

Evaluatie Kr8 samenwerking

Eindrapportage

XpertiseZorg

Een evaluatief onderzoek naar de Kr8 samenwerking in de gemeente Raalte.

Enschede, 22 december 2020
Kenmerk: XZ20201220

drs. Wibout Dragt
Bosse Reimert MSc

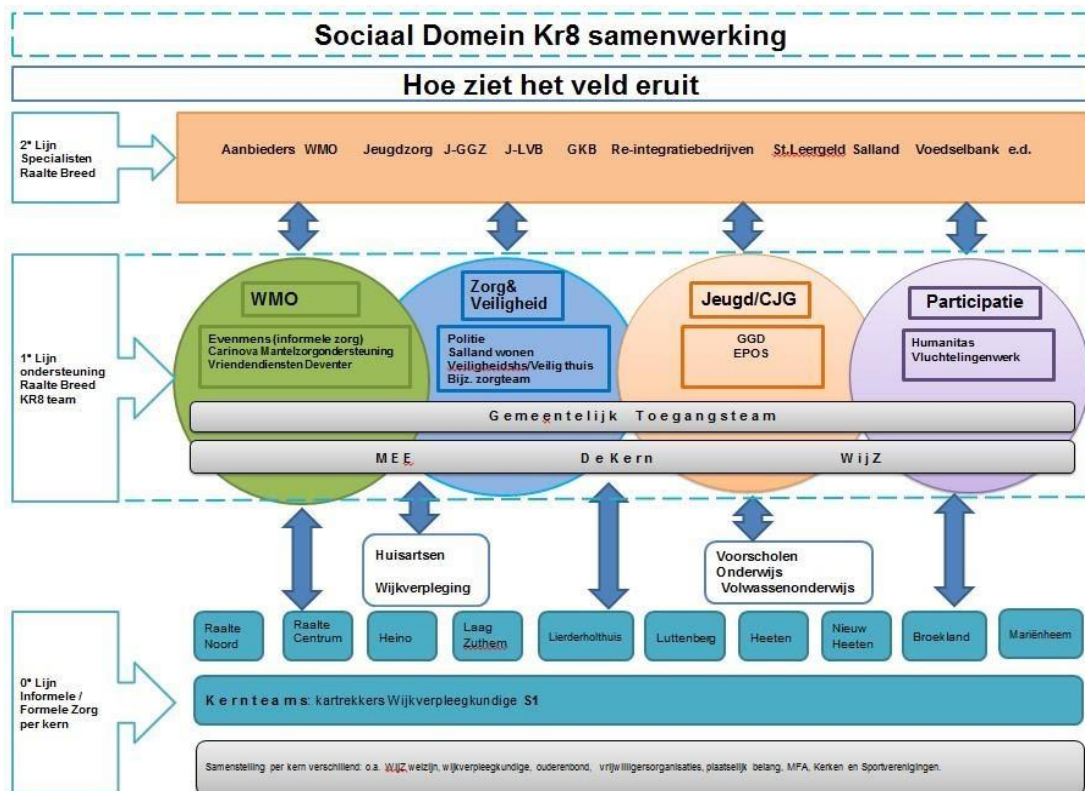
Inhoud

1. Inleiding.....	3
1.1 Kr8 samenwerking.....	3
1.2 Vraagstelling.....	4
1.3 Uitvoering onderzoek.....	4
1.4 Leeswijzer.....	5
2. Kr8 samenwerking op organisatieniveau.....	6
2.1 Succes-/faalfactoren bij samenwerking.....	6
2.2 Context.....	6
2.3 Organisatie van het netwerk.....	7
2.4 Meerwaarde en verbeterpunten.....	10
3. Samenwerking in de ondersteuning van inwoners.....	11
3.1 Samenwerking tussen professionals en vrijwilligers in de Kr8 samenwerking.....	11
3.2 Kr8 werkwijze.....	12
3.3 Overige aspecten.....	14
3.4 Meerwaarde en verbeterpunten.....	14
4. Beeld van de Kr8 samenwerking (inwoners en aanpalende domeinen).....	15
4.1 Beeld bij inwoners.....	15
4.2 Ervaringen aanpalende domeinen.....	16
5. Conclusies.....	17
5.1 Algemene conclusie.....	17
5.2 Elementen om te behouden.....	17
5.3 Elementen om door te ontwikkelen.....	18
5.4 Elementen voor herontwerp.....	18
6. Aanbeveling.....	19
6.1 Investeer en ondersteun in de samenwerking op uitvoerend niveau.....	19
6.2 Casusregie.....	20
Bijlage 1.....	21
Bijlage 2.....	22

1. Inleiding

Kr8 samenwerking

Sinds 2015 wordt er in het sociaal domein onder de noemer Kr8 samenwerking door partijen samengewerkt in de Gemeente Raalte. Het veld is daarbij ingedeeld naar een 0^e, 1^e en 2^e lijn. Elke lijn kent een groep partijen.



Figuur 1: Sociaal domein Raalte

De 1^e lijn bestaat uit de onderwerpen: Wmo, Zorg&Veiligheid, Jeugd/CJG en Participatie. Op het gebied van de Wmo werken diverse "Kr8 partners" samen. Dit gaat om: Maatschappelijk werk (De Kern), MEE IJsseloevers, Vriendendiensten Deventer, Evenmens informele zorg, Carinova Mantelzorgondersteuning, Humanitas, Vluchtelingenwerk en WijZ Welzijn, de GGD en gemeente Raalte.

Het doel van deze partners is om vanuit hun eigen expertise en verantwoordelijkheden of bevoegdheden samen te werken in de ondersteuning aan inwoners volgens het principe van één huishouden, één team, één plan, één regisseur. Een belangrijke rol in het behalen van deze doelstelling is weggelegd voor het Kr8 plan. Het doel is om met behulp van het Kr8 plan een heldere casusregie te kunnen voeren en de samenwerking volgens het bovengenoemde principe van één huishouden, één team, één plan, één regisseur handen en voeten te geven.

Het Kr8 plan is bedoeld om als partners – ieder vanuit de eigen expertise en verantwoordelijkheden of bevoegdheden – samen te werken, als één team in de ondersteuning aan de inwoners van de gemeente Raalte.

Link met transformatieplan

In het transformatieplan 'Doen wat nodig is voor de inwoners' staat beschreven hoe de gemeente Raalte extra wil in zetten op de transformatie in het sociaal domein. Om de gestelde doelen te behalen is een sterke samenwerking met de juiste partners cruciaal, de Kr8 samenwerking is hier een sprekend voorbeeld van. Uit het transformatieplan komen daarnaast drie uitgangspunten naar voren, welke ook voor de Kr8 samenwerking leidend zijn:

- Perspectief van de inwoner is ons uitgangspunt.
- We zorgen voor een vast en vertrouwd aanspreekpunt per inwoner.
- We doen wat nodig is, ook als we daarvoor buiten de gebaande paden moeten treden.

Vraagstelling

Vanuit de samenwerkende partijen in de Kr8 samenwerking is de vraag gesteld om de huidige Kr8 samenwerking te evalueren. Vragen die in de evaluatie relevant zijn richten zich op de effectiviteit van de samenwerking in het algemeen, samenwerken met verschillende type actoren, het werken met het Kr8 plan en de elementen van de Kr8 werkwijze. Overige zaken, concrete goede punten en knelpunten die naar voren komen uit de praktijk, maken tevens onderdeel uit van de evaluatie.



Figuur 2: Transformatieplan gemeente Raalte

Het doel van de evaluatie is om tot een concreet beeld te komen van wat er goed gaat en wat beter kan in de Kr8 samenwerking. Naast een beschrijvend rapport behoort ook een concreet advies voor doorontwikkeling van de samenwerking tot de vraagstelling. XpertiseZorg heeft opdracht gekregen dit onderzoek te verrichten.

Uitvoering onderzoek

In deze paragraaf beschrijven we de aanpak van het onderzoek.

- De *eerste stap* betrof het analyseren van beschikbare basisinformatie waarmee de voorbereiding werd gevormd op de vervolgstappen. Ten behoeve van deze stap is veel beschikbare informatie benut: algemene documenten, Transformatieplan, notitie Kr8 samenwerking, informatie luistervinken en gesprekken met inwoners en partijen uit het veld sociaal domein.
- De *tweede stap* van het onderzoeksproces bestond uit het voeren van semigestructureerde interviews met samenwerkingspartners. De interviews zijn afgenomen bij deelnemende partijen aan de Kr8 samenwerking en partners die verder af staan van de Kr8 samenwerking, maar een verwijzende rol kunnen spelen ten opzichte van de Kr8 samenwerking. De vragenlijsten voor de interviews zijn, in afstemming met de opdrachtgever, gevormd rond twee thema's:
 - Samenwerking Kr8 algemeen
 - Werken met de Kr8 werkwijze.
- In het verlengde van de vorige stap zijn in de *derde stap* burgergesprekken gepland. In verband met Covid-19, wat fysieke bijeenkomsten bemoeilijkt, zijn deze burgergesprekken uitgevoerd in de vorm van semigestructureerde interviews. Aan inwoners is gevraagd in hoeverre de Kr8 samenwerking herkenbaar en vindbaar is en hoe zij de verschillende elementen/doelstellingen van de samenwerking ervaren.

Interviews	Respons
Directbetrokkenen bij Kr8 samenwerking	24
Aanpalend aan Kr8 samenwerking	11
Inwoners	9
Totaal	44

Tabel 1: respondenten interviews

Directbetrokkenen zijn respondenten verbonden aan organisaties in de Kr8 samenwerking. Onder 'aanpalend aan de Kr8 samenwerking' vallen respondenten verbonden aan organisaties in/rond het sociaal domein, welke geen onderdeel uitmaken van de Kr8 samenwerking. Het zijn veelal actoren uit de 0^e en 2^e lijn (conform figuur 1) van het sociaal domein. De volledige lijst van geïnterviewde respondenten is te vinden in bijlage 1.

Naast het interviewen van bovenstaande actoren is er tussentijds contact geweest met het projectteam vanuit de gemeente Raalte en de deelnemers van het MT-transformatie-overleg om de stand van zaken in het onderzoeksproces te bespreken. Dit maakte het voor hen mogelijk om het onderzoeksproces direct te voeden en input te leveren voor een goede uitvoering. We hebben onder meer geverifieerd of we alle betrokken actoren goed in beeld hadden.

Focusgroepen

De vierde stap van het onderzoek bestond uit het voorleggen van de eerste bevindingen in een viertal focusgroepen. In deze focusgroepen waarbij we alle respondenten uit stap 2 hebben uitgenodigd zijn de uitkomsten van de interviews besproken en samen verdiept en geduid.

Bijeenkomst	Aanwezig
Focusgroep 1 (23 november 2020)	4
Focusgroep 2 (24 november 2020)	5
Focusgroep 3 (24 november 2020)	7
Focusgroep 4 (26 november 2020)	3
Totaal	19

Tabel 2: deelnemers focusgroepen

Rapportage

Het gebundelde resultaat van deze stappen vormt de basis voor de vijfde stap: de rapportage. In de rapportage zijn de uitkomsten geanalyseerd en is toegewerkt naar een conclusie en aanbevelingen/advies voor doorontwikkeling van de Kr8 samenwerking.

Leeswijzer

Hoofdstuk twee, drie en vier geven een weergave van de resultaten van het onderzoek. In hoofdstuk twee is de samenwerking op organisatieniveau beschreven. Het gaat hierbij onder andere over de context en organisatie van de samenwerking. Ook is er oog voor de onderlinge relaties en verhoudingen op organisatieniveau. In het derde hoofdstuk ligt de focus op het samenwerken in het ondersteunen van de inwoner, dat wil zeggen; op het niveau van de professionals/uitvoering. De evaluatie van aspecten van de Kr8 werkwijze vormt een belangrijk onderdeel van dit hoofdstuk. Hoofdstuk vier beschrijft de impact van de Kr8 samenwerking op inwoners en aanpalende domeinen. In hoofdstuk vijf zijn de belangrijkste resultaten gebundeld en verwerkt tot een conclusie. Op basis van de resultaten volgt in hoofdstuk zes een lijst van aanbevelingen/adviezen voor doorontwikkeling van de Kr8 samenwerking.

2. Kr8 samenwerking op organisatieniveau

Dit hoofdstuk richt zich op de samenwerking op organisatieniveau. Hoe verloopt deze samenwerking? Wat heeft het opgeleverd? En wat zijn de lessons learned?

2.1 Succes-/faalfactoren bij samenwerking

Vanuit de literatuur komen een aantal kritische succes- en faalfactoren naar voren, aangaande samenwerkingen/netwerken in de zorg- en welzijnssector. Aan de hand van een selectie aan aspecten evalueren we in dit hoofdstuk de huidige situatie van de Kr8 samenwerking. Deze selectie is gevoed door genoemd onderzoek naar succes- faalfactoren in zorg en welzijn (Voets, Verhoest & Van Tomme, 2011). We hebben de selectie van aspecten voor dit evaluatieonderzoek weergegeven in tabel 3.

Succes- en faalfactoren Kr8 samenwerking	
Categorie	Onderwerpen
Factoren - context waarin het netwerk opereert.	Sociaal domein en transformatie. Voorgeschiedenis van de Kr8-samenwerking. Verbinding met omliggende domeinen.
Factoren - organisatie van het netwerk.	Doelstelling. Regie/leiderschap. Eigen rol en verantwoordelijkheid. MT-transformatie.
Factoren - onderlinge relaties.	Onderling vertrouwen. Formeel en informele organisatie.

Tabel 3: Thema's evaluatie

2.2 Context

Het sociaal domein en transformatie

Eén van de uitgangspunten voor deze transformatie is dat het perspectief van de inwoner in Raalte nadrukkelijk het uitgangspunt is. Het transformatieplan "Doen voor onze inwoners wat nodig is" is het leidende kaderdocument van de gemeente om de transformatie in het sociaal domein in goede banen te leiden. De gedacht achter het plan is dat het anders kan en omdat gezamenlijke partners denken dat de onze inwoners beter passende ondersteuning kan worden geboden.

Het transformatieplan kent 6 thema's:

1. Een gebiedsgerichte aanpak
2. Een innovatief ondersteuningsaanbod
3. Inspelen op de vergrijzing
4. Een sterke samenwerking met de juiste partners
5. Meer grip op financiën
6. Een gemeentelijke organisatie die denkt vanuit de inwoner

De Kr8 van Raalte kent een plek in thema 4. Sinds 2016 werken partners onder de titel Kr8 van Raalte samen aan het versterken van het voorveld in het sociaal domein.

Nu de samenwerking een aantal jaren loopt is het tijd om te evalueren en het net op te halen zo is afgesproken: *“Hoe verloopt de samenwerking? Wat heeft de samenwerking ons opgeleverd? En welke ontwikkelpunten zien we voor de toekomst? We voeren deze evaluatie samen met onze partners uit, en aan de hand van de uitkomsten bepalen we of, en zo ja op welke manier, we onze samenwerking moeten aanpassen of door ontwikkelen?”*

Voorgeschiedenis van de samenwerking

Het doel van de Kr8 samenwerking was: 1 team, 1 huishouden, 1 plan (met digitale ondersteuning). Hiermee kende de samenwerking met name een operationeel gericht doel: samenwerken vanuit 1 plan. De overkoepelende doelstelling hierbij is dat partijen samenwerken vanuit hun eigen expertise en verantwoordelijkheden als één team in de ondersteuning aan de inwoners.

De samenwerking richtte zich in de eerste periode op de implementatie van het zogenaamde Kr8-plan. Leernetwerkbijeenkomsten, pilots en andere gezamenlijke bijeenkomsten stonden in teken van het effectief implementeren. Deze periode had een meerwaarde in het ontmoeten en het ‘elkaar leren kennen’. Deze verdiensten hadden het gevolg dat er meer onderling vertrouwen en energie ontstond tussen de partners. Ook heeft het bijgedragen aan kortere lijnen tussen organisaties.

Echter na de periode van focus op de implementatie, verloor de samenwerking aan energie, zo geven de respondenten aan. Anno 2020 komt een beeld naar voren van het ontbreken van een scherp en gezamenlijk doel en gebrek aan vernieuwende impulsen. Menig respondent geeft aan dat de energie uit de samenwerking is: *“Energie ontbreekt in het geheel van de samenwerking. Dit is sluipenderwijs toegenomen en een proces van het afgelopen jaar”*.

