemen verergeren. Dan komt iemand uiteindelijk met een zwaardere hulpvraag bij ons.”

Dat zie je bijvoorbeeld bij uitstroom uit beschermd wonen. Mensen zijn soms klaar om zelfstandig te wonen, maar kunnen niet doorstromen, bijvoorbeeld door een gebrek aan woningen. “Dan blijf je langer op een plek zitten dan nodig is. En dat heeft weer effect op anderen die wachten op een plek.”

Tegelijkertijd hield het team volgens Nathalie goed overzicht en bleef het sturen op wat nodig was. “We kregen veel verschillende meldingen, maar hebben als Wmo-team echt samen de schouders eronder gezet. Soms moesten mensen even wachten, maar uiteindelijk hebben we het jaar positief afgesloten.”

Ondertussen werd ook gewerkt aan oplossingen. Initiatieven zoals het WeerThuis-project, waarin wordt samengewerkt met woningcorporaties, helpen om die doorstroom te verbeteren.

“Samen kijk je wat
wel mogelijk is”

“Juist als het ingewikkeld wordt, **blijf je naast iemand staan**”

WAT HET VERSCHIL MAAKT

Juist in deze complexe werkelijkheid zit ook de kracht van het werk. Nathalie vertelt over een jonge vrouw die vanuit een onveilige situatie in beschermd wonen terecht kwam. Daar maakte ze stappen en bouwde ze een netwerk op. Toen raakte ze zwanger en dat veranderde haar situatie. “Dan ga je opnieuw kijken: wat is er nu nodig?”

Met ondersteuning van de zorgaanbieder en via het WeerThuis-project stroomde ze door naar een eigen woning. “Ze doet het nu helemaal zelfstandig. Dat is echt mooi om te zien.”

BLIJVEN NAAST IEMAND STAAN

Niet elke situatie loopt zo. Soms voelt een besluit voor een inwoner als een afwijzing. “Dat is ook wel eens zo,” zegt Nathalie eerlijk. “Als iemand eerst ergens anders hulp kan krijgen, is dat de stap die eerst gezet wordt. Maar dat betekent niet dat we iemand loslaten.” De betrokkenheid blijft. Door contact te houden, door te bellen, door mee te denken. “We blijven in gesprek. Hoe gaat het? Wat heb je nodig? Zo blijven we naast iemand staan.”

“Je kunt niet altijd helpen op de manier die iemand zelf voor ogen heeft. Maar je kunt wel blijven zoeken naar wat wél kan.”

SAMEN HET VERSCHIL MAKEN

Wat Nathalie vooral ziet als ze terugkijkt op 2025, is dat de samenwerking sterker is geworden. Met zorgaanbieders, de gemeente en ook intern.

“We weten elkaar sneller te vinden,” zegt ze. “Gewoon door te bellen. Door elkaar nodig te hebben en dat ook uit te spreken.”

Die samenwerking maakt het mogelijk om maatwerk te leveren. Om soms buiten de lijntjes te kleuren zonder het doel uit het oog te verliezen. “Het past misschien niet precies in het systeem,” zegt Nathalie, “maar dan kijken we hoe we het passend kunnen maken.”

BLIJVEN ZOEKEN NAAR WAT WEL KAN

Het werk in de complexe casuïstiek is soms zoeken. Niet alles kan meteen. Niet alles past binnen bestaande oplossingen. Maar stil blijven staan is geen optie.

“We kijken altijd: wat kan er wél?” zegt Nathalie. “En soms betekent dat dat je een stap extra moet zetten. Of net even anders moet kijken.” Er is altijd iets mogelijk.

HET WEERTHUIS-PROJECT

Van beschermd wonen naar zelfstandig wonen Het WeerThuis-project helpt inwoners bij de stap van beschermd wonen naar een eigen woning. Samen met woningcorporaties worden jaarlijks een aantal woningen beschikbaar gesteld voor mensen die klaar zijn om zelfstandig te wonen, maar nog wel ondersteuning nodig hebben.

Wat het bijzonder maakt:

- inwoners krijgen een eigen woning
- er blijft begeleiding beschikbaar
- het is een tussenstap: van 24-uurs ondersteuning naar zelfstandig leven

Het wordt ook wel een ‘zachte landing’ genoemd. Inwoners kunnen wennen aan zelfstandig wonen, terwijl hulp nog dichtbij is.

En als het nodig is, sturen we bij. Zo wordt de stap naar zelfstandigheid kleiner, en de kans op succes groter.



