

Borging Moeders van Rotterdam

Evaluatie borging Moeders van Rotterdam in de wijkteams



Onderzoek en Business Intelligence



Gemeente
Rotterdam

Wie zijn wij?

Dit onderzoek is uitgevoerd door de gemeente Rotterdam, afdeling Onderzoek en Business Intelligence (OBI), in opdracht van het Cluster MO. OBI verzamelt informatie en doet onderzoek voor het maken en uitvoeren van beleid door de gemeente Rotterdam. Het onderzoek gaat over onderwerpen als gezondheid, zorg, onderwijs, re-integratie, demografie, ruimtelijke ordening en veiligheid. Soms is de gemeentelijke organisatie het onderwerp, vaker gaat het over de stad en haar bewoners. Het doel is steeds om met deze verzamelde kennis het beleid en de bedrijfsvoering van de gemeente te verbeteren.

Auteurs



Anne Hoekstra



Bianca Stam



Petra van de Looij-Jansen

Colofon

Gemeente Rotterdam, afdeling Onderzoek en Business Intelligence (OBI)

Datum: Borging Moeders van Rotterdam
Projectnummer: 8272
Vragen: onderzoek@rotterdam.nl
Meer informatie: onderzoek010.nl
Afbeeldingen: Hester Padmos; unsplash.com



**Gemeente
Rotterdam**

Samenvatting

In 2022 vond de borging van Moeders van Rotterdam in de wijkteams plaats. OBI onderzocht de ervaringen van betrokkenen met de borging van Moeders van Rotterdam in de wijkteams. Hiertoe zijn (groeps-)interviews gehouden met MvR-coaches, andere intern betrokkenen, wijkteamleiders en wijkteammedewerkers, en samenwerkingspartners in de geboortezorg.

Verloop borging en uitvoeren methodiek

Proces

Betrokkenen zijn over het algemeen tevreden over hoe het proces van de borging is verlopen. De communicatie over het proces had richting de wijkteams op sommige punten beter gekund. Medewerkers in het wijkteam waren wisselend op de hoogte van wat de borging van MvR in de wijkteams inhield. Zo was het niet voor alle wijkteamleiders duidelijk wie er in de nieuwe situatie verantwoordelijk is voor de begeleidingstaken en/of bepaalde overlegstructuren in het kader van de borging tijdelijk of blijvend zijn. Ook was het voor sommige wijkteams een verrassing dat er stagiaires meekwamen.

De meeste coaches hebben inmiddels hun plek gevonden in het basiswijkteam en voelen zich een volwaardig lid van het wijkteam. Voor sommige coaches duurde het even voordat zij gewend waren, en een enkele coach heeft nog wat moeite met het vinden van aansluiting in het team. Ook wijkteamleiders zijn positief over de integratie van de MvR-coaches in de wijkteams en zien de coaches als volwaardig onderdeel van het wijkteam. Coaches vonden het prettig dat er een buddy was, al verschilt de mate waarin zij contact hebben gehad met hun buddy. Voor coaches die voor meerdere wijkteams werken is het nog een uitdaging om naast het basiswijkteam zichtbaar te zijn voor de andere wijkteams.

Coaches voelen zich nog steeds verbonden met MvR, de ene coach wat meer dan de andere.

Coaches vinden de binding met MvR als moederorganisatie belangrijk, om ervaringen te blijven delen, van elkaar te blijven leren en elkaar scherp te houden op de methodiek. De weekstart en de deskundigheidsbevorderingen of trainingen dragen daaraan bij. De ervaringen hiermee zijn positief.

Uitvoeren methodiek

Taken coaches

De hoofdtaak van de MvR-coaches, het begeleiden van kwetsbare zwangeren, is sinds de borging niet veranderd. Naast deze hoofdtaak adviseren coaches nu ook hun wijkteamcollega's bij casuïstiek waar zwangeren of baby's bij betrokken zijn. Daarnaast komt het voor dat ze voor een korte periode meekijken met een wijkteammedewerker en gezamenlijk een aantal gesprekken voeren.

Uitvoeren intakes

Net als in de pilot komt naar voren dat het agenda-technisch lastig is om een intake samen met een wijkteammedewerker uit te voeren. Coaches voeren de intakes meestal met een collega coach of student uit. Het intakegesprek vindt over het algemeen plaats binnen de servicenorm van tien werkdagen, net als vóór de borging.

Capaciteit

Het aantal aanmeldingen varieert sterk over de wijkteams/gebiedsteams. Vooral coaches op de zuidoever benoemen dat ze te maken hebben met veel aanmeldingen en hiermee met een volle caseload. Coaches op de noordoever met ruimte in hun caseload pakken casussen op de zuidoever op. Het opbouwen van een caseload in hun eigen wijkteam(s) lukt hierdoor minder goed. Coaches plaatsen kanttekeningen bij de verhoging van de

caseload sinds de borging en vinden het onduidelijk waarom deze is verhoogd. Coaches geven verder aan dat zij vooral in de beginfase van de borging een wisselende caseload hadden door de grote variatie in aanmeldingen per wijk-/gebiedsteam. Het idee dat ze minder reistijd zouden hebben, zien ze in de praktijk niet terug. Een punt van aandacht is verder dat coaches meer tijd kwijt zijn aan overleg, nu zij ook deelnemen aan overleggen van het wijkteam. Coaches, met name van de zuidoever, ervaren de werkdruk als hoog.

Het overloopmodel dat bedacht is om te voorkomen dat wachtlijsten ontstaan, wordt regelmatig ingezet. Coaches vinden het jammer dat ze zelf naar vervanging moeten zoeken als ze met een volle caseload zitten. Het zou wat hen betreft centraler geregeld moeten worden, bijvoorbeeld via het aanmeldpunt.

Volgens coaches en intern betrokkenen is er momenteel voldoende capaciteit, maar de capaciteitsverdeling over de gebieden kan nog worden geoptimaliseerd. Coaches begeleiden nog steeds cliënten buiten hun eigen wijkteam.

Kwaliteit uitvoering methodiek

Intern betrokkenen zien sinds de borging vrijwel geen verandering in de kwaliteit van de methodiek. Ze verwachten dat de kwaliteit verbetert omdat coaches nu sneller expertise van het wijkteam in kunnen zetten. Ze benadrukken dat het belangrijk is dat vastgehouden wordt aan de methodiek. Coaches vinden de kwaliteit nog voldoende, maar signaleren ook (kleine) veranderingen of ontwikkelingen die mogelijk van invloed zijn op de kwaliteit van de methodiek. Ze ervaren bijvoorbeeld minder ruimte om de methodiek uit te voeren zoals ze gewend waren. Ze ervaren een hogere werkdruk door onder andere een hogere caseload en meer overleggen waar ze aan deelnemen. Een ander punt heeft te maken met de inzet van studenten die de coaches scherp hielden bij de uitvoering van de methodiek. De wijze waarop dit gebeurt is wat minder gestructureerd dan voor de borging. Verder

hebben coaches, nu ze minder tijd kunnen besteden aan een cliënt, het gevoel dat ze qua werkwijze meer op het wijkteam gaan lijken. Coaches hebben het gevoel dat ze zelf moeten inschatten hoe ze de kwaliteit waarborgen. Ze hebben behoefte aan meer handvatten, bijvoorbeeld door de werkwijze zoals deze nu in het handboek staat aan te passen omdat deze niet meer aansluit bij de praktijk. Volgens coaches zou een lagere werkdruk een oplossing kunnen zijn, waarbij goed gekeken moet worden naar de complexiteit van casussen in de wijkteams. Betrokkenen van MvR vinden het belangrijk te blijven monitoren of er volgens de methodiek van MvR wordt gewerkt.

Begeleiding methodiek

Sinds de borging ligt de functionele dagelijkse aansturing van de coaches bij de wijkteamleider. De formele en inhoudelijke aansturing ligt bij de teammanager MvR. Het is niet voor alle wijkteamleiders even duidelijk of, en van wie, coaches begeleiding krijgen op het gebied van de MvR-methodiek. Coaches merken op dat zij niet erg veel begeleiding krijgen. Zij vinden dit vertrouwen fijn, maar het kan ook leiden tot verschillen in werkwijze en problemen bij het toewijzen van nieuwe aanmeldingen, omdat een goed overzicht van de (zwaarte van de) caseload ontbreekt bij het management van MvR. Sinds de borging vindt de intervisie plaats binnen het wijkteam. Een aantal coaches hebben er daarnaast behoefte aan om met andere MvR-coaches samen te komen, om van elkaar te blijven leren.

De trainingen en deskundigheidsbevorderingen die vanuit MvR worden georganiseerd zijn minder frequent dan voor de borging, maar duren wel langer om meer diepgang te geven.

Coaches missen de herhaling van de methodiek die tijdens de deskundigheidsbevorderingen aan de orde kwam en belangrijk is om de methodiek scherp te houden. Het inwerken van nieuwe collega's kost meer tijd omdat ze verspreid over de stad zitten en hierdoor

minder zicht is op hoe het met de nieuwe medewerker gaat. Ook moeten nieuwe medewerkers op twee plekken worden ingewerkt, zowel bij MvR als bij het wijkteam. Een uitgebreider inwerkprogramma is belangrijk om de methodiek scherp te houden.

Lerende aanpak

Intern betrokkenen zijn positief over de lerende aanpak van MvR. Medewerkers staan open voor innovatie en verbeteringen. Ook door de borging ontstaan nieuwe ideeën die kunnen worden ingepast in de methodiek. Betrokkenen vinden het belangrijk dat er ook na de borging bij de wijkteams aandacht voor innovatie en verbetering blijft.

Inzetten studenten

MvR zet minder studenten in, maar dit staat los van de borging. Externe samenwerkingspartners merken op dat er voorheen te veel verantwoordelijkheid werd gegeven aan studenten.

Organiseren babyspullen

Waar MvR voorheen een 'winkelkje' had voor babyspullen, en een auto en busje om deze spullen te vervoeren, zijn er nu afspraken gemaakt met kringloopwinkels voor het regelen van babyspullen. Moeders kunnen hier zelf een babyuitzet kopen, wat hen meer regie geeft. Vóór de borging regelden de coaches het thuisbezorgen van babyspullen. Dat is nu minder vanzelfsprekend en kost meer tijd van de coaches omdat ze een auto moeten reserveren en ophalen.

Registreren in Gidso

Sinds de borging registreren coaches in Gidso. Naar voren komt dat coaches nog niet alles op de juiste wijze in Gidso registreren; hier kan volgens een intern betrokkene meer aandacht aan worden besteed. Sommige coaches geven aan dat registratie in Gidso erg veel werk is, en vinden het ook niet altijd even duidelijk wat er wel en niet ingezet mag worden. Via Cognos kan sturingsinformatie uit Gidso worden gehaald. Omdat niet alle relevante informatie hier

beschikbaar is, wil het management van MvR toch weer (tijdelijk) met Excelbestanden gaan werken.

Samenwerking

Samenwerking met het wijkteam

Betrokkenen van MvR en de wijkteams zijn over het algemeen positief over de samenwerking sinds de borging. Wijkteamleiders zijn enthousiast over de coaches en vertellen dat de samenwerking met wijkteamcollega's soepel verloopt. Coaches zijn ook tevreden over de samenwerking en zien hier de meerwaarde van in. Ook de samenwerking en communicatie op managementniveau verloopt soepel: betrokkenen weten elkaar te vinden. Medewerkers hebben elkaar beter leren kennen en door de kortere lijntjes is de samenwerking laagdrempeliger en intensiever geworden. Een meerwaarde is ook dat MvR en het wijkteam een aanvulling zijn op elkaars expertise. Voor coaches is het daarnaast makkelijker geworden om praktische zaken efficiënter te organiseren.

Een aantal punten vragen aandacht in de samenwerking tussen MvR en het wijkteam. Vanuit de wijkteamleiders komt naar voren dat ze coaches breder voor het wijkteam in willen zetten vanwege de kennis die ze hebben. Ze doelen daarmee op het oppakken van andere casuïstiek dan kwetsbare zwangeren. Ook zijn er verschillen in werkwijze tussen MvR en wijkteam. Het wijkteam zou volgens coaches bureaucratischer en procesmatiger te werk gaan, terwijl de coaches zelf cliënten in de beginfase meer 'bij de hand nemen' en taken van hen 'overnemen', en meer gewend zijn om maatwerk te leveren. Andere verschillen die vanuit wijkteamleiders zijn benoemd, zijn de duur van het traject en de besteding van het maatwerkbudget.

Samenwerking met geboortezorg

Samenwerkingspartners laten blijken zeer tevreden te zijn met MvR. Ze vinden MvR een waardevolle en laagdrempelige organisatie waarmee het contact soepel verloopt.

Samenwerkingspartners zijn bovendien lovend over de snelheid waarmee MvR casussen opstart. Coaches hebben wisselende ervaringen met de samenwerking: soms verloopt het soepel, soms wat minder. Coaches benoemen als positief punt van de borging dat ze meer erkenning en vertrouwen krijgen van externe samenwerkingspartners nu MvR onderdeel is van de reguliere zorg. Ze hebben ook het gevoel dat ze meer kunnen bereiken bij externe samenwerkingspartners als ze aangeven dat ze van het wijkteam zijn. Voor externe samenwerkingspartners lijkt de borging ook een positief effect te hebben op de vindbaarheid van MvR.

Op een aantal punten kan de samenwerking tussen MvR en externe samenwerkingspartners verbeterd worden. Het CJG benoemt expliciet meer behoefte te hebben aan contact en samenwerking met de MvR-coaches. Een ander punt van een samenwerkingspartner is dat meer aandacht nodig is voor de achterliggende reden waarom er in sommige wijkteams weinig aanmeldingen zijn. Verder is het van belang om elkaar goed op de hoogte te (blijven) stellen van elkaars betrokkenheid bij een cliënt. Een suggestie van een samenwerkingspartner is om in het kader van privacy en veilige informatie-uitwisseling de Siilo app te gaan gebruiken.

Aanmeldpunt

Werkwijze aanmeldingen MvR: route en triage

Het Aanmeldpunt Moeders van Rotterdam is geborgd in het Rotterdams zorgstelsel als het centrale stedelijke aanmeldpunt voor (potentieel) kwetsbare zwangeren. De medewerkers van het aanmeldpunt geven aan zo objectief mogelijk te triageren volgens de gestelde criteria. Externe samenwerkingspartners die zich erg betrokken voelen bij hun cliënten lopen ertegenaan dat zij in de nieuwe situatie minder invloed hebben op de instantie waar aanmeldingen terecht komen, omdat aanmeldingen nu via het aanmeldpunt MvR lopen. Als oplossing hiervoor hebben zij

regelmatig goed contact met het aanmeldpunt. Coaches vinden het fijn dat sinds de borging niet meer de individuele coach, maar het hele gebiedsteam MvR verantwoordelijk is voor het oppakken van een casus.

Wijkteamleiders benoemen als knelpunt dat MvR een eigen aanmeldsysteem heeft. Zij hebben hierdoor minder zicht op de aanmeldingen en de casuïstiek. Wijkteamleiders zouden graag zien dat aanmeldingen centraal via het aanmeldteam van het wijkteam verlopen, zodat specialisten uit het wijkteam mee kunnen kijken in de fase van aanmelding en intake.

De meeste aanmeldingen lopen inmiddels via het aanmeldpunt MvR, maar het komt af en toe voor dat een aanmelding direct bij het wijkteam binnenkomt. Het is niet voor alle betrokkenen duidelijk welke route er vervolgens moet worden gevolgd. Wijkteams gaan volgens coaches verschillend om met aanmeldingen. Ook vanuit MvR klinken verschillende signalen over wat de wenselijke route is.

Wat betreft het oppakken van crisissituaties is volgens coaches weinig veranderd sinds de borging. Crisisaanmeldingen worden bijna altijd dezelfde dag nog opgepakt door een coach.

Naamsbekendheid en vindbaarheid van het aanmeldpunt

Er wordt volgens medewerkers van het aanmeldpunt veel aandacht besteed aan de naamsbekendheid van het aanmeldpunt MvR. Zij benoemen als aandachtspunt dat nog niet alle verwijzers op de hoogte zijn van de nieuwe werkwijze. Het verschil tussen het 'aanmeldpunt MvR' en de 'interventie MvR' is volgens hen nog niet voor alle verwijzers duidelijk. Externe samenwerkingspartners zijn niet altijd op de hoogte van de verschillende opties voor doorleiding vanuit het aanmeldpunt. Ook is voor hen het onderscheid tussen potentieel en (zeer) kwetsbare zwangeren niet altijd duidelijk.

Samenwerking aanmeldpunt

Coaches benoemen dat de samenwerking met het aanmeldpunt niet is veranderd, maar dat zij wel minder contact hebben met het aanmeldpunt. Ook medewerkers van het aanmeldpunt benoemen dat de afspraken met de rest van het MvR-team sinds de borging hetzelfde zijn gebleven. Een aandachtspunt is volgens hen de terugkoppeling vanuit coaches over de status van en informatie over casussen.

Externe samenwerkingspartners in de geboortezorg die zijn geïnterviewd zijn tevreden over de samenwerking met het aanmeldpunt. Ze hebben korte lijntjes met het aanmeldpunt, vinden de medewerkers benaderbaar en weten het aanmeldpunt als verwijzers goed te vinden. Medewerkers van het aanmeldpunt benoemen als aandachtspunt dat partners als het CJG en Humanitas nog wat meer aandacht kunnen besteden aan de terugkoppeling naar het aanmeldpunt.

Conclusie

Samengevat concluderen we dat de overgang van MvR naar het wijkteam in algemene zin goed is verlopen. Zowel MvR als het wijkteam zijn positief over de samenwerking en benoemen de kortere lijntjes en de aanvulling op elkaars expertise als meerwaarde van de borging. Ook de samenwerking met externe samenwerkingspartners in de geboortezorg is positief te noemen. Aandachtspunten zijn de capaciteitsverdeling van coaches over de wijkteams/gebieden, de hoge ervaren werkdruk van coaches, het waarborgen van de kwaliteit van de methodiek en de begeleiding bij de uitvoering van de methodiek. Vanuit de wijkteams komt de wens om coaches breder in te zetten en meer zicht te krijgen op de aanmeldingen.

Inhoud

1	Inleiding	10
1.1	Moeders van Rotterdam	10
1.2	Borging MvR in de wijkteams	11
1.3	Onderzoek naar borging MvR	12
1.4	Leeswijzer	12
2	Ervaringen met borging in wijkteam: proces	14
2.1	Communicatie over borging	14
2.1.1	Aankondiging en startbijeenkomst	14
2.1.2	Begeleiding en overlegvormen	15
2.2	Overgang naar het wijkteam	15
2.2.1	Buddysysteem	15
2.2.2	Aansluiting vinden bij wijkteam	16
2.2.3	Werken voor meerdere wijkteams	17
2.2.4	Binding met MvR	18
3	Ervaringen met borging wijkteam: methodiek	19
3.1	Taken van de coaches	19
3.2	Uitvoeren intakes	20
3.3	Capaciteit en ervaren werkdruk	21
3.3.1	Caseload	21
3.3.2	Ervaren werkdruk	21
3.3.3	Capaciteit(sverdeling)	22
3.3.4	Overloopmodel	22
3.4	Kwaliteit uitvoering methodiek	23
3.4.1	Ervaringen intern betrokkenen	23
3.4.2	Ervaringen coaches	23
3.4.3	Waarborgen kwaliteit uitvoering methodiek	25
3.5	Begeleiding van de methodiek	26
3.5.1	Begeleiding van de coaches	26
3.5.2	Trainingen en deskundigheidsbevordering	26
3.5.3	Intervisie	27
3.5.4	Nieuwe medewerkers	27
3.6	Overige aspecten	28

3.6.1	Lerende aanpak	28
3.6.2	Inzet studenten	28
3.6.3	Organiseren van babypullen	29
3.6.4	Registreren in Gidso	29
4	Ervaringen met borging in wijkteam: samenwerking	31
4.1	Samenwerking met wijkteam	31
4.1.1	Algemene indruk	31
4.1.2	Positieve aspecten /meerwaarde	31
4.1.3	Punten van aandacht	33
4.2	Samenwerking met partners geboortezorg	35
4.2.1	Algemene indruk	35
4.2.2	Positieve aspecten	36
4.2.3	Punten van aandacht	37
5	Ervaringen aanmeldpunt	39
5.1	Werkwijze aanmeldingen MvR: route en triage	39
5.1.1	Introductie	39
5.1.2	Aanmeldingen naar aanmeldpunt en triage	39
5.1.3	Aanmeldingen naar MvR	40
5.1.4	Aanmeldingen via het wijkteam	41
5.1.5	Oppakken crisissituaties	42
5.2	Naamsbekendheid en vindbaarheid van het aanmeldpunt	43
5.3	Samenwerking met het aanmeldpunt	43
5.3.1	Intern	43
5.3.2	Extern	44
6	Conclusies en aanbevelingen	45
6.1	Conclusies	45
6.2	Aanbevelingen	46
7	Literatuurlijst	48
	Bijlage I: Overzicht geïnterviewde personen	50



1 Inleiding

1.1 Moeders van Rotterdam

Achtergrond

Moeders van Rotterdam (MvR) is een aanpak voor (zeer) kwetsbare zwangeren [1] die intensieve begeleiding krijgen gedurende hun zwangerschap en de eerste twee jaren na de geboorte van hun kind. De aanpak is in 2014 ontwikkeld door het toenmalige Bureau Frontlijn, in samenwerking met het Erasmus MC en met financiële steun van Stichting de Verre Bergen. MvR is ontwikkeld omdat (zeer) kwetsbare zwangere vrouwen een grotere kans hebben op ongunstige zwangerschapsuitkomsten (vroeggeboorte, laag geboortegewicht), gezondheidsproblemen van de moeder en een verstoorde ontwikkeling van het kind. Ook blijken deze moeders na de geboorte vaker problemen te ervaren met de zorg en opvoeding van het kind [2]. MvR heeft als doel om een gezonde start van de baby te bevorderen en de ontwikkelkansen van kinderen van (zeer) kwetsbare zwangeren te vergroten. Om dit doel te bereiken wordt ingezet op drie onderwerpen; het verminderen van stress bij de moeder, het stimuleren van de kindontwikkeling en het vergroten van de zelfredzaamheid.

Methodiek MvR

MvR is een intensief traject waarbij gestart wordt met twee huisbezoeken per week, die na verloop van tijd worden afgebouwd tot één huisbezoek per twee weken. Het traject start tijdens de zwangerschap en duurt tot de derde verjaardag van het kind. De intensieve begeleiding richt zich op alle levensdomeinen. Zorg wordt verleend door een team van coaches met een maatschappelijke/sociale achtergrond en derde/vierdejaars hbo-studenten pedagogiek en

welzijn. MvR gaat uit van een aantal uitgangspunten die in het kader zijn weergegeven.

Uitgangspunten MvR

- Er is een grote noodzaak tot stressvermindering en het aanpakken van sociale problematiek t.b.v. de ontwikkeling van het (ongeboren) kind
- Vroegsignalering, duidelijke routing en triage aan de hand van de definities van kwetsbaarheid¹ dragen eraan bij dat moeders tijdig passende hulp ontvangen
- Er is een centrale, zeer laagdrempelige toegang tot hulp, ook voor potentieel kwetsbare moeders
- Indien er sprake is van een crisis bij een moeder of kind dan handelt MvR snel en wordt desnoods een oplossing geforceerd
- De intake bestaat uit een huisbezoek en screening thuis
- Medewerkers benaderen moeders outreachend, scheppen vertrouwen in hulpverleners bij de moeders door naast de moeder te gaan staan en maatwerk te leveren
- Dagboeken, motiverende gesprekstechnieken en ervaringsleren bewerkstelligen duurzame gedragsverandering
- Moeders stellen zich na de startfase, mede op basis van wederkerigheid, open voor langdurige en preventieve begeleiding om hun zelfredzaamheid en opvoedvaardigheden te vergroten
- Hechting, opvoedvaardigheden, een gezonde levensstijl, gezinsplanning, het sociale

¹ <https://www.kennisnetgeboortezorg.nl/preventie/wegwijzer-kansrijke-ontmoetingen/vroegsignalering-en-interventies/definieren-kwetsbare-zwangeren/definitie-kwetsbare-zwangere/>

netwerk, zelfredzaamheid zijn centrale thema's in de begeleiding

- Medewerkers sturen erop aan dat een traject pas wordt afgesloten als de individuele doelen van de moeder zijn behaald
- MvR biedt nazorg, om een mogelijke terugval op te vangen
- De methodiek is vastgelegd in een actueel handboek
- MvR agendeert knelpunten in de uitvoering die van negatieve invloed zijn op de eerste 1.000 dagen na conceptie en draagt bij aan beleidsontwikkeling

Aanmeldpunt Moeders van Rotterdam

(Potentieel) kwetsbare zwangeren kunnen via netwerkpartners bij het stedelijk aanmeldpunt MvR worden aangemeld of ze kunnen zichzelf aanmelden. Het aanmeldpunt doet een uitvraag, triageert en zet de aanmeldingen, afhankelijk van de gradatie van kwetsbaarheid, vervolgens uit bij Moeders van Rotterdam, het Centrum voor Jeugd en Gezin (Prenataal Huisbezoek/Prenataal Stevig Ouderschap/Voorzorg) of Humanitas Home-Start voor Zwangeren.² Het aantal aanmeldingen ligt jaarlijks tussen de 400-500 zwangeren. Het aantal aanmeldingen groeit; in 2022 waren er 547 aanmeldingen.

1.2 Borging MvR in de wijkteams

Proces borging MvR

De borging van MvR als regulier beleid is vanaf het begin van het programma de ambitie van de betrokken partijen (de gemeente Rotterdam, het Erasmus MC en Stichting de Verre Bergen) geweest. Het scenario dat daarvoor is gekozen, is: *Borging in alle wijkteams. Moeders van Rotterdam zoals het nu is ondergebracht bij Frontlijn, houdt op te bestaan. Alle wijkteams voeren de werkwijze uit met dedicated medewerkers.*³

In 2020 is een begin gemaakt met de borging van MvR in de wijkteams met de start van de pilots 'borging in IJsselmonde' en 'doorontwikkeling aanmeldpunt'. In deze pilots is de borging in de praktijk getest en geleerde lessen zijn vervolgens meegenomen in het implementatieplan voor definitieve borging. Vertegenwoordigers van de gemeente Rotterdam, het Erasmus MC en Stichting de Verre Bergen stelden een evaluatie- en monitoringplan op om het borgingsproces te kunnen volgen.⁴ De definitieve borging is in 2022 gefaseerd, per rayon, ingevoerd. In januari 2022 is gestart met de wijkteams in het rayon Noord Buiten (Hillegersberg-Schiebroek, Overschie en Prins Alexander). Daarna volgden in maart de wijkteams in het rayon Noord Binnen (Delfshaven, Noord, Centrum en Kralingen-Crooswijk), in mei Zuid Buiten (Hoek van Holland, IJsselmonde, Rozenburg, Pernis en Hoogvliet) en als laatste in juli Zuid Binnen (Feijenoord en Charlois).

In totaal zijn 24 coaches overgegaan naar 43 wijkteams die onder acht gebiedsteams vallen. De meeste coaches werken in de praktijk dus voor meerdere wijkteams.

Organisatie MvR vanaf de borging

Vóór de borging werden de MvR-coaches centraal aangestuurd vanuit PPMO Frontlijn door twee teamcoördinatoren. Vanaf de borging is de formele en inhoudelijke aansturing van de MvR-coaches bij een teammanager MvR komen te liggen. Naast de teammanager MvR zijn een kwaliteitsadviseur MvR en een specialist MvR/gedragsdeskundige betrokken bij het verloop van de borging van MvR in de wijkteams. De kwaliteitsadviseur monitort de uitvoering van de methodiek in de praktijk door maandelijks een MvR-overleg per gebiedsteam te organiseren. De specialist MvR geeft adviezen en richting aan een mogelijke oplossing in de casuïstiek. Ook denkt de specialist MvR mee in opschalingen en escalaties binnen en buiten de gemeente.

² Gemeente Rotterdam, Werkinstructie Aanmeldpunt Moeders van Rotterdam, januari 2022

³ Gemeente Rotterdam, Projectbrief Pilot borging Moeders van Rotterdam in de wijkteams, maart 2020.

⁴ J.C.A. de Jong. Evaluatie- en monitorplan borging Moeders van Rotterdam, februari 2021

De functionele dagelijkse aansturing van de MvR-coaches ligt bij de wijkteamleider. De wijkteamleider overlegt met de coaches over het dagelijks functioneren in het team. Vanaf de borging nemen coaches deel aan een intervisiegroep van het wijkteam. Ook casuïstiekoverleg vindt plaats in het wijkteam. Deskundigheidsbevordering gebeurt nog bij de MvR organisatie.

1.3 Onderzoek naar borging MvR

Voor de betrokken partijen (de gemeente Rotterdam, het Erasmus MC en Stichting de Verre Bergen) is het belangrijk dat bij de borging het unieke karakter van MvR behouden blijft. Om inzicht te krijgen in het verloop van de borging van MvR in de wijkteams is OBI gevraagd om hiernaar onderzoek te doen.

De centrale vragen die beantwoord moeten worden, zijn:

1. Hoe verloopt het borgingsproces wat betreft de uitgangsprincipes van kwaliteit en de uitvoering van MvR en hoe wordt deze door betrokkenen ervaren?
2. Hoe wordt de samenwerking vormgegeven en hoe wordt deze door de deelnemende partijen ervaren?
3. Welke kansen en knelpunten worden er door betrokkenen ervaren bij de borging?

Voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen zijn vier verschillende groepen respondenten benaderd:

- MvR-coaches⁵
- Intern betrokkenen bij MvR: kwaliteitsadviseur, specialist, teammanager, voormalig teamcoördinator en medewerkers aanmeldpunt
- Wijkteamleiders en wijkteammedewerkers

- Externe samenwerkingspartners
geboortezorg: verloskundigen, medisch-maatschappelijk werkers, medewerkers kraamzorg en contactpersonen geboortezorg CJG

Er zijn 13 (groeps)interviews gehouden met in totaal 37 personen. Zie bijlage I voor een overzicht van geïnterviewden. Met behulp van het monitoring- en evaluatieplan zijn verschillende topiclijsten opgesteld voor de hierboven genoemde groepen.

De interviews zijn in de periode juni-december 2022 afgenomen. Dit gebeurde in de meeste gevallen face-to-face op een werklocatie. Vijf interviews zijn via MS-teams of telefonisch afgenomen. Met de MvR-coaches zijn twee focusgroepen gehouden op een locatie van de gemeente Rotterdam. Vanwege de gefaseerde overgang naar de wijkteams namen coaches van de noordoever in juni deel aan een groepsgesprek en coaches van de zuidoever in oktober. De interviews en focusgroepen zijn met toestemming van de geïnterviewde(n) met een voicerecorder opgenomen. Vervolgens zijn de opnames anoniem overgedragen aan en woordelijk uitgeschreven (getranscribeerd) door een extern transcriptiebureau. De uitgewerkte interviews zijn gecodeerd en geanalyseerd met behulp van het programma Atlas.ti.

1.4 Leeswijzer

Het rapport is als volgt opgebouwd. Hoofdstuk 2 gaat in op de ervaringen van betrokkenen met de overgang van MvR naar het wijkteam. In hoofdstuk 3 komen de ervaringen met de uitvoering van de methodiek aan de orde. Hoofdstuk 4 gaat in op de ervaringen tussen MvR en het wijkteam en ervaringen tussen MvR en externe samenwerkingspartners in de geboortezorg. In hoofdstuk 5 komen de

⁵ Het ging hier om coaches die ook ervaring hebben met de situatie vóór de borging.

ervaringen met/van het aanmeldpunt MvR aan de orde. Ten slotte volgen in hoofdstuk 6 de conclusies en aanbevelingen.



2 Ervaringen met borging in wijkteam: proces

Dit hoofdstuk gaat over het proces rondom de overgang van MvR naar de wijkteams. We gaan in op de communicatie over de borging en de eerste ervaringen met de overgang.

2.1 Communicatie over borging

2.1.1 Aankondiging en startbijeenkomst

Om de wijkteams voor te bereiden op de komst van de MvR-coaches zijn aankondigingen gedaan via onder andere nieuwsbrieven en is per rayon een startbijeenkomst voor wijkteamleiders georganiseerd. Om MvR goed te laten 'landen' in de wijkteams was ook een medewerker vanuit de directie Maatschappelijke Ondersteuning in de Wijk (MOW) betrokken, die onder andere zorgde voor de communicatie tussen MvR en de wijkteams. Dat verliep volgens intern betrokkenen van MvR goed. Nadat deze persoon in maart 2022 uitviel, verliep de communicatie wat minder soepel waardoor sommige wijkteams minder de connectie met MvR voelden. Hierdoor moesten intern betrokkenen meer zelf uitleg geven over de implementatie van MvR in de wijkteams.

Toen moest je echt wel drie of vier of vijf keer soms uitleggen dat we het wijkteam in komen en dan was het, wat? Terwijl je daar dus [naam contactpersoon] voor nodig had. Die kon echt gewoon een communicatiebericht sturen en gewoon wijkteamleiders erop aanspreken van, hé, waarom weet je dit niet? Je had dit moeten lezen bijvoorbeeld. Dus die pion misten we wel een beetje eigenlijk sinds maart. (Intern betrokkene 3)

Wijkteamleiders reageren wisselend op de mate waarin ze geïnformeerd zijn over de borging van MvR in de wijkteams. Er zijn wijkteamleiders die goed op de hoogte waren van de komst van MvR en daar ook zelf een actieve rol in hebben genomen. En er zijn wijkteamleiders die, ondanks

dat ze er wel iets over gehoord hadden, zich toch overvallen voelden omdat de coaches 'er opeens waren'. Een wijkteamleider merkt op dat dat niet specifiek geldt voor MvR, maar vaker gebeurt binnen de gemeente.

Het is met alle coaches die tot nu toe zijn gekomen. Toeslagencoaches, ineens had ik een nieuwe. Oké, prima. Deze was wel aangekondigd. (Wijkteamleider 7)

Over de startbijeenkomst merkt een wijkteamleider op dat het prettiger was geweest als deze eerder was gehouden, ook om de wijkteammedewerkers beter voor te bereiden op de komst van de MvR-coaches.

Alleen ik had vooral het team gegund dat ze wat meer achtergrond hadden gehad van, deze expertise komt erbij. En nu was het vooral, ze kwam binnen. Oh ja, Moeders van Rotterdam. Wat is dat dan? En hoe moeten we daar dan mee samenwerken? Het was vooral voor [naam coach] ook in het begin wat pionieren en wat zoeken. En ik denk als we wat meer aan de voorkant hadden gezeten dat ik het wat meer had kunnen inmasseren bij mijn medewerkers. En dat die dan hadden kunnen zeggen van, oh ja, wel handig. Dan heb je daar wat meer een beeld bij. (Wijkteamleider 2)

Wijkteammedewerkers en externe samenwerkingspartners zijn via een overleg, een collega of via de mail op de hoogte gebracht van de borging van MvR in het wijkteam. Sommige wijkteammedewerkers waren volgens de coaches teleurgesteld toen bleek dat de coaches alleen MvR-casüistiek op gingen pakken. Ze waren in de veronderstelling dat de coaches mee zouden werken aan het verlichten van hun caseload. Voor sommige wijkteams was het volgens een coach ook een verrassing dat er stagiaires meekwamen.

Wij werken heel erg met stagiaires en zij [wijkteamleider] had geen idee dat ik een stagiaire meenam, terwijl ik ook dat meerdere keren benoemd had, al eerder wel, maar dat was binnen heel [naam rayon] echt een hele verrassing dat we allemaal stagiaires hadden. Ik denk dat daar wel iets misgegaan is dan. (MvR-coach noordoever)

Een externe samenwerkingspartner vertelt dat ze via de mail bericht had gekregen over de borging. Ze was daar in eerste instantie sceptisch over, in de zin of de uitvoering van MvR nog wel hetzelfde zou blijven.

Ik wist dat ze naar de wijkteams gingen, dus ik heb daar wel iets over gelezen. Maar wat, ik zou het echt niet weten. Want eerst dacht ik nog, dus dat project is voorbij. Dan zullen we wel even moeten gaan zoeken en lobbyen en een beetje vechten om te kijken wat we er dan nog aan hebben. Maar het is er niet slechter van geworden. Het is er alleen maar beter van geworden. (Externe samenwerkingspartner 4)

2.1.2 Begeleiding en overlegvormen

Voor de wijkteamleiders was het in het begin niet altijd duidelijk wie precies verantwoordelijk is voor bepaalde begeleidingstaken, zoals voortgangsgesprekken of intervisie. Een wijkteamleider vertelt dat er in het begin weinig communicatie met MvR was over de taakverdeling. Het is verder onduidelijk of bepaalde overlegstructuren in het kader van de borging tijdelijk zijn of blijvend. Wijkteamleiders zijn van mening dat een goede communicatie met het management van MvR hierover erg belangrijk is.

Toen die medewerker in mijn team kwam, had ik zoiets van, je zit nu in het wijkteam, dus ik behandel je als een wijkteammedewerker. Dus ik doe voortgangsgesprekken met haar en toen bleek dat ze dat dus ook met haar manager van Moeders van Rotterdam deed. En toen hebben we het er wel over gehad van, eigenlijk onzin. In feite ben je nu een moederorganisatie geworden van de medewerkers van Moeders van Rotterdam en sta je ernaast en hoef je niet meer voortgangsgesprekken te doen, want die doe ik. Intervisie, casuïstiek wordt vanuit

het wijkteam gedaan. Dus daar hebben we nog wel een beetje over gestruggeld en dat was niet helemaal duidelijk. (Wijkteamleider 4)

2.2 Overgang naar het wijkteam

2.2.1 Buddysysteem

Om de coaches goed te laten landen in het wijkteam, kreeg elke coach een wijkteammedewerker als buddy toegewezen. Een intern betrokkene van MvR vertelt dat in de beginperiode niet altijd duidelijk was voor de wijkteammedewerker wat de taken van de buddy inhielden. Bij latere startbijeenkomsten is dit door MvR duidelijker naar voren gebracht. Wijkteamleiders zien geen verschil met wat er normaal gebeurt als er een nieuwe medewerker in het wijkteam komt. Wat de overgang voor de coaches makkelijker maakt is dat ze het registratiesysteem Gidso kennen en ook al over een laptop en telefoon beschikken, zo geeft een wijkteamleider aan. Ook hun werkzaamheden zijn hetzelfde gebleven. Een wijkteamleider geeft aan ook zelf laagdrempelig beschikbaar te zijn voor nieuwe medewerkers.

Dat werd dan inderdaad een buddysysteem genoemd, maar als ik terugkijk hoe wij het hebben gedaan- Voor iedere nieuwe medewerker die in het wijkteam komt, wordt iemand gekoppeld die inwerkt en dat hebben we hier ook gedaan. Dus de persoon die altijd onze nieuwe collega's inwerkt, heeft dat nu ook gedaan. En dat is qua invulling eigenlijk hetzelfde als een buddysysteem. Dus ook al zou dat niet bedacht zijn, we hadden het toch wel zo vormgegeven, dat doen we met iedere nieuwe medewerker. Dus ik ben blij dat ze erover nagedacht hebben, maar in ons geval zou dat geen verschil hebben gemaakt. (Wijkteamleider 3)

Coaches hebben in meer of mindere mate contact gehad met hun buddy. Ze geven aan dat het prettig was dat er een buddy was, zeker voor praktische zaken in de eerste periode. Ze hebben daarna zelf hun weg gevonden. Een wijkteammedewerker die zelf een buddy was geeft aan dat 'haar' coach na een eerste

kennismaking vrij snel haar weg had gevonden binnen het wijkteam. Er zijn ook coaches die aangeven weinig contact te hebben gehad met hun buddy.

Het is inderdaad fijn voor die eerste dag dat je weet waar je moet zijn, en dat iemand je in die groepsappen zet, en dat iemand je de contactenlijst stuurt, dat soort dingen. Maar ik heb verder, naast dat, heb ik er geen gebruik van gemaakt. Gewoon de eerste dag en dat was het. (MvR-coach noordoever)

Zij [MvR-coach] is in februari gestart. We hebben toen meteen kennisgemaakt op kantoor, het pand laten zien, een beetje alles uitgelegd hoe en wat, de werkwijze samen doorgenomen. Helaas ben ik een paar weken daarna wel uitgevallen vanwege corona. Maar goed, zij wist zichzelf heel snel wegwijs te maken. Ze heeft goed contact gehad met mijn teamleider en overige collega's. Dus een stevige coach die weet wat ze komt brengen en zelf vooral initiatief heeft genomen, meegelopen met diverse collega's. En ik heb ook gesprekken met haar waarin ze ook aangeeft dat ze goed geland is en dat het goed gaat. (Wijkteammedewerker)

2.2.2 Aansluiting vinden bij wijkteam

Een intern betrokkene van MvR geeft aan dat de meeste coaches inmiddels hun plek gevonden hebben in hun wijkteam. Wel kwam de samenwerking tussen de coaches en de wijkteammedewerkers soms wat moeilijk van de grond (*"Want hoe ga je dan samenwerken en nemen ze dan dingen over of niet?"*) en het duurde even voordat de coaches gewend waren in het wijkteam.

Ook wijkteamleiders zijn positief over de integratie van de MvR-coaches in de wijkteams. Sommige coaches hadden volgens hen even tijd nodig om te wennen. Wijkteamleiders zien de coaches als volwaardig onderdeel van het wijkteam. Het contact dat MvR-coaches met de MvR-organisatie hebben, is niet anders dan wat andere wijkteammedewerkers met hun moederorganisatie hebben, aldus een wijkteamleider.

Het is gewoon een teamlid als ieder ander. (Wijkteamleider 2)

Een intern betrokkene geeft aan tijdens het borgingsproces wat meer betrokkenheid van wijkteamleiders te hebben verwacht. Het ervaren gebrek aan betrokkenheid vanuit sommige wijkteamleiders dat deze respondent ervaart kan echter ook te wijten zijn aan te weinig voorlichting vanuit MvR.

Maar ik moet niet alleen maar naar hun kant kijken. Als ik naar onze kant kijk, dan hadden wij misschien ook wat meer moeten investeren aan de voorkant van, we komen eraan, dit is wat je kan verwachten. Misschien had dat iets steviger gemoeten. Dat kan ook. (Intern betrokkene 3)

Coaches geven aan zich welkom te voelen in het wijkteam. Ze geven ook aan dat ze als volwaardig lid van het wijkteam worden gezien.

Dus ik voel me ook echt een volwaardig lid van m'n wijkteam en zij hebben me altijd welkom geheten en ik heb het gevoel dat ze het fijn vinden dat ze naar mij toe kunnen komen voor expertise rondom zwangerschap, wat ik heel leuk vind. Maakt m'n werk ook leuker merk ik. Maar daarnaast vind ik het ook fijn om nog met het andere been bij MvR in het team te zitten, om die connectie te houden, om je wel scherp te houden ofzo. (MvR-coach noordoever)

Een enkele coach heeft nog wat moeite met de aansluiting in het wijkteam. Soms matcht het niet qua personen of soms zijn er weinig casussen waardoor het moeilijker is om een plek te vinden binnen het team. Coaches die met een volle caseload zijn overgegaan hadden weinig ruimte om met wijkteamcollega's mee te lopen en geven aan dat het fijner was geweest om met een minder volle caseload over te gaan.

Wat betreft om echt erin te komen in een wijkteam, was het misschien toch wel fijner geweest als je een iets minder volle caseload had gehad. Dat je ook nog überhaupt ruimte hebt om met collega's mee te lopen of om kennis te maken. Want dat heb je nu niet. Tenminste, heb ik nog niet gehad. Dus bijvoorbeeld, er is ook absoluut ook geen tijd in mijn agenda om koffiemomentjes met collega's in te

plannen, want dat kan gewoon niet. Want ik heb niet eens tijd voor mijn eigen werkzaamheden. (MvR-coach zuidoever)

Coaches merken verder op dat ze veelal nog zoekende zijn bij welk overleg ze al dan niet aanschuiven. Een coach benoemt daarnaast dat ze het wijkteam goed georganiseerd vindt en dat ze wat meer te maken krijgt met protocollen en kaders voor het uitvoeren van haar werk.

2.2.3 Werken voor meerdere wijkteams

De MvR-coaches zijn ingedeeld in een basiswijkteam waar ze aansluiten bij de overleggen van dat wijkteam. De meeste coaches werken daarnaast ook nog voor een ander wijkteam, omdat MvR niet zoveel casuïstiek heeft dat in elk wijkteam een coach kan zitten. Voor coaches die vanuit één werklocatie voor verschillende wijkteams werken, is het makkelijker om contact te leggen met de andere wijkteams dan voor coaches die voor wijkteams werken die niet op één locatie zitten. Coaches die ook casuïstiek hebben in wijkteams die wat verder gelegen zijn, zoals Hoek van Holland en Rozenburg, merken op dat ze veel tijd kwijt zijn aan reizen.

Het is een uitdaging om naast het basisteam zichtbaar te zijn voor het andere wijkteam, zo merken verschillende geïnterviewden op. Om de zichtbaarheid te verbeteren en meer verbinding te krijgen met het andere wijkteam is het volgens een intern betrokkene van MvR belangrijk om hierin te investeren, bijvoorbeeld door voorlichting te geven en aan te sluiten bij wijkteamoverleggen. Het meest belangrijke is volgens een intern betrokkene dat de casuïstiek goed wordt opgepakt. Dus dat collega wijkteammedewerkers weten dat er een MvR-coach is die bepaalde casuïstiek oppakt.

Soms dan geven ze bijvoorbeeld voorlichting ook aan dat andere team. Maar je kan niet bij elk team deelnemen. Kijk, het belangrijkste is dat de casuïstiek gewoon gevoerd wordt. Dat je weet, wie heb ik nodig om deze casus goed op te pakken? En

dan maakt het wat mij betreft niet uit of je nou meerdere wijkteams bedient of casusregie gaat voeren vanuit één standplaats. Als iedereen maar weet dat je er bent en wat je doet. En dat heeft soms ook gewoon net wat tijd nodig. Dus in die zin zou het niet uit moeten maken, mits je niet heel veel tijd aan verspilling kwijt bent, aan lange reistijden en dat soort dingen want dat gaat ten koste van de landing. Dus op zich denk ik dat het wel prima te doen is. (Intern betrokkene 1)

Een wijkteamleider merkt op dat coaches zichtbaar zijn in het basiswijkteam omdat ze daar deelnemen aan teamoverleggen, maar dat de zichtbaarheid bij andere wijkteams minder is. Wijkteammedewerkers weten wel de weg te vinden als ze casussen hebben voor MvR.

Dat is een uitdaging, dat is gewoon zo. En dat is wat ik net zei, op het moment dat je in de teamvergadering zit, in de basisteams voor de casuïstiek, dan ben je zichtbaar. En ik geloof twee weken geleden kreeg ik een appje van mijn collega hier in het gebied zo van, wie is het ook alweer, want we hebben een casus. Dus daar weet men wel van, dit soort casuïstiek moet daarnaartoe. Ze is daar ook langs geweest om kennis te maken, maar die zichtbaarheid is gewoon minder. Daar kun je het heel lang of heel kort over hebben, maar dat is ook gewoon wat het is. Dat betekent op dit moment volgens mij niet dat daarmee dingen verkeerd gaan. (Wijkteamleider 3)

Een wijkteammedewerker merkt in algemene zin op dat de MvR-coach nog niet zo zichtbaar is in het basiswijkteam. Dat heeft te maken met de volle caseload waarmee deze coach in het wijkteam terecht is gekomen.

Dat was ook het eerste wat ze zei tijdens ons gesprek van, ik heb gewoon mijn casussen en ik heb het heel druk. En dat geloof ik ook wel hoor. Maar dat is dan lastig als je het nog zo druk hebt met je lopende casussen en je moet ook in het wijkteam gaan wennen. Daar moet je gewoon dan een afweging in maken en als hulpverlener kies je eigenlijk altijd om je cliënten te helpen. Dus ik snap ook wel waar dat vandaan komt hoor. (Wijkteammedewerker)

Ook coaches onderkennen dat het lastig is om zichtbaar te zijn voor de andere wijkteams. Sommige coaches hebben op het moment van het interview nog weinig contact gehad met de andere wijkteams waarvoor ze werken, omdat ze vooral bezig zijn geweest met het landen in het basiswijkteam. Wel pakken ze casuïstiek op uit de andere wijkteams.

En in de praktijk draaien we eigenlijk ook alles van die wijkteams. Alleen we hebben daar nog niet een heel voorstelmoment gedaan, een presentatie, want dat kost ook gewoon best wel veel moeite. Dus dan komt er nog zo'n moment dat je tegen ze gaat zeggen, wij werken eigenlijk al voor jullie wijkteam, alleen dat zien jullie niet en dit is wie wij zijn en dat hadden we nog niet gedaan. (MvR-coach zuidoever)

2.2.4 Binding met MvR

MvR-coaches komen uit een team met een sterke groepscohesie, zo vertelt een intern betrokkene van MvR. Nu de setting voor de coaches is veranderd, is het de vraag hoe ze met de overgang naar de wijkteams de verbondenheid met MvR ervaren. Coaches geven aan zich nog steeds met MvR verbonden te voelen, maar er is wel variatie in de mate waarin ze die verbondenheid voelen. Verschillende coaches voelen zich inmiddels evenveel verbonden met het wijkteam als met MvR. Een enkele coach geeft aan zich meer met MvR verbonden te voelen dan het wijkteam of zich juist meer verbonden te voelen met het wijkteam dan MvR.

Wij zijn natuurlijk als een van de eersten overgegaan. Dan zit je er al wat langer, dus je leert je wijkteamcollega's ook kennen. Aan de andere kant hebben we ook gewoon nog de momenten met de MvR collega's. Dus in die zin is dat niet veranderd. Die binding die je dan daarmee hebt. Dus vandaar fifty fifty. (MvR-coach noordoever)

Ik heb juist het gevoel dat MvR wat op een lager pitje is komen te staan en dat ik veel meer met wijkteamcollega's ben. Dus ja, voor mij is dat wel veranderd. (MvR-coach noordoever)

Coaches vinden de binding met MvR belangrijk, om ervaringen te blijven delen, van elkaar te blijven leren en elkaar scherp te houden op de methodiek. De weekstart en de deskundigheidsbevorderingen of trainingen dragen daaraan bij. De ervaringen hiermee zijn tot nu toe positief.

Ik denk wel een belangrijk punt ook, juist omdat we zo'n hecht team waren. Maar ik denk wel door bijvoorbeeld ook de weekstart en ik denk dat de meeste collega's elkaar ook nog wel opzoeken, dat dat nog wel goed zit. Maar dat vond ik zelf met de overgang wel een spannend punt. Of dat niet helemaal uit elkaar zou vallen en hoe dat dan zou gaan. Maar op zich tot op nu wel positief. En ik denk dat het ook wel goed is dat dat behouden blijft, ook nog voor later. En ook qua elkaar weten te vinden en sparren. Omdat we toch nog de methodiek uitvoeren zoals dat ooit bedacht is en ook gewoon voor het teamgevoel. (MvR-coach zuidoever)

Een coach geeft aan dat er vanuit de organisatie nog meer op ingezet mag worden om de coaches met elkaar te blijven verbinden en om elkaar op te zoeken. Dit is ook zeker van belang voor nieuwe medewerkers.



3 Ervaringen met borging wijkteam: methodiek

Dit hoofdstuk gaat in op de ervaringen met het uitvoeren van de methodiek van MvR in de wijkteams. We bespreken eerst de taken van de coaches, het verloop van de intakes, de capaciteit en de werkdruk. Vervolgens gaan we in op de kwaliteit van de methodiek sinds de borging, en de begeleiding van de methodiek: in hoeverre is het gelukt de methodiek sinds de borging in stand te houden.

3.1 Taken van de coaches

De hoofdtak van de MvR-coaches is het begeleiden van kwetsbare zwangeren volgens de MvR-methodiek. Alle betrokkenen zijn het erover eens dat dit de hoofdtak is en moet blijven en dat het gelukt is om dit te blijven doen na de overgang naar de wijkteams. Er zijn coaches die daarnaast ook één of meerdere andere (kleine) taken hebben opgepakt. Ze worden door collega's uit het wijkteam gevraagd om even mee te kijken bij casussen waarbij baby's of zwangere vrouwen betrokken zijn.

En we hebben wel gezegd, is er een jeugd- en gezinscoach die denkt, ik heb nu echt een baby, dan kan er even worden meegeholpen met kijken naar passende hulpverlening. Of misschien weten jullie inderdaad wat meer over wat er voor baby's nog mogelijk is in Rotterdam. Dan is dat juist wel de bedoeling, om even te kunnen helpen. Maar we gaan niet een heel traject oppakken. (Intern betrokkene 4)

Een wijkteamleider geeft aan dat er een nieuwe werkwijze is ontwikkeld waarbij er soms coaches kortdurend worden ingeschakeld om te kijken of ze een moeder in een beperkt aantal gesprekken op gang kan helpen zonder een volledig MvR-traject te starten.

En we hebben ook trajecten, dat zijn we nu aan het proberen. Een moeder die heeft volgens mij drie kinderen. Gaat niet zo heel lekker, maar die is zwanger van de vierde. Het is eigenlijk te licht voor een MvR-traject. Maar dan zeggen we van [naam coach] kan jij vijf gesprekken voeren met die moeder om te kijken van welke richting het op gaat. En als ze dan daarna zegt van, hier is intensievere hulp nodig, kan ze erin blijven. Als die moeder daarna voldoende handvatten heeft om verder te gaan, dan stapt ze er weer uit. (Wijkteamleider 2)

Een coach zegt over deze werkwijze:

Maar als ik nu heel die casus over zou moeten nemen, ja da's zonde, want zij heeft al een relatie met die ander. En maar drie onderwerpen zijn specifiek voor MvR, hoef ik niet een heel traject voor aan te bieden. En nou, dat red ik wel in vijf huisbezoeken. Laat ik dan zeggen, elke drie weken een huisbezoek, vijf keer, dan ben ik dan klaar en ga ik er ook weer uit. Dat heeft mij wel geholpen voor zo'n twijfelgeval. (MvR-coach noordoever)

De MvR-coaches die meekijken bij casuïstiek van een wijkteammedewerker worden niet dossierverantwoordelijk. Daar zijn volgens een intern betrokkene van MvR duidelijke afspraken over gemaakt. Ook diverse coaches geven aan dat het de afspraak is om advies te geven in dit soort zaken. Een wijkteamleider vertelt hierover wel afspraken te hebben gemaakt met zijn coach, maar dat er met MvR als organisatie nog geen duidelijke afspraken zijn. Een enkele keer gebeurt het dat een MvR-coach vanuit het wijkteam wordt gevraagd om mee te kijken bij een casus en dan blijkt de problematiek dusdanig te zijn dat het juist wel een MvR casus zou moeten worden. In dat geval wordt de dossierverantwoordelijkheid overgedragen aan de MvR-coach. Soms was het voor de coaches onduidelijk wie er dossierverantwoordelijk is, bijvoorbeeld wanneer een zwangere binnen de MvR-doelgroep valt,

maar ook nog andere problematiek heeft. De casus kan dan samen met een wijkteamcollega worden opgepakt. Op het moment dat een cliënt een MvR-traject krijgt, wordt de MvR-coach dossierverantwoordelijk.

Een van de coaches geeft aan dat het wel afhankelijk is van de caseload of ze haar collega's binnen het wijkteam helpt en dat het aan het begin ook een manier was om het wijkteam te leren kennen.

Aan het begin had ik wel wat ruimte, dus toen, en je wilt natuurlijk ook je wijkteam leren kennen en je collega's leren kennen. En het is dan ook wel het doel dat je bijvoorbeeld meegaat op een huisbezoek of ze leert kennen, dus in die zin wel. Maar nu ik er wat langer ben, is het wel makkelijker om voor mij te zeggen van of ik heb geen ruimte, of dit doe ik niet. (MvR-coach noordoever)

Een andere coach geeft aan dat zij vanaf het begin duidelijk heeft gemaakt wat haar taak is om ervoor te zorgen dat zij zich met haar hoofdtaak bezig kan blijven houden.

Maar ik doe het misschien anders dan [naam coach], omdat ik eigenlijk vanaf het begin al duidelijk heb gemaakt dat als er een vraag kwam van hé, kan jij hier iets in doen want ik heb hier een kindje van een half jaar, dat is nog een baby, dus baby, MvR, is die link gelegd. Toen heb ik ook even een momentje met diegene ingepland om uit te leggen tot waar onze werkzaamheden liggen. En dat ik bijvoorbeeld wel een keer mee zou kunnen, maar dat ik dat in principe niet doe. (MvR-coach noordoever)

3.2 Uitvoeren intakes

Bij de overgang van MvR naar de wijkteams was in eerste instantie het idee dat MvR-coaches samen met een wijkteamcollega de intake zouden doen. Tijdens de pilot bleek dit in de praktijk niet zo goed te werken. Vaak ontstond er een discussie over de snelheid omdat MvR zo snel mogelijk een intake wil doen. Na de pilot heeft MvR met de wijkteams gezocht naar een goede manier van samenwerken rondom het uitvoeren van een intake. Coaches bepalen nu in overleg met een

wijkteammedewerker of een gezamenlijke intake een meerwaarde heeft. Als die meerwaarde er niet is dan wordt na de intake samen afgestemd hoe de cliënt het beste kan worden geholpen en door wie. Meestal gaat er een collega MvR-coach of een student mee.

Ik hoop eigenlijk dat de professional ook gewoon zelf kan inschatten, wie is er nodig om in deze casus mee te nemen? Dat vind ik eigenlijk nog belangrijker dan wanneer we zeggen, we leggen dit vast. Omdat ik eigenlijk liever de casuïstiek leidend wil laten zijn om te bedenken, wie neem ik hierin mee? (Intern betrokkene 1)

Hoewel bovenstaande afspraak dus na de pilot is gemaakt, hebben veel coaches het idee dat er eigenlijk een wijkteamcollega mee moest. Ze geven aan dat het agendatechnisch lastig is om een afspraak te maken om intakes met een wijkteamcollega te doen. Volgens een intern betrokkene van MvR zien de coaches niet altijd de meerwaarde van het gezamenlijk uitvoeren van de intakes in. De MvR organisatie ziet die meerwaarde wel. Zij denken dat het leerzaam is, omdat wijkteammedewerkers andersoortige vragen stellen aan de cliënt. Op die manier kan er een completer beeld van de casus komen.

Er zijn ook coaches die uit gewoonte een collega coach of een student meevragen. In vrijwel alle gevallen worden de intakes met zijn tweeën bij de moeder thuis gedaan. Dit is ook de afspraak in verband met de veiligheid. Soms is het niet mogelijk om met zijn tweeën te gaan, dan wordt geadviseerd om de afspraak op kantoor te houden.

Het intakegesprek vindt meestal nog dezelfde week plaats. De servicenorm dat het intakegesprek binnen tien werkdagen plaatsvindt, wordt volgens een intern betrokkene in 90 tot 100 procent van de gevallen ook gehaald. De snelheid waarmee een casus opgepakt wordt, is volgens intern betrokkenen en coaches niet veranderd door de borging. Een intern betrokkene benadrukt nog eens dat dit ook belangrijk is, omdat iedere week telt in een zwangerschap. Volgens deze

betrokkene voelt iedereen de druk om snel te handelen.

Zeker als ze aan het einde van de zwangerschap zit en ze wordt aangemeld, dan moet je er sowieso heel snel iets mee. Dus die druk voelen we wel een klein beetje en ik denk ook dat we het gewoon vanaf het begin af aan, aan ze meegeven. Krijg je een nieuwe aanmelding, heb in ieder geval contact, al is het telefonisch. Maar heb gewoon gelijk contact binnen twee dagen. Omdat het ook gewoon fijn is voor de cliënt, dan weet ze gewoon dat aanmelding serieus wordt genomen ook en dat er in ieder geval actie in de tent is. Dus er wordt een beetje gedrild, denk ik ook wel. (Intern betrokkene 3)

3.3 Capaciteit en ervaren werkdruk

3.3.1 Caseload

Met de overgang van MvR naar de wijkteams is de caseload van de MvR-coaches met 30% verhoogd van 8 naar 10-11 casussen. Naast de verandering in de hoogte van de caseload is het ook de bedoeling dat coaches een caseload opbouwen in hun eigen wijkteam.

Uit de interviews met de coaches komt naar voren dat er zeker in de beginperiode sprake was van een wisselende caseload per coach (6-12 casussen) en dat dit te maken had met een grote variatie in aanmeldingen per wijkteam/gebiedsteam. Er zijn wijkteams waar veel aanmeldingen binnenkwamen en er zijn wijkteams met maar enkele aanmeldingen. Dat betekent dat er coaches zijn met een volle caseload (10-11 casussen), die vaak ook al met een volle caseload in het wijkteam zijn gekomen, en dat er coaches zijn die ruimte hebben in hun caseload. Wat opvalt is dat vooral coaches op de zuidoever aangeven dat ze een volle caseload hebben. Coaches van de noordoever, die nog ruimte hebben in hun caseload, zijn casussen op gaan pakken uit wijkteams op de zuidoever. Voor een aantal coaches op de noordoever betekent dit dat het opbouwen van een volledige caseload in hun eigen wijkteam(s) niet altijd lukt.

Coaches plaatsen kanttekeningen bij de verhoging van de caseload. Ze vinden het ambitieus en zijn van mening dat de caseload afhankelijk moet zijn van de complexiteit van de casussen.

Er moet niet gekeken worden naar aantallen vind ik. Want soms kan je vier casussen hebben die megazwaar zijn, allemaal crisissen of je kan tien hele lichte casussen hebben. En dan lijkt het of degene met tien lichte casussen het zwaarder heeft, maar eigenlijk is dat degene met vier, weet je wel, dus er moet meer inhoudelijk gekeken worden van wat voor casussen en hoeveel tijd kost het. (MvR-coach noordoever)

Een deel van de coaches benoemt dat het voor hen onduidelijk is waarom de caseload verhoogd is en waarop dat is gebaseerd. Ze weten dat er een pilot was, maar ze zijn onbekend met de resultaten. Volgens andere coaches is besloten dat ze een hogere caseload aankonden, omdat ze in het wijkteam efficiënter zouden kunnen werken en minder reistijd zouden hebben. In de praktijk werkt dit niet altijd zo. De reistijd is soms juist meer geworden omdat coaches ook casussen uit andere wijkteams oppakken. Ze werken nu niet meer vanuit het centrum van de stad en zijn hierdoor meer tijd kwijt aan reizen. De hogere caseload zou volgens de coaches ook te maken hebben met de hogere norm die wijkteams hanteren.

Casussen waren acht en casussen staan nu op tien tot elf om maar dichterbij de norm van het wijkteam te komen en daarmee pak je eigenlijk onze methodiek, de kern een beetje aan. En dat is misschien haalbaar als het goede casussen zijn, maar als het casussen zijn die heel veel aandacht vergen, dan had je minder tijd voor omdat je die andere casussen nog hebt. (MvR-coach noordoever)

3.3.2 Ervaren werkdruk

Uit de interviews met zowel coaches, intern betrokkenen en wijkteamleiders komt naar voren dat de ervaren werkdruk van coaches wisselend is per gebied. Coaches, met name van de zuidoever, ervaren de werkdruk als hoog. Dat coaches de werkdruk als hoog ervaren, heeft volgens een

intern betrokkene te maken met de overgang naar het wijkteam. Dat betekent een nieuwe werkomgeving, met nieuwe collega's en nieuwe overlegvormen, en dat kost veel tijd en energie. Een andere factor die de werkdruk verhoogt, is dat coaches meer tijd kwijt zijn aan reizen omdat ze ook casussen elders in de stad oppakken.

Wijkteamleiders reageren wisselend op de vraag hoe ze de werkdruk bij de coaches beoordelen. Er zijn wijkteamleiders die aangeven dat de coaches druk zijn, maar het allemaal nog wel aankunnen. Er zijn ook wijkteamleiders die benoemen dat de werkdruk fluctueert en afhankelijk is van de casuïstiek. Hoe coaches de werkdruk ervaren is volgens een wijkteamleider ook afhankelijk van hoe een coach ermee omgaat.

3.3.3 Capaciteit(sverdeling)

Het aantal aanmeldingen is elk jaar ongeveer hetzelfde, met door het jaar heen pieken en dalen. Volgens intern betrokkenen en de coaches is er op dit moment voldoende capaciteit om alle casussen op te pakken. Er is geen wachtlijst, maar in verband met openstaande vacatures is het een tijdje lastiger geweest. De capaciteitsverdeling kan nog wel worden geoptimaliseerd. Met name in Feijenoord en Charlois, maar ook in IJsselmonde en Delfshaven is het erg druk, terwijl er andere gebieden zijn waar het rustiger is. Coaches uit die gebieden worden daarom ook in bovengenoemde gebieden ingezet. Intern betrokkenen geven aan dat ze ernaar streven dat coaches de aanmeldingen uit hun eigen wijkteam/gebied kunnen oppakken. Ze verwachten dat de verdeling van coaches over de gebieden nog wel zal veranderen. De coaches benoemen verder dat er minder capaciteit is omdat collega's die met zwangerschapsverlof zijn, niet vervangen worden en dat er minder stagiaires zijn om in te zetten. Een intern betrokkene merkt bovendien op dat in sommige gebieden enkele collega's zijn vertrokken vanwege ontevredenheid over de functie-inschaling en dat er hierdoor sprake is van onderbezetting. Coaches vinden het verder lastig

dat ze nog steeds niet alleen cliënten uit hun eigen werkgebied hebben.

... ik vraag me gewoon af hoe zij het voor ogen hadden met de borging dat het echt zo zou kunnen zijn dat iedereen in z'n eigen wijkteam plek had. Want we willen niet met een wachtlijst werken, en het is heel scheef. Ik had het er gister met een wijkteamcollega over, want ze vroeg waarom pak je casussen over uit andere gebieden? Ik zeg anders is het gewoon heel scheef, anders heb ik letterlijk gewoon misschien maar twee casussen en een ander bijvoorbeeld zou er 15 hebben. Dat is heel scheef. (MvR-coach noordoever)

3.3.4 Overloopmodel

Om te voorkomen dat er wachtlijsten ontstaan, is het zogenoemde overloopmodel bedacht. Dat betekent dat op het moment dat een coach van een bepaald wijkteam vol zit, er gekeken wordt of een collega in het gebiedsteam ruimte heeft. Op het moment dat er binnen een gebiedsteam geen ruimte is, wordt er gekeken naar een gebiedsteam binnen hetzelfde rayon. Pas daarna wordt eventueel rayon overstijgend gekeken. Interne betrokkenen en coaches geven aan dat er in principe met dit model gewerkt wordt. In sommige gebieden is het echter zo druk, dat de laatste stap van het model (rayon overstijgend) regelmatig moet worden ingezet. Niet alle wijkteamleiders die wij gesproken hebben, zijn op de hoogte van de inzet van het overloopmodel.

Coaches vinden het jammer dat ze bij een volle caseload zelf moeten zoeken naar een collega die een casus kan oppakken, terwijl voorheen het aanmeldpunt zocht naar een andere coach. Ook was er voorheen een overzicht met het aantal cases per coach, nu is dat er niet meer: coaches geven aan dat zij hierdoor nu collega's moeten opbellen totdat er iemand is die de casus kan overnemen. Pas als dit niet lukt gaat de casus weer terug naar het aanmeldpunt of moet de coach het aangeven bij de teamleider. Soms levert dit wat irritatie op bij de coaches, die het fijn zouden vinden als het overloopmodel centraler

wordt geregeld, bijvoorbeeld via het aanmeldpunt.

Nou ik vond het gisteren wel heel vervelend. Ik had echt zo iets van ik heb wel 1000 dingen te doen en nu moet ik ook nog gaan uitzoeken bij wie ik dit kan laten landen. Terwijl ik het al megadruk heb. Dat vond ik wel echt vervelend. Dan denk ik dat is toch juist wel iets voor het aanmeldpunt. (MvR-coach noordoever)

3.4 Kwaliteit uitvoering methodiek

3.4.1 Ervaringen intern betrokkenen

Uit de gesprekken met intern betrokkenen van MvR komt naar voren dat ze vrijwel geen verandering in de kwaliteit van de uitvoering van de methodiek zien sinds de borging. Coaches hebben hun eigen caseload, leveren nog steeds maatwerk en werken met de dagboeken.

Dus er is niet zo heel veel veranderd of het heeft ook nog geen invloed gehad op het uitvoeren van de methodiek, tot op heden. Misschien dat dat nog wel komt, maar ik zie dat niet snel gebeuren. Ook met die pilot hebben we dat ook niet meegemaakt. Dus als we de pilot nemen als representatief iets, dan zien we gewoon dat het uitvoeren goed blijft gaan. (Intern betrokkene 3)

Intern betrokkenen verwachten dat de kwaliteit verbetert. Ze hebben het idee dat er meer maatwerk geleverd kan worden omdat de kortere lijnen met wijkteamcollega's ervoor zorgen dat sneller andere expertise ingezet kan worden en er meer gekeken kan worden naar wat een cliënt echt nodig heeft. Als voorbeeld noemt een intern betrokkene de collega met LVB-expertise die meekan op huisbezoek en mee kan kijken of de boodschap goed overkomt bij de cliënt. Een ander intern betrokkene vertelt dat voorheen alle expertise intern zat, terwijl sinds de borging dus gebruik wordt gemaakt van het expertiseteam uit het wijkteam.

Voorheen hadden we alles in huis. Dus we hadden verschillende expertisecollega's die getraind waren voor huiselijk geweld, kindermishandeling, voor

bijvoorbeeld Nu niet zwanger, Rookvrije Start, ging over zwangerschap en roken. En daar hadden zij- Dat was allemaal intern. En nu is het een beetje verspreid. Natuurlijk heeft ieder wijkteam zijn eigen expertiseteam waar de MvR-coaches gebruik van maken. (Intern betrokkene 2)

Intern betrokkenen benoemen een aantal punten die aandacht vragen. Een intern betrokkene vraagt zich af hoe het zal gaan met de werkhouding en mentaliteit als er nieuwe MvR-collega's in het wijkteam terecht komen. Wat gebeurt er dan met de dynamiek? Ook vinden ze het belangrijk dat vastgehouden wordt aan de methodiek.

Nee, niet per se knelpunten of verbeterpunten. Wel aandachtspunten als in dat echt aan de methodiek bijvoorbeeld vastgehouden blijft worden en dat we wel echt uitdragen wat we ooit bedacht hebben met elkaar. Dat vooral. (Intern betrokkene 2)

3.4.2 Ervaringen coaches

Coaches benoemen dat ze de kwaliteit van de methodiek op dit moment voldoende vinden, maar ze signaleren wel (kleine) veranderingen of ontwikkelingen die mogelijk op termijn van negatieve invloed zijn op de kwaliteit van de uitvoering van de methodiek.

Minder ruimte/tijd voor cliënten

Wat uit de interviews met de coaches vooral naar voren komt, is dat ze minder ruimte ervaren om de methodiek uit te voeren zoals ze gewend waren. Ze ervaren een hogere werkdruk door onder andere een hogere caseload en meer overleggen waar ze aan deelnemen. Coaches benoemen dat ze minder tijd inplannen voor huisbezoeken. Formeel staat er twee uur voor een huisbezoek, waarvan een uur voor praktische zaken en een uur voor het pedagogische gedeelte. Een coach benoemt dat ze geen twee uur meer inplant omdat dat niet meer haalbaar is. Een andere coach vult aan dat volgens haar ook benoemd was dat het mocht veranderen naar anderhalf tot één uur.

Waar de methodiek van MvR zich in onderscheidt en wat volgens coaches de kracht is van MvR, is de tijd die coaches hebben om te investeren in een vertrouwensrelatie met de cliënt. Dat doen ze door naast de cliënt te staan en bijvoorbeeld mee te gaan naar een bezoek aan de verloskundige. Coaches geven aan dat ze nu minder vaak meegaan naar bijvoorbeeld een bezoek aan de verloskundige en dat ze minder tijd nemen om wat langer bij een cliënt te blijven voor het informele, sociale aspect. Juist dit aspect vinden coaches belangrijk voor de doelgroep van MvR, omdat ze vaak negatieve ervaringen hebben met hulpverlening in het verleden.

Maar vroeger, toen de werkdruk wat lager was, vond ik dat er meer ruimte was om er ook gewoon maar even voor een moeder te zijn. Gewoon even naar haar verhaal te luisteren. Of kan je mee naar de verloskundige? Ja dat is goed. Niet omdat ze het zelf niet kan, maar gewoon omdat het fijn voor haar is. Maar nu voel ik minder die ruimte. Want nu kijk ik meer van, kan ze het alleen? Maar als ze het echt niet kan, dan ga ik mee, want anders gaat ze niet. Maar als ik dan denk van, ze kan wel maar ze zou het fijn vinden als ik meega, dan moet ik soms toch nee zeggen, omdat gewoon die caseload sowieso hoger is geworden. En die overleggen die er zijn, want je hebt natuurlijk ook overleggen vanuit MvR en vanuit het wijkteam. Dus ik voel niet meer die ruimte die je vroeger- Tenminste, ik kan niet meer dezelfde tijd besteden aan een cliënt als vroeger. (MvR-coach zuidoever)

Dus het is gewoon, al worden er hele kleine veranderingen toegepast, die zorgen er wel voor dat dat stukje tijd nemen en vertrouwen winnen en wantrouwen tegengaan, dat dat misschien als eerste wordt gepakt ofzo, wordt geraakt. (MvR-coach noordoever)

Coaches schakelen nu eerder en meer het netwerk van een cliënt in, omdat ze niet meer de ruimte voelen om zelf mee te gaan naar bijvoorbeeld een bezoek aan een verloskundige. Een coach merkt op dat ze dat in het kader van het meer zelfredzaam worden van de cliënt wel een goede ontwikkeling vindt.

Effect van studenten

Studenten zorgen ervoor dat coaches scherp blijven op de methodiek, zo vertelt een coach. Vóór de borging gebeurde dit door elke ochtend een overleg te organiseren waarbij volgens een format een huisbezoek werd voorbereid. Aan het einde van de dag werd het huisbezoek nabesproken. Verschillende coaches geven aan dat de wijze waarop studenten nu worden ingezet minder gestructureerd gebeurt. Er zijn coaches die nog een aantal keren per week een (de)briefing organiseren met studenten, maar er zijn ook coaches die dit niet meer doen.

Ik sluit me daar wel bij aan dat studenten de methodiek scherp houden. Omdat je dan samen met je studenten volgens het format een huisbezoekvoorbereiding gaat maken. Samen met je studenten gaat voorbereiden hoe je het babydagboek zal inzetten. Samen met de studenten tijdens de debriefing je doelen gaat bespreken. En dat doe je onderling wel met collega's, maar is zo automatisch, dat je met studenten net wat meer bewust verplicht stil moet staan bij dingen wat voor jou al op de automatische piloot gaat. Dus ik denk wel dat, nogmaals we hebben het er al eerder over gehad vandaag denk ik over de studenten, maar dat dat meer effect heeft dan we denken op onze methodiek. (MvR-coach noordoever)

Andere (kleine) veranderingen

Het zit 'm volgens een coach ook in de verandering van kleine dingen zoals het bezorgen van babyspullen of het geven van een startpakketje met onder andere luiers. Coaches hebben het gevoel dat de unieke elementen die MvR anders maakt dan reguliere hulp, steeds meer verdwijnen. Daar is ook wel begrip voor, omdat ze ook inzien dat er niet onbeperkt geld is. Maar al die kleine veranderingen zorgen ervoor dat er minder tijd en ruimte is om de methodiek uit te voeren zoals voorheen. Een coach benoemt dat moeders altijd heel positief zijn over de hulpverlening/ondersteuning die ze ontvangen van MvR. Als er veel veranderd in de methodiek gaat dat ook ten koste van hoe moeders de kwaliteit ervaren, aldus deze coach.

En zo zijn die dingen langzaam uitgestorven. En ergens is dat begrijpelijk, want geld is ook niet eindeloos en ik snap dat dat belangrijk is. Maar het is wel heel zonde, want daar konden we mensen af en toe echt heel erg mee uit de brand helpen en dat soort kleine dingen, die werden steeds minder. (MvR-coach zuidoever)

Dus al met al denk ik dat we in de toekomst moeten blijven waken voor ook kleine veranderingen om maar bij de norm van het wijkteam te passen, want het is goud dat we van ze gebruik kunnen maken, ik ben heel blij dat we in het wijkteam zitten, maar vanaf het begin is gezegd, we moeten niet te veel aan de methodiek veranderen, want het valt en staat met die tijd. (MvR-coach noordoever)

Meer meegaan in werkwijze wijkteam

Minder tijd kunnen besteden aan een cliënt geeft coaches het gevoel dat ze qua werkwijze meer op het wijkteam gaan lijken. Ze verwachten dan ook dat de werkwijze in de loop van de tijd steeds meer gaat lijken op de werkwijze van het wijkteam. Een coach merkt hierover op dat het ook niet realistisch is te verwachten dat de werkwijze hetzelfde blijft.

Dus ik vind het nu ook steeds meer naar het praktische gaan. Net zoals een beetje naar hoe het in het wijkteam aan toe gaat. Dus ik vind wel dat het ten koste gaat van waar Moeders van Rotterdam eigenlijk oorspronkelijk voor staat. (MvR-coach zuidoever)

3.4.3 Waarborgen kwaliteit uitvoering methodiek

De methodiek van MvR is zowel op wetenschappelijke inzichten als op inzichten uit de praktijk gebaseerd. Nu MvR is overgegaan naar de wijkteams is het volgens intern betrokkenen en coaches belangrijk om te blijven monitoren of er volgens de methodiek van MvR wordt gewerkt.

Want we hebben ook wel gehoord met andere projecten in het wijkteam dat het dan nog langzaam verwatert na vijf, zes jaar. Dat willen we echt niet. (Intern betrokkene 3)

Een coach maakt een kanttekening bij de wijze waarop de kwaliteit nu wordt gemonitord. De focus ligt te veel bij de vraag of er voldoende tijd is voor de dagboeken, terwijl de methodiek meer inhoudt dan het gebruik van dagboeken.

En ik vraag me ook af, nu hebben we voortgangsmomenten, omdat we dan nog in de laatste fase van het borgen zitten. [...] En dan wordt er vooral gefocust op de dagboeken, terwijl wat [naam collega] zegt is ook een heel groot deel van onze methodiek en ik ben benieuwd of we in de toekomst nog steeds die momenten zullen hebben, waar ook wordt gecheckt of die methodiek nog wordt gewaarborgd en- Of dat nog zoals een deel van de methodiek wordt beschouwd intussen. Want ik vind niet dat de pedagogische dagboeken de enige meerwaarde zijn van onze hulpverlening. Maar dat is wel vooral waarnaar wordt gevraagd, heb je voldoende tijd om dat uit te voeren? En als het antwoord daarop ja is, heb ik het idee dat het al heel snel goed is- (MvR-coach zuidoever)

Coaches hebben het gevoel dat ze zelf moeten inschatten hoe ze de kwaliteit waarborgen. Ze hebben behoefte aan meer handvatten, bijvoorbeeld door de werkwijze zoals deze nu in het handboek staat aan te passen, omdat deze niet meer voldoende aansluit bij de praktijk. Ze besteden nu minder tijd aan de gesprekken dan in het handboek is beschreven. Volgens de coaches ontstaat hierdoor ruimte voor eigen interpretatie.

Ik vind nu onze werkwijze op papier staat, sluit niet aan bij de praktijk, want we hebben die tijd niet meer. En er staat nog steeds volgens mij een uur voor praktisch en een uur voor pedagogisch en dat haalt niemand. En dat is ook al uitgesproken en dat weet iedereen. Herschrijf die werkwijze dan en zet voor ons op papier wat je verwacht, wat we minimaal moeten doen zodat de kwaliteit wel wordt gewaarborgd. Want nu moeten we dat zelf een beetje inschatten. (MvR-coach zuidoever)

Om de kwaliteit van de uitvoering van de methodiek te behouden zou volgens de coaches een lagere werkdruk een oplossing kunnen zijn, waarbij goed gekeken moet worden naar de complexiteit van casussen in de wijkteams.

3.5 Begeleiding van de methodiek

3.5.1 Begeleiding van de coaches

Sinds de borging bij de wijkteams heeft er een verandering plaatsgevonden op het gebied van begeleiding van coaches. De functionele dagelijkse aansturing van de MvR-coaches ligt bij de wijkteamleider. De formele en inhoudelijke aansturing van de MvR-coaches ligt bij de teammanager MvR. Als de teammanager merkt dat verschillende coaches tegen hetzelfde probleem aanlopen, dan wordt dit besproken met de specialist MvR en de kwaliteitsadviseur. Zij kunnen vervolgens kijken hoe dit opgelost kan worden. Een intern betrokkene van MvR denkt echter dat coaches minder snel bij een wijkteamleider aankloppen als er iets speelt. Volgens deze intern betrokkene lossen ze dit op door meer vragen in de groepsapp van coaches te stellen.

Een wijkteamleider merkt op dat hij niet weet of zijn coach nog vanuit de moederorganisatie begeleiding krijgt over de methodiek. Een andere wijkteamleider denkt dat de coaches ook bij de manager van MvR en bij de kwaliteitsmedewerker kunnen aankloppen. Verder geven verschillende wijkteamleiders aan dat ze hiervoor ook terecht kunnen bij de gedragsdeskundige van het wijkteam. Een van de coaches zegt dat ze inderdaad bij de gedragsdeskundigen terecht kunnen, maar dat deze niet op de hoogte zijn van de methodiek en hun dus daarover niet kunnen adviseren.