Verbinding met omliggende domeinen

Een ander element uit de context betreft de link tussen de Kr8 samenwerking in het sociaal domein en *andere domeinen*. Uit het onderzoek komt naar voren dat de positionering van de Kr8 samenwerking en de verbinding met andere domeinen dan het zorgdomein verder verduidelijkt en versterkt kan worden.

Respondenten geven aan dat, geredeneerd vanuit de doelstelling van Kr8, door de verbinding met omliggende domeinen te verbeteren, de mogelijkheid wordt vergroot om signalen vroegtijdig en voorliggend (gezamenlijk) op te pakken. Dit voorkomt dat de inwoner te laat in beeld komt of dat (onbewust) verschillende partijen betrokken zijn bij een inwoner of gezin, zonder dit van elkaar te weten.

2.3 Organisatie van het netwerk

Duidelijkheid over doelstellingen.

Een gemeenschappelijke doelstelling is cruciaal in een succesvolle samenwerking. Daarbij geldt dat in de zorg- en welzijnssector samenwerking veelal wordt gekenmerkt door verschillende type organisaties (formeel/informeel), met diverse belangen en speerpunten.

Uit de interviews blijkt dat deelnemers aan de Kr8 samenwerking wisselende beelden hebben bij het doel van de samenwerking. Daarnaast wordt in verschillende interviews ook expliciet benoemd dat doelstellingen en beoogde resultaten niet helder zijn. Samenwerking komt als doel naar voren, de beoogde effecten van de samenwerkende organisaties komen minder prominent naar voren. Er is behoefte aan een verduidelijking van de beoogde effecten. Dat de gewenste resultaten van de samenwerking onduidelijk zijn, blijkt uit de wisselende antwoorden gegeven door de respondenten.

Er is een vraag om verheldering van de samenwerkingsafspraken en om te komen tot een duidelijke afbakening. *“Er zijn nu te weinig bindende afspraken, kaders en commitment om tot echte resultaten te komen”*.

Regie/leiderschap

Samenwerkingsverbanden hebben behoefte aan duidelijkheid over de (wijze van) regievoering. Eén of meerdere personen kunnen een netwerk aansturen of ondersteunen. Het werkt contraproductief indien het voor de netwerkleden onvoldoende duidelijk is hoe de aansturing van het netwerk georganiseerd is.

De regiefunctie in de Kr8 samenwerking is onvoldoende duidelijk. Zo komt in de interviews naar voren dat er op verschillende manieren naar deze functie wordt gekeken. Respondenten geven enerzijds aan dat de gemeente de lead heeft in de samenwerking en dat dit ook de gewenste situatie is. *“Vanuit hun rol, als initiator en financier, kunnen zij deze functie het beste oppakken.”* Anderzijds noemen respondenten dat *“iedereen een gelijkwaardige partner is in de samenwerking, waarbij geen sprake is van een regievoerder/leider”*. Vaak wordt wel aangegeven dat de gemeente wordt gezien als aanjager van het netwerk.

Over de gewenste toekomstvorm worden nog geen eenduidige uitspraken gedaan. Consensus is er wel over het gegeven dat de samenwerking nu geen *selfsupporting* netwerk is. Hiervoor is de rol van de gemeente te groot en komt er wat dit element betreft te weinig energie van de overige partners.

Eigen rol en verantwoordelijkheid.

In netwerken hebben actoren behoefte aan duidelijkheid over de rol die zijzelf spelen in de samenwerking en de verantwoordelijkheid die zij dragen naar elkaar toe.

In het Kr8 samenwerken, zowel op beleidsniveau als in het werkveld, is onduidelijkheid over wat men van elkaar kan verwachten. Onduidelijkheid is er ook wat betreft verschillen tussen formele en informele partners. Is hier een onderscheid? En wat betekent dit? Uit de interviews komt naar voren dat de rol onduidelijkheid bijdraagt aan het te weinig preventieve karakter van de samenwerking.

Volgens enkele respondenten kent de samenwerking, door het ontbreken van onderlinge verwachtingen en overkoepelende doelstellingen, een te vrijwillig karakter. Het ontbreken van duidelijk *commitment* wordt en een praktische invulling hiervan wordt benoemd.

MT – transformatie

De Kr8 partners hebben op managementniveau periodiek een overkoepelend overleg: het MT Transformatie-overleg. De ‘managers’ van de verschillende partners schuiven hierbij aan. In dit overleg wordt besproken hoe de samenwerking op organisatieniveau verder versterkt kan worden.

In de huidige praktijk blijkt onvrede met dit overleg. De huidige invulling levert volgens de respondenten te weinig op: *“Er komt simpelweg veel te weinig van de grond”*. Ook rond dit element wordt genoemd dat de echte energie ontbreekt. Partners zijn te afwachtend, waardoor weinig vernieuwende samenwerking ontstaat.

Een ander aandachtspunt dat wordt benoemd is het *“risico op het vertegenwoordigen van de eigen achterban”*. Verschillende partners ervaren in dit kader spanning tussen enerzijds het belang van de samenwerking en anderzijds het organisatiebelang. De effectiviteit van het overleg staat mede onder druk doordat organisaties ook betrokken zijn bij andere ketens/samenwerkingen (Raalte Gezond,

Schuld- en hulpverleningsoverleg, Zorg- & Veiligheidsoverleg, keten Dementie, etc.). Daarop is meer energie zo lijkt het.

Indien doelgroepgerichte/themagerichte ketensamenwerkingen directer aansluiten bij de relevantie/kerncompetentie van de partners, ontstaat hier meer prioriteit.

Onderling vertrouwen.

Onderling vertrouwen, betrouwbaarheid en onderkenning van elkaars kerncompetenties, vormt een belangrijke randvoorwaarde voor succesvolle samenwerking. Deze factoren zullen de mate van interactie en informatiedeling sterk beïnvloeden. Het opbouwen en onderhouden van dit vertrouwen vormt een continue taak in de samenwerking.

Uit de interviews blijkt dat onderling vertrouwen voldoende ruim aanwezig is tussen de partners. Daarbij is ook de bereidheid om te delen en samenwerken een duidelijk signaal. Ondermijnend aan dit vertrouwen is echter wel de onduidelijkheid over wat men van elkaar kan verwachten. Onduidelijkheid kan leiden tot miscommunicatie/onbegrip tussen partners, wat een directe impact heeft op de samenwerkingsbereidheid. Voor het vertrouwen in de Kr8 samenwerking is het dus zaak om te investeren in de randvoorwaarden die het onderlinge vertrouwen meer om kunnen zetten naar zichtbaarder en gezamenlijk succes.

Formele en informele organisaties

In het samenwerken tussen organisaties bestaan er altijd verschillen in “taal”, cultuur en procedures. Een factor hierin is het formele of informele karakter van de organisatie. Verschillen in accenten en aanpakken vergroot de kans op miscommunicaties en praktische problemen.

In de Kr8 samenwerking zijn verschillen zichtbaar, zo geven respondenten aan. Op zich is dit niet verkeerd en kan dit ook tot een goede onderlinge aanvulling leiden voor de inwoners. Uit de interviews blijkt echter dat er behoefte is aan het verduidelijken van de onderlinge verwachtingen, met name rond de as van formele en informele actoren. Er is een behoefte om te komen tot een verscherping in de wijze waarop men elkaar kan versterken en waar dit praktisch minder van toepassing is.

Een relevante vraag daarbij is of de Kr8 samenwerking, los van het verschil formeel/informeel, de meest relevante partners aan tafel heeft. In de interviews en focusgroepen worden hierover verschillende signalen gegeven. Een deel geeft aan dat deze selectie organisaties de meest geschikte is. Twijfel rond de effectiviteit van de samenwerking ligt volgens hen niet bij de selectie van partners. Andere respondenten zijn meer kritisch over deze selectie. Volgens hen dient zorgvuldig gekeken te worden naar met name *mogelijke afwezigen* in de samenwerking. In lijn met eerdere resultaten omtrent de *verbinding naar andere domeinen*, zien zij met name hier winst te behalen.

2.4 Meerwaarde en verbeterpunten

De *meerwaarde* van de Kr8 samenwerking op organisatieniveau komt met name voort uit de eerste enthousiaste ontwikkeljaren.

- De inspanningen in de eerste jaren hebben gezorgd voor kortere lijnen en meer onderling vertrouwen en energie.
- Met name de notie van vertrouwen is belangrijk voor een goede samenwerking. De korte lijnen en vertrouwen gaven en geven een basis voor het ontstaan van (nieuwe) samenwerkingen.

Uit de interviews komen ook een aantal directe *verbeterpunten* naar voren.

- Een eerste verbeterpunt betreft het ontbreken van een gezamenlijke doelstelling. Een samenwerking als deze valt of staat bij een heldere doelstelling gekoppeld aan concrete resultaatafspraken.
- Daarnaast is niet helder hoe de regiefunctie is belegd. Respondenten geven verschillende antwoorden op vragen rond dit thema. Verschillen ontstaan met name rond de vraag in hoeverre de gemeente verantwoordelijk is voor de regiefunctie.

Samenhangend met het vraagstuk van regie speelt onduidelijkheid over rollen en onderlinge verwachtingen. Ook wat betreft (verschillen tussen) informele en formele partners. Het is onvoldoende helder wat men van elkaar kan verwachten, welke afspraken er gemaakt zijn, en waarop gezamenlijk wordt gestuurd.

- Het verloop van het MT Transformatie-overleg weerspiegelt bovenstaande. De partners maken duidelijk dat er te weinig ontstaat tijdens deze overleggen.

Het onderzoek biedt onder de deelnemende organisatie aanknopingspunten en een positieve basis om te verbeteren: er is samenwerkingsbereidheid en een uitgesproken wens om blijvend in te zetten op onderling vertrouwen en energie-impulsen.

3. Samenwerking in de ondersteuning van inwoners

Dit hoofdstuk richt zich op de samenwerking in de directe ondersteuning van inwoners. Belangrijk hierbij is de Kr8 werkwijze: praktijkervaringen met het Kr8 plan (functie, proces, methodiek, regie en casuïstiek), partijen/doelgroepen/leefdomeinen die in beeld zijn en de overlegstructuur.

De samenwerking tussen de vrijwilligers en de professionals in Kr8 samenwerking wordt vanuit een aantal invalshoeken belicht in dit hoofdstuk.

3.1 Samenwerking tussen professionals en vrijwilligers in de Kr8 samenwerking

We hebben de respondenten gevraagd de Kr8 samenwerking te duiden aan de hand van kenmerken op een schaal. Dit om een beeld te krijgen van hoe zij de samenwerking duiden. In de onderstaande tabel zijn de uitkomsten weergegeven.

Negatief samenwerking	---	--	-	+	++	+++	Positief samenwerking
Statisch				•			Dynamisch
Regels zijn het uitgangspunt				•			Bewoners als uitgangspunt
Focus op eigen werk			•				Elkaar inschakelen
Reactief			•				Preventief
Nog zoeken		•					Heldere afspraken
Stroperig					•		Korte lijnen
Onderling wantrouwen					•		Onderling vertrouwen
Voegt nog niet veel extra's toe		•					Ambitieus
Binnen de regels			•				Out of the box
Samenwerking centraal				•			Inwoner centraal
Verdeeldheid onder partners				•			Eensgezindheid onder partners
Onbekend met elkaars expertise				•			Bekend met elkaars expertise

Tabel 4: Kenmerken Kr8 samenwerking

Hoe typeren de partners de samenwerking?

Als positieve uitschieters in het figuur zijn de 'korte lijnen' en het 'onderlinge vertrouwen' tussen de partners zichtbaar. De verklaring van dit positieve geluid is meervoudig:

- Allereerst geven respondenten aan dat, mede door de eigenschappen van de gemeente (ruimtelijk te overzien, beperkt aantal aanbieders), de lijnen sowieso al kort zijn.
- Als impuls worden de leernetwerkbijeenkomsten als zeer helpend ervaren. Deze bijeenkomsten zorgen ervoor dat men elkaar leert kennen (nieuwe gezichten), men op de hoogte is van wat er speelt bij collega partners en dat contacten 'warm' blijven.
- Met name het leren kennen van de nieuwe collega-partners wordt als relevant gezien; door individuele contacten wordt een basis voor samenwerking gelegd.
- De verschillende pilots, ter introductie en versterking van de Kr8 samenwerking, zijn in het verleden ook als positief beschouwd. Het voor langere tijd met elkaar op trekken in de pilots heeft gezorgd voor meer bekendheid van elkaars kennis en kunde, en draagt bij aan onderling vertrouwen.

Twee aandachtspunten zijn het 'nog zoeken' (i.t.t heldere afspraken) en, in mindere mate, het gegeven dat er geen consensus is over de vraag of de samenwerking veel toevoegt.

- Aangaande het "nog zoekend zijn" wordt onduidelijkheid rond casusregie en gegevensuitwisseling als belangrijkste reden genoemd, nader toegelicht in de volgende paragraaf.

- Daarnaast is men zoekende in het zetten van 'de volgende stap' in het samenwerken. Aangegeven wordt dat de lijnen over het algemeen kort zijn, maar dat er meer vernieuwend samengewerkt kan worden
- Aangaande het "voegt nog niet veel extra's toe" wordt de wens uitgesproken om elkaar meer in te schakelen. Als mogelijke reden waarom dit niet gebeurt wordt onder andere financiële incentives genoemd (verlies ik mijn budget?). Hiermee kan ook het preventief handelen verbeterd worden, geven de respondenten aan.

Uit de gesprekken en focusgroepen komt naar voren dat de respondenten die samenwerken op casuïstiekniveau gemiddeld genomen positiever zijn over de samenwerking. Wat daarbij helpt zijn *ontmoetingen* tussen professionals. Deze ontmoetingen zorgen voor korte lijnen en vertrouwen, waar vanuit nieuwe initiatieven *kunnen* ontstaan. De verschillende vormen van ontmoeting, veelal georganiseerd door-/ met de gemeente, worden echter niet direct onder het label 'Kr8' geplaatst.

3.2 Kr8 werkwijze

Bij de samenwerking is ook de Kr8 werkwijze geïntroduceerd. De belangrijke aspecten van deze werkwijze zijn: het Kr8 plan, casusregie, ketenregie en gegevensuitwisseling. Hieronder staat per aspect beschreven hoe deze aspecten in de huidige praktijk naar voren komen.

Kr8 plan (zie bijlage 2)

Het Kr8 plan is bedoeld om - indien meerdere partners bij een casus betrokken zijn - gezamenlijk met de inwoner één plan te maken op alle levensdomeinen. Het doel hierbij is om, ieders vanuit de eigen expertise en bevoegdheden, samen als één team ondersteuning te bieden aan de inwoners.

Het Kr8 plan wordt in de praktijk *nauwelijks gebruikt*. Ondanks een tijdsintensieve ontwerpfase van het plan, heeft het niet het gewenste effect gehad. Hiervoor zijn verschillende oorzaken te benoemen.

Allereerst wordt geduid op een probleem van gegevensuitwisseling en de onduidelijkheid rond de casusregie (later in deze paragraaf verder uitgewerkt). Een ander struikelblok rond het Kr8 plan heeft te maken met de 'eigen ondersteuningsplannen'. Veel organisaties hebben eigen plannen/formats, al dan niet gebruikt voor communicatie met andere organisaties. Het werken met het Kr8 plan wordt vaak gezien als *extra werk*. Daarnaast ziet niet iedereen de noodzaak en meerwaarde van het Kr8 plan. Zo blijkt ook het volgende citaat:

(Geen behoefte aan Kr8 plan) - "Het kr8 plan is niet helpend in de praktijk. Het was meer een interview met de cliënt dan een gesprek. Ook qua mailen en dergelijke, dat is niet handig gedaan. Het plan up-to-date houden als je niet in eenzelfde systeem werkt, dat werkt niet.

Het citaat is scherp. Echter is hier geen eensgezindheid over, anderen zien namelijk wel meerwaarde in de methodiek. Het op de hoogte zijn van welke organisatie op welke manier betrokken is bij een persoon of gezin is cruciaal om te voldoen aan het uitgangspunt van één afgestemde ondersteuning voor de inwoner.

De basis van het Kr8 plan is dat brede vraagverheldering door elk van de partners wordt toegepast. In veel gevallen gebeurt dit nog steeds, ook vanuit een intrinsieke behoefte van de partners. De brede vraagverheldering zorgt ervoor dat organisaties de inwoners gaan doorverwijzen; weliswaar niet met het Kr8 plan als onderliggende structuur.

Casusregie

Indien meerdere partners bij een inwoner betrokken zijn, is onderlinge afstemming van belang. Casusregie betekent: afstemming, coördinatie en voorziet in een vast aanspreekpunt voor de inwoner. Voorbeelden van taken van een “casusregisseur” zijn het organiseren van MDO’s en samen met de inwoner (en betrokken partners) een plan te maken op de leefgebieden.

Aangaande de rol van “casusregisseur” is er *onduidelijkheid*. Respondenten geven aan niet scherp te hebben wat een casusregisseur doet, wie het kan doen (en wie niet) en hoe lang je vervolgens betrokken blijft. Ondanks de onduidelijkheid zien alle respondenten de meerwaarde van casusregie:

(Meerwaarde casusregie) - *“Het beter op de hoogte zijn van elkaar, wie betrokken is bij een gezin bijvoorbeeld, kan beter. Daar kan een casusregierol meerwaarde hebben”.*

(Casusregie in de praktijk) - *“Bij mij zelf denk ik, het is altijd de vraag, wat wordt er precies verwacht van de casusregisseur? Het voelt nog weinig concreet of je het op moet pakken, anderen pakken het nu ook niet altijd. Misschien ook wel omdat het platform er niet is”.*

Een duidelijke taakinvulling van de casusregisseur ontbreekt dus op het netvlies van de respondenten. Daarbij is niet duidelijk hoeveel uur iemand per casus kwijt is aan casusregie. De tijd die een partner kwijt is aan casusregietaken heeft uiteraard impact op de tijd beschikbaar voor andere casussen, waarbij ook het *financiële aspect* wordt benoemd. Het voeren van de casusregie kost tijd.

Ketenregie

In de Kr8 werkwijze is ook de functie van ketenregisseur benoemd. Deze is belangrijk in situaties van stagnatie en dreigende escalatie. In tegenstelling tot de rol van casusregisseur, is de functie ketenregisseur helder voor de respondenten. Men weet over het algemeen goed wanneer de ketenregisseur relevant is en hoe zij in beeld kan komen.

Gegevensuitwisseling

In de opstartfase van Kr8 werd gezocht naar een gezamenlijk (digitaal) platform, waar plaats is voor het Kr8 plan en communicatie tussen partners. Uiteindelijk is dit platform er, mede door belemmeringen betreffend privacy/gegevensbescherming (AVG), niet gekomen.

Dat de functie van een dergelijk platform wordt gemist, is duidelijk. Het “heen-en-weer mailen van het Kr8 plan” zorgt ervoor dat het document lastig actueel kan worden gehouden. De huidige vorm van gegevensuitwisseling maakt het onmogelijk om in één overzicht te zien welke organisaties er betrokken zijn. Dit gegeven, gecombineerd met een ‘onduidelijke’ casusregie, zorgt ervoor dat de gestelde uitgangspunten lastig te behalen zijn.

Als mogelijk stap noemen veel van de respondenten *OZO Verbindzorg*.

(OZO) - *“Een soort OZO kan helpen om beter zicht te krijgen: wat gebeurt er nu eigenlijk aan de andere kant. Op deze manier is het idee van één plan, één huishouden niet altijd goed te doen. Nu loopt daar ook juist vaak wat in mis; afspraken maken met organisaties gaat lastig, ‘wie pakt wat op?’. Door zo’n platform kun je het in één oogopslag zien”.*

3.3 Overige aspecten

Rol gemeente

In de uitvoering is er het beeld (bij partners) dat er bij de gemeente in de afgelopen jaren een kentering is gekomen in de manier van werken. Waar er nog steeds ruimte is voor verbetering, heeft men het idee dat er door de gemeente meer wordt meegedacht met de partners. Het 'out of the box' denken geven zij dus zelf ook vorm. *"Dat is echt anders dan enkele jaren terug, de gemeente denkt meer mee en er is meer mogelijk"*.

Informele/formele organisaties in de uitvoering

In het samenwerken ontstaat er onduidelijkheid over verschillen tussen formele en informele partners. Dat er verschillen zijn tussen deze type organisaties is evident, maar welke impact dit heeft op hetgeen wat je van informele organisaties kunt vragen is onduidelijk.

Een voorbeeld hiervan is de rol van casusregisseur. Er zijn geen afspraken over de mogelijkheid/wenselijkheid van informele actoren om de casusregie op te pakken. Ook afbakening op andere onderdelen (bereikbaarheid, verantwoordelijkheid, etc.) is gewenst.

Behoefte aan casuïstiekoverleg

Vanuit verschillende partners komt de behoefte naar voren aan een structureel casuïstiekoverleg. In de huidige situatie is hier nog geen sprake van tussen de partners. Deze vraag is in hoeverre deze behoefte breed gedeeld is.

3.4 Meerwaarde en verbeterpunten

De voornaamste *meerwaarde* van de Kr8 samenwerking in de uitvoering is dat het (in)direct heeft gezorgd voor kortere lijnen tussen de partners. Met name de georganiseerde ontmoetingen/leernetwerkbijeenkomsten en pilots hebben hieraan bijgedragen. Ook de rol van ketenregisseur in de Kr8 werkwijze wordt als positief ervaren. De beschikbaarheid van de ketenregisseur is goed bekend in het sociaal domein en wordt bovendien als een prettige optie gezien.

De belangrijkste *verbeterpunten* van de Kr8 samenwerking op uitvoerend is de uitwerking van de Kr8 werkwijze:

- Het Kr8 plan heeft in de praktijk een beperkte rol. Het wordt niet eenduidig en door alle partners toegepast.
- Daarbij ontstaan in de praktijk knelpunten rond de gegevensuitwisseling in de uitvoering. Dit is ontstaan door het ontbreken van een gezamenlijk digitaal platform, hetgeen in de oorspronkelijke opzet ondersteunend aanwezig zou zijn.
- Casusregie. Deze functie en rol is onvoldoende ontwikkeld in de praktijk. Ondanks dat een ruime meerderheid van de respondenten de meerwaarde ziet van de casusregisseur, komt het niet planmatig tot stand. Onduidelijkheid omtrent de invulling van de rol is bij vrijwel alle respondenten aan de orde.
- Een gevolg van bovenstaande is dat er situaties zijn waarin men elkaar eerder kan inschakelen. Met name in het samen preventief te werk gaan en het 'vernieuwend samenwerken' zit groeirimte, zo komt naar voren.

4. Beeld van de Kr8 samenwerking (inwoners en aanpalende domeinen)

4.1 Beeld bij inwoners

Bekend met Kr8

Het merendeel van de geïnterviewde inwoners geeft aan de term 'Kr8' niet te kennen. Na enig doorvragen komen er vanuit de inwoners wisselende antwoorden. Kr8 wordt geduid als 'de kracht om je eigen kracht te gebruiken' en 'iemand in zijn/haar kracht zetten'. De term Kr8 als uitgangspunt van 1 team en 1 plan wordt hier allerm minst herkend. Ook de Kr8 website wordt nauwelijks genoemd door de inwoners.

Eén aanspreekpunt

De inwoners delen tijdens de interviews overwegend positieve ervaringen over de hulpverlening vanuit het sociale domein. Het hebben van één aanspreekpunt vanuit de gemeente wordt daarbij als prettig ervaren.

Zo beschrijft een inwoner het verschil in contact met het sociaal domein een vijftal jaren terug en het contact van enkele maanden geleden. In dit contact heeft zij een groot verschil ervaren. Waar haar eerdere ervaring niet prettig was en ze het gevoel kreeg meerdere malen haar verhaal te moeten doen, was het nu (door één aanspreekpunt te hebben) een stuk positiever: *"Heel fijn dat ik in die periode constant bij haar terecht kon, dat is echt wel veranderd sinds mijn eerste aanraking met zorg"*.

Samenwerking

Ook de communicatie tussen partners onderling lijkt te zijn verbeterd, volgens de inwoners. Zo worden er situaties geschetst waarbij er snel geschakeld en doorverwezen werd. Ook de manier waarop de overdracht gebeurde in deze casussen was positief: *"Ik heb het echt als prettig ervaren. We hebben met z'n drieën, iemand van Carinova, MEE en ikzelf, bij elkaar gezeten: toen was het zo opgelost!"*. Ook in andere gevallen werd het adequaat doorverwijzen als positief ervaren. Zo beschrijft een respondent de situatie waarin in het ziekenhuis alzheimer werd constateert bij haar partner. In het ziekenhuis kreeg zij direct het telefoonnummer van de juiste persoon binnen de gemeente: *"binnen een week stonden ze bij ons op de stoep, dat was echt heel erg fijn op dat moment"*.