NATHALIE

“We doen **wat nodig is**”

Volgens Annet De Toegang in beweging

“Als ik vandaag denk: dit kan slimmer of sneller, dan gaan we morgen aan de slag om dat te regelen.” Toen De Toegang in 2017 begon, was er... eigenlijk niets. Geen systemen, geen structuur, soms niet eens wifi. “We begonnen met consultants en heel veel goede bedoelingen,” vertelt Annet, manager Wmo en Front-Office. “En ieder gebied deed het op zijn eigen manier. Dat was mooi, maar ook wel een klein drama qua uniformiteit.”

Negen jaar later staat er een organisatie die stevig staat. Maar stil staan doet De Toegang niet. Integendeel. 2025 was, zoals Annet het zelf zegt, “het jaar van de bewegingen.”

VAN LOSSE STAPPEN NAAR ÉÉN VERHAAL

Wat in eerste instantie begon als een aantal losse verbeteringen, begint eind 2025 steeds meer één geheel te vormen. “Er komt een rode draad in hoe we werken en waar we naartoe bewegen.”

Die beweging is niet uit de lucht komen vallen. De druk op het sociaal domein neemt toe. De hervorming van de jeugdzorg komt eraan. En één ding is duidelijk: zoals het ging, kan het niet blijven gaan.

“Het besef kwam: we moeten het anders gaan doen, anders is het niet houdbaar. En dat voelen niet alleen wij, dat voelen alle partijen.”

SAMENWERKEN ALS VANZELFSPREKENDHEID

Die verandering zie je vooral terug in de manier van samenwerken. Waar organisaties voorheen vaker naast elkaar werkten, groeit nu het besef dat het alleen samen kan. Een belangrijk moment daarin was de hackathon met partners zoals Sedna en de GGD. Een hackathon is een bijeenkomst waarin je samen met verschillende organisaties werkt aan oplossingen voor een vraagstuk. “We weten al langer dat we beter moeten samenwerken. Maar hier zeiden we echt: dit hebben we samen te doen.”

De Toegang nam daarin het initiatief. Niet omdat het moest, maar omdat het nodig was. “Dat is ook die beweging van meer zichtbaarheid. Dat we niet meer afwachten, maar het voortouw nemen.”

“**Dichterbij de inwoner, sterker als team**”

Die samenwerking is inmiddels ook zichtbaar in de praktijk. In sommige gebieden werken medewerkers van De Toegang en Sedna letterlijk samen aan één tafel. “Ze zitten samen op de tandem,” zegt Annet. “Met korte lijnen. Dat loopt gewoon als een trein.”

EÉN ORGANISATIE, ZONDER SCHOTTEN

Tegelijkertijd wordt er intern gebouwd aan één manier van werken. Minder verschillen tussen teams, meer samenhang. “Eerst werkte ieder gebied op zijn eigen manier. Nu zie je dat collega’s elkaar veel beter weten te vinden. We zijn nog niet klaar, maar de basis ligt er.”

De volgende stap? Terug naar de gebieden, maar dan anders. Kleiner, overzichtelijker en dichter bij inwoners. “Dertig mensen is geen team. We gaan weer naar kleinere teams, zodat mensen elkaar echt kennen en elkaars kennis ook beter kunnen benutten.”

Dat vraagt ook iets van de organisatie zelf. Loslaten bijvoorbeeld. “Voor mij betekent het dat ik minder stuur op taken en meer vertrouwen op het team. Ik loop niet meer voor de kar, maar erachter. En als iemand dreigt af te vallen, gaan we kijken hoe we die aan boord kunnen houden.”

VAN AFSTAND NAAR NABIJHEID

Een andere belangrijke beweging is die van afstand naar nabijheid. Minder denken in systemen, meer kijken naar mensen en hun omgeving. Daarbij speelt systemisch werken een belangrijke rol. Dat betekent dat je niet alleen kijkt naar één persoon, maar naar de hele situatie eromheen: het gezin, de omgeving en de samenwerking tussen organisaties.

In 2025 is besloten om deze manier van werken echt te omarmen, met scholing en gezamenlijke ontwikkeling.

Maar wat merkt een inwoner daarvan?

“Dat we dezelfde taal spreken,” zegt Annet. “Of je nu iemand van Sedna, de GGD of De Toegang spreekt, je krijgt een

hetzelfde verhaal. En dat je niet steeds opnieuw je verhaal hoeft te doen.”

“Het maakt straks niet meer uit waar je binnenkomt. Je wordt altijd op dezelfde manier geholpen.”