Maar ik had meegekregen toen we overgingen naar het wijkteam, dat ze ook aangaven van als je nu ergens meezit of als je iets wil bespreken dan moet je naar je eigen gedragswetenschapper vanuit het wijkteam. Zeg maar in overleg en die gaat natuurlijk niet op de methodiek zitten. Die zit meer casusinhoudelijk op je zaak dan hoe ga je om met je methodiek? Ik denk dat dat wel een beetje het verschil is, want dat was vanuit X [specialist MvR] juist wel heel erg structureel dat we het daarover hadden. En hoe we de methodiek erin hielden. En dat is nu eigenlijk wel een beetje vervaagd. (MvR-coach noordoever)

Een coach merkt op dat er weinig begeleiding is, zowel vanuit de moederorganisatie als vanuit de wijkteamleider. Minder begeleiding kan volgens een aantal coaches wel problemen opleveren, bijvoorbeeld bij het oppakken van nieuwe aanmeldingen. Er ontbreekt overzicht wie met welke casussen bezig is en hoe zwaar die casussen zijn. Volgens de coaches zijn er collega's die het op papier heel druk lijken te hebben, andere collega's sluiten juist casussen eerder af om nieuwe aanmeldingen te kunnen aannemen.

Coach x: Ja, ik denk juist bij mij wel eerder afsluiten omdat die aanmeldingen binnen blijven komen.

Coach y: Ja, nu dat ik dat ook, want ik zit vol en niemand kijkt ernaar dus ik ga even kijken wie ik op een lager pitje kan zetten en uiteindelijk kan afsluiten, maar voorheen werd daar duidelijk naar gekeken. (MvR-coaches Noordoever)

De coaches vinden het prettig dat zij veel vertrouwen vanuit zowel MvR als het wijkteam krijgen, maar geven aan dat dit ook tot verschillen in werkwijze kan leiden. Zo geeft een coach aan dat er bijvoorbeeld verschillen kunnen ontstaan in de manier van registreren in Gidso.

3.5.2 Trainingen en deskundigheidsbevordering

Vanuit MvR worden trainingen en deskundigheidsbevorderingen georganiseerd. Vóór de overgang naar de wijkteams gebeurde dit maandelijks, nu ongeveer om de twee maanden. De training duurt nu wel langer, een dagdeel in plaats van een uur. Zo is het volgens intern betrokkenen mogelijk om meer de diepte in te gaan. Bij deze trainingen wordt vooral ingezet op kennisvergroting, soms door een externe spreker uit te nodigen. Naast deze trainingen zijn er ook diverse e-learningmodules beschikbaar die coaches kunnen volgen.

Coaches geven aan dat vóór de borging regelmatig een stuk uit de methodiek tijdens de deskundigheidsbevordering werd herhaald en besproken, maar dat dat nu gestopt is.

Ik mis dat soms wel een beetje hoor. Meer op de inhoud. Het is dus nu meer een weekstart waarin er punten worden besproken maar niet meer dat we echt casussen bespreken. En daar haal ik wel, op die manier houd je de methodiek ook wel scherp. (MvR-coach noordoever)

Een andere coach mist diepgang in de deskundigheidsbevordering.

Ik vind wel, maar dat heb ik al eerder aangegeven dat ik echt wel wat meer diepgang zou willen hebben daarin, in deskundigheidsbevordering. Want vind ik dat je goed wordt opgeleid binnen MvR? Nou nee, je leert gewoon alles zelf. En ik wil het wel zelf leren en dan, dan denk ik ja dat zou ik wel meer kennis willen hebben ja gewoon (MvR-coach noordoever)

3.5.3 Intervisie

Vóór de borging had MvR eigen intervisiegroepen. Nu sluiten de coaches aan bij een intervisiegroep van het wijkteam. Een intern betrokkene hoort hierover positieve verhalen.

Dat ze het heel erg leuk vinden en interessant om juist met hun wijkteamcollega's in zo'n groep te zitten. Ze horen allemaal nieuwe dingen, allemaal interessante onderwerpen. (Intern betrokkene 3)

Intern betrokkenen van MvR hebben echter wel het idee dat sommige intervisiegroepen nog niet zijn opgestart. Het zou dus kunnen zijn dat een aantal coaches op dit moment nog geen intervisie krijgen.

Daarnaast komen sommige coaches die bij elkaar in één rayon zitten af en toe bij elkaar. Bij een aantal coaches is daarnaast toch ook de behoefte om alle MvR-coaches regelmatig te zien, om van elkaar te blijven leren.

En ook gewoon inderdaad over hoe je die methodiek levend houdt. Maar ook omdat wij allemaal hetzelfde soort werk doen, is het wel gewoon fijn om elkaar te blijven opzoeken en ook van elkaar te blijven leren. Ik vind niet dat we nou alleen maar van andere collega's kunnen leren die

een heel ander expertisegebied hebben. (MvR-coach zuidoever)

3.5.4 Nieuwe medewerkers

Nieuwe collega's gaan aan het werk volgens een inwerkplan. Eerst worden ze getraind door de specialist MvR. Daarna worden ze gekoppeld aan een collega, een soort buddy, die ze een paar weken mee laat lopen in de praktijk. De kwaliteitsmedewerker legt het registratiesysteem Gidso uit.

Het inwerken van nieuwe collega's is volgens een coach complexer geworden, omdat een nieuwe medewerker zowel bij MvR als bij het wijkteam ingewerkt moet worden. Een intern betrokkene vertelt dat het inwerken iets meer tijd kost, omdat er minder zicht is op hoe het met de (werkzaamheden van de) coach gaat. Voorheen was het vanzelfsprekend om elkaar op de werklocatie tegen te komen. Dat is nu anders omdat de coaches verspreid over de stad zitten.

Dus je moet eigenlijk op twee plekken wennen, want je moet binnen MvR landen en hier je dingen leren en je werkwijze, maar je moet ook landen binnen je wijkteam. (MvR-coach noordoever)

Dan moet je wel echt gericht gaan bellen of iets inplannen om te checken of het goed gaat en je kan niet even in de wandelgangen even zien hoe iemand erbij loopt of- Dus die afstand maakt het wel ietsjes moeilijker. Maar dat is dan gewoon een kwestie van even bellen of even een voortgangsmomentje inplannen en dan is het ook goed. Maar dat is wel even een stapje extra wat je dan moet doen. (Intern betrokkene 3)

Volgens diverse coaches is een uitgebreider inwerkprogramma belangrijk om de methodiek ook de komende jaren scherp te houden. Hierin zou ook meer aandacht moeten zijn voor kennis over de zwangerschap. Een coach geeft aan dit gemist te hebben.

Er komt een nieuwe voor je in de plek, die nooit het projectmatige MvR heeft meegekregen, nooit stage heeft gelopen. En ik denk wel dat er meer aandacht

mag worden besteed zodat de methodiek nog wat meer diepgang kan gaan krijgen voor zo'n iemand. (MvR-coach noordoever)

Ja, maar je wordt expert kwetsbare zwangeren, maar je krijgt niks te leren over zwangerschap. Dat moet je allemaal zelf uitzoeken. (MvR-coach noodoever)

3.6 Overige aspecten

3.6.1 Lerende aanpak

Een kenmerk van MvR is de lerende aanpak. Intern betrokkenen zijn hierover positief. De methodiek van MvR staat vast, maar tegelijkertijd staan er ruimte voor innovatie en verbeteringen. Een intern betrokkene zegt hierover:

Bijvoorbeeld de dagboeken worden soms geüpdatet. Dat is eigenlijk gewoon een continu proces, dat moet je ook blijven houden, want sommige informatie is gewoon verouderd, nieuwe kennis. (Intern betrokkene 3)

Door de borging ontstaan ook nieuwe ideeën die kunnen worden ingepast in de methodiek van MvR.

Er komen nu juist weer nieuwe dingen... Ook voor andere soort hulpverlening, of kunnen we eens niet met die partij om de tafel, dat we daar misschien ook in de methodiek ook afspraken kunnen maken van samenwerking? Er komen eigenlijk nog meer mogelijkheden bij, maar het is nog niet dat we nu al heel veel grote dingen hebben veranderd. (Intern betrokkene 4)

Er is overeenstemming dat ook na de borging bij de wijkteams aandacht voor innovatie en verbetering belangrijk blijft. Enerzijds wordt aangegeven dat hier na de borging meer aandacht voor is onder andere door maandelijks voortgangsmomenten met elk gebiedsteam te organiseren waarin specifiek naar knelpunten wordt gevraagd. Anderzijds zijn er intern betrokkenen die aangeven dat er sinds de borging onvoldoende aandacht is voor innovatie. Om hier meer aandacht aan te geven, heeft een interne

betrokkene het idee om jaarlijks gesprekken te gaan voeren met wijkteamleiders om te evalueren en verwachtingen helder te krijgen.

3.6.2 Inzet studenten

Vóór de borging waren er meer stagiaires dan nu. In het verleden had bijna iedere coach één of twee eigen stagiaires. Dat er minder stagiaires kwamen staat los van de borging. Er is volgens een intern medewerker besloten om één student per gebiedsteam aan te stellen, waarbij een gebiedsteam bestaat uit drie of vier coaches. Op deze manier kan een student meelopen met allerlei casussen en is er ook niet één iemand specifiek de begeleider van de student. De begeleiding wordt dan als team gedaan, wat meer verbinding met elkaar geeft. Het werken met studenten is wel een belangrijk onderdeel van de werkwijze van MvR. Enerzijds omdat het gedachtengoed van MvR op deze manier wordt doorgegeven aan mensen die later in het werkveld kunnen komen. Anderzijds omdat de doelgroep soms makkelijker aan studenten allerlei dingen durft te vertellen die zij niet aan professionals durven te vertellen. Een aantal coaches geeft aan dat zij door het begeleiden van studenten de methodiek op de juiste wijze bleven inzetten.

Een externe samenwerkingspartner geeft aan dat er voorheen misschien te veel verantwoordelijkheid werd gegeven aan studenten. De doelgroep van MvR is zeer kwetsbaar en zij vindt dat de verantwoordelijkheid voor deze doelgroep niet thuishoort bij studenten. Een andere externe samenwerkingspartner beaamt dit en geeft aan nu meer vertrouwen te hebben in MvR en vaker kwetsbare zwangeren aan te melden bij MvR.

Als de inzet is voor de zeer kwetsbare gezinnen, dan moet je wel iets in je mars of in je ervaring hebben om dat goed te kunnen inschatten en te weten wanneer moet ik ingrijpen. En wanneer is het nog oké? Dat vind ik niet passen op de schouders van een twintigjarige. (Externe samenwerkingspartner 2)

Vanuit het wijkteam inderdaad dat je die professionaliteit hebt, dat je echt weet dat het vanuit het wijkteam geregeld wordt. En niet meer inderdaad dat je dan moet afwachten, heb je een stagiair of heb je nou wel iemand die er al jaren werkt of- Dus dat. Dus ik denk echt wel dat het een verbetering is dat het nu professionals zijn en dat ze in de wijkteams zitten. En daardoor heb ik er ook wel meer vertrouwen in. (Externe samenwerkingspartner 3)

3.6.3 Organiseren van babyspullen

Vóór de borging had MvR een 'winkel'tje', een ruimte met allerlei babyspullen zoals babybedjes, kinderwagens en babykleding. Deze spullen kreeg MvR gedoneerd en werden door de coaches aan de moeders gegeven. De spullen konden met een auto en een busje van MvR worden vervoerd. Bij de borging van MvR in de wijkteams zijn afspraken met kringloopwinkels gemaakt. Moeders kunnen nu voor €50 een complete babyuitzet kopen. Deze manier van werken heeft volgens een aantal respondenten een positieve kant, namelijk dat een zwangere meer zelf de regie krijgt.

Je geeft daarbij een stukje regie terug. Dat zij het idee hebben dit heb ik zelf gekocht en ik heb er zelf wat voor gedaan. (MvR-coach noordoever)

In één van de focusgroepen wordt aangegeven dat kringloopwinkels de spullen ook kunnen thuisbezorgen. Het is niet duidelijk of dit voor alle kringloopwinkels geldt en of dat daarvoor moet worden betaald. De doelgroep van MvR heeft namelijk vaak geen netwerk om spullen op te halen bij een kringloopwinkel of een adres via Marktplaats. Coaches kunnen wel een auto regelen, maar dat kost veel tijd. De coaches willen wel zo snel mogelijk een babyuitzet geregeld hebben om zo stress bij de moeder te voorkomen of te verminderen.

Je moet naar een bepaald punt, daar moet je die auto gaan ophalen, dan moet je naar dat adres rijden, moet je naar de cliënt brengen, moet je die auto daar weer terugbrengen. En dat moet je tussen je eigen werktijd door doen. (MvR-coach zuidoever)

Een aantal respondenten geeft aan dat er een soort doorschuifstelsel via de coaches is ontstaan: moeders die bijvoorbeeld babykleding hebben die te klein is geworden, geven dit aan de coach die het vervolgens weer doorgeeft aan een andere moeder.

3.6.4 Registreren in Gidso

Vóór de overgang naar de wijkteams registreerden de coaches in een Excelbestand, waar vervolgens sturingsinformatie werd uitgetrokken. Nu moeten de coaches alles in Gidso registreren, zoals de vraagverheldering waaraan de Zelfredzaamheidsmatrix (ZRM) gekoppeld is. Met de ZRM wordt per leefgebied gescoord hoe iemand ervoor staat. Op dit moment wordt er alleen bij de intake een ZRM afgenomen en ingevoerd in Gidso. Verder worden in Gidso in journaalregels contactmomenten bijgehouden, worden processtappen verwerkt (de servicenormen) en worden evaluatiemomenten geregistreerd. De verschillende fases van MvR worden afgesloten met een gesprek. Niet alle coaches verwerken deze gesprekken in Gidso. Sommige coaches vinden de registratie in Gidso veel werk en het is ook niet altijd duidelijk wat er wel en niet ingezet moet worden. Bepaalde privacygevoelige informatie mag niet in Gidso worden geregistreerd. Dit kan nadelig zijn als een collega uitvalt.

Maar nu is het gewoon überhaupt met de AVG-instructies, een hele hoop dingen mag je niet benoemen, een hele hoop dingen moeten erin staan. Voor mij is het af en toe wel twee keer nadenken. Ik vind het wel veel werk. (MvR-coach zuidoever)

Dat je dingen niet erin mag zetten rondom diagnoses, of als er stalkingszaken zijn geweest, weet je dat soort dingen, dat de cliënt heel erg werd gestalkt. Maar ik mocht er niets over in Gidso zetten, want de gemeente kon erin. Ja, maar dat is wel haar voornaamste probleem zeg maar. Waarom mag ik er niks over in Gidso zetten denk ik dan? Want dat is wel iets, als ik wegval en mijn collega moet het overnemen, dan heeft die geen idee. (MvR-coach noordoever)

De manier van registreren in Gidso past volgens een intern betrokkene niet helemaal bij de manier van werken van MvR, daarom is volgens haar de registratie af en toe lastig.

... dus we hebben het een beetje, ons traject erin lopen proppen. (Intern betrokkene 3)

Om ervoor te zorgen dat alle coaches wel op de juiste wijze in Gidso registreren, zou hier meer aandacht aan moeten worden besteed volgens een intern betrokkene. Volgens diverse respondenten kan de evaluatie van trajecten nog verbeterd worden. Zo zou het fijn zijn als de ZRM meerdere keren kan worden toegevoegd in Gidso, om te kunnen zien of cliënten voortgang boeken op bepaalde leefgebieden.

Met Cognos, een programma waarmee rapportages met data uit Gidso kunnen worden gemaakt, kan niet alle gewenste sturingsinformatie uit het systeem worden

gehaald. Bijvoorbeeld data over waar iemand in een traject zit of waarom een traject is afgesloten. Ook doelgroep-specifieke inzichten en cijfers kunnen niet uit Cognos worden gehaald, bijvoorbeeld hoeveel moeders er zijn met huisvestingsproblematiek. Daarom wil het management van MvR toch weer (tijdelijk) met Excelbestanden gaan werken.



4 Ervaringen met borging in wijkteam: samenwerking

Dit hoofdstuk gaat in op de samenwerking tussen MvR met het wijkteam en met externe samenwerkingspartners in de geboortezorg. Naast een algemene indruk gaan we in op positieve aspecten en aandachtspunten.

4.1 Samenwerking met wijkteam

4.1.1 Algemene indruk

Uit de interviews komt naar voren dat respondenten over het algemeen positief zijn over de samenwerking tussen MvR en het wijkteam sinds de borging. Wijkteamleiders vertellen dat de samenwerking tussen de coaches en de andere wijkteamcollega's soepel verloopt en zijn erg enthousiast over de coaches in hun wijkteams. Zo zegt een wijkteamleider: *"Ik heb een geweldige leuke, goede medewerker, dus dat is heel fijn"* (Wijkteamleider 3), en vertelt een ander: *"Ik heb, denk ik echt de twee allerleukste [coaches] Moeders van Rotterdam die je kan hebben"* (Wijkteamleider 1). Voor één van de wijkteamleiders is het nog te vroeg om iets over de samenwerking te zeggen, omdat de coach in kwestie nog niet zo lang in het wijkteam werkt. Deze wijkteamleider geeft aan wel vertrouwen te hebben in de ervaring en de expertise van de coach.

Coaches zijn in het algemeen tevreden over de samenwerking met het wijkteam. Zij vinden dat die prima verloopt en zien de meerwaarde hiervan in. Ze lopen wel tegen een aantal zaken aan in de samenwerking met het wijkteam: deze worden verderop in het hoofdstuk besproken. Een intern betrokkene krijgt vanuit de coaches positieve signalen terug te krijgen over de samenwerking met het wijkteam. Ze vinden het fijn vinden om nu vanuit een basisteam te werken.

Betrokkenen van MvR en de wijkteams zijn over het algemeen positief over de samenwerking en communicatie op managementniveau. Dit verloopt soepel en prettig en betrokkenen weten elkaar te vinden. Intern betrokkenen zijn verder overwegend positief over hoe de communicatie tussen MvR en de wijkteams verloopt sinds de borging.

4.1.2 Positieve aspecten /meerwaarde

Kortere lijntjes

Intern betrokkenen en coaches benoemen dat er sinds de borging kortere lijntjes zijn met de wijkteammedewerkers en hun expertises. Hierdoor is de samenwerking volgens hen verbeterd. Voor de borging was de samenwerking met het wijkteam volgens een intern betrokkene ook al mogelijk, maar verliep dit moeizamer.

Ook wel, maar wel moeizamer, want dan moest je eerst een aanmelding doen bij het wijkteam en dat duurt dan weer weken voordat het opgepakt wordt. (...) En nu zit je er gewoon in en dan kan je gewoon zeggen, ga jij vanmiddag met me mee? Ja, is goed. Dus het gaat veel sneller, veel efficiënter en dus kan je denk ik makkelijker maatwerk leveren. (Intern betrokkene 3)

De samenwerking is volgens de wijkteamleiders intensiever én laagdrempeliger geworden sinds de borging. Het fysiek aanwezig zijn in het wijkteam maakt dat coaches en wijkteammedewerkers elkaar beter leren kennen. Nu ze directe collega's van elkaar zijn, kunnen ze gemakkelijker met elkaar overleggen en op een laagdrempelige manier advies vragen over een casus.

Het sparren doe je natuurlijk veel makkelijker en sneller met meer mensen als je ook daadwerkelijk bij elkaar zit en elkaar natuurlijk ook kent. Interviewer: Dus in die zin gaat de samenwerking iets laagdrempeliger? Respondent: Veel laagdrempeliger. En zeker als het nog niet echt een samenwerking hoeft te zijn, maar daarvoor gewoon echt het met elkaar sparren over wat is wijsheid. (Wijkteamleider 5)

Ook meerdere coaches geven aan dat zij nu gemakkelijker advies vragen bij wijkteamcollega's, of even sparren over een casus, dan vóór de borging.

Want de lijntjes zijn gewoon korter en je kent elkaar natuurlijk nu ook persoonlijk, dus dan ga je makkelijker naar- Inderdaad van, oh, dat is ggz, dan loop ik even naar die toe of dat- Vechtscheiding, dan loop ik naar die toe. Dat doe ik ook wel sneller dan voorheen. (MvR-coach zuidoever)

Volgens een intern betrokkene van MvR zijn de coaches zich ook meer bewust geworden dat ze niet alle problemen zelf hoeven op te lossen, maar de expertise van wijkteammedewerkers kunnen inschakelen. Een wijkteamleider denkt dat het inschakelen van hulp van gespecialiseerde wijkteamcollega's nu vaker gebeurt dan vóór de borging, omdat dit voor de coaches makkelijker is nu dit hun directe collega's zijn.

Ook merkt een wijkteamleider op dat de samenwerking sinds de borging beter is, omdat er in het verleden wel eens langs elkaar heen gewerkt werd: het was soms niet bekend dat er al een MvR-coach betrokken was bij een gezin. Het wijkteam is er nu altijd van op de hoogte als een MvR-coach betrokken is bij een cliënt.

Aanvulling op elkaars expertise

Vrijwel alle betrokkenen benoemen kennisverbreding voor zowel de wijkteammedewerkers als de coaches een meerwaarde van de borging van MvR in de wijkteams. Voor MvR-coaches is de meerwaarde dat wijkteammedewerkers vanuit een andere invalshoek en met hun eigen ervaring en expertise

met een casus mee kunnen kijken. Coaches wonen nu ook casuïstiek-overleggen bij in het wijkteam, waarin zij met wijkteamcollega's kunnen sparren over de aanpak van hun casussen. Een wijkteamleider benoemt expliciet de expertise van het wijkteam op huiselijk geweld en GGZ-problematiek als meerwaarde voor de MvR-coach. Een coach vertelt:

En ik denk dat verschillende expertise voor mij wel echt een meerwaarde is. Want voorheen met MvR-collega's, iedereen heeft wel dezelfde achtergrond ook qua Social Work of Pedagogiek en nu heb je ook qua bijvoorbeeld leeftijd ook wel, speelt ook een rol, best wel wat ervaren collega's in het team. En verschillende expertises, dus dat is wel denk ik een van de voordelen voor mij met de overstap. (MvR-coach zuidoever)

Voor de wijkteams gaat het om de kennis en expertise die MvR-coaches meebrengen rond zwangerschap, kwetsbare moeders en geboortezorg. De expertise van MvR-coaches wordt nu ook wel eens ingezet bij zwangere vrouwen bij wie de problematiek te licht is om in aanmerking te komen voor een MvR-traject. Een wijkteammedewerker vertelt dat de coaches een waardevolle aanvulling zijn op de expertise van het wijkteam.

Dus ik vind het heel waardevol en ze heeft een heel ander stuk kennis, wat net ook al werd gezegd, heel andere expertise dan vanuit jeugd en gezin ook of er wordt in ieder geval op een andere manier ook naar gekeken en ik denk dat dat heel mooi is om binnen het wijkteam te hebben. (Wijkteammedewerker)

Efficiënter organiseren praktische zaken

Coaches merken dat praktische zaken, zoals het regelen van een briefadres en het aanvragen van een Wmo-traject of specialistische hulp, sneller georganiseerd kunnen worden vanuit het wijkteam. Dit zou volgens een intern betrokkene tijdswinst op kunnen leveren, maar het is nog niet duidelijk in welke mate dit tijdbesparend is. Veel vragen die er voorheen waren bij de coaches 'verdampen' nu zij binnen hun wijkteam alles kunnen regelen. Cliënten kunnen sneller worden

geholpen, en met betere hulp, omdat er ook beter kan worden gesignaleerd wat er nodig is om de client te helpen.

En voorheen moest ik eerst nog honderd telefoontjes doen om bij de juiste persoon terecht te komen en nu kan dat gewoon heel snel, direct in het wijkteam. Dat je de juiste collega even- Dat je met diegene dan afstemt en dat er dan of wel iets uitkomt of niet. De beslissing weet je gewoon sneller en dan kan je er sneller op door. (MvR-coach zuidoever)

Als coaches minder binding hebben met een wijkteam, bijvoorbeeld omdat dit niet hun basiswijkteam is, is het volgens een intern betrokkene en één van de coaches lastiger om specialistische hulp in te schakelen of praktische zaken te regelen. Het kost volgens de coach dan meer tijd om uit te zoeken bij wie ze moeten zijn, omdat elk wijkteam anders werkt.

Dan zou je natuurlijk in het meest logische geval contact moeten opnemen met het wijkteam dáár, maar daar mis ik zoveel connectie. Ik bel me helemaal rot, van RIO iedereen afbellen bij wie moet ik dan zijn, ja en dat is gewoon heel onduidelijk omdat elk wijkteam anders werkt. Dus daar moet ik uiteindelijk het zelf wel oppakken, dus dat is jammer. Maar in theorie, als jij je cliënten alleen zou hebben in je wijk, dan zie ik echt dat dat wel ruimte zou geven voor je caseload. (MvR-coach noordoever)

Meerdere coaches geven aan dat het in hun wijkteams in de praktijk nog niet is voorgekomen dat wijkteamcollega's in de startfase 'Basis op Orde' een praktisch deel op zich konden nemen; de mogelijkheid hiertoe had zich echter ook nog niet voorgedaan. Een coach benoemt wel dat zij de meerwaarde inziet van een samenwerking in de startfase van trajecten: de inzet van een wijkteammedewerker op bijvoorbeeld praktische zaken kan haar meer ruimte geven om te focussen op de kerntaken van de methodiek van MvR.

Maar ik zie daar wel echt meerwaarde in, dat dat wel mogelijk is. Want ik heb nu dat ik een casus inbreng, tijdens het casuïstiekoverleg, waar ik

gewoon met praktische zaken volledig vastloop, met financiën en dergelijke, en dan wordt gezegd joh anders ga ik een keer met je mee. Ga ik kijken of ik dat op me kan nemen. (...) En ik denk dat dat ook wel een van de dingen is waaróm het wijkteam en MvR samen wel meerwaarde heeft, omdat je dan meer ruimte krijgt voor de kerntaken van de methodiek van MvR. Dus dat je niet te veel afgeleid wordt door praktische zaken die veel te diep gaan. (MvR-coach noordoever)

4.1.3 Punten van aandacht

Dedicated medewerkers

Meerdere wijkteamleiders benoemen dat ze de MvR-coaches ook voor andere casuïstiek binnen het wijkteam in willen zetten, vanwege hun achtergrond, kwaliteit, kennis en ervaring. De wijkteamleiders willen toe naar een situatie waarin MvR-coaches weliswaar hun eigen expertise hebben, maar net als andere gespecialiseerde wijkteamcollega's ook andere casuïstiek kunnen draaien.

Twee jonge meiden die er volledig voor gaan, maar waarvan ik echt vind dat zij veel meer kennis bezitten dan hetgeen wat ze nu doen. Zij mogen alleen de Moeders van Rotterdam-casuïstiek draaien, terwijl wij een wachtlijst hebben op jeugd. Ik weet dat ze dat kunnen, dat ze daar supergoed in zijn, maar ik mag ze niet aan ze uitdelen. Ik denk dat dat ook zeker niet voor gedoe zorgt in het team, maar dat ze elkaar wel meer zouden willen ondersteunen dan dat nu kan. (Wijkteamleider 1)

Je hebt een toestroom van casuïstiek in je wijkteam en je wil dat je met elkaar zegt, de klus van de toestroom, die hebben we met elkaar te klaren als wijkteam. (...) Je pakt natuurlijk, logisch, de casuïstiek op die bij je specialisme hoort, dat is vanzelfsprekend. (...) Maar mijn Moeders van Rotterdam-medewerker is hbo-opgeleid, heeft echt wel kennis en ervaring als het gaat om opvoedzaken. Dus op het moment dat mijn jeugdwerkers een keertje tot hier zitten en er is een casus die niet uitgedeeld kan worden en zij heeft ruimte, dan denk ik, die moet ze op kunnen pakken. (Wijkteamleider 3)

Deze wijkteamleiders vertellen dat ook de coaches aan hebben gegeven dat ze hun wijkteamcollega's graag willen ondersteunen:

En het grappige is dat de Moeders van Rotterdam-medewerkers dat ook zelf willen, het wijkteam wil het, ik wil het. De organisatie die implementeert, wil het niet. (Wijkteamleider 3)

Een andere wijkteamleider vindt het wenselijk dat de MvR-coaches volledig overgaan naar de wijkteams, omdat dit volgens de wijkteamleider efficiënter is (o.a. minder overleggen) en handiger qua aansturing (één manager).

Verschillen in werkwijze

Meerdere coaches benoemen dat zij in de samenwerking er tegenaan lopen dat het wijkteam soms een andere werkwijze heeft dan de MvR-coaches. Het wijkteam gaat volgens hen wat bureaucratischer, procesmatiger en praktischer te werk, terwijl de coaches gewend zijn om meer maatwerk te leveren. Een coach geeft aan dat MvR-coaches het belangrijk vinden dat er een 'warme overdracht' plaatsvindt als cliënten worden overgedragen aan andere organisaties, zodat cliënten weten waar ze aan toe zijn. Bovendien proberen coaches altijd eerst een vangnet voor cliënten te creëren, voordat de casussen worden afgesloten. Een coach vertelt dat zij cliënten wat meer 'bij de hand nemen' dan het wijkteam, en vindt dit een meer duurzame aanpak.

Wij houden de cliënt veel meer, vooral in de beginfase, bij de hand. Van we doen het samen of ik neem het voor je uit handen en dat doen ze daar niet, want daar zitten ze heel erg op zelfredzaamheid. En wij doen natuurlijk eerst alles uit handen nemen, dus daar zit denk ik zeker wel het grote verschil. En dat je soms ook wel een beetje wordt aangekeken van, doen jullie dat? (MvR-coach zuidoever)

Naar mijn mening zijn wij gewoon duurzamer bezig door echt te kijken, heeft iemand die vaardigheden aangeleerd of is iemand echt zelfredzaam? En als wij het idee hebben dat iemand binnen een half jaar

weer bij de vraagwijzer staat, gaan wij niet zomaar afsluiten. (MvR-coach zuidoever)

Een wijkteamleider beaamt dit en benoemt dat het wijkteam eerder inzet op zelfredzaamheid, terwijl coaches vooral in de beginfase meer 'overnemen' van de cliënt.

Wat ik [MvR-coach] hoorde zeggen van op het moment dat wij in een zaak instappen, dan nemen wij in het begin heel veel over om de rust te creëren. Dat is wel een bepaalde methodiek die enigszins anders is als gemiddeld in het wijkteam waarbij je natuurlijk altijd kijkt van, wat kan iemand zelf om die zelfredzaamheid zo goed mogelijk te benutten, is hier heel duidelijk gekozen voor de insteek in eerste instantie moet er rust komen rondom het ongeboren of net geboren kind. En dat betekent, wij nemen over in de eerste instantie. En dat is wel een wezenlijk verschil. (Wijkteamleider 6)

Wijkteamleiders benoemen ook dat MvR-coaches cliënten langer in een traject hebben dan andere wijkteammedewerkers. Een ander voorbeeld van een verschil in werkwijze is de besteding van het maatwerkbudget. Een wijkteamleider zette vraagtekens bij de uitgave van een coach aan 'noodboodschappen'. Volgens de wijkteamleider gaat het wijkteam strikter om met de besteding van het maatwerkbudget.

Dus ik heb het wel ook aangegeven van, dat is echt wel een dingetje wat jullie met elkaar moeten gaan bespreken. Sowieso is het belastinggeld en vind ik dat we dat echt heel voorzichtig uit moeten geven. Je moet het kunnen verantwoorden. Maar ook naar de cliënt toe, moet het natuurlijk duidelijk zijn. En mag je best wat streng zijn over wat kan dan wel, wat kan dan niet en wat leren we ervan. (Wijkteamleider 5)

Meer overleggen

Coaches benoemen dat er veel overleggen bij zijn gekomen, wat tijd in beslag neemt. Ze vertellen dat het wijkteam veel (lange) overleggen heeft, wat volgens een coach ten koste gaat van de tijd voor cliënten: *"Ik vind dat de wijk ook wel hele uitgebreide overlegmomenten hebben die ook echt ten koste gaan van onze tijd voor cliënten."*

Vanuit Moeders van Rotterdam zijn we toch wat efficiënter, denk ik” (MvR-coach zuidoever). Zo kunnen coaches aanschuiven bij het teamoverleg, casuïstiekoverleg, aanmeldoverleg, bijeenkomsten voor deskundigheidsbevordering (die niet altijd binnen het expertisegebied van de coaches vallen) en intervisie. Deze overleggen nemen dus extra tijd in beslag ten opzichte van de oude situatie: “Het is gewoon, dubbel (...) zeker wel volgens mij 60% meer aan overleggen dan voorheen” (MvR-coach zuidoever).

Naast de overleggen met het wijkteam, hebben de coaches nog steeds overleg met MvR, iedere dinsdagochtend een halfuurtje, en af en toe wat langere bijeenkomsten (bijvoorbeeld in het kader van deskundigheidsbevordering). De coaches geven aan dat zij sinds de borging ook tijd kwijt zijn aan het onderling afstemmen met wijkteamcollega's. Als er samen wordt opgetrokken in een casus, moet met elkaar worden afgesproken wie welke taak op zich neemt:

Dus dan merk je wel dat je soms gewoon, ja dat het wel wat drukker is. Je hebt met meerdere mensen contacten, die collega's, dat wijkteam. (...) Je moet veel meer afstemmen. En daar ben je ook gewoon wat meer tijd aan kwijt. (...) Doordat je meer samenwerkt. Interviewer: En eerst deed je alles zelf natuurlijk. Coach: Ja of met MvR-collega's vooral. Dat is dan ook wat makkelijker. En nu met wijkteamcollega's. Ja dat is meer, het is wat meer overleggen, of wat meer afstemmen. (...) Wie doet wat. En soms dat je ook alleen maar met dat bezig bent. Dus dat je daar ook wel veel tijd aan kwijt bent. (MvR-coach noordoever)

4.2 Samenwerking met partners geboortezorg

4.2.1 Algemene indruk

Coaches werken met een breed scala aan externe partijen samen, zoals het CJG, Humanitas (Home-Start), kraamzorg, verloskundigen, huisartsen en ziekenhuizen, maar ook bijvoorbeeld Centraal Onthaal, Jeugdbescherming en organisaties

rondom huisvesting. Met wie wordt samengewerkt, is afhankelijk van de hulpvraag van de cliënt. Het scala aan samenwerkingspartners is volgens intern betrokkenen niet veranderd sinds de borging. Nu coaches fysiek dichterbij hun wijk zitten, kunnen ze het wijknetwerk beter leren kennen. De focus van coaches zal daarmee meer komen te liggen bij de wijk waarvoor ze werken. De verwachting is dat coaches beter weten wat er speelt in de wijk en hierdoor omgevingsbewuster worden. Geïnterviewden spreken vooral verwachtingen uit. Een intern betrokkene geeft aan dat de focus voor nu met name lag bij het landen in het wijkteam en dat in de komende tijd ook meer aandacht voor het wijknetwerk nodig is.

De coaches en externe samenwerkingspartners geven aan dat er in de samenwerking niet erg veel veranderd is sinds de borging. De ervaringen van de coaches – los van de borging – in de samenwerking met externe samenwerkingspartners zijn wisselend. Met sommige externe partijen verloopt de samenwerking soepel: de professionals hebben hetzelfde doel voor ogen, stemmen onderling goed af en houden de lijntjes kort. Sommige externe partijen trekken volgens de coaches echter meer hun eigen plan, hebben een eigen visie en andere uitgangspunten en nemen de coaches hier ook niet zo goed in mee. Ook merken enkele coaches op dat sommige externe partijen af en toe bepaalde verwachtingen hebben van de coaches, die zij niet altijd waar kunnen maken (vooral door wet- en regelgeving omtrent ongedocumenteerde vrouwen, of huisvesting). Soms creëren die externe partijen hierover ook onrealistische verwachtingen bij cliënten. Zo zegt een coach:

Maar soms wordt er dan door zorgprofessionals ook nog de indruk gewekt bij cliënten dat wij de huisvesting gaan regelen en dat kunnen wij gewoon echt niet negen van de tien keer. (MvR-coach zuidoever)

4.2.2 Positieve aspecten

In algemene zin tevreden

Verschillende externe samenwerkingspartners geven aan erg blij en tevreden te zijn met MvR en er over het algemeen heel goede ervaringen mee te hebben: *“Ik ben onwijs tevreden met Moeders van Rotterdam, dus ik weet niet wat jullie plan is, maar ze mogen niet verdwijnen”* (Externe samenwerkingspartner 6). Ze zijn positief over de samenwerking met MvR, die als zeer prettig wordt ervaren. Een externe samenwerkingspartner benoemt dat de borging voor een betere samenwerking zorgt en dat dit ook positief is voor de cliënt.

Maar het is ook een voordeel voor die klant. Het maakt gewoon heel die zorg beter als je elkaar kent en met elkaar overlegt en met elkaar kijkt, waar zitten nog gaatjes? Dat is gewoon zo. Dus het is echt absoluut vooruitgegaan. (Externe samenwerkingspartner 4)

Er worden niet of nauwelijks knelpunten benoemd. Zo zegt een respondent:

En dan spreek ik vanuit het hele team, want wij hebben toevallig afgelopen maandag teamvergadering gehad en er waren ook vanuit het team geen verbeterpunten in dit geval. (Externe samenwerkingspartner 6)

Ook een andere respondent is erg lovend:

Ik zou het wel heel leuk vinden als je met dit onderzoek de gigantische complimenten kan overbrengen voor deze fantastische samenwerking, want dat meen ik echt. Het is een van de weinige ketenpartners waarmee dat zo soepel en zo fijn verloopt. (Externe samenwerkingspartner 4)

Externe samenwerkingspartners vinden MvR een laagdrempelige organisatie, zowel voor samenwerkingspartners als voor cliënten. De coaches pakken veel werk op bij cliënten met sociale problematiek (zoals het regelen van praktische zaken), wat externe partijen ‘ontzorgt’. Ze vinden Moeders van Rotterdam prettig in het

contact, en het onderling afstemmen verloopt soepel. Ook geeft een externe samenwerkingspartner aan dat het fijn is dat er nu één contactpersoon is waarmee externen te maken hebben, vroeger waren dit er meer (bijvoorbeeld meerdere stagiaires en een coördinator).

Verder hebben externe samenwerkingspartners de ervaring dat aanmeldingen snel worden opgepakt door MvR. Zo is een respondent bijzonder lovend over de snelheid waarmee MvR een casus kan oppakken. Externe samenwerkingspartners vinden het prettig dat MvR regelmatig terugkoppelt over cases; één respondent geeft echter aan dat coaches wel frequenter (bijvoorbeeld eens in de maand) terug mogen koppelen over het verloop van een casus. Externe samenwerkingspartners benoemen dat het een voordeel is dat MvR huisbezoeken kan doen (dit kan een maatschappelijk werker niet), waardoor coaches meer van een cliënt zien en cliënten gerichter kunnen helpen. Ook vindt een respondent het van toegevoegde waarde dat MvR langer betrokken blijft in een casus dan gebruikelijk. Externe samenwerkingspartners geven aan dat ze MvR erg waardevol vinden, en dit ook terug horen vanuit gezinnen, die veel steun en houvast ervaren vanuit MvR.

Een samenwerkingspartner benoemt het als voordeel dat MvR-coaches sinds de borging in een specifieke en vaste wijk werken, omdat ze nu meer met vaste gezichten te maken hebben. Daarnaast is het volgens deze samenwerkingspartner, nu coaches in een vast wijkteam werken, makkelijker om op de hoogte te raken van elkaars werkwijze. Dit maakt de samenwerking soepeler, omdat je weet waar de coach waarschijnlijk al wel aan heeft gedacht in een casus, en waaraan misschien nog niet. Een andere samenwerkingspartner geeft aan dat het fijn is dat MvR nog steeds flexibel is in het oppakken van casussen uit andere wijkteams als de capaciteit in dat wijkteam vol zit, ondanks dat zij sinds de borging vanuit vaste wijkteams werken.

Erkenning en vertrouwen

Coaches benoemen als positief punt van de borging dat ze meer erkenning krijgen van externe samenwerkingspartners nu MvR onderdeel is van de reguliere zorg. Een coach licht toe dat ze minder hoeft uit te leggen wat haar werk als MvR-coach inhoudt. Coaches geven ook aan dat ze het gevoel hebben dat ze meer kunnen bereiken bij externe samenwerkingspartners als ze aangeven dat ze van het wijkteam zijn.