Wel geeft een enkeling aan dat het simpeler kan: *"Het puzzelen naar waar je moet zijn is soms nog best lastig"*. Een overzicht van wat welke organisatie doet en hoe ze te benaderen zijn wordt hierin wenselijk genoemd.

Meerwaarde en verbeterpunten

De genoemde uitkomsten zijn moeilijk volledig toe te schrijven aan de Kr8 samenwerking. Echter, er is wel een kentering ervaren door meerdere respondenten. Het samenwerken tussen organisaties lijkt vloeiender te lopen volgens de inwoners. Ook voldoet het sociaal domein in Raalte meer aan de doelstelling van 'één vast aanspreekpunt per inwoner'. Het niet telkens opnieuw moeten doen van het verhaal en de beschikbaarheid van één aanspreekpunt zien de inwoners als een grote meerwaarde.

Uit de interviews komen weinig verbeterpunten naar voren, over het algemeen zijn de respondenten tevreden over de manier waarop de gemeente Raalte en partners de zorg/ondersteuning organiseren. Een mogelijk verbeterpunt betreft de vindbaarheid van de juiste organisaties in het sociaal domein. Ook de term Kr8 en de website voldoen, blijkend uit de onbekendheid, niet in deze behoefte.

4.2 Ervaringen aanpalende domeinen

Bekend met Kr8

De geïnterviewde respondenten uit de aanpalende domeinen geven een soortgelijk beeld aan de inwoners weer. Dit betreft respondenten verbonden aan instanties in/rond het sociaal domein, welke geen onderdeel uitmaken van de Kr8 samenwerking. Het zijn veelal actoren uit de 0^e en 2^e lijn (conform figuur 1) van het sociaal domein. Een groot deel van de respondenten geeft aan bekend te zijn met de Kr8 samenwerking. Echter geven zij tegelijkertijd aan dat dit niet vers meer op het netvlies staat: *“We waren in het begin heel betrokken, veel over gehoord. Laatst tijd horen we niks meer, we vroegen elkaar: ‘bestaat het nog?’”*.

Waar het echter in de praktijk om gaat is dat deze instanties veel contact hebben met de Kr8 organisaties; in de dagelijkse uitvoering wordt veel met elkaar samengewerkt. Waar kan de verbinding versterkt worden? De respondenten vanuit de aanpalende domeinen geven aan graag een beter beeld te krijgen van wat de Kr8 samenwerking doet en of zij hierin een rol kunnen spelen.

Ook het Kr8 plan klinkt een deel van de respondenten bekend in de oren. Na inspanningen rond de implementatie van het plan (voorbereidingsfase), is het Kr8 plan echter uit hun beeld verdwenen. Ook bijvoorbeeld de rol van casusregisseur is niet altijd bekend bij deze actoren.

Verbinding met aanpalende domeinen

Naast het gegeven dat de respondenten aangeven graag een beter beeld te hebben van wat de Kr8 samenwerking is, geven sommigen ook aan dat ze meer betrokken willen zijn. Met name organisaties uit de 2^e lijn voelen deze behoefte. Ook tussen Kr8 en jeugd/CJG kan de verbinding meer worden gezocht. De optie om bijvoorbeeld aan te schuiven bij overlegmomenten komt tijdens de focusgroepen verschillende keren naar voren. In het kader van de verbinding worden de leernetwerkbijeenkomsten wel als positief genoemd door de respondenten. Instanties die wat verder van het sociaal domein af staan (bijv. huisartsen) geven aan deze behoefte minder te ervaren.

Impact van de samenwerking

Ondanks dat voor de aanpalende domeinen niet volledig helder is wat de Kr8 samenwerking inhoudt, zien zij wel positieve ontwikkelingen in het sociaal domein. *“Bij verschillende organisaties lijkt de blik meer naar buiten te staan”*. Er is ook tevredenheid over het samenwerken met de verschillende (relevante) organisaties afzonderlijk. De korte lijnen in de gemeente Raalte komen de samenwerking ten goede. Men weet elkaar te vinden.

Meerwaarde en verbeterpunten

Wederom doemt de vraag op in hoeverre deze positieve impact op het conto kan worden geschreven van de Kr8 samenwerking. De relatieve onbekendheid van Kr8 zorgt ervoor dat het lastig is in te schatten welk effect de samenwerking heeft gehad. De meerwaarde van de leernetwerkbijeenkomsten valt wel direct aan de Kr8 samenwerking toe te schrijven.

Verbeterpunten, in het perspectief van de aanpalende organisaties, betreffen de verbinding met de aanpalende domeinen en de bekendheid van Kr8. Verbetering van de verbinding is belangrijk om meer voorliggend op te kunnen pakken en beter te kunnen voldoen aan de doelstelling van één aanspreekpunt voor de inwoner. Ook de bekendheid van Kr8 bij de aanpalende organisaties vraagt om versterking en verbreding.

5. Conclusies

5.1 Algemene conclusie

Deze rapportage doet verslag van een evaluatie van de Kr8 samenwerking in Raalte.

“Hoe verloopt de samenwerking? Wat heeft de samenwerking ons opgeleverd? En welke ontwikkelpunten zien we voor de toekomst?”

In het onderzoek hebben we inwoners gesproken over de wijze waarop zij hebben ervaren dat ze geholpen zijn door een Kr8 partner. Over het algemeen zijn zij tevreden over de manier waarop de gemeente Raalte en partners de zorg/ondersteuning organiseren. Het samenwerken tussen organisaties lijkt vloeiender te lopen volgens de inwoners. Ook voldoet het sociaal domein in Raalte meer aan de doelstelling van ‘één vast aanspreekpunt per inwoner’. Het niet telkens opnieuw moeten doen van het verhaal en de beschikbaarheid van één aanspreekpunt zien de inwoners als een grote meerwaarde. Een mogelijk verbeterpunt betreft de ‘benaming’ en ‘herkenbaarheid’: de website en de term Kr8 zijn weinig bekend.

Perspectief van de Kr8 partners

Het doel van de Kr8 samenwerking was oorspronkelijk om te gaan werken conform de Kr8 aanpak: “De partijen werken van hun eigen expertise en verantwoordelijkheden of bevoegdheden samen als één team in de ondersteuning aan de inwoners volgens het principe van één huishouden, één team, één plan en één regisseur”.

De algemene conclusie is dat de implementatie van de Kr8 werkwijze slechts ten dele is gelukt en dat de actuele situatie vraagt om een herbezinning op de opzet en doelen van de Kr8 samenwerking:

- De overkoepelende ambitie van de Kr8 samenwerking (nauwere en stevige samenwerking in het voorveld) wordt door alle partners nog steeds omarmd.
- De vorm waarin de Kr8 samenwerking is gegoten brengt echter niet de gewenste effectiviteit en er is behoefte aan een nieuwe fase en nieuwe energie.
- Met name in het samen preventief te werk gaan en het ‘vernieuwend samenwerken’ zit groeiruimte, zo komt naar voren.
- De Kr8 samenwerking zoals die nu uitvoering krijgt kent daarbij elementen die goed gaan en behouden moeten blijven (ook in een nieuwe fase), en elementen die echt om een nieuwe vorm vragen, een “new samenwerkings-design.”

In onderstaande paragrafen gaan we nader in op de elementen die naar voren komen om te behouden en de elementen die in de volgende fase (we noemen dit voor het gemak even “Kr8 2.0”) vragen om hernieuwde keuzes en invulling.

5.2 Elementen om te behouden

1. Er is samenwerkingsbereidheid en vertrouwen op zowel organisatorisch als uitvoerend niveau. Dit is belangrijk voor een goede samenwerking, ook in de toekomst.
2. De inspanningen in het project Kr8 aanpak in de eerste jaren hebben gezorgd voor kortere lijnen en bekendheid. Dit is waardevol en dient behouden te blijven. Het vraagt ook om onderhoud.
3. De kern van het enthousiasme, de meerwaarde en de resultaten voor inwoners, wordt nu gevoed door ontmoetingen op uitvoerend niveau. De georganiseerde ontmoetingen/leernetwerkbijeenkomsten en pilots hebben nu deze rol. Deze worden gewaardeerd en gezien als de spil in korte lijnen en leggen van verbindingen. Deze rol en functie dient behouden te blijven en doorontwikkeling biedt perspectief en kan rekenen op draagvlak.

4. De KR8 formats ondersteunen bij een integrale vraagverheldering. De integrale vraagverheldering (beschouwen van meerdere levensdomeinen) is het zeker waard om te behouden.
5. De beschikbaarheid van de ketenregisseur is goed bekend in het sociaal domein en heeft een heldere eigen positie.

5.3 Elementen om door te ontwikkelen

1. Allereerst de gezamenlijke doelstelling: er is een behoefte om de beoogde effecten te actualiseren en van daaruit te kijken naar de bestaande samenwerkingen, partners en wat dit voor “Kr8 2.0” zou betekenen. Een eerste gewenste aanscherping is om elkaar *structureel meer (voorliggend) in te schakelen*. Om dit te doen is het noodzakelijk om met een *open blik* te kijken naar hoe men elkaar daadwerkelijk kan versterken en waar dit niet nodig/mogelijk is.
2. Indien de keuze is om invulling te geven aan “Kr8 2.0” dan vraagt dit op ‘netwerkniveau’ aandacht voor:
 - o De regiefunctie of facilitering van de netwerksamenwerking.
 - o Rollen en onderlinge verwachtingen.
 - o Informele en formele partners.
 - o Gezamenlijke sturing: wat monitoren we? En hoe bepalen we of het goed gaat voor onze inwoners?
3. Indien de keuze is om invulling te geven aan “Kr8 2.0” dan vraagt dit op ‘uitvoerend niveau’ aandacht voor:
 - o Een keuze of integrale vraagverheldering middels het Kr8 format of een op een andere wijze het beste ondersteund kan worden.
 - o Een actueel, helder en gedeeld inzicht in de partners (formeel en informeel) die in een gebied werkzaam zijn (en hun kerncompetentie, oftewel: wat betekenen zij voor de inwoner? Waar ligt hun kracht en kennis?).
 - o Een systematiek en/of signaleringsafspraken om de casussen te identificeren waarin de betrokkenheid/ kerncompetentie van een andere partners (preventief) benodigd is.
 - o Coördinatie en casusregie: welke casussen vragen dit en hoe geven we dit vorm? Of periodiek *casuïstiekoverleg*?
 - o Borgen dat er sprake kan zijn van inschakeling van een andere partner met instemming van de inwoner. Ondervangen van knelpunten in gegevensuitwisseling.

5.4 Elementen voor herontwerp

1. Allereerst de positionering van de Kr8 samenwerking. Bij het actualiseren van de visie en positionering is het zaak dat de gezamenlijke opgave en scope helder is. Het creëren van concrete doelstellingen met gewenste effecten vormen de basis. Een afgewogen selectie van partners en helderheid in rollen en verwachtingen zijn hierbij belangrijke vervolgstappen.
2. In de positionering is het van belang aandacht te hebben voor de verbinding met de aanpalende domeinen. Verbetering van de verbinding is belangrijk om meer voorliggend op te kunnen pakken en beter te kunnen voldoen aan de doelstelling van één aanspreekpunt voor de inwoner.
3. De rol van casusregisseur. Is deze er? Of wordt dit voldoende ondervangen door (lichtere) coördinatie-afspraken of bestaande overleg(gen)? Indien dit als een rol wordt benoemd is een goede afbakening cruciaal; wanneer is iemand casusregisseur en welke taken horen hierbij. Duidelijkheid naar betrokkenen in een casus over wie de casusregisseur is, is daarbij belangrijk. Ook behoort het toekennen van een financieel element aan de rol tot de te overwegen opties.
4. *MT Transformatie*. Dit type netwerkoverleg kent een basis als het actief bijdraagt aan het creëren van randvoorwaarden en monitoren van de “Kr8 effecten” en bijvoorbeeld het vinden van verbinding met aanpalende domeinen is een verbeterpunt.

6. Aanbeveling

Als we de bevindingen uit het evaluatieonderzoek bekijken in het licht van de uitgangspunten van het transformatieplan (a. perspectief van de inwoner als uitgangspunt, b. een vast en vertrouwd aanspreekpunt per inwoner, c. we doen wat nodig is, ook als we daarvoor buiten de gebaande paden moeten treden) ontstaat een gemengd beeld. De inwoner van de gemeente Raalte lijkt redelijk content met de manier waarop zorg/ondersteuning wordt geboden. Toch komen in de interviews genoeg verbeterpunten naar voren om de uitgangspunten van het transformatieplan verder te versterken, zo blijkt ook uit het concluderende hoofdstuk.

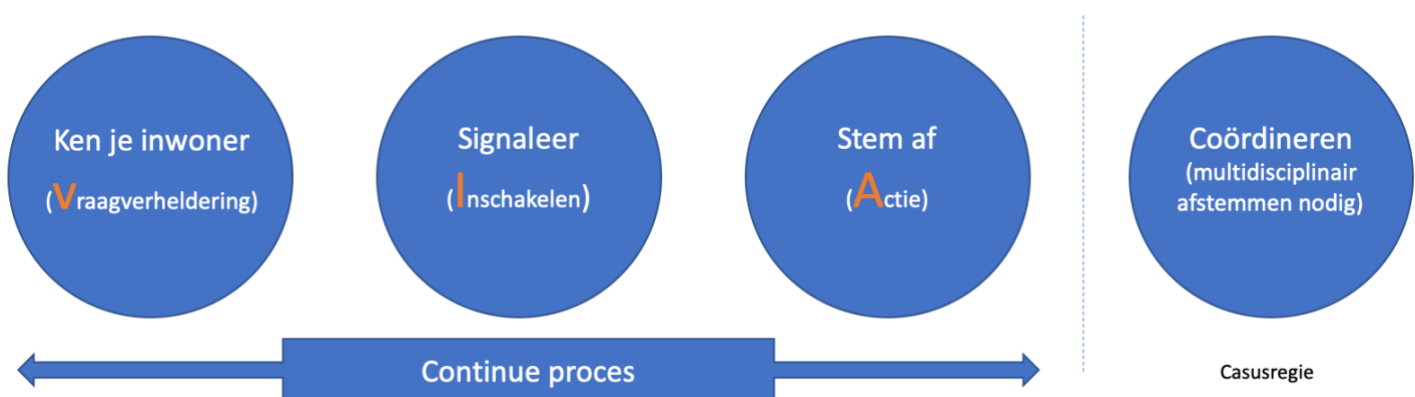
De rode draad die uit het onderzoek naar voren komt is dat er meer vanuit elkaars Kr8 samengewerkt kan worden voor de inwoners. De spil wordt daarbij gevormd door samenwerking op uitvoerend niveau: samenwerking voor de inwoners.

6.1 Investeer en ondersteun in de samenwerking op uitvoerend niveau

Onze eerste aanbeveling is om deze samenwerking verder te ondersteunen (coördinatieafspraken/ verhelderen van casusregie/ welke levensdomeinen) en stevig door te zetten (eventueel door ontwikkelen van de leernetwerkbijeenkomsten). Inwoners hebben behoefte aan praktische ondersteuning en vragen om praktische oplossingen. Kies daarom voor een praktische aanpak om de onderlinge samenwerking verder te voeden. Ga terug naar het doel: afstemmen en contact zoeken om het samen eenvoudiger en sneller te kunnen regelen voor een inwoner. Met oog voor preventie en vernieuwing door maatwerk.

Vertaal de Kr8 samenwerking naar principes die iedereen kan adopteren in zijn/ haar rol naar de betrokken inwoners. Of het nu gaat om een formele partij of een informele partij. Of het nu gaat om gemeentelijke gebiedsteams, 0^e, 1^e of 2^e lijn.

Hoe halen we het maximale voor onze inwoners uit de kracht van samenwerking?



Figuur 5: Uitwerking basisprincipes in samenwerking.

We doen met bovenstaand model een voorzet. Hierin beschrijven we drie eenvoudige basisprincipes (VIA) die van belang zijn om een inwoner te ondersteunen ongeacht de rol of plek van een betrokken vrijwilliger of professional in het sociaal domein:

1. Ken je inwoner. En kijk verder dan je eigen competentie door vraagverheldering toe te passen.
2. Signaleer eventuele behoeften. En schakel een partner in (met toestemming van de inwoner).
3. Stem af. Onderneem opnieuw actie (na inschakeling van de partner) om je ervan te vergewissen dat het de inwoner helpt.