Het doel is duidelijk: een sterkere, meer verbonden keten, waarin mensen minder snel tussen wal en schip vallen.

NIET IEDEREEN HOEFT OP DE BÜHNE

De beweging naar meer zichtbaarheid betekent niet dat iedereen ineens op de voorgrond hoeft te staan. “We hebben een paar kartrekkers nodig,” zegt Annet. “Maar niet zestig mensen op de bühne.”

En dat is precies de kracht. Verschillen mogen er zijn. Sterker nog: die worden steeds meer benut. “We kijken steeds meer naar waar iemand goed in is. De één houdt van structuur en cijfers, de ander van het gesprek. Laat mensen doen waar ze goed in zijn. Dan vullen we elkaar aan.”

“We zijn niet klaar, maar we weten wel waar we naartoe werken”



ANNET



“Dichterbij inwoners, sterker bij elkaar”



WAT NOG ZOEKEN IS

Tegelijkertijd is nog niet alles opgelost. De grootste uitdaging ligt volgens Annet in de teams zelf.

“We hebben de teams gevormd. Maar hoe gaan we samen werken? Hoe zorgen we dat het veilig is, dat iedereen gehoord wordt en dat we ook een beetje voor elkaar zorgen?”

Want het werk is intensief. De druk is hoog. “Er is meer dan genoeg werk. Maar hoe zorgen we dat we het behapbaar houden en dat iedereen aan boord blijft?”

TROTS OP WAT ER STAAT

Als Annet terugkijkt op 2025, overheerst trots. Niet alleen op de beweging die is ingezet, maar vooral op de mensen.

“Dat we een gezonde organisatie zijn. Dat we mensen behouden. En dat we ook moeilijke gesprekken goed voeren, als iemand toch beter op een andere plek past.”

Het gaat uiteindelijk om hetzelfde principe dat ook richting inwoners geldt: doen wat nodig is. Ook als dat niet altijd de makkelijkste weg is.

SAMEN VERDER BOUWEN

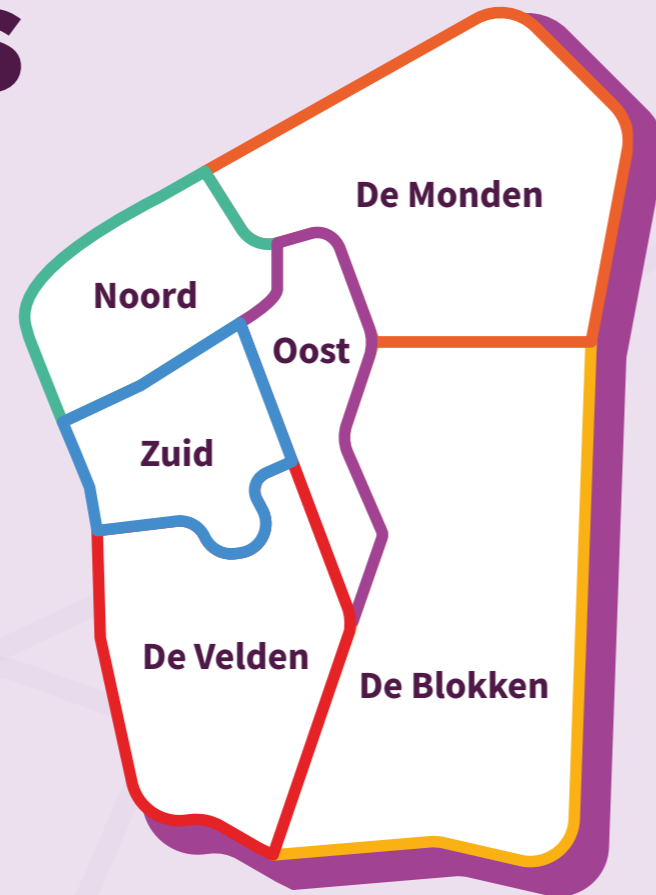
De beweging is ingezet en wordt gedragen door de organisatie en partners. In 2025 zijn de eerste stappen gezet: in samenwerking, in anders werken en in het bouwen aan sterkere teams. Daar gaan we de komende jaren mee verder.

“Doen wat nodig is. **Ook als dat niet altijd de makkelijkste weg is.**”

Jaarbeeld 2025 in cijfers

Sterke basis. In beweging voor inwoners.

