



Editie 2024

De Toegang

Jaarbeeld Magazine **2024**

De kracht van
De Toegang!

Op zoek naar een
oplossing voor
agressieproblemen

Samen sterker
voor inwoners

“ **Steeds vaker
zijn we samen
verantwoordelijk
voor één inwoner,
met één plan** ”

**NIET LOSLATEN,
MAAR MEELOPEN**

Samen bouwen aan de toekomst!



De Toegang

Advies om mee te doen

Passende ondersteuning met begeleiding van De Toegang!

Bij De Toegang willen we dat iedereen in de gemeente Emmen mee kan doen, erbij hoort en naar elkaar omkijkt. We begeleiden inwoners naar de ondersteuning die het beste bij hun situatie past.

SAMEN KIJKEN NAAR DE JUISTE HULP

Onze deskundige medewerkers bespreken met jou wat nodig is voor de beste ontwikkeling en ondersteuning. Dit doen wij voor zowel kinderen als volwassenen. Dit kan professionele zorg zijn, hulp vanuit je eigen netwerk, of juist een combinatie van beide.

BEGELEIDING NAAR PASSENDE ZORG

Als je extra hulp nodig hebt, begeleiden

wij je naar de juiste zorg- en welzijnsaanbieders in de gemeente Emmen en omgeving.

ADVIES AAN DE GEMEENTE

Wij adviseren de gemeente over hoe deze zorg betaald kan worden via de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) of de Jeugdwet. Op deze manier zorgen we ervoor dat jij de ondersteuning krijgt die je nodig hebt.

IEDEREEN DOET MEE

Met de ondersteuning en begeleiding van De Toegang zorgen we er samen voor dat iedereen in Emmen zelfstandig en op eigen kracht kan meedoen.



Inhoudsopgave

- 4 Van probleemgericht naar mensgericht**
De koers van De Toegang
- 7 Ervaringsverhaal**
Samen op zoek naar een oplossing voor een jongen met agressieproblemen
- 8 De kracht van De Toegang**
Maatwerk met Hermien Borgman
- 10 Samen sterker voor inwoners**
Hoe De Toegang en Sociaal werk Sedna elkaar aanvullen in het sociaal domein
- 14 Met energie, lef en een warm hart**
Samenwerken met Denise Drijver
- 16 Met energie vooruit**
De blik van Bort Hartog
- 18 Samen bouwen aan de toekomst van De Toegang**
Een gesprek met Leo Euser, voorzitter van de Raad van Toezicht
- 21 Jaarbeeld 2024 in cijfers**
Samen sterk in de wijk en financieel in control

Voorwoord

2024 was een jaar van beweging. Van leren, zoeken, vinden en vooral: samen (mee) doen. In dit jaarbeeld lees je verhalen van collega's, inwoners en samenwerkingspartners. Verhalen die laten zien waar we voor staan: dat iedereen in Emmen mee kan doen, erbij hoort en naar elkaar omkijkt.

We kijken terug op wat we samen bereikten. Hoe we als collega's binnen Jeugd en Wmo steeds meer als één team opereren. Hoe we sneller de verbinding leggen met samenwerkingspartners. En hoe we in elke situatie opnieuw kijken wat echt nodig is – voor de inwoner, voor het gezin, voor de wijk.

In dit jaarbeeld staan geen beleidsplannen of afvinklijstjes, maar persoonlijke verhalen. Over een crisissituatie waarin snel en goed werd gehandeld. Over een gezin waar de samenwerking tussen Wmo en Jeugd écht het verschil maakte. Over partners die zeggen: “We weten jullie steeds beter te vinden.” En over onze gezamenlijke wens om te groeien naar gebiedsteams, waarin we nóg beter kunnen samenwerken, leren en afstemmen.

We zijn trots op waar we staan, maar weten ook dat we samen nog zoveel kunnen verbeteren. Zolang we elkaar blijven opzoeken, open blijven kijken en blijven geloven dat niemand het alleen hoeft te doen, komen we steeds dichterbij wat we willen bereiken: een Emmen waarin iedereen mee kan doen.

Veel leesplezier!

Colofon

DIT JAARBEELD IS EEN UITGAVE VAN STICHTING DE TOEGANG EMMEN

INTERVIEWS
Hermien Borgman, Denise Drijver, Leo Euser, Siri Groenendaal, Bort Hartog, Maureen Nijhoff, Pieterella Olthof, Kristy Scholten

REDACTIE & FOTOGRAFIE
Bertine Nijholt

VORMGEVING
Kr8werk – Kim Nicolai, Leeuwarden
© 2025 Stichting De Toegang Emmen

AUTEURSRECHTEN
Niets uit deze uitgave mag worden veeleevoudigd, 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.

**“Wanneer we sámen puzzelen met een gezin,
komen de mooiste oplossingen naar boven.”**



Van probleemgericht naar mensgericht De koers van De Toegang

Vorig jaar was Maureen Nijhoff nog praktijkbegeleider, maar sinds februari 2025 is ze samen met Johan van Aalderen teammanager Jeugd bij De Toegang. Ze werkt al bijna zes jaar binnen de organisatie, waar ze ooit begon als medewerker Jeugd. Kristy Scholten is medewerker Jeugd en werkt inmiddels drie jaar bij De Toegang. Daarvoor deed ze veel ervaring op bij onder andere Ambiq en Accare, waar ze werkte met gezinnen en jongeren met complexe hulpvragen. Samen vertellen ze over de beweging die De Toegang doormaakt, wat deze koers betekent voor inwoners én wat hun dromen zijn voor de toekomst.

VAN INTERN VERSTERKEN TOT EXTERN VERBINDEN

Maureen houdt zich vooral bezig met het verbeteren van de interne organisatie. “Johan focust zich op het externe deel, ik meer op het interne. Denk aan procesverbetering, structuur, veiligheid en hoe we als team samenwerken. Intern was soms een ondergeschoven kindje, maar nu pakken we dat echt serieus aan.”

Kristy vult aan: “De Toegang is volwassener geworden. We werken niet meer alleen aanbodgericht, maar kijken veel meer naar wat een gezin of jongere écht nodig heeft. We werken nu relatiegericht, met meer oog voor de mens achter de hulpvraag.”

SAMEN DE BEWEGING MAKEN

Beide collega's zijn trots op de verandering die is ingezet. “We denken niet meer vanuit hokjes: jeugd, Wmo, of zorgverzekeringswet,” vertelt Kristy. “We kijken samen naar wat er nodig is. Wat helpt dit gezin vooruit? En wie kan dat het beste bieden? Het maakt dan niet uit vanuit welk domein het komt.”

Maureen benadrukt hoe belangrijk het is om te weten wie je als organisatie wil zijn: “We hebben nagedacht over onze identiteit. Wat willen we uitstralen als De Toegang? Wat is onze kracht? Dat helpt ons ook om sterker samen te werken met partners en duidelijke keuzes te maken.”

MINDER PROBLEMATISEREN, MEER VERSTERKEN

Een belangrijke verandering is dat De Toegang steeds minder denkt vanuit problemen en steeds meer kijkt naar mogelijkheden. “We leggen niet meer automatisch de nadruk op wat niet goed gaat, maar kijken juist naar wat iemand wél kan,” legt Kristy uit. “Bijvoorbeeld met projecten zoals de Angelslo Academy, waar jongeren hun talenten leren ontdekken.”

Ook jongeren horen volgens haar al veel te lang wat ze niet goed doen. “We willen juist kijken: waar ben jij goed in? Wat geeft jou zelfvertrouwen? En hoe kunnen we je daarmee verder helpen?”

VROEG ERBIJ MET ‘VOORSAM&ZO’

Een mooi voorbeeld van preventief werken is het programma ‘VoorSam&Zo’, dat voorheen ‘Integrated Care’ heette. Kristy: “We willen eerder signaleren waar het niet goed gaat. Samen met scholen, Sedna, GGD en andere partners kijken we al op jonge leeftijd mee. Door sneller te signaleren kunnen we voorkomen dat problemen groter worden.”

Bij VoorSam&Zo zitten verschillende partijen aan tafel: school, maatschappelijk werk, Sedna en De Toegang. “Als school merkt dat er iets niet goed gaat, kunnen zij dat nu meteen oppakken in samenwerking met ons. Zo voorkomen we dat gezinnen in een later stadium zware zorg nodig hebben.”

SAMENWERKEN VANUIT VERTROUWEN

“We willen geen versnippering meer,” zegt Kristy. “Vroeger was het: dit hoort bij ons, dat hoort bij iemand anders. Nu werken we steeds meer als één geheel.” Volgens haar is de sleutel tot succes: “samen reflecteren, ook op het proces. Niet alleen op de inhoud, maar op: hoe gaat het eigenlijk tussen ons? Wat hebben we van elkaar nodig?”

Maureen vult aan: “Het gaat om gesprek en verbinding. We willen samen met partners kijken wat nodig is voor

het gezin, in plaats van alles in vaste programma’s te gieten. Soms heb je van alles een beetje nodig om het passend te maken.”

DICHTERBIJ DE INWONER

Beide collega’s zien een duidelijke wens voor de toekomst: dichterbij de inwoner komen. “We willen letterlijk en figuurlijk laagdrempeliger worden,” zegt Maureen. “Net als een bakker waar je gewoon naar binnenloopt. Je moet ons makkelijk kunnen vinden.”

Kristy ziet daarbij ook een grote rol voor de buurt: “We moeten meer de wijk in, zichtbaar zijn, aan tafel zitten bij scholen en buurtcoaches. En daar vroeg signaleren en ondersteunen. Zodat mensen niet pas hulp vragen als het echt misgaat.”

EEN WARME OPROEP AAN INWONERS

Wat zou je als inwoner van Emmen moeten weten over De Toegang? Kristy: “We zijn er om samen te kijken hoe het morgen een beetje beter kan. Je houdt zelf de regie. Wij komen niet vertellen wat je moet doen, we denken mee. En als je het even niet weet, helpen we je op weg.” Maureen sluit af: “We willen graag met je meedenken, zonder oordeel. Als je twijfelt of je hulp nodig hebt: bel ons. Je hoeft het niet alleen te doen.”

EEN GEDEELDE DROOM

De droom van Maureen en Kristy? Een Toegang waar je zó kunt binnenlopen. Waar mensen niet meer verdwalen in loketten. Waar de vraag van de inwoner altijd centraal staat. En waar hulp begint met een luisterend oor.



**MAUREEN NIJHOFF
& KRISTY SCHOLTEN**

Ervaringsverhaal

Samen op zoek naar een oplossing voor een jongere met agressieproblemen

DE EERSTE STAPPEN NAAR HULP

Dit is het verhaal van een jongen van 12 jaar die moeite had met zijn agressie. Hij sloeg vaak zijn moeder en juf op school, en hij dreigde van school gestuurd te worden. Zijn ouders wisten niet meer wat ze moesten doen en kwamen bij De Toegang voor hulp.

**BEHANDELING IN HOOGEVEEN
EN DE IMPACT VAN CORONA**

Via De Toegang werd de jongen doorverwezen naar een zorginstantie in Hoogeveen, waar hij de hulp kreeg die hij nodig had. Langzaam maar zeker leerde hij beter omgaan met zijn agressie, boosheid en frustraties. Zijn ouders brachten hem met de auto naar Hoogeveen, totdat dit door financiële problemen niet meer mogelijk was, die werden versterkt door de coronamaatregelen. De behandeling stopte, en de jongen viel weer terug in oud gedrag.

ESCALATIE EN TIJDELIJKE UIT HUIS PLAATSING

Door het terugvallen in zijn gedrag, werd de situatie steeds lastiger. De school wilde niet verder met hem en zijn moeder zag het niet meer zitten om hem thuis te houden. De jongen stopte met school en werd tijdelijk uit huis geplaatst. De ouders probeerden via

bijzondere bijstand geld te krijgen voor benzine of een taxi, maar dit werd geweigerd.

EEN CREATIEVE OPLOSSING

Gelukkig werd er, na overleg met de juiste mensen bij de gemeente, een oplossing gevonden. De Toegang regelde eerst benzinegeld voor de ouders, en later werd dit vergoed door de gemeente via een speciaal fonds. Zo kon de jongen weer thuis wonen, terug naar zijn oude school en zijn vrienden.

FINANCIËLE VOORDELEN VAN DE OPLOSSING

De oplossing had niet alleen emotionele voordelen voor het gezin, maar ook financiële. De kosten voor benzine waren veel lager dan de kosten voor een opname, die zo’n €300 per dag zouden kosten.

SAMENWERKING IN HET DOORBRAAKTEAM

Met de komst van het Doorbraakteam hopen we dat dit soort gevallen sneller en effectiever opgelost kunnen worden. De Toegang maakt nu deel uit van dit team, waar met gezond verstand naar oplossingen op maat wordt gekeken, ook als het buiten de systemen om moet.



