

Doorontwikkeling dorpsondersteuner: onderzoekresultaten



“De omgeving van de mens is de medemens.” (Jules Deelder)

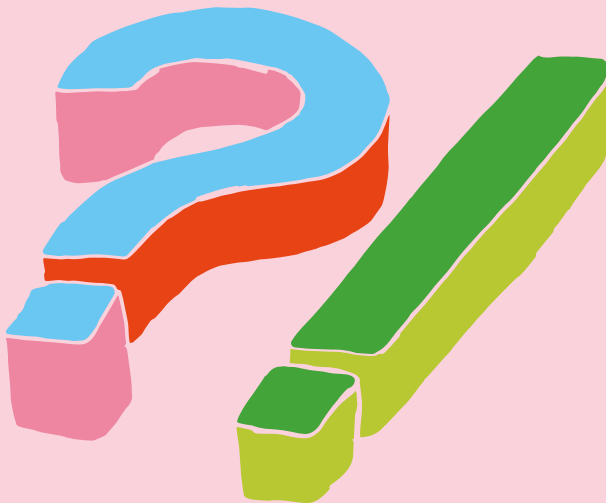
“Bij mij geen etiketjes, je hoeft niks aan te vragen. Als je zegt: wil je even komen want er is wat, dan kom ik gewoon. Het zit gewoon heel erg in laagdrempelig, puur menselijk contact. Met mij of met een vrijwilliger. Dat intermenselijke contact is waar iedereen op zit te wachten”.

Een dorpsondersteuner

Inhoudsopgave

Inleiding	5
In gesprek met dorpsondersteuners	8
In gesprek met bewonersinitiatieven	14
In gesprek met gemeenten	21
Aanbevelingen en tips	25
Tot slot	28

Dorps- of wijkondersteuners zijn in steeds meer dorpen en wijken actief en worden ook wel dorpscoördinator, buurtregisseur, wijkconciërge of buurtassistent genoemd. Zij zijn verbinder, bemiddelaar, vertrouwenspersoon, spin in het web, organisator. Maar bovenal zijn zij het vertrouwde gezicht en aanspreekpunt voor inwoners met hulpvragen op allerlei terreinen, en voor (zorg-)organisaties die aansluiting zoeken bij de gemeenschap.



Inleiding

De aanwezigheid van een dorpsondersteuner vergroot de sociale cohesie, de signalerende functie en de samenredzaamheid binnen de lokale gemeenschap.

In 2020 werd in het rapport van de Rijksuniversiteit Groningen (*Evaluatie van de dorpsondersteuner, Aletta Jacobs School of Public Health, 14 Februari 2020*) al gesteld: “De dorpsondersteuner creëert op verschillende manieren maatschappelijke en economische waarde.”

Aan de basis van de dorpsondersteuner staat een zorgzame gemeenschap of een initiatief om te komen tot een zorgzame gemeenschap. Een dorpsondersteuner is een middel om als gemeenschap zorgzaam te kunnen zijn of worden. De dagelijkse afstemming van de werkzaamheden van de dorpsondersteuner is belegd bij deze zorgzame gemeenschap, bijvoorbeeld via de dorps- of wijkraad, een stichting of een lokale zorg- of dorpscoöperatie.

De start van de dorpsondersteuner in Elsendorp in 2008 heeft ertoe geleid dat in het hele land het aantal dorpsondersteuners is uitgebreid tot de ruim 100 dorpsondersteuners die momenteel bekend zijn bij Nederland Zorgt Voor Elkaar (NLZVE). En het aantal blijft groeien.

NLZVE en haar leden hebben in de afgelopen jaren de functie van dorpsondersteuner zichtbaar gemaakt en gepromoot. Er zijn regionale en landelijke netwerken ontstaan, er is een start gemaakt met kennisontwikkeling, met de ontwikkeling van een functie- en competentieprofiel en er wordt jaarlijks een Dag voor de Dorpsondersteuner georganiseerd.