Organiseer intervisie, bijv. leernetwerkbijeenkomsten om voorbeelden te delen waarin dit voor een betrokken inwoner of een groep inwoners goed werkte. Steek in op: 'leren door te doen en te delen'.

Om met de drie VIA-principes te kunnen werken zijn mogelijk praktisch hulpmiddelen of is kennis nodig. Werk deze uit met de betrokkenen. Welke randvoorwaarden kunnen we samen scheppen zodat het in de praktijk kan werken en we een gezamenlijk vertrekpunt hebben?

Denk bijvoorbeeld aan:

- Kennisdeling over vraagverheldering.
- Signaleringschecklist (ook t.b.v. preventieve inschakeling).
- Betrokken partners en in welk dorp/ buurt werkzaam (en competentie).
- Beknopte vraagformulering t.b.v. partner ("VIA ticket") met de vraag van de inwoner (en zijn/haar instemming).
- Actuele contactgegevens om elkaar te kunnen contacteren.

6.2 Casusregie

Uit de gesprekken komt naar voren dat de nut en noodzaak van casusregie wordt gezien. De vraag is echter: Als we maximaal inzetten op de basisprincipes, en een partner via een andere partner in beeld kan komen, welke behoefte aan casusregie resteert er dan die nog niet belegd is in diverse thema- en ketengerichte samenwerkingen?

Bijlage 1. Respondenten semigestructureerde interviews

Organisatie	Naam
Direct betrokken bij de Kr8 samenwerking	
Gemeente Raalte	Judith Broekhuizen
Gemeente Raalte	Maarten Boxhoorn
Gemeente Raalte	Melanie Kleinlugtenbeld
Gemeente Raalte	Ellen ten Hove
Gemeente Raalte	Monique Wellenberg
Gemeente Raalte	Tamara Schrör
Gemeente Raalte	Meike Schrijver
Gemeente Raalte	Myrte de Jong
Gemeente Raalte	Bertha Bonthuis
Gemeente Raalte	Margreet Koerhuis
Gemeente Raalte	Susan Meijer
Vriendendiensten	Lori van Egmond
MEE	Sylvia Swart
Humanitas	Renée Dijs
Evenmens	Mirjam Diderich
S1 wijkverpleegkundige	Heidi Lammertsen
S1 wijkverpleegkundige	Jeannet Kleine Schaars
De Kern & WijZ	Yvonne van der Heijden
Carinova	Bea Kieskamp
GGD	Simone de Groot
MEE	Joke Aarsen
De Kern	Roelien van Lenthe
Carinova	Nelly Klein
Vriendendiensten	Eline Wilgenhof
Aanpalend aan Kr8 samenwerking	
Tactus	Evelien Meijer
Mindfit / MC Heeten	Gert Machiels
GKB	Hanneke Veenstra
Gemeente/ De Productie	Jeanine Dijkstra
RIBW	Kristel Bosman
Taalpunt Raalte	Marie-Jose Nijhuis
ZGR	Marja Vijn
Interakt Contour	Marloes Roetert
Gemeente/ CJG	Marlon Oostewechel
HCDO (het Raan)	Lian Deunk
HCDO (MC Heeten)	Michiel Dogger
9 inwoners	Anoniem

Bijlage 2. Bestaande Kr8-format

Kr8 plan

Dit Kr8 plan bevat de conclusies, afspraken en acties op basis van

- persoonlijk (gezins) plan van de inwoner
- gesprek(ken) tussen professional van het Kr8 team en de inwoner over het persoonlijk plan
- uitkomsten van eventuele nadere onderzoeken

Opgesteld op:

Ingevuld door:

Datum gesprek:

Aanwezigen gesprek :

Persoonsgegevens

Naam:

Adres:

Telefoonnummer:

E-mail:

Geboortedatum:

BSN nummer:

Huisarts:

Contactpersoon gegevens:

Datum aanmelding bij Kr8 team:

Persoonlijk plan aanwezig?

Korte weergave van het gesprek over het persoonlijk plan

(Momentopname van de inwoner op alle leefgebieden- zorgen, krachten en wat moet er gebeuren)

Geformuleerde resultaten

(Wat wil de inwoner bereiken)

Afwegingskader

Omschrijving van motivering en afweging om te komen tot inzet van algemeen toegankelijke of maatwerkvoorziening. Denk hierbij aan Eigen Kracht , Netwerk, Vrijwilligers , Voorliggende voorzieningen (denk ook aan WLZ, ZVW) en/of verwijs naar het persoonlijk plan, evaluatieverslag, zorgplan aanbieder, evt. budgetplan, evt .extern advies.

Als een maatwerkvoorziening nodig is: stem vooraf met Wmo consulent af over de soort maatwerkvoorziening die gewenst is!

Afspraken en acties

(Wie doet wat en wanneer)

Indien van toepassing gewenste financieringsvorm maatwerkvoorziening

Zorg in natura (ZIN)

Gewenste organisatie:

Persoons Gebonden budget (PGB) gewenst

Let op: er kan sprake zijn van een eigen bijdrage. De hoogte hiervan wordt bepaald door het Centraal Administratie Kantoor (CAK).

Ondertekenen

➤ **Als er geen (Wmo) maatwerkvoorziening nodig is:**

Ik heb dit Kr8 plan gelezen en begrepen en ga akkoord met de inhoud.

Ja

Nee, want.....

Dit Kr8 plan wordt (indien nodig) geëvalueerd op.....(datum invullen)

Handtekening inwoner:

Datum:

➤ **Als er wel een (Wmo) maatwerkvoorziening nodig is :**

Stuur dit Kr8 plan naar wmo@raalte.nl.

- a. De Wmo consulent vult onderstaand blok in en stuurt dit plan ter ondertekening terug naar de inwoner.

Inzet Wmo maatwerkvoorziening

(Alleen in te vullen door Wmo consulent als een maatwerkvoorziening Wmo wordt ingezet)

Soort maatwerkvoorziening :

Specificatie / zwaarte:

Duur:

Omvang:

Onderbouwing:

Naam Wmo consulent:

- b. Door ondertekening en aankruisen wat van toepassing is, kan daarna de aanvraag voor een Wmo voorziening formeel worden ingediend.

- Ik heb dit Kr8 plan gelezen en begrepen en ga akkoord met de inhoud
 - Ik heb dit Kr8 plan gelezen en begrepen en ga NIET akkoord met de inhoud. Ik heb de volgende opmerkingen en teken alleen voor gezien.
-

Als u een formele aanvraag wilt doen voor de Wmo maatwerkvoorziening zoals hierboven door de Wmo consulent is ingevuld, dan dient u onderstaand vakje aan te kruisen.

- Ik wil tevens een formele aanvraag doen voor de Wmo maatwerkvoorziening zoals hierboven door de Wmo consulent is ingevuld.

NB

Voor deze aanvraag maakt de gemeente gebruik van uw persoonsgegevens zoals deze zijn opgenomen in de Gemeentelijke basisadministratie (GBA). Door ondertekening van deze aanvraag verklaart u dat u bent ingeschreven in de gemeente Raalte

Handtekening inwoner:

Datum:

TOESTEMMINGSFORMULIER

NB: Dit formulier alleen invullen:

- als de geheimhoudingsplicht (beroepsgeheim) doorbroken moet worden, omdat het in het kader van de te bieden ondersteuning of voorziening nodig is om bijv. medische gegevens bij een huisarts op te vragen;
of
- als gegevens ook gebruikt kunnen worden bij het aanvragen van andere voorzieningen, om te voorkomen dat de inwoner zijn verhaal/zijn gegevens opnieuw moet vertellen (toestemming voor hergebruik van gegevens).

Opgesteld op:

Ingevuld door :

Verklaart hierbij toestemming te geven aan de medewerker met wie het Kr8 plan is gemaakt om:

- Een geheimhoudingsplicht (beroepsgeheim) te doorbreken om in het kader van de te bieden ondersteuning of voorziening noodzakelijke medische gegevens bij bijv. een huisarts op te vragen;
- Gegevens uit dit Kr8 plan te gebruiken voor het aanvragen van een andere voorziening, te weten:

.....
.....

Handtekening

Plaats

Datum

Indien u geen toestemming wilt geven, graag hieronder vermelden

.....