De kracht van De Toegang

Maatwerk met Hermien Borgman

Sinds 1 juli 2017 is Hermien Borgman een belangrijke kracht binnen De Toegang. Ze begon haar loopbaan bij het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) en nam haar ervaring mee naar De Toegang. “Ik begon hier als administratief ondersteuner, omdat mijn functie bij het CJG niet bestond binnen De Toegang. Later ben ik doorgestroomd naar een rol binnen de Wmo.”

Hermien liet al snel zien dat ze flexibel en leergierig is. Eerst werkte ze in de gebieden, zoals Klazienaveen en omgeving. Dat gaf haar veel inzicht in wat er lokaal speelt. Tegenwoordig werkt ze vanuit de centrale locatie aan de Van Schaikweg, al kijkt ze ernaar uit om in de toekomst weer dichterbij de inwoners te werken. “Dan heb je kortere lijntjes met je netwerk en beter zicht op wat er speelt.”

GENERALIST MET OOG VOOR DE MENS

Als generalist behandelt Hermien allerlei soorten Wmo-aanvragen. Van een verlenging van een van taxipas en (grote) woningaanpassingen tot begeleiding, dagbesteding, hulpmiddelen of beschermd wonen. “Wat het werk leuk maakt, is dat ik met één gezin te maken heb, maar wel alle vragen kan oppakken. Dat is duidelijk en prettig voor de inwoner.” Hermien vindt het belangrijk dat inwoners één vast contactpersoon hebben:

“Als ik zelf inwoner was, zou ik het fijn vinden als er één iemand is die met mij meedenkt. Anders moeten er drie verschillende mensen langskomen voor één vraag. Dat maakt het onnodig ingewikkeld.”

SAMENWERKEN: VAN ZOEKEN NAAR VINDEN

De samenwerking met de gemeente en andere organisaties is de afgelopen jaren sterk verbeterd. “In het begin was het even zoeken wie waarvoor verantwoordelijk was. Maar nu kennen we elkaar beter, weten we wie we kunnen bellen en helpen we elkaar sneller verder.”

Ook met woningcorporaties loopt de samenwerking goed. “We hebben samen mooie stappen gezet. In een gedeeld systeem zetten wij inwoners die een aangepaste woning nodig hebben. De woningcorporaties plaatsen daar beschikbare woningen op die al eerder aangepast zijn.

Zo besparen we kosten én helpen we inwoners sneller aan een passende woning.”

SUCCESSVERHAAL: MAATWERK IN ACTIE

Hermien vertelt met trots over een echtpaar dat dringend een geschikte gelijkvloerse woning nodig had. “Ze hadden een vrijstaande woning, maar konden door onder andere de stijgende woningprijzen geen geschikte koopwoning vinden. Uiteindelijk besloten ze een huurwoning te zoeken, maar ze stonden nog maar kort ingeschreven..”

Hermien ging op huisbezoek en onderzocht of aanpassingen in hun huidige woning een oplossing konden bieden. “Een traplift was technisch mogelijk, maar zou geen duurzame oplossing zijn. Ik schreef een ondersteunend verslag voor urgentieaanvraag, maar deze werd afgewezen omdat ze binnen hun dorp wilden blijven.”

Toch gaf Hermien niet op. Ze hoorde dat er mogelijk een woning vrij zou komen en besloot te bellen met de verhuurder. Eerst leek het geen optie, maar na overleg vroeg de verhuurder haar toch om naar de plattegrond te kijken. De woning bleek geschikt, en het echtpaar kreeg de woning uiteindelijk toegewezen. “Toen ik langs hun oude woning reed en een ‘Te koop’-bord zag, wist ik: het is geluk! Later belde hun dochter me: ‘We zijn superblij en willen je bedanken’. En ik kreeg zelfs een bloemetje. Dat was echt de kers op de taart.”

VERTROUWEN MAAKT MAATWERK MOGELIJK

Volgens Hermien zijn dit soort resultaten alleen mogelijk als je elkaar kent en vertrouwt. “Woningcorporaties weten dat als er vanuit De Toegang wordt gebeld, het ergens om gaat. En als je goede contacten hebt, kun je net wat makkelijker dat extra stapje zetten.”

WERKEN MET PLEZIER EN BETEKENIS

Hermien houdt van haar werk bij De Toegang, vooral vanwege de afwisseling en het contact met mensen. “Je werkt met mensen van jong tot oud. Elke dag is anders. De combinatie van zelfstandig werken en samenwerken met collega’s maakt het extra fijn.”

Ze ziet ook positieve ontwikkelingen in de samenwerking met zorgorganisaties. “Er zijn werkgroepen en pilots om beter samen te werken en sneller hulp op te starten. Zo kunnen we meer mensen tegelijk helpen.”

TOEKOMSTWENSEN: DICHTERBIJ EN MAKKELIJKER BEREIKBAAR

Hermien heeft duidelijke wensen voor de toekomst. “Ik wil dat we als De Toegang nog beter bereikbaar zijn. Dat er meer werkplekken zijn waar we met inwoners kunnen afspreken. En dat we hierdoor eenvoudige aanvragen sneller kunnen afhandelen.”

“Het begint altijd met goed luisteren. Dan zie je wat er wél kan.”

Ook zou een duidelijke sociale kaart per gebied helpen. “Zodat je snel kunt zien wat er in de buurt te doen is, voor wie en wanneer. En dat iemand verantwoordelijk is om die informatie actueel te houden.”

EEN FIJNE PLEK OM TE WERKEN

Hermien hoopt dat De Toegang een stabiele en veilige werkplek blijft. “Waar iedereen zich welkom en gewaardeerd voelt. Ik hoop dat collega’s zich hier thuis voelen en zich willen blijven ontwikkelen.”

DE KRACHT VAN DE TOEGANG

“We kijken altijd naar wat wél mogelijk is. We doen ons best voor inwoners. Soms betekent dat: even buiten de regels denken, een extra telefoontje plegen of net wat meer doen. Maatwerk hoort bij ons werk.”

Hermien laat zien wat de kracht van De Toegang is: betrokkenheid, samenwerken en écht iets willen betekenen voor de ander.



HERMIEN BORGMAN

Samen sterker voor inwoners

Hoe De Toegang en Sociaal werk Sedna elkaar aanvullen in het sociaal domein.

Wie Siri Groenendaal en Pieterella Olthof spreekt, merkt het meteen: hier zitten bevlogen professionals met hart voor mensen. Siri werkt als gezinscoach bij Sedna, Pieterella als programmeur met name op Jeugd en Huiselijk Geweld. Wat hen bindt? Hun wens om écht van betekenis te zijn. Voor ouders, kinderen, jongeren én de collega's met wie ze samenwerken. Zoals met De Toegang. "We weten elkaar steeds beter te vinden. Dat levert inwoners echt iets op."