Aanleiding

De jaren van pionieren gaan over in het bestendigen en robuust maken van de ontwikkeling van zorgzame gemeenschappen. De doorontwikkeling van de functie dorpsondersteuner is hierbij van groot belang. Vanuit NLZVE is de wens geuit om door middel van gesprekken met dorpsondersteuners, bewonersinitiatieven en gemeenten een beeld te krijgen van de huidige stand van zaken rond de dorpsondersteuners en van wat er nu en in de toekomst nodig is om de functie te faciliteren en te bestendigen. De aanbevelingen aan het einde van deze rapportage zijn gericht op de rol die NLZVE en haar leden zouden kunnen nemen in de doorontwikkeling van de dorpsondersteuner.

Aanpak en afbakening onderzoek

Om een zo volledig mogelijk beeld te krijgen van de huidige situatie van en rond de dorpsondersteuner zijn er gesprekken gevoerd met 13 dorpsondersteuners, 6 vertegenwoordigers van bewonersinitiatieven en 6 beleidsambtenaren. Eén beleidsambtenaar heeft schriftelijk gereageerd. De meeste gesprekken zijn gevoerd aan de hand van thema's, de zogenaamde semigestructureerde vragenlijst. Een dergelijke vooraf opgestelde lijst zorgt voor een bepaalde basis. Afhankelijk van het verloop van het gesprek zijn de vragen aangepast en/of aangevuld.

Het onderzoek is beperkt tot *dorpsondersteuners* die werkzaam zijn in dorpen van minimaal 800 en maximaal 6000 inwoners op het platteland. Een enkele dorpsondersteuner heeft meerdere dorpen als haar werkterrein. De wijkondersteuner, buurtregisseur en/of buurtverbinder in de grote dorpen en de steden zijn niet betrokken in dit onderzoek.

Dorpsondersteuners die hun taak vrijwillig uitvoeren zijn eveneens niet in dit onderzoek betrokken. In enkele dorpen zijn vrijwillige dorpsondersteuners actief, zoals in één van de kernen van de gemeente Horst aan de Maas.

De dorpsondersteuner kan zowel een man als een vrouw zijn. Voor het gemak en de leesbaarheid hanteren we in dit verslag de vrouwelijke verwijswaarden 'zij' en 'haar'.

Aan het einde van de hoofdstukken 2, 3 en 4 zijn in het kort conclusies opgenomen die voortvloeien uit de gesprekken met de geïnterviewden en die relevant zijn in het kader van de opdracht van NLZVE.

Gespreksthema's

De vooraf beschreven gespreksthema's komen voort uit het projectplan:

- 1 Wat is nodig om met een dorpsondersteuner te kunnen starten?
- 2 Wie is de dorpsondersteuner? Wat drijft haar?
- 3 Organisatie van de inhoudelijke aansturing rechtstreeks door dorp
- 4 Samenwerking met netwerkpartners
- 5 Financiering
- 6 Registratie
- 7 Meerwaarde inzet dorpsondersteuner
- 8 Wat is nodig? Wat heeft de dorpsondersteuner nodig om haar werk te kunnen blijven doen? Wat heeft het bewonersinitiatief nodig? En de gemeente?

Niet alle gespreksthema's zijn telkens uitgebreid aan de orde gekomen. Vooral de gesprekken met de dorpsondersteuners werden al heel snel inhoudelijk. Vrijwel alle dorpsondersteuners hebben aangegeven dat ze blij zijn met de toenemende aandacht voor hun vak. Om recht te doen aan de inbreng van alle geïnterviewden volgt onderstaand een impressie van de inhoud van de gevoerde gesprekken.



In gesprek met dorpsondersteuners

Wie is de dorpsondersteuner?

Dé dorpsondersteuner bestaat niet. De charme en het belang van de functie schuilt met name in de persoonlijke invulling in de lokale omgeving. En dat komt in elk dorp op een andere manier tot uