

# Factsheet Succesfactoren integraal werken bij BijMozart

Mei 2025



Dit onderzoek is gedaan vanuit de **Kenniswerkplaats Onbegrepen Gedrag (KOGT)**. Dat is een plek waar mensen samen leren en werken aan betere hulp.

De organisaties die samenwerken in de KOGT willen de hulp verbeteren voor mensen met psychische problemen of die in een kwetsbare situatie zitten. Ook willen ze betere hulp voor de mensen om hen heen, zoals familie of vrienden.

In de KOGT leren de organisaties hoe ze beter kunnen samenwerken. Ze doen dit samen met inwoners, cliënten, familieleden, (familie) ervaringsdeskundigen en hulpverleners.

Samen proberen we kleine dingen te veranderen. We kijken of de samenwerking daardoor beter wordt. Ook maken we hulpmiddelen die helpen om beter samen te werken.

Deze factsheet is bedoeld voor openbaar gebruik. De bijbehorende onderzoeksrapportage is gedeeld met de betrokken professionals van BijMozart. Deze factsheet is met behulp van AI (co-pilot) herschreven om het makkelijk leesbaar te maken.

We wensen jullie veel leesplezier!

Kenniswerkplaats Onbegrepen Gedrag Twente  
*Dr. Ellen Oosterkamp (senior onderzoeker Lectoraat Social Work, Saxion)*  
*Zita Mascini MSc (onderzoeker Lectoraat Smart Health, Saxion)*  
*Inge Lucas (ervaringsdeskundige Dimence)*  
*Dr. Monique Engelbertink (associate Lector Social Work, Saxion)*

Betrokken netwerkcircelleden zijn:  
*Peter Pierik (ervaringsdeskundige Mediant)*  
*Ben van der Weide (expert familie ervaringskennis)*  
*Nancy Pierik (bezoeker/cliënt)*  
*Annie de Jong (buurtbewoner)*  
*Inge Lucas (ervaringsdeskundige Dimence)*

De KOGT (2024-2028) is gefinancierd met subsidie van ZonMw en is een samenwerking vanuit de volgende organisaties: gemeente Almelo, gemeente Enschede, gemeente Hengelo, gemeente Oldenzaal, Mediant, Wijkkracht, Ixta Noa, Zelfregieteam Borne, Tactus, Avedan, St. Domein, RIBW Overijssel, GGD Twente, Surplus, Dimence, Humanitas Onder Dak, Avelijn, Menzis, lectoraat Businessmodels, lectoraat Smart Health, lectoraat Social Work (Saxion, Enschede).

# Factsheet Succesfactoren integraal werken bij BijMozart

Dit onderzoek gaat over wat goed gaat, waar extra aandacht voor nodig is en wat beter kan bij de samenwerking tussen verschillende organisaties bij **BijMozart** in Hengelo (Overijssel).

**BijMozart** is een plek waar mensen in een kwetsbare situatie makkelijk binnen kunnen lopen. Het is opgezet door drie organisaties: **Ixta Noa**, **Mediant** en **Wijkkracht**. Deze organisaties hebben veel kennis over hoe je mensen kunt helpen met hun psychische gezondheid.

**BijMozart** is open van maandag tot en met vrijdag van 10.00 tot 12.00 uur. Bezoekers kunnen er terecht voor een praatje, activiteiten, een luisterend oor of hulp bij persoonlijke problemen.

De **Kenniswerkplaats Onbegrepen Gedrag (KOGT)** sluit aan bij de regionale plannen. Ze wil dat organisaties samenwerken volgens vier belangrijke punten van 'integraal werken' (Van Arum et al., 2020):

1. De cliënt en zijn omgeving: Er wordt geluisterd naar de ervaringen van cliënten en hun familie. Er wordt gekeken naar alle onderdelen van iemands leven.
2. Werkwijze: Hulpverleners werken op een vaste manier en stemmen hun aanpak goed op elkaar af.
3. Samenwerking tussen organisaties: Er is samenwerking tussen verschillende soorten hulp, zoals buurtteams, huisartsen en gespecialiseerde zorg.
4. Beleid en geld: De regels en het geld moeten goed op elkaar aansluiten, zodat er passende en mensgerichte hulp gegeven kan worden.

**Hoofdvraag van het onderzoek:** Hoe werkt BijMozart met deze vier punten van integraal werken? Wat gaat goed en wat kan beter?

Het onderzoek is gedaan tussen mei en december 2024. Er zijn gesprekken gevoerd en observaties gedaan met drie bezoekers, twee naasten en twee buurtbewoners. De resultaten zijn besproken met het team van BijMozart en in zeven bijeenkomsten van de 'netwerkcirkel' tussen september 2024 en maart 2025. In deze bijeenkomsten zaten een bezoeker, een naaste, een buurtbewoner, twee (familie)ervaringsdeskundigen en drie hulpverleners van BijMozart, Dorpskamer Glanerbrug en Verkennend Gesprek.