Dezelfde missie, verschillende rollen

Sedna en De Toegang werken vanuit dezelfde missie: zorgen dat iedereen in Emmen kan meedoen, erbij hoort en naar elkaar omkijkt. Ze doen dat elk op hun eigen manier.

Sedna is er als eerste aanspreekpunt in de wijk. Inwoners kunnen er terecht met allerlei vragen, groot en klein: over opvoeden, geldzorgen, relatieproblemen of eenzaamheid. "Onze kracht is dat we dichtbij zijn en snel iets kunnen doen," vertelt Siri. "Mensen komen vaak langs met een hulpvraag, maar er zit bijna altijd iets onder. Wij helpen om dat samen helder te krijgen."

Bij De Toegang kijken medewerkers samen met inwoners welke ondersteuning nodig is. Dat kan gaan om hulp vanuit het eigen netwerk, professionele ondersteuning, of juist een combinatie van beide. Als er meer nodig is, helpt De Toegang met het vinden van de juiste hulp en adviseert de gemeente over de bekostiging via de Jeugdwet of Wmo. Altijd met het doel: passende hulp, dichtbij.

Samen doen wat nodig is

Pieterella ziet in de dagelijkse praktijk hoe belangrijk het is dat Sedna en De Toegang elkaar goed aanvullen. "Onze rol is breder dan alleen hulp verlenen. We zijn aanwezig in de wijk, kennen de buurt en bouwen mee aan een stevige sociale basis. En juist daarom is de samenwerking met De Toegang zo belangrijk. Als het ingewikkelder wordt, kunnen we samen optrekken. En andersom: komt er bij De Toegang een vraag binnen die meer bij ons past, dan weten ze ons snel te vinden. Zo zorgen we er samen voor dat inwoners niet verdwalen in het systeem."

Inwoners merken het verschil

Die samenwerking wordt steeds sterker. Siri: "In 2024 zijn we echt meer naar elkaar toe gegroeid. We kennen elkaar beter, weten wie we moeten bellen, hebben regelmatig overleg. En dat maakt het makkelijker om snel samen te werken in casussen."

Een voorbeeld? Siri noemt een gezin waar veel zorgen speelden. "Een getraumatiseerde moeder, spanningen in het gezin, zorgen om het kind. Vanuit Sedna zat ik er al in, maar ik voelde: dit is te groot om alleen te doen. Dus belde ik De Toegang. We zijn samen op huisbezoek geweest, hebben snel de juiste ondersteuning geregeld én regelmatig afgestemd. Je staat er dan niet alleen voor. En de inwoner merkt dat het goed geregeld is."

**"Samen weet je
sneller wat nodig is."**

Pieterrella vult aan: “Het is ook fijn om die verantwoordelijkheid te delen. Je hoeft het niet alleen te doen. Als je je zorgen maakt over een situatie, kun je met iemand van De Toegang samen met de inwoner sparren: wat past het beste? Het helpt om samen te blijven kijken wat nodig is.”

Als het vastloopt, samen opnieuw kijken

Soms is er al veel hulp geweest, maar loopt het toch vast. “Dan is het waardevol om samen opnieuw te kijken,” zegt Siri “Wat werkt wél, en wat niet meer? In één casus liep alles al een tijdje: hulp voor ouders, voor kinderen, maar er was geen vooruitgang. De casusregisseur van De Toegang bewaakte het overzicht. In goed overleg hebben we gekeken wat we nog doen, en vooral: wat we níet meer doen. Dat geeft duidelijkheid en rust voor het gezin.”

Gebiedsteams: een gezamenlijke wens

In 2024 is de samenwerking tussen Sedna en De Toegang intensiever geworden. “We weten elkaar sneller te vinden,” zegt Siri. “Dat is zo belangrijk. Want als je elkaar kent, is het makkelijker om even te bellen, mee te denken of samen op huisbezoek te gaan.”

Die hechte samenwerking is niet altijd vanzelfsprekend. “We werken nu nog vaak vanuit twee organisaties, met elk onze eigen opdracht. Maar de vragen van inwoners houden zich daar niet aan,” zegt Pieterrella. “Onze wens is dan ook dat we samen gaan werken in gebiedsteams. Zodat we elkaar dagelijks zien, makkelijker samenwerken én samen leren.”

Siri: “Als we echt samen in de wijk zitten, naast elkaar, dan wordt samenwerken nog makkelijker. Dan hoeven inwoners niet na te denken wie waarvoor is – dan weten wij dat voor hen.”

‘Je hoeft het niet alleen te doen’

Dat gevoel van samenwerken, van naast elkaar staan, is voor beide vrouwen essentieel. Pieterrella: “In het sociaal domein zijn de vragen vaak complex. We kunnen

die niet alleen oplossen. Samen weten we en kunnen we meer. Dat is fijn voor onszelf, maar vooral voor de mensen om wie het gaat.”

“Onze wens? Werken in gebiedsteams. Dichtbij de inwoners én dichtbij elkaar.”

Dichtbij, vertrouwd en samen

De gesprekken met Siri en Pieterrella maken duidelijk hoe waardevol samenwerking is. Geen ingewikkelde structuren of formele rollen, maar mensen die elkaar aanvullen en op elkaar kunnen bouwen.

Of het nu gaat om een ingewikkelde brief, een gezin met zorgen of een ouder die het even niet meer weet – juist dan is het fijn als professionals elkaar snel weten te vinden.

Zoals Siri het treffend verwoordt: “Soms is er gewoon iemand nodig die naast je gaat zitten en zegt: dit gaan we samen doen.”

Een samenwerking die werkt – voor de professional én voor de inwoner.



PIETERNELLA OLTTHOF
& SIRI GROENENDAAL





Samenwerken met Denise Drijver

Met energie, lef en een warm hart

Een energieke persoonlijkheid, een aanstekelijke lach en een passie voor mensen in kwetsbare situaties. Dat is Denise Drijver in een notendop. Al 4,5 jaar werkt ze als medewerker Jeugd bij De Toegang in Emmen. Ze maakt deel uit van zowel het spoedteam als het crisisteam – plekken waar snel schakelen en stevig handelen nodig zijn. “Ik hou van dynamiek,” zegt ze met sprankelende ogen. “Geen dag is hetzelfde. Juist in crisissituaties kun je écht verschil maken.”

Denise is niet alleen snel, scherp en betrokken, ze is ook een teamspeler pur sang. Voor haar is het vanzelfsprekend om samen te werken met collega's van Wmo. “De inwoner wil geholpen worden. Die wil geen gedoe met loketten, afdelingen of wetten. En terecht.”

TWEE TEAMS, ÉÉN HART VOOR MENSEN

De werkdagen van Denise zijn intensief, maar ze zou niet anders willen. In het crisisteam reageert ze op acute meldingen bij jeugd – vaak nog op dezelfde dag. In het spoedteam pakt ze samen met drie collega's alle Veilig Thuis-meldingen op die binnen vijf werkdagen moeten

worden opgepakt. “Het is veel, het is pittig, maar het geeft zoveel voldoening,” zegt ze enthousiast. “We zijn een hecht team, we weten wat we aan elkaar hebben.” Die drive om mensen écht verder te helpen stopt niet bij het team Jeugd. Denise zoekt actief de samenwerking met Wmo-collega's. En die aanpak loont.

SAMEN OPTREKKEN VOOR AANSTAANDE OUDERS

Denise vertelt met zichtbaar plezier over een casus die haar is bijgebleven. “Een aanstaande moeder woonde op een locatie voor beschermd wonen. Wmo was al betrokken vanwege de woonvraag. Toen bleek dat ze

zwanger was, kwam Jeugd erbij vanwege zorgen om de veiligheid van de baby.”

Vanaf dat moment trokken Denise en haar Wmo-collega's samen op. “We gingen samen op huisbezoek, deden gezamenlijke gesprekken en overlegden continu over wie wat oppakte. Geen afschuiven, geen ingewikkelde taakverdelingen. We deden het echt samen. En dat voelde voor iedereen goed – ook voor de moeder.” Door die samenwerking konden ze sneller keuzes maken, passende ondersteuning bieden en helder zijn over de vervolgstappen. “Het scheelde tijd, gaf duidelijkheid en voorkwam dat de moeder telkens hetzelfde verhaal moest vertellen. Ze wist: ik heb een team achter me staan.”

“Als je elkaar echt kent, wordt samenwerken vanzelfsprekend én leuk.”

2024: STAPPEN NAAR ÉCHT INTEGRAAL WERKEN

Volgens Denise is dit voorbeeld geen uitzondering meer. “We zetten in 2024 echt mooie stappen. De samenwerking tussen Jeugd en Wmo wordt steeds vanzelfsprekender. We zoeken elkaar makkelijker op, delen informatie sneller, en durven meer vanuit de inwoner te denken in plaats van vanuit onze eigen afdelingen.”

Denise ziet dat collega's elkaar vaker opzoeken. “Je leert elkaar beter kennen, en dan weet je elkaar ook sneller te vinden. Dat persoonlijke contact maakt het verschil.” Ze lacht: “En het is gewoon leuker werken zo.”

Die beweging past bij de richting die De Toegang op wil. “We weten dat integraal werken de toekomst is. Het is fijn om te merken dat we daar echt naartoe groeien. Steeds vaker zijn we samen verantwoordelijk voor één inwoner, met één plan.”

NIET MEER LOS, MAAR MÉT ELKAAR

Toch ziet Denise nog ruimte voor verbetering. “Soms moeten we nog twee keer een aanmelding doen – één bij Jeugd en één bij Wmo. Terwijl we al samenwerken. Het zou zoveel makkelijker zijn als dat in één keer geregeld kon worden.”

Haar wens voor de toekomst? “Dat we als Jeugd en Wmo niet meer los van elkaar werken, maar echt als één team. Zodat we samen het gesprek voeren, samen een plan maken en samen de juiste hulp inzetten. En dat dat ook aan de achterkant klopt – qua systemen en processen.”

DE KRACHT VAN ENTHOUSIASME

Wat Denise drijft, is duidelijk: ze wil impact maken. Dat doet ze niet alleen met kennis en ervaring, maar ook met haar energie. Tijdens het gesprek lacht ze veel, praat ze gepassioneerd en vertelt ze met trots over haar werk. “Ik ben gewoon heel blij als ik zie dat een gezin verder komt, dat er weer rust ontstaat, dat iemand zich gehoord voelt.”

En als ik dan een casus heb zoals die van die aanstaande moeder, dan hoop ik dat die samenwerking tussen Jeugd en Wmo niet meer bijzonder is. Maar gewoon. Zoals het hoort.”



DENISE DRIJVER

Met energie vooruit

De blik van Bort Hartog

Sinds september 2024 is Bort Hartog de nieuwe directeur-bestuurder van De Toegang. Zijn eerste maanden? “Prettig, energiek en hoopgevend,” zegt hij met een glimlach. “Er staat een stevig fundament, er is rust – en dat geeft ruimte om te bouwen aan de toekomst.”

NIET LOSLATEN, MAAR MEELOPEN

Die toekomst ziet Bort vol kansen. Zijn ogen beginnen te glimmen als hij het heeft over zijn ambities: “We willen meer betekenen dan alleen een indicatie afgeven. De Toegang moet een partner zijn die meedenkt, meedoet en echt naast inwoners blijft staan. Niet doorverwijzen en loslaten, maar meelopen zolang het nodig is.”

SAMEN KOM JE VERDER

Samenwerking is daarbij onmisbaar. “Ik droom van gebiedsteams waarin we samen optrekken met Sedna en GGD Drenthe,” vertelt hij enthousiast. “Dat is nu nog geen werkelijkheid, maar we komen steeds dichterbij. Door tijd te nemen om elkaar écht te leren kennen, groeit het vertrouwen – en dat merk je in de samenwerking.”

VAN AFDELINGEN NAAR ÉCHTE TEAMS

Ook binnen De Toegang ziet hij volop ontwikkelkracht. Lachend: “Ik geniet van medewerkers die hun punt durven maken én anderen meenemen in hun enthousiasme. Dat is prachtig om te zien – daar wil je

als eindbaas toch bij horen?” Hij wil van afdelingen echte teams maken, en medewerkers opleiden in systeemgericht werken: “Samen breder kijken, context meenemen, meebewegen – dáár ligt onze kracht.”

EEN PAND DAT BIJ JE PAST

Wel steekt iets hem: de huidige huisvesting. “We noemen ons De Toegang, maar ons pand straalt dat nog niet uit. Het voelt als een fort, niet als een welkom. Dat schuurt. Ik wil dat we op een plek zitten die past bij wie we willen zijn: laagdrempelig, uitnodigend en bereikbaar.”

VAN BETEKENIS ZIJN

Wat hij het allerliefste wil? “Dat inwoners straks zeggen: ‘Ik voelde me gehoord. Er liep iemand echt met me mee. En De Toegang hielp op een manier die bij mij paste.’” Hij leunt even achterover. “Als dát ons lukt – samen met onze partners – dan maken we in Emmen echt het verschil.”

“In de toekomst praten we niet meer over ‘zij’ en ‘wij’, maar gewoon over collega’s.”

Samen bouwen aan de toekomst van De Toegang

Een gesprek met Leo Euser voorzitter Raad van Toezicht

Toen Leo in 2021 werd benaderd om voorzitter te worden van de Raad van Toezicht van De Toegang, aarzelde hij niet lang. “Er lag een stevige puzzel,” vertelt hij. “Er was bestuurlijke onrust geweest, de relatie met de gemeente moest beter en er moest een nieuwe Raad van Toezicht komen. Dat zijn precies de uitdagingen waar ik energie van krijg.”

Leo brengt een bak aan ervaring mee: hij werkte bij de Rijksoverheid, als organisatieadviseur en jarenlang als interim-bestuurder in de jeugdzorg, het welzijnswerk en het speciaal onderwijs. Ook als toezichthouder is hij geen onbekende; naast De Toegang houdt hij toezicht bij andere organisaties in het sociaal domein.

TOEZICHT MET MEERWAARDE

Een Raad van Toezicht houdt toezicht, adviseert en is werkgever van de directeur-bestuurder. “En,” benadrukt Leo, “wij zijn niet van het vinkjes zetten. We willen echt iets toevoegen. Daarom voeren we ook gesprekken met medewerkers en teams. Alleen zo kun je als toezichthouder snappen wat er speelt én op een goede manier richting geven.”

De Raad van Toezicht van De Toegang is volgens Leo een team van drie mensen met verschillende achtergronden, maar met één gedeelde visie: “We zijn inhoudelijk gedreven. We kijken altijd vanuit het belang van de inwoner van Emmen. Wat is nodig? En hoe kunnen wij als organisatie daaraan bijdragen?”

VAN INDICATIE NAAR INWONER CENTRAAL

Wat Leo bijzonder vindt aan De Toegang, is de transformatie die de organisatie doormaakt. “Toen ik begon, was De Toegang vooral een uitvoeringsorganisatie: snel en deskundig indicaties afgeven. Maar er miste een strategische visie. Waarom doen we wat we doen? En vooral: hoe kunnen we inwoners écht verder helpen?”

Die koers is inmiddels stevig in ontwikkeling. “We kijken nu veel meer samen met andere organisaties wat een inwoner nodig heeft, in plaats van vanuit ons eigen aanbod te redeneren. De samenwerking met partners als Sedna is daar een mooi voorbeeld van. Het gaat niet om de indicatie, maar om wat iemand écht helpt.”

EEN NODIGE BESTUURSWISSEL

2024 stond in het teken van een belangrijke bestuurswisseling. De vorige directeur-bestuurder vertrok en interim-directeur Bettie Ubels nam tijdelijk het roer over. “Zij bracht stabiliteit, verbeterde de samenwerking met de gemeente en bereidde de organisatie voor op de komst van een nieuwe bestuurder,” aldus Leo. “Dat heeft ze voortreffelijk gedaan.”

In september 2024 trad Bort Hartog aan als nieuwe directeur-bestuurder van De Toegang. Zijn opdracht is helder: verder bouwen aan een stabiele, toekomstgerichte organisatie die stevig staat in het netwerk van het sociaal domein. “Bort brengt rust en koers,” zegt Leo. “Zijn taak is om de ingezette ontwikkeling voort te zetten: strategisch samenwerken, zichtbaar zijn in het netwerk en blijven kijken naar wat inwoners echt nodig hebben.”

De Raad van Toezicht bleef tijdens deze overgangperiode nauw in contact met medewerkers, het MT en de OR. “We vonden het belangrijk om zorgvuldig te handelen. Er is geluisterd, afgestemd en overlegd. Zo’n proces vraagt veel, maar we zijn er trots op hoe we dat samen hebben gedaan.”

TOEKOMSTGERICHT SAMENWERKEN

In het najaar van 2024 was er een inspirerende studiemiddag met vertegenwoordigers van De Toegang, de gemeente en belangrijke samenwerkingspartner Sedna. Thema van de middag: de toekomst van De Toegang in het sociaal domein. “We willen een netwerkspeler zijn. De Toegang is geen eiland. We moeten samen kijken hoe we inwoners het beste kunnen ondersteunen, nu én later.”

“We zien de rust, de groei én de ambitie. De Toegang staat stevig en kijkt vooruit.”

LEO ZIET DAARIN VOOR 2025 EEN BELANGRIJKE

uitdaging én kans. “De kunst is om de rust vast te houden, en tegelijkertijd door te bouwen aan een toekomstbestendige organisatie. We willen nog beter zichtbaar zijn in het netwerk, met als belangrijkste vraag: wat heeft de inwoner van Emmen nodig?”

EEN WENS VOOR ALLE MEDEWERKERS

Aan het eind van het gesprek deelt Leo een duidelijke boodschap aan de medewerkers van De Toegang: “Blijf kijken naar wat echt nodig is voor inwoners. En laat je daarbij niet beperken door systemen. Jullie maken het verschil.”

“Ik werd eindelijk weer gezien”

Met drie jonge kinderen en veel zorgen thuis wist Lisa* niet meer waar ze moest beginnen. Haar oudste van acht had steeds heftige buien, de jongste sliep slecht en de sfeer in huis werd steeds gespannener. “Ik dacht: ik moet dit zelf kunnen. Maar ik trok het niet meer.”

Via de huisarts kwam ze in contact met De Toegang. “Ik vond het spannend. Wat zouden ze zeggen? Maar er werd geluisterd. Eindelijk voelde ik me gezien.” Samen met een medewerker van De Toegang keek Lisa naar wat er nodig was. Voor haar zoon kwam er snel passende hulp: iemand die met hem én met haar aan de slag ging. Ook kreeg ze steun bij het omgaan met het gedrag van haar kinderen. “Ze keken niet alleen naar mijn zoon, maar naar ons als gezin. Wat past bij ons? Wat helpt écht?”

Langzaam kwam er weer rust. “Het gaf zo’n verschil dat ik wist: ik sta er niet alleen voor. De Toegang liep met me mee, stap voor stap.”

Inmiddels voelt Lisa zich weer sterker. “Ik durf hulp te vragen. En ik weet nu: het is oké om even niet alles zelf te kunnen.”