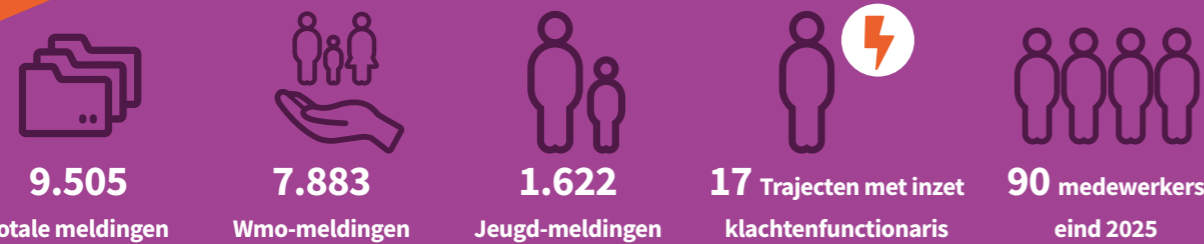
Achter ieder cijfer zit een inwoner, gezin of vraag om hulp. In 2025 bleef de basis stevig staan, terwijl De Toegang tegelijk werkte aan vernieuwing en verdere ontwikkeling.



“Achter elk cijfer zit een menselijk verhaal.”

8,0
Gemiddelde cliëntwaardering

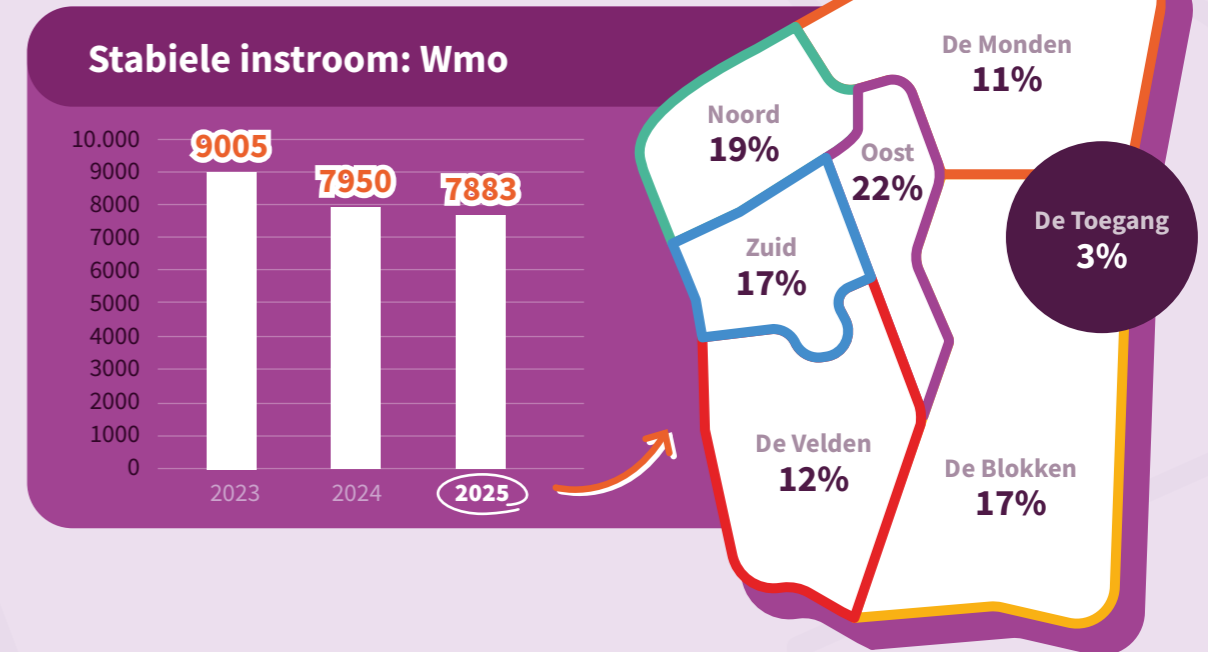
2025 in één oogopslag



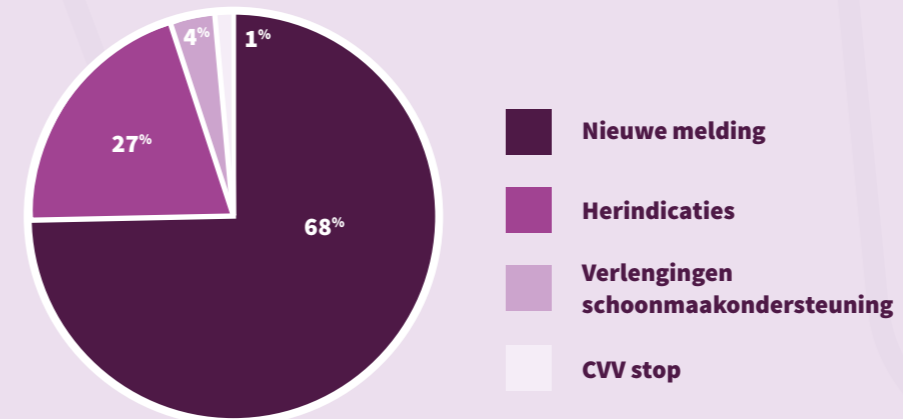
In beweging in 2025

- Groei naar 90 medewerkers
- Start vier interne bewegingen
- Investeren in vakmanschap
- Voorbereiding verhuizing Raadhuisplein
- Verdere samenwerking met partners

Cijfers meldingen Wmo 2025



Meldingen Wmo 2025



Investeren in mensen Klaar voor morgen

- Groei formatie met 10 fte (gefaseerd)
- Scholing
- Systemisch werken
- Talentedanalyse (TMA)
- Medewerkerstevredenheid 7,9

Aantal klachten | 2025: **17**
Op 9505 meldingen

Signalen en klachten worden gebruikt om dienstverlening verder te verbeteren.

Jaarbeeld 2025 in cijfers

Vooruitblik | Basis voor 2026

2025 stond in het teken van voorsorteren:

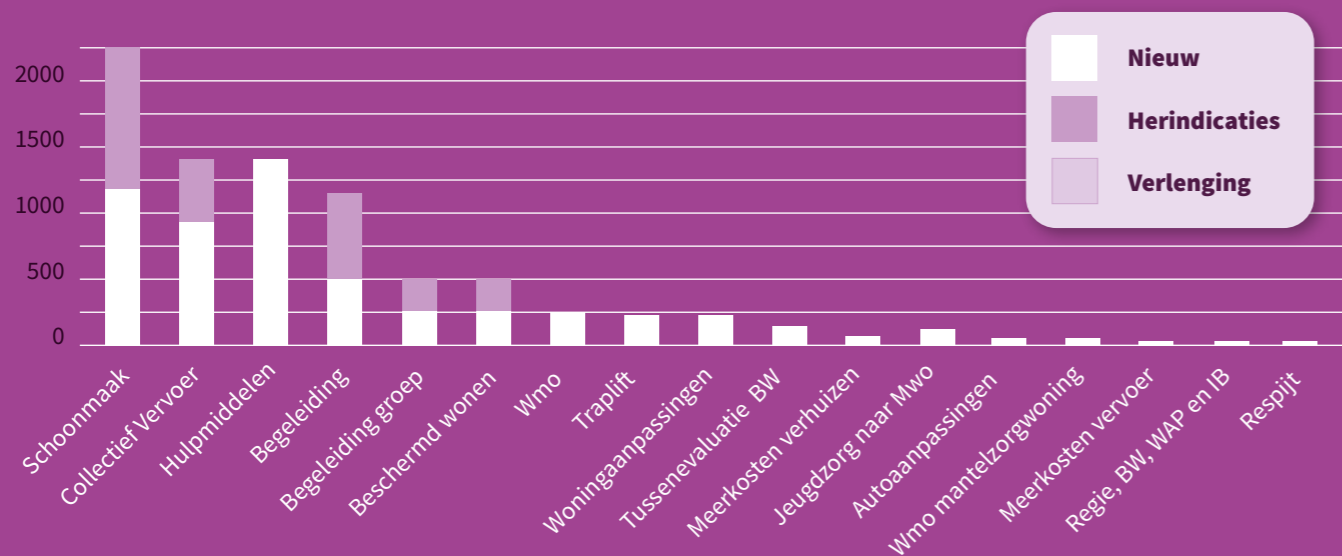
- Nieuw pand
- Gebiedsgericht werken
- Sterkere samenwerking
- Zichtbare organisatie

Waar kwamen vragen over?