# Resultaten

## 1. Cliënt en huishouden

Bezoekers vinden **BijMozart** een fijne plek. Ze voelen zich welkom, veilig en kunnen zichzelf zijn. Ze voelen zich gehoord en geaccepteerd door hulpverleners, ervaringsdeskundigen, vrijwilligers en andere bezoekers. Naasten vinden **BijMozart** belangrijk, omdat hun dierbare er sociale contacten opdoet, een dagritme krijgt en zich nuttig voelt. Hierdoor hebben naasten zelf ook wat meer rust.

Naasten en buurtbewoners voelen zich niet altijd betrokken bij **BijMozart**. Ze weten vaak niet goed wat er allemaal te doen is. Toch zijn buurtbewoners blij dat BijMozart er is. Het helpt tegen eenzaamheid en zorgt voor minder overlast in de buurt. De samenwerking met professionals wordt meestal als goed ervaren, maar dit verschilt per persoon. Er is soms weinig tijd om met bezoekers te praten over alle onderdelen van hun leven.

## 2. Werkwijze

Bezoekers komen vooral voor activiteiten, zoals samen koken of creatief bezig zijn. **BijMozart** probeert goed aan te sluiten bij wat bezoekers willen. Tijdens de activiteiten helpen hulpverleners, ervaringsdeskundigen, vrijwilligers en ook bezoekers elkaar.

**BijMozart** werkt volgens de 'presentiebenadering': ze luisteren goed en sluiten aan bij wat iemand nodig heeft. Er zijn gesprekken en observaties, maar er is geen vaste manier om hulpvragen te bespreken. Er is weinig individuele begeleiding. Bezoekers mogen zelf kiezen wat ze willen doen, maar krijgen weinig hulp om zelf problemen aan te pakken.

## 3. Organisatie

**BijMozart** is goed opgezet en het is uniek dat diverse organisaties samenwerken op één locatie. Toch zijn er ook aandachtspunten. Op organisatieniveau werken mensen nog vaak apart van elkaar. Sommige medewerkers voelen zich 'te gast' in hun eigen gebouw.

Bezoekers weten niet altijd bij wie ze terecht kunnen. Er is geen vast aanspreekpunt. De taken en verwachtingen van professionals zijn niet altijd duidelijk. Hulpverleners willen hier graag meer aandacht voor, maar hebben daar nu te weinig tijd voor.

Vrijwilligers zijn belangrijk, maar willen meer erkenning, zoals trainingen, een vrijwilligersvergoeding en ontwikkelmogelijkheden. Er is behoefte aan overleg over casussen en een systeem om informatie te delen. Door weinig geld en personeel lukt dit nu niet.

## 4. Beleid

De gemeente ondersteunt **BijMozart**, maar de samenwerking kan beter. **BijMozart** helpt mee aan een sterke buurt. Toch voelen bezoekers afstand tot de gemeente. Ze willen meer inspraak en vaste ondersteuning.

## Conclusie

**BijMozart** is waardevol en wordt gewaardeerd. Het is belangrijk om de sterke punten te behouden en andere punten beter te organiseren.

Om nog meer te betekenen voor de wijk, is het belangrijk om:

- **BijMozart** bekender te maken in de buurt
- Bezoekers, naasten en buurtbewoners meer te betrekken
- De fijne sfeer te behouden
- De missie en visie duidelijk te maken en te blijven gebruiken
- Meer structuur aan te brengen, zonder de laagdrempeligheid te verliezen
- Duidelijke afspraken te maken over samenwerking
- Elke dag een vaste gastheer of gastvrouw te hebben (liefst een vrijwilliger of ervaringsdeskundige), zodat hulpverleners meer tijd hebben voor gesprekken

## Aanbevelingen

### Cliënt en huishouden

- Bezoekers mogen nu weinig meedenken. Een ideeënbox en maandelijkse huiskamergesprekken kunnen helpen.
- Nieuwe bezoekers krijgen geen vast welkomsgesprek. Een korte intake met een overzicht van de mogelijkheden kan helpen.
- Bijeenkomsten voor naasten en buurtactiviteiten kunnen de betrokkenheid vergroten.

### Methode

- Hulpvragen worden nu vooral informeel besproken.
- Hersteltrainingen, gesprekskaarten en vaste één-op-één momenten kunnen zorgen voor meer structuur.
- Zelfregie kan beter door gesprekken over levensgebieden, bijvoorbeeld met themakaarten.

### Organisatie

- Door wisselingen in personeel is er soms onduidelijkheid.
- Een vaste gastheer/gastvrouw en duidelijke taakverdeling kunnen helpen.
- Vrijwilligers willen training en waardering.
- Gezamenlijke reflectie en training kunnen de samenwerking verbeteren.

### Beleid

- Bezoekers merken weinig van het beleid van de gemeente.
- Regelmatig overleg met de gemeente is nodig.
- Er is geen vaste manier om te meten wat **BijMozart** oplevert. Jaarlijkse evaluaties met verhalen, ervaringen en cijfers zijn wenselijk.

## Algemene aanbeveling

Maak een duidelijk plan (SMART) voor de komende jaren om het integraal werken vanuit de vier perspectieven te verbeteren. Werk stap voor stap aan verbetering, maar houd vast aan wat goed gaat.



ZELFREGIETEAM BORNE