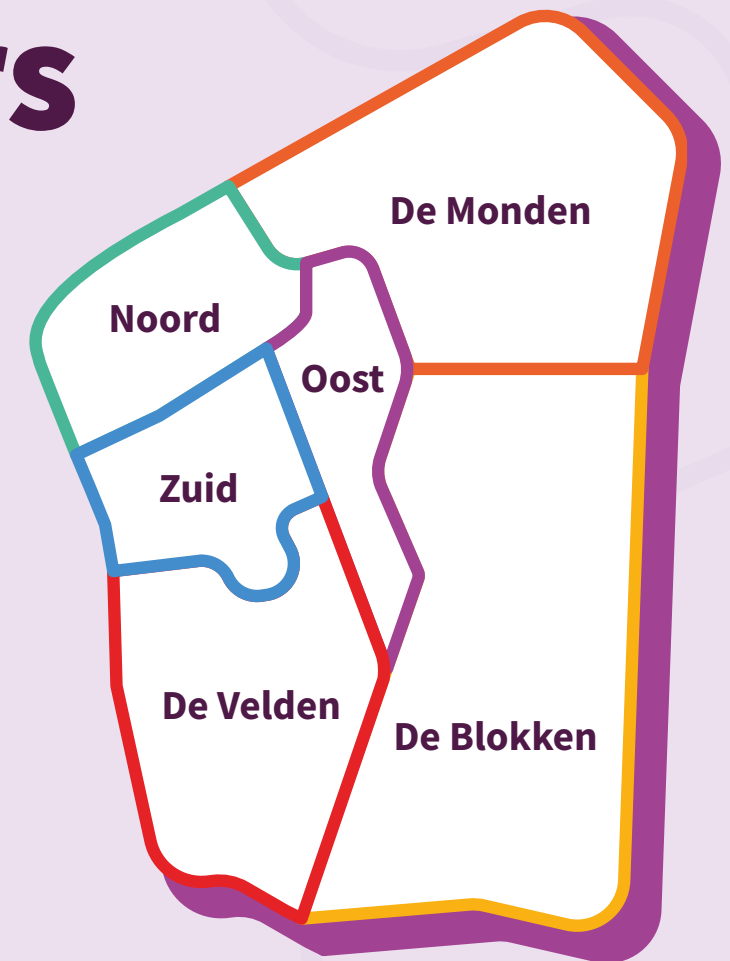
**De naam is gefingeerd*



Jaarbeeld 2024 in cijfers

Samen sterk in de wijk

Zo’n 70 medewerkers van De Toegang zetten zich dagelijks in voor de inwoners van Emmen. In zes deelgebieden werken medewerkers Wmo en Jeugd nauw samen én met partners als Sedna, GGD, onderwijs en woningcorporaties. In 2024 was er volop samenwerking, onder andere bij het verkorten van wachtlijsten in de Jeugd-GGZ, de ontwikkeling van gebiedsnetwerken en deelname aan casusoverleggen op basisscholen. Die inzet wordt gewaardeerd. Tegelijk zien we versnippering. In 2025 willen we meer samenhang, focus en slagkracht – met de gebiedsnetwerken en de meerjarenstrategie Erbij horen en meedoen van gemeente Emmen als stevig fundament. De Toegang neemt hierin waar nodig het voortouw.



Samenvatting in cijfers

In 2024 zijn er in totaal **9557** meldingen binnengekomen van zowel Jeugd als Wmo.