Top thema's:

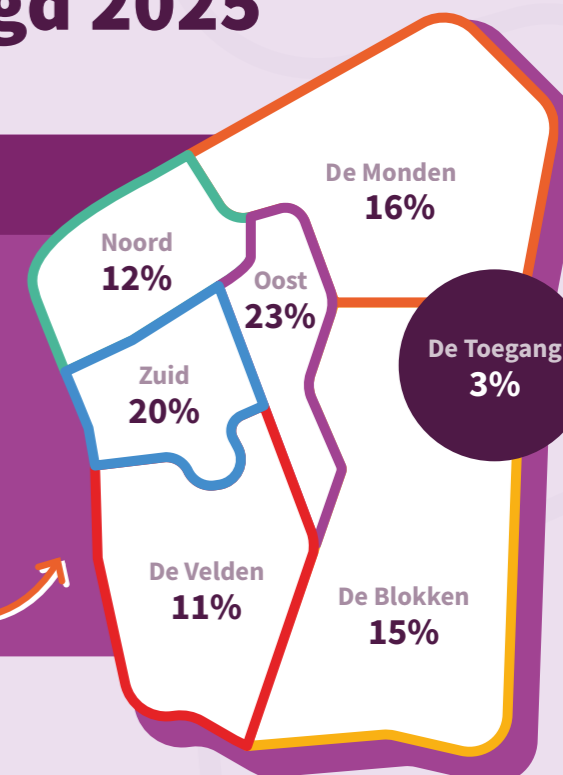
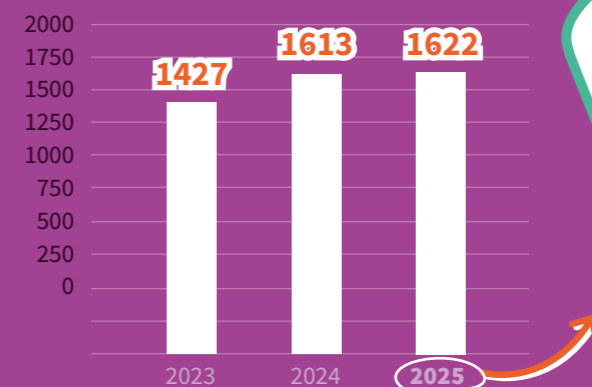
- Huishouden
- Hulpmiddelen
- Begeleiding
- Jeugdondersteuning
- Beschermd wonen

Meldingen op basis van type melding

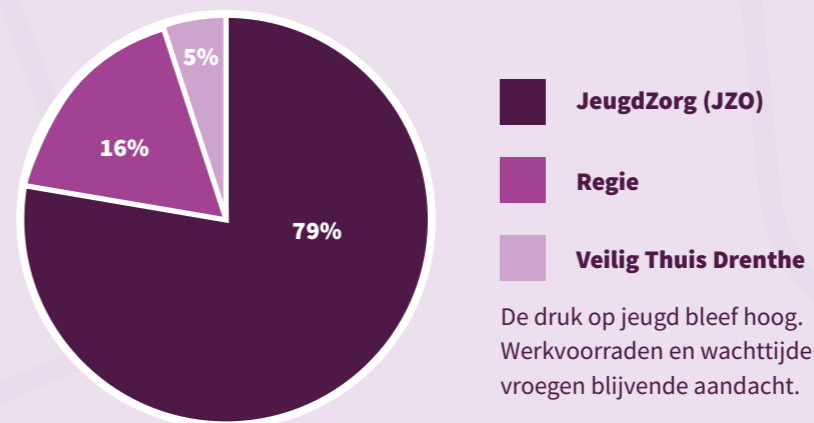


Cijfers meldingen Jeugd 2025

Aantal meldingen Jeugd 2023-2025



Meldingen Jeugd 2025



“Cijfers geven inzicht, verhalen geven betekenis.”

Colofon

DIT JAARBEELD IS EEN UITGAVE VAN STICHTING DE TOEGANG EMMEN

INTERVIEWS
Bernadette, Linda, Laura, Tessa, Bianca, Nathalie, Annet

REDACTIE & FOTOGRAFIE
Bertine Nijholt

VORMGEVING
Kr8werk – Effectief Designbureau

© 2025 Stichting De Toegang Emmen

AUTEURSRECHTEN

Niets uit deze uitgave mag worden veelevoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Stichting De Toegang Emmen.

Contact & informatie

Stichting De Toegang
Antwoordnummer 134
7800 VB Emmen

0800 - 1525

De Toegang is dagelijks telefonisch bereikbaar
van 8.30 - 12.30 uur.

of mail naar info@detoegangemmen.nl

voor meer informatie: detoegangemmen.nl

Of scan de QR code



Ondersteuning die werkt in het echte leven

Wij kijken met je mee en bespreken wat nodig is.

We bepalen samen welke ondersteuning het beste past en zorgen dat je bij de juiste zorg- of welzijnsaanbieder terecht komt. We blijven betrokken, zodat de ondersteuning ook echt werkt in jouw dagelijks leven.