Voorheen was het vaak dat mensen niet per se wisten wat Moeders van Rotterdam was en het geeft je toch wel een extra ingang wanneer je voor een wijkteam werkt bij samenwerkingsorganisaties. Voelt toch vertrouwd en die naam kennen ze. (...) Ik heb soms wel het idee dat ik daardoor gewoon wat minder vragen op me afgevuurd krijg. Want voorheen moest ik heel vaak verdedigen wat mijn werk eigenlijk was en hoe de constructie dan zat. Werk je dan voor Frontlijn? Werk je dan voor de gemeente? Wat doe je dan eigenlijk? En is dat hetzelfde als het wijkteam? En waarom is de casus dan niet gewoon naar het wijkteam gegaan? Waarom dan bij jou? (MvR-coach zuidoever)

Ik voel me ook wel serieus genomen in het wijkteam voor onze deskundigheid en daarnaast voel ik me ook serieus genomen door andere partijen, ook om aan te geven dat je onderdeel bent van het wijkteam, van de reguliere zorg. Dat geeft ook een stukje erkenning, dat er wordt gezegd MvR hoort bij de reguliere zorg binnen Rotterdam. Want het is een aanwinst en we kunnen die samenwerking goed gebruiken. Dus ik vind het al met al wel heel fijn. (MvR-coach noordoever)

Vindbaarheid

Uit de interviews komt naar voren dat de borging een positief effect lijkt te hebben op de vindbaarheid van MvR. Een externe samenwerkingspartner geeft aan dat het contact met MvR beter is sinds de borging, en ze elkaar nu beter weten te vinden.

Ze weten mij te vinden. Ik weet hun te vinden. Ze schakelen ontzettend snel. Ze zijn laagdrempelig en bereikbaar en benaderbaar en vindbaar geworden. Dus alleen maar positief (...) Ik ben ontzettend blij dat het niet alleen bij een pilot is gebleven, want

daar was ik bang voor. (Externe samenwerkingspartner 4)

De samenwerkingspartner merkt bovendien dat ze kwetsbare cliënten nu minder vaak zelf aanmeldt dan voorheen, omdat MvR nu vaker al bij een casus betrokken is.

Tegenwoordig merk ik dat ze vaak al erop zitten. In het begin moesten wij ze vaak inseinen. (...) Dus vaak als de klant in zorg is bij een verloskundige, zit Moeders van Rotterdam daarop als het nodig is. Dus dat is goed en ik merk dat het makkelijker en laagdrempeliger is geworden sinds ze in de wijkteams zitten. Dan is het voor alle ketenpartners makkelijker (...) omdat ze in die wijkteams zitten, is het voor alle ketenpartners veel makkelijker. (Externe samenwerkingspartner 4)

Een wijkteamleider merkt nog op dat er met de komst van de coaches aanmeldingen binnen komen via huisartsen. De wijkteamleider ziet dit als een positieve ontwikkeling, omdat het wijkteam voorheen een moeizame relatie had met huisartsen.

Dus je merkt wel dat ons netwerk wat uitbreidt en dat door de komst van Moeders van Rotterdam ook wel andere meldingen binnen beginnen te lopen. En we hebben met de huisartsen nu gewoon ook, een aantal, een betere band gekregen, omdat zij ook echt wel zien dat dit nut heeft. (Wijkteamleider 2)

Een coach vertelt verder nu een korter lijntje te hebben met het CJG, omdat het wijkteam eens per maand een overleg heeft met het CJG.

4.2.3 Punten van aandacht

Samenwerking

Vanuit de contactpersonen van het CJG is er behoefte aan regelmatig contact met de MvR-coaches, om zo te investeren in persoonlijke contacten. Er kan volgens hen nog meer bereikt worden in de samenwerking tussen MvR en het CJG. Zij bieden aan dat coaches af en toe op een CJG-locatie kunnen komen werken, ook om elkaar beter te leren kennen. Goed contact is er volgens

deze extern betrokkenen nog niet met alle coaches: er kan nog worden gewerkt aan een consequent goede samenwerking en communicatie vanuit alle coaches. Hier is al een bijeenkomst voor ingepland. Sinds de borging is er ook een kleine wisseling geweest in de coaches waarmee wordt samengewerkt. Een contactpersoon van het CJG vertelt dat er wel verbetering zit in de samenwerking met MvR.

Een externe samenwerkingspartner vindt het jammer dat voor het wijkteam Overschie is besloten dat de coach vanwege weinig aanmeldingen wordt ingezet bij andere wijkteams. Ze vraagt zich af waarom er niet gekeken wordt naar de vraag hoe het komt dat er geen aanmeldingen zijn in dat gebied. Ze is namelijk van mening dat er wel kwetsbare zwangeren zouden moeten zijn.

Maar wat ik heel jammer vind, want wij hebben op zich best wel redelijk contact met het wijkteam en we hebben haar ontmoet. Het was leuk. We wilden ook gezamenlijk een lunch met de verloskundigen gaan doen. Maar goed, zij is nu weer vertrokken. Het is jammer dat er niet gekeken wordt, hoe komt het dat wij geen aanmeldingen hebben? Want ik denk dat het juist belangrijk is dus dat er dan iemand bij ons in de wijk zit om samen op te trekken van, hoe kan dat. (Externe samenwerkingspartner 1)

Externe samenwerkingspartners waarderen het als MvR-coaches hen ervan op de hoogte stellen als zij betrokken zijn bij een gemeenschappelijke cliënt. Hierdoor kunnen ze samen optrekken in de begeleiding, en samen een intake na de geboorte inplannen. Externe samenwerkingspartners zijn nu niet altijd op de hoogte dat MvR betrokken is bij een cliënt; een respondent geeft wel aan dat dit nu al een stuk beter gaat dan voorheen en de coaches externe samenwerkingspartners beter weten te vinden. Niet iedereen heeft echter behoefte aan deze intensievere samenwerking, omdat dit kan neigen naar 'betutteling' van een client, zo geeft één van de samenwerkingspartners aan.

Een externe samenwerkingspartner merkt op dat coaches minder dan voorheen meekomen met

cliënten naar het ziekenhuis. Ze hebben hierdoor niet altijd meer een gezicht bij de persoon met wie ze samenwerken, wat prettig was en wat het afstemmen makkelijker maakte. Ze begrijpt dat coaches vanwege een hogere caseload en het zelfredzamer maken van een zwangere nu vaker kijken of iemand anders mee kan komen. Aan de andere kant kan het begeleiden van sommige cliënten juist bijdragen aan meer vertrouwen in de hulpverlening, aldus deze samenwerkingspartner.

Als je dan toch je tijd goed moet verdelen, dan snap ik dat dat ritje naar het ziekenhuis ervan afgaat. Soms kan ik me ook voorstellen dat het voor sommige patiënten juist wel even dat stukje extra is, waardoor ze wat meer vertrouwen krijgen in die hulpverlening. (Externe samenwerkingspartner 3)

Enkele coaches van de zuidoever geven inderdaad aan wat minder contact te hebben met geboortezorg; dit linken zij echter niet aan de borging, maar aan de werkdruk.

Ik merk dat ik wat minder contact heb met de geboortezorg. Wanneer ik merk dat het wat minder nodig is en dat het misschien ook weer met werkdruk te maken heeft. Dus voorheen ging ik inderdaad, wat [naam coach] zei, nog wel vaker mee naar een verloskundige en liet ik daar ook mijn gezicht zien. En dat zou ik nu of eerder door een stagiaire laten doen of niet en dan bel ik ze gewoon even als ik het idee heb dat dat nodig is. En als ik het idee heb dat het niet nodig is, dan laat ik dat echt bij de cliënt en focus ik daar ook iets minder op dan voorheen denk ik. (MvR-coach zuidoever)

Privacy

Gevraagd is of partijen in de samenwerking tegen knelpunten aanlopen op het gebied van privacy. Een externe samenwerkingspartner raadt MvR aan gebruik te maken van de Siilo-app. Dit is een beveiligde app die gebruikt wordt in het medisch domein, en waarmee AVG-gevoelige informatie gedeeld mag worden met andere zorgverleners. Dit kan de communicatie vergemakkelijken, omdat privacygevoelige informatie niet via de onbeveiligde mailverbinding gedeeld mag worden.

5 Ervaringen aanmeldpunt

In dit hoofdstuk bespreken we de ervaringen met en van het aanmeldpunt sinds de borging. We gaan in op de werkwijze van het aanmeldpunt, de naamsbekendheid en vindbaarheid ervan, en de samenwerking met het aanmeldpunt.

5.1 Werkwijze aanmeldingen MvR: route en triage

5.1.1 Introductie

Het Aanmeldpunt Moeders van Rotterdam is in de nieuwe situatie geborgd in het Rotterdams zorgstelsel als het centrale stedelijke aanmeldpunt voor (potentieel) kwetsbare zwangeren. Het aanmeldpunt heeft twee medewerkers, beiden van MvR. Het aanmeldpunt MvR is verantwoordelijk voor de triage van aanmeldingen en de toeleiding naar een passend ondersteuningsaanbod. Na ontvangst van een aanmelding beoordelen medewerkers van het aanmeldpunt de kwetsbaarheid van de zwangere (zeer kwetsbaar, kwetsbaar of potentieel kwetsbaar). Ook inventariseren zij de hulpvragen. Hierna bepaalt het aanmeldpunt naar welke organisatie de aanmelding toegaat: naar MvR, naar VoorZorg, Prenataal Stevig Ouderschap of Prenataal huisbezoek (CJG) of naar Humanitas Home-Start voor Zwangeren [4].

5.1.2 Aanmeldingen naar aanmeldpunt en triage

De medewerkers van het aanmeldpunt vertellen dat zij de triage zo goed en objectief mogelijk uitvoeren. Zij maken hierbij gebruik van de criteria zoals beschreven in de werkinstructie [4]. De medewerkers van het aanmeldpunt zijn zich ervan bewust dat de beoordeling van aanmeldingen misschien net iets anders zou kunnen zijn als er een ander specialisme in het aanmeldteam mee zou kijken: *“Maar dan kan je je*

voorstellen dat als er bijvoorbeeld een verpleegkundige mee zou kijken, dat het accent net weer anders ligt” (intern betrokkene 5). Een samenwerkingspartner van het CJG oppert dat het van toegevoegde waarde kan zijn als iemand van het CJG aan het aanmeldpunt zou worden toegevoegd, om input te kunnen leveren bij de triage.

Medewerkers van het aanmeldpunt benoemen dat er overlap is tussen de doelgroep van MvR en de doelgroep van Voorzorg. Het aantal aanmeldingen voor Voorzorg is volgens medewerkers van het Aanmeldpunt een punt van zorg vanuit het CJG.

Externe samenwerkingspartners lopen ertegenaan dat zij in de nieuwe situatie minder invloed hebben op waar aanmeldingen terecht komen. Aanmelders die zich erg betrokken voelen bij hun cliënten willen weten waar de aanmelding naar toe wordt geleid en hier ook invloed op hebben. Een externe samenwerkingspartner vertelt het soms lastig te vinden dat alle aanmeldingen nu via het aanmeldpunt moeten en het niet meer mogelijk is een zwangere direct bij bijvoorbeeld het CJG aan te melden. Externen hebben hierdoor weinig inspraak in de zorg die uiteindelijk aan de cliënt wordt geboden. Meerdere externe partijen geven aan als oplossing hiervoor vaak telefonisch contact te hebben met het aanmeldpunt om te overleggen over een aangemelde casus. Dit loopt prima. Het aanmeldpunt staat open voor overleg en de medewerkers denken mee over welke interventie geschikt zou kunnen zijn. Externe samenwerkingspartners zijn hierin positief over de medewerkers van het aanmeldpunt.

En dan bel ik eerst om te overleggen of die klant geschikt is, of ze in hun profiel past. En soms weten ze dat gelijk wel en soms weten ze het gelijk niet en

dan spreken we af dat ik hem toch indien en gaan ze eerst een intakegesprek kijken en dan krijg ik ook altijd een terugkoppeling of ze wel of niet wat voor die klant kunnen betekenen. Dat is gewoon fijn dat het overleg- En ze zijn ook altijd blij. Het zijn gewoon heel fijne mensen. Ze hebben niet zoiets van, wat een idioot verhaal, waarom bel je mij daarmee of zo. (Externe samenwerkingspartner 4)

Dit speelt bijvoorbeeld bij casussen waarbij volgens de verwijzer medische kennis vereist is, en verwijzers zeker willen weten dat de casus bij de juiste zorgaanbieder terecht komt: het medische stukje is niet de expertise van MvR:

Weet je wat het betekent, diabetes? Of kinderen met voedingsproblemen? Er zijn soms echt wel moeders die hiv-positief zijn. Er zit echt een medisch verpleegkundig stuk aan. En dat moet wel geborgd worden binnen het CJG vind ik. Dat ik denk, dat is niet de expertise van Moeders van Rotterdam. (Externe samenwerkingspartner 2)

5.1.3 Aanmeldingen naar MvR

Medewerkers van het aanmeldpunt zetten aanmeldingen sinds de borging per wijkgebied uit via de mailboxen van de verschillende gebiedsteams. Dit was voor de borging lastiger, omdat coaches in een bepaald gebied vaak al vol zaten qua caseload. Nu is het hele gebied verantwoordelijk voor het oppakken van een casus.

Voorheen kregen ze het ook naar hun eigen mailadres toe gemaild en nu komt hij gewoon in de mailbox van Moeders van Rotterdam van dat gebied binnen. Dus dan is het hele gebied ook verantwoordelijk dat die casus opgepakt wordt. Inderdaad de wijkteams worden dan ter informatie meegenomen in die mailwisseling, zodat ze weten dat er voor dat gebied een nieuwe aanmelding is binnengekomen. Dus dat ze ook een beetje vinger aan de pols kunnen houden. (Intern betrokkene 5)

Coaches vinden het fijn dat het doorzetten van aanmeldingen nu per gebiedsteam wordt geregeld en dat het gebiedsteam nu verantwoordelijk is voor de aanmelding in plaats van de individuele coach. De coaches geven aan

dat het aanmeldpunt de juiste doelgroep naar hen doorleidt.

Een punt wat wijkteamleiders lastig vinden, is dat MvR een eigen aanmeldsysteem heeft. Hierdoor is er minder grip op de aanmeldingen:

wijkteamleiders weten niet goed of er veel aanmeldingen binnenkomen en of coaches druk zijn. Ook kunnen ze hierdoor niet beoordelen of dit eigenlijk wel een wijkteamzaak zou moeten zijn, of dat de cliënt op een andere manier geholpen kan worden.

Er kan van alles binnenkomen bij deze wijkcoach van Moeders van Rotterdam waarvan ik misschien als wijkteamleider zou zeggen van, is dit nou een wijkteamzaak of zouden we dat op een andere manier kunnen oplossen? Die schifting is al gebeurd, zal ik maar zeggen. (Wijkteamleider 6)

Wijkteamleiders geven ook aan weinig zicht te hebben op de casuïstiek van de aanmeldingen voor MvR, en weten daardoor niet goed waar de coaches eventueel ondersteuning bij nodig hebben, of dat er een wijkteamcollega betrokken zou moeten zijn bij de casus.

Ja, het hele wijkteam werkt natuurlijk met alles komt binnen en wordt verzameld. En dan kent men ook van elkaar de casuïstiek. Die kennen we nu van Moeders van Rotterdam niet. En daar zit wel een lastig dingetje, dat je dus als team ook geen idee hebt, wat zit jij te doen allemaal? Waar loop je allemaal tegenaan? Dat weet je dus niet. Wij doen dat gezamenlijk, dat verdeeloverleg. Dan heb je altijd een idee, oh, jij zit met die jongere, jij zit met die moeilijke moeder. En dan kan je altijd eens vragen, hoe gaat het nou met die moeder van jou? Hier heb je geen idee. Dus kan je er ook niet op reageren, dus dat maakt het wel bijzonder. Dus dan wordt er echt wel van de medewerker zelf verwacht dat je zelf gaat vertellen, ook over wat doe ik nou precies en hoeveel casuïstiek heb ik nou eigenlijk en hoe moeilijk is dat? (Wijkteamleider 5)

Het zou volgens wijkteamleiders van meerwaarde zijn als de aanmeldingen centraal via het aanmeldteam van het wijkteam verlopen, zodat specialisten met een achtergrond in bijvoorbeeld LVB, GGZ of huiselijk geweld in de fase van

aanmelding en intake mee kunnen denken met een casus (het 'meer-ogen-principe' van het wijkteam). Deze medewerkers kunnen adviseren om iemand met een bepaalde expertise mee te nemen bij de intake.

En dan zou het aanmeldteam waar dus belangrijke specialisten in zitten, zoals LVB, GGZ, huiselijk geweld en een jeugd- en gezinscoach. Die bekijken altijd alle casussen die binnenkomen voordat ze verdeeld worden en dan vragen ze soms om verduidelijking of wat dan ook. En die beoordelen ook of een casus in het wijkteam hoort of misschien elders beter is. Dus dan krijg je ook die beoordeling. Dus dan zou je gelijk al hebben dat aan de hand van de tekst die binnenkomt zo'n betreffende specialist zou al vragen kunnen hebben van (...) Moeders van Rotterdam medewerker, ik vraag me dit en dit af bij deze of het zou misschien wel verstandig zijn om met die en die op intake te gaan. En dat stukje heb je nu niet. En dat is er ook niet vanuit hun verdeeloverleg, want zij hebben de specialisten niet... (Wijkteamleider 5)

Een andere wijkteamleider pleit voor een gezamenlijke intake en het eventueel splitsen van werkzaamheden.

En dan doe je bijvoorbeeld de gezamenlijke intake en dan ga je kijken van, hoe kunnen we het splitsen? En dan kan je misschien al een hele grote klap slaan aan de voorkant, waardoor je op de langere termijn niet zo lang erin hoeft te zitten. In veel gevallen bij ons is het toch zo dat financiële problemen heel zwaar wegen, waardoor ook dan weer opvoedingsondersteuning vragen ontstaan, waardoor ook weer problemen op school ontstaan. Het is een soort van cascade-effect. En het is vaak als je dan de eerste lijn weghaalt, dus de financiële problematiek, dat de rest van die vraagstukken weliswaar nog aanwezig zijn, maar minder urgent voelen, omdat je druk van het geld weg is. Dat is een beetje jongleren soms. (Wijkteamleider 2)

Een wijkteamleider heeft als oplossing met de coach afgesproken dat zij het doorgeeft zodra er een nieuwe aanmelding voor haar binnen is gekomen.

Het is volgens een wijkteamleider bovendien verwarrend dat de aanmeldroute voor MvR-cases een afwijkende aanmeldroute is vergeleken met andere aanmeldingen bij het wijkteam. Het schuurt volgens de wijkteamleider als er te veel wordt afgeweken van hoe het wijkteam in de 'basis' functioneert.

5.1.4 Aanmeldingen via het wijkteam

Een intern betrokkene van MvR geeft aan dat het de bedoeling is dat aanmeldingen van (kwetsbare) zwangeren nu via het aanmeldpunt MvR lopen. Het merendeel van de aanmeldingen loopt nu in de praktijk inderdaad via het aanmeldpunt, maar het komt nog voor dat er aanmeldingen direct bij het wijkteam binnenkomen. Dit is volgens de intern betrokkene prima, zolang erover gecommuniceerd wordt naar elkaar.

Dat is wel de bedoeling, dat alle zwangeren altijd via dat loketje gaan van ons, maar in de praktijk is het ook zo dat een zwangere gewoon bij het wijkteam aanklopt en zich daar aanmeldt. En dat is ook prima, maar we moeten het gewoon even van elkaar weten. (...) Maar het ideaalplaatje is wel dat in de toekomst echt alles via dat loket van ons binnenkomt. We zijn wel bezig ook met flyeren, communiceren dat het allemaal via die route moet. (Intern betrokkene 3)

Het is echter niet voor alle betrokkenen duidelijk welke route moet worden gevolgd als er een potentiële aanmelding voor MvR direct binnenkomt bij het wijkteam. Coaches geven aan dat de wijkteams ieder een eigen aanpak hebben wat betreft aanmeldingen. Het is niet voor alle coaches duidelijk hoe wijkteams omgaan met aanmeldingen. Het ene wijkteam heeft een aanmeldteam, het andere wijkteam laat wijkteammedewerkers wisselend de mailbox beheren.

De ene doet een paar dagen de mailbox beheren en een collega de andere dagen. Sommige wijkteams hebben elke week een aanmeldoverleg waarin alles wordt besproken, sommige worden direct doorgestuurd zonder enige toelichting. Dus ze zijn

nu volgens mij ook wel bezig, wat ik hoor, om daar meer één lijn in te trekken. Maar ik denk dat daar ook wel de verschillen komen voor ons, uiteraard, omdat je bij de één wordt 'ie wel doorgestuurd bij de ander niet. Bij de ander wordt 'ie weer eerst overlegd (...) (MvR-coach noordoever)

Verder is het niet geheel duidelijk wat vanuit MvR de wenselijke route is voor aanmeldingen die binnenkomen bij het wijkteam. Volgens de ene intern betrokkene is het fijn als het aanmeldpunt altijd op de hoogte wordt gesteld van een directe aanmelding bij het wijkteam, zodat deze kan worden geregistreerd. Het belangrijkste is dat in Gidso de juiste route wordt afgelegd en alles binnen de servicenormen plaatsvindt. Volgens een ander is het echter wel echt de bedoeling dat aanmeldingen die bij het wijkteam binnenkomen de officiële route volgen, en dus alsnog bij het aanmeldpunt worden aangemeld. Een wijkteamleider geeft aan dat aanmeldingen die direct bij het wijkteam binnenkomen niet ook nog langs het aanmeldpunt MvR gaan: dit is namelijk een extra administratieve hobbel.

5.1.5 Oppakken crisissituaties

Aanmeldingen van crisissituaties worden niet alleen per mail, maar ook direct via de groepschat verspreid, zodat de coaches hier sneller van op de hoogte zijn. Coaches geven aan dat er wat betreft het oppakken van crisissituaties weinig is veranderd sinds de borging. Crisissituaties worden volgens de coaches na de borging nog steeds snel opgepakt door een coach die beschikbaar is en tijd heeft.

Steeds wel hetzelfde denk ik. Ik denk dat wij met z'n allen heel goed dingen los kunnen laten en ons kunnen focussen op één ding als die crisis er is en dat we dat als team met elkaar opvangen. En dat dat niet een verschil is na de borging. Tenminste, dat heb ik zo ervaren, dat er geen verschil is. (MvR-coach noordoever)

Een intern betrokkene van MvR vertelt dat crisissituaties nog steeds binnen een dag worden

opgepakt, maar dat coaches wat afwachtender zijn en eerst kijken bij welk wijkteam de casus hoort. Ze wachten dan even af of collega's uit het desbetreffende wijkteam de casus oppakken. Een intern betrokkene vertelt dat het soms uren stil blijft in de groepsapp. De wat afwachtende houding van de coaches bij crisissituaties heeft volgens een intern betrokkene te maken met de verandering dat ze nu wijkgericht werken. Bij crisissituaties is het echter niet de bedoeling dat coaches op hun eigen eilandje blijven zitten, maar moet er snel een coach beschikbaar zijn.

Toen [vóór de borging] deed iedereen gewoon van, heb ik ruimte? Ja. Oké, dan- Ik ga er gelijk op af. En nu is het eerst even kijken, is het mijn gebied? Zo ja, kom maar, zo nee, hij is van jou, moet jij daar niet naartoe? Dus ik merk dat dat wel een beetje meespeelt. (Intern betrokkene 3)

Ook de werkdruk speelt een rol: een coach van de zuidoever plaatst de kanttekening dat ze denkt dat er minder coaches zijn die tijd hebben, en dat coaches minder bereid zijn om in te springen bij een crisissituatie. Dat heeft volgens de coach te maken met de hoge werkdruk: ze zijn huiverig om er nog een casus bij te nemen, omdat ze al een volle caseload hebben. Voorheen was er meer ruimte om een casus in hun caseload erbij te nemen.

Eigenlijk wel hetzelfde gebleven. In de zin van, het overstijgt nog steeds wel gewoon een beetje wijkgebieden. Ik denk alleen dat het verschil nu is dat minder mensen er tijd voor hebben en minder mensen ook bereid zijn om dan even iemand uit de brand helpen. Het wordt altijd wel opgepakt, wat superfijn is. Maar ik merk bij mezelf wel dat ik nu eerder denk van, ik ga het niet doen, want je weet dat het crisis is, maar negen van de tien keer eindigt iemand dan toch in jouw caseload en heb je er een cliënt bij. Dan kan ik het wel even snel doen, maar dat is het eigenlijk nooit uiteindelijk. (MvR-coach zuidoever)

Wanneer reacties van coaches via de groepsapp te lang uitblijven, gaat de teammanager coaches direct benaderen. Het lukt vrijwel altijd om

dezelfde dag nog een coach te vinden die de casus oppakt.

5.2 Naamsbekendheid en vindbaarheid van het aanmeldpunt

Medewerkers van het aanmeldpunt vertellen dat ze veel aandacht besteden aan de naamsbekendheid van het aanmeldpunt MvR als hét Rotterdamse aanmeldpunt. Dit gebeurt door twee keer per jaar flyers te verspreiden onder verwijzers, nieuwsberichten te versturen (vooral naar verloskundigen) en presentaties te houden bij verwijzers. De verloskundigenpraktijken en ziekenhuizen worden bovendien aangemoedigd de flyers preventief aan alle zwangeren mee te geven. Na genoemde acties zijn volgens het aanmeldpunt pieken in aanmeldingen zichtbaar.

Medewerkers van het aanmeldpunt geven aan dat ze informatie over het aanmeldpunt willen blijven rondsturen om de bekendheid te blijven vergroten. Het aanmeldpunt is ook nog van plan de naamsbekendheid te vergroten bij de Vraagwijzers en huisartsen. Hier ligt volgens het aanmeldpunt overigens een taak voor de coaches: om de netwerkpartners in de wijken te benaderen en te informeren. Het aanmeldpunt geeft aan dat sommige verwijzers nog niet op de hoogte zijn van de nieuwe werkwijze van MvR, dus dat dit een punt van aandacht is.

En ik denk vooral, nu juist na de borging, bij bepaalde verwijzers hadden we laatst ook dat ze nog oude informatie eigenlijk hebben over hoe we werken, over met studenten en los van de wijkteams. Dus ik heb ook gezegd, we moeten qua communicatie ook wel even verwijzers op de hoogte brengen van, waar staan we nu, wat zijn de ontwikkelingen geweest? (Intern betrokkene 5)

Volgens de medewerkers van het aanmeldpunt is het verschil tussen het 'aanmeldpunt MvR' en de 'interventie MvR' ook nog niet altijd helemaal duidelijk voor verwijzers. Verwijzers zijn niet altijd op de hoogte dat het aanmeldpunt naast aanmeldingen voor MvR ook aanmeldingen kan

doen bij het CJG of Humanitas (dit was echter vóór de borging ook het geval).

Een externe samenwerkingspartner geeft aan ervan op de hoogte te zijn dat het aanmeldpunt nu een centraal aanmeldpunt is geworden voor kwetsbare zwangeren in Rotterdam. Niet bij alle externe samenwerkingspartners is het echter geheel duidelijk wat de verschillende opties zijn voor doorleiding vanuit het aanmeldpunt MvR. Wel gaf een externe samenwerkingspartner aan nu in principe alle aanmeldingen van zwangeren altijd via het aanmeldpunt te doen, in plaats van via het wijkteam. Uit de interviews kwam ook naar voren dat het onderscheid tussen 'kwetsbare' en 'zeer kwetsbare' zwangeren niet altijd helemaal duidelijk is bij de externe samenwerkingspartners.

5.3 Samenwerking met het aanmeldpunt

5.3.1 Intern

Coaches geven aan dat zij via de mail contact hebben met het aanmeldpunt wanneer er een nieuwe aanmelding voor hen is. Daarnaast spreken zij het aanmeldpunt eens per week tijdens de weekstart, waarin het aanmeldpunt coaches op de hoogte stelt van eventuele ontwikkelingen van aanmeldingen. De coaches geven aan dat de samenwerking met het aanmeldpunt niet is veranderd, maar dat ze wat minder contact met het aanmeldpunt hebben. Coaches hadden voorheen namelijk ook meer casusinhoudelijk contact met één van de medewerkers van het aanmeldpunt. Nu richten de coaches zich voor deze casusinhoudelijke vragen vaker tot de gedragswetenschappers van het wijkteam.

Medewerkers van het aanmeldpunt geven aan dat er sinds de borging niets is veranderd in de afspraken tussen het aanmeldteam en de rest van het MvR-team. De samenwerking met de coaches is vrijwel hetzelfde gebleven. Wel geven zij aan dat de terugkoppeling over de status van en informatie over casussen vanuit de coaches een

aandachtspunt blijft. Doordat de coaches nu niet meer in hetzelfde systeem registreren als het aanmeldpunt (de coaches gebruiken nu namelijk Gidso), heeft het aanmeldpunt minder makkelijk zicht op de status van casussen.

5.3.2 Extern

De externe samenwerkingspartners die zijn geïnterviewd hebben over het algemeen korte lijntjes met het aanmeldpunt. Ze weten het aanmeldpunt als verwijzers goed te vinden en vinden de medewerkers van het aanmeldpunt makkelijk benaderbaar. Ze zijn over het algemeen tevreden over de samenwerking: *“Ik vind die samenwerking top. Ik kan het niet anders zeggen”* (Externe samenwerkingspartner 4). Het is in de nieuwe situatie duidelijker wie de contactpersoon van MvR is.

En wat ik zei, vroeger had je drie, vier telefoonnummers van verschillende stagiaires en een vaste medewerker en je wist nooit wie je moest bellen. (Externe samenwerkingspartner 3)

Medewerkers van het aanmeldpunt benoemen als aandachtspunt de samenwerking met partners als het CJG en Humanitas. Hierin kan nog meer aandacht worden besteed aan de terugkoppeling. Het gaat steeds beter, maar medewerkers van het aanmeldpunt moeten bijvoorbeeld vaak een herinnering sturen alvorens zij een terugkoppeling ontvangen over een aanmelding.

Op de vraag hoe het komt dat niet alle verloskundigenpraktijken in gebieden met veel sociale problematiek evenveel aanmeldingen doen, zegt een externe samenwerkingspartner dat niet alle praktijken evenveel aandacht en tijd besteden aan het ‘sociale stuk’ tijdens een intake met een zwangere, waardoor sociale problematiek niet altijd zichtbaar wordt. Een andere externe samenwerkingspartner stelt dat niet alle verloskundigen proactief zijn in het aanmelden, en er vaak ook de tijd niet voor hebben. De samenwerkingspartner denkt wel dat het voor hen makkelijker is geworden om zwangeren aan te melden sinds de borging. Nu MvR in de wijkteams zit, zijn ze voor verloskundigen namelijk makkelijker te vinden.



6 Conclusies en aanbevelingen

In voorgaande hoofdstukken zijn we ingegaan op de ervaringen van alle betrokkenen met het borgingsproces, de uitvoering van de methodiek en de samenwerking van MvR met zowel het wijkteam als externe samenwerkingspartners in de geboortezorg. In dit hoofdstuk trekken we conclusies en formuleren we aanbevelingen.

6.1 Conclusies

Overgang naar wijkteam goed verlopen

De overgang van de MvR-coaches naar het wijkteam is in algemene zin goed verlopen. De meeste coaches zijn inmiddels gewend in hun basiswijkteam en voelen zich volwaardig lid van het wijkteam. Coaches voelen zich nog steeds verbonden met MvR als hun moederorganisatie, al is dat bij de ene coach meer dan bij de andere. Ze vinden de verbinding met MvR belangrijk, om ervaringen te delen, van elkaar te leren en elkaar scherp te houden op de methodiek.

Meerwaarde samenwerking wijkteam

Medewerkers van MvR en de wijkteams hebben elkaar beter leren kennen en door de kortere lijntjes is de samenwerking laagdrempeliger en intensiever geworden. Een meerwaarde is ook dat MvR en het wijkteam een aanvulling zijn op elkaars expertise. Voor coaches is het daarnaast makkelijker geworden om praktische zaken efficiënter te organiseren. Een aandachtspunt voor de coaches is om naast het basiswijkteam ook zichtbaar te zijn voor de andere wijkteams.

Capaciteit coaches niet optimaal verdeeld over wijkteams/gebieden

Het aantal aanmeldingen varieert sterk over de wijkteams/gebiedsteams en zorgt ervoor dat het overloopmodel regelmatig moet worden ingezet. Coaches uit minder drukke gebieden pakken

casussen op uit drukke gebieden. Voor deze coaches lukt het opbouwen van een volledige caseload in hun eigen wijkteam(s) hierdoor minder goed.

Coaches ervaren hoge werkdruk

Coaches ervaren een hogere werkdruk door een combinatie van factoren waaronder een hogere caseload, meer reistijd door werkzaamheden buiten het eigen wijkteam en meer overleggen doordat coaches nu ook aansluiten bij overleggen in het wijkteam.

Hoofdtak coaches hetzelfde, minder tijd voor uitvoering methodiek

In de hoofdtak van de MvR-coaches - het begeleiden van kwetsbare zwangeren - is weinig veranderd. Ook is weinig veranderd in de snelheid waarmee aanmeldingen (inclusief crisissituaties) worden opgepakt. Coaches signaleren wel (kleine) veranderingen in de uitvoering van de methodiek. Ze ervaren vooral minder ruimte om de methodiek uit te voeren zoals ze gewend waren. De hoge ervaren werkdruk maakt dat ze minder tijd inplannen voor bijvoorbeeld huisbezoeken en/of het meegaan naar zorg- of hulpverleners. Coaches hebben het gevoel dat ze zelf moeten inschatten hoe ze de kwaliteit waarborgen. Ze hebben behoefte aan meer handvatten.

Begeleiding methodiek: ruimte voor verbetering

Het is niet voor alle wijkteamleiders even duidelijk of, en van wie, coaches begeleiding krijgen op het gebied van de MvR-methodiek. Coaches merken op dat zij niet erg veel begeleiding krijgen. Zij vinden dit vertrouwen fijn, maar het kan ook leiden tot verschillen in werkwijze en problemen bij het toewijzen van nieuwe aanmeldingen, omdat een goed overzicht

van de (zwaarte van de) caseload ontbreekt bij het management van MvR. Coaches missen de herhaling van de methodiek die tijdens de deskundigheidsbevorderingen aan de orde kwam en belangrijk is om de methodiek scherp te houden.

Het inwerken van nieuwe collega's kost meer tijd omdat ze verspreid over de stad zitten en hierdoor minder zicht is op hoe het met de nieuwe medewerker gaat. Ook moeten nieuwe medewerkers op twee plekken worden ingewerkt, zowel bij MvR als bij het wijkteam.

Registratie: ruimte voor verbetering

Met Gidso kunnen niet alle gegevens die voor MvR relevant zijn, geregistreerd worden. Het is bijvoorbeeld (nog) niet goed mogelijk om cliënten te monitoren met behulp van de ZRM. MvR registreert nu (tijdelijk) in Excel om over alle gewenste (stuur)informatie te beschikken. Daarnaast is nog geen sprake van een uniforme wijze van registreren in Gidso.

Wens tot bredere inzet coaches

Vanuit de wijkteamleiders komt naar voren dat ze coaches breder voor het wijkteam in willen zetten vanwege de kennis die ze hebben. Ze doelen daarmee op het oppakken van andere casuïstiek dan kwetsbare zwangeren.

Wijkteamleiders hebben minder zicht op aanmeldingen

Wijkteamleiders benoemen als knelpunt dat MvR een eigen aanmeldsysteem heeft. Zij hebben hierdoor minder zicht op de aanmeldingen en de casuïstiek. Wijkteamleiders zouden graag zien dat aanmeldingen centraal via het aanmeldteam van het wijkteam verlopen, zodat specialisten uit het wijkteam mee kunnen kijken in de fase van aanmelding en intake.

Externe samenwerkingspartners positief over samenwerking

Samenwerkingspartners in de geboortezorg zijn positief over de samenwerking met MvR, zowel met de MvR-coaches als met het aanmeldpunt. Ze

vinden MvR een waardevolle en laagdrempelige organisatie waarmee het contact soepel verloopt. Coaches benoemen als positief punt van de borging dat ze meer erkenning en vertrouwen krijgen van externe samenwerkingspartners nu MvR onderdeel is van de reguliere zorg. Ze hebben ook het gevoel dat ze meer kunnen bereiken bij externe samenwerkingspartners als ze aangeven dat ze van het wijkteam zijn. Voor externe samenwerkingspartners lijkt de borging ook een positief effect te hebben op de vindbaarheid van MvR.

6.2 Aanbevelingen

Uitvoeren methodiek

- Bekijk of en hoe de capaciteitsverdeling over de gebieden kan worden geoptimaliseerd. Zorg er hierbij voor dat coaches zo veel mogelijk cliënten uit hun eigen gebied kunnen begeleiden. Blijf monitoren of de verhoogde caseload sinds de borging haalbaar is en blijft.
- Biedt coaches meer handvatten om de kwaliteit van de uitvoering van de methodiek te waarborgen. Maak duidelijk wat onder kwaliteit wordt verstaan. Besteed herhaalde aandacht aan de methodiek, bijvoorbeeld bij de deskundigheidsbevorderingen. Blijf de kwaliteit van de methodiek monitoren.
- Zorg voor een uitgebreid(er) inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers, om zo de methodiek scherp te kunnen houden en de kwaliteit te waarborgen.
- Besteed bij de coaches aandacht aan de juiste manier van registreren in Gidso. Geef hierbij duidelijk aan welke informatie er wel en niet in Gidso gezet mag worden.
- Kijk verder naar mogelijkheden in de registratie om de resultaten van MvR te blijven monitoren.

Samenwerking

- Stem duidelijk af met wijkteamleiders wie welke verantwoordelijkheden heeft wat

betreft begeleidingstaken en/of overlegstructuren.

- Blijf inzetten op de zichtbaarheid van coaches in het wijkteam dat niet hun basiswijkteam is.
- Zet in op (nog) meer zichtbaarheid en (nog) betere/intensievere samenwerking tussen coaches en externe samenwerkingspartners.
- Blijf samenwerkingspartners op de hoogte stellen van betrokkenheid in een casus.

Aanmeldpunt

- Ga met wijkteamleiders in gesprek over de manier waarop aanmeldingen voor coaches nu binnenkomen, namelijk via het

Aanmeldpunt. Bespreek hoe zij beter op de hoogte kunnen worden gehouden van aanmeldingen en casuïstiek die binnenkomen. Bekijk of het wenselijk is dat specialisten uit het wijkteam intensiever meekijken bij een casus in de fase van aanmelding en intake.

- Bespreek welke route moet worden afgelegd als aanmeldingen voor MvR binnenkomen bij het wijkteam.
- Blijf richting externe samenwerkingspartners naamsbekendheid creëren over het aanmeldpunt MvR. Communiceer hierbij duidelijk over de rol van het aanmeldpunt en de opties voor doorleiding.



7 Literatuurlijst

1. Gemeente Rotterdam and M. Erasmus. *Definitie kwetsbaarheid zwangere vrouwen*. 2019 januari, 2023]; Available from: <https://www.kennisnetgeboortezorg.nl/preventie/wegwijzer-kansrijke-ontmoetingen/vroegsignalering-en-interventies/definieren-kwetsbare-zwangeren/definitie-kwetsbare-zwangere/>
2. De Graaf, J., et al., *Moeders van Rotterdam: een nieuw medisch en sociaal programma voor hulp aan zeer kwetsbare zwangeren*, in *Early Childhood Matters*. 2017, Bernard van Leer Foundation.
3. De Jong, B. and N. Ruizeveld de Winter, *Handboek Moeders van ...* 2020, Gemeente Rotterdam: Rotterdam.
4. Gemeente Rotterdam (1 januari, 2022). *Werkinstructie Aanmeldpunt Moeders van Rotterdam*.

Bijlagen



Gemeente
Rotterdam

Bijlage I: Overzicht geïnterviewde personen

Functie	Aantal	Type interview en periode afname interview
<i>Intern (gemeente Rotterdam)</i>		
Wijkcoaches MvR noordoever	6	Groepsinterview, juni 2022
Wijkcoaches MvR zuidoever	3	Groepsinterview, oktober 2022
Wijkteamleiders	7	Individuele interviews, periode juli-okt 2022
Wijkteammedewerkers	6	Groepsinterview, december 2022
Teammanager MvR	1	Individueel interview, augustus 2022
Voormalig teamcoördinator MvR	1	Individueel interview, augustus 2022
Kwaliteitsadviseur MvR	1	Individueel interview, juli 2022
Specialist MvR	1	Individueel interview, juli 2022
Medewerkers aanmeldpunt MvR	2	Groepsinterview, juli 2022
<i>Extern</i>		
Contactpersonen geboortezorg CJG	3	Groepsinterview, november 2022
Medisch maatschappelijk werkers	3	Individueel en groepsinterview, okt-nov 2022
Consulent Kraamzorg	1	Individueel interview, december 2022
Verloskundigen	2	Individuele interviews, nov-dec 2022