In 2023 waren dit **10.430** meldingen



De daling zien we vooral bij de meldingen van **Wmo**

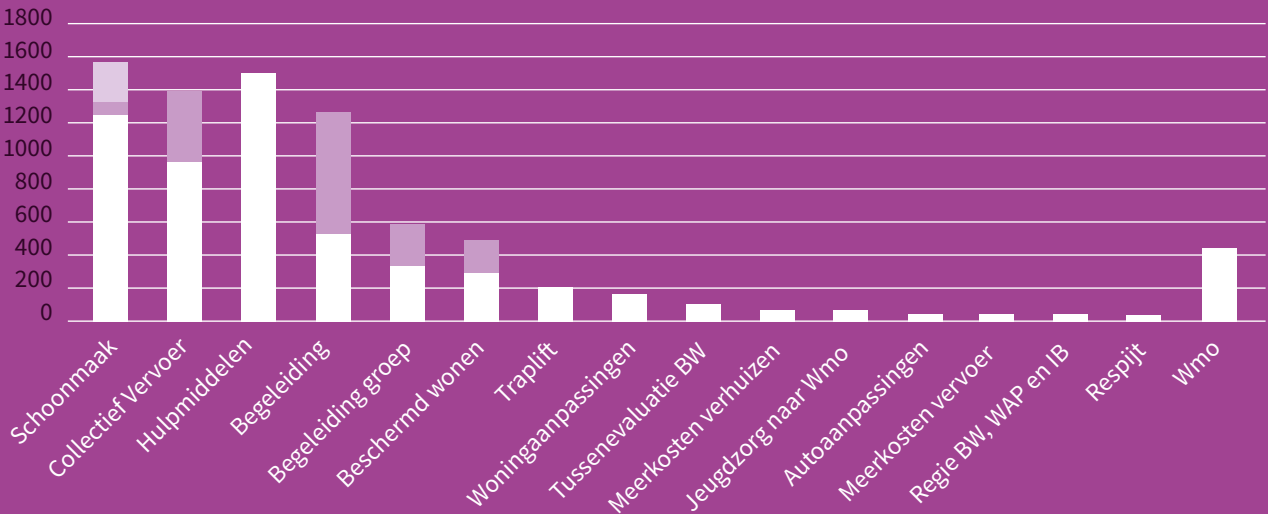


Aantal meldingen **Jeugd** is gestegen

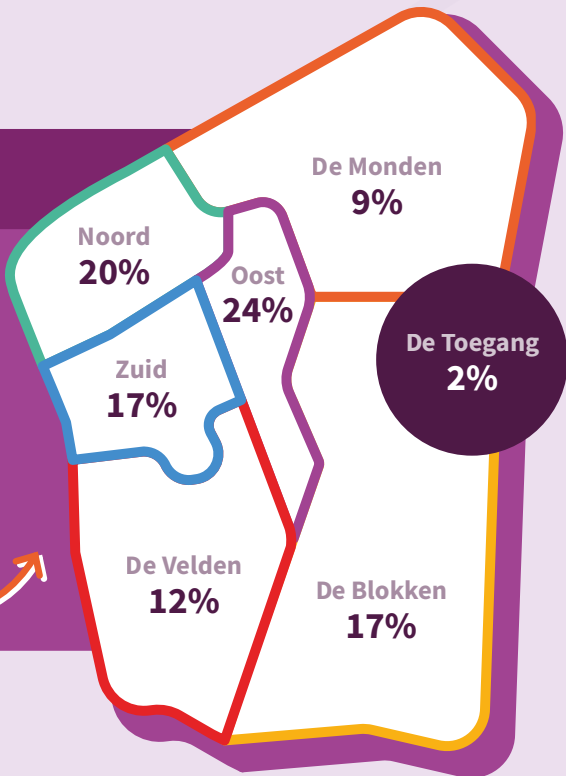
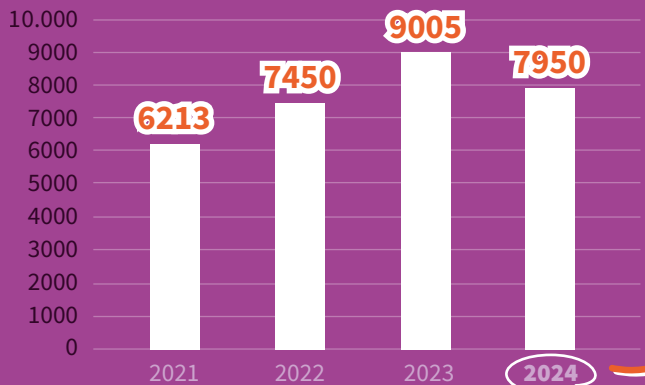
Basis op orde en financieel in control

In 2024 ontving De Toegang minder meldingen voor de Wmo. Deze daling komt doordat veel verlengingen van schoonmaakondersteuning in 2023 al zijn afgehandeld en in 2024 weer door de hoofdaanbieders zelf zijn opgepakt. Het aantal meldingen voor Jeugd steeg licht, met name door een toename van regiezaken en enkelvoudige hulpvragen. De werkvoorraad is teruggebracht binnen de wettelijke termijnen, het ziekteverzuim daalde en de formatie bleef stabiel. Ook financieel sluiten we positief af. Dat betekent: een stevige basis om verder te bouwen aan toegankelijke, mensgerichte ondersteuning voor inwoners – dichtbij, in de eigen wijk of dorp.

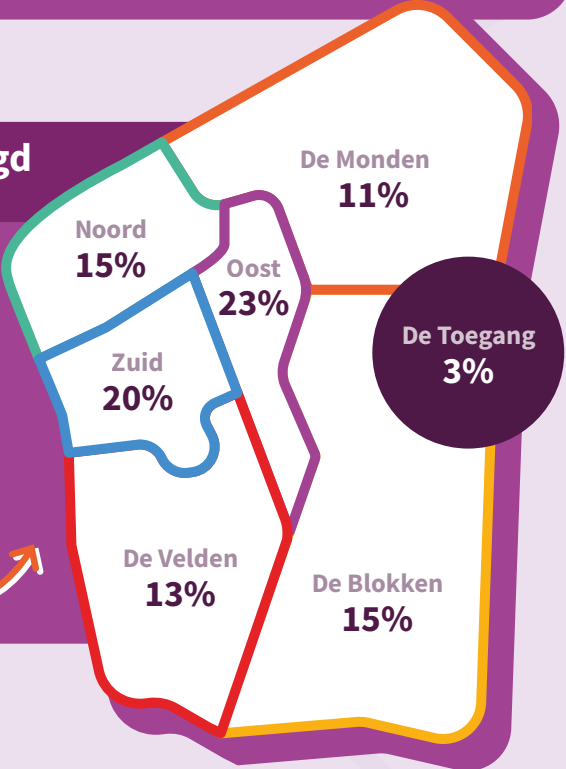
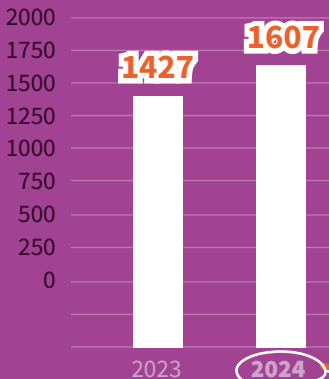
Meldingen Wmo op basis van type melding



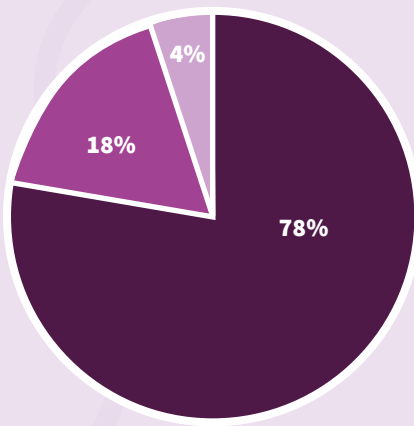
Aantal meldingen Wmo 2020-2024



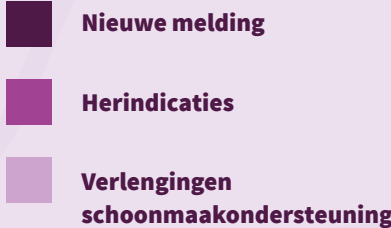
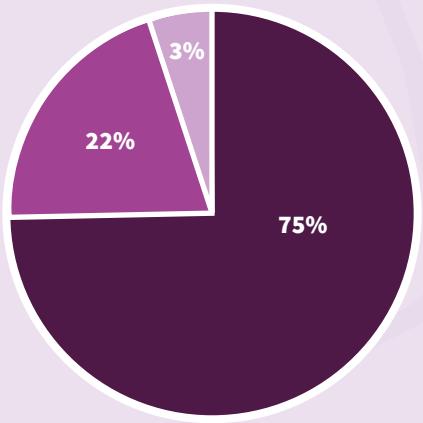
Aantal meldingen Jeugd 2023-2024



Meldingen Jeugd 2024



Meldingen Wmo 2024



7 klachten

Het aantal klachten daalde fors: **70% minder** dan in 2023

8

Inwoners waarden De Toegang met een **8** voor contact, advies en snelheid

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: www.detoegangemmen.nl

Iedereen doet mee

Achter elk cijfer en elk verhaal in dit jaarbeeld schuilt de inzet van betrokken professionals, krachtige samenwerkingen en inwoners die ons vertrouwen. 2024 liet zien wat er mogelijk is als we écht samenwerken – dichtbij, persoonlijk en met oog voor elkaar. Zodat iedereen in Emmen kan meedoen, erbij hoort en zich gesteund voelt. Met die beweging gaan we vol vertrouwen verder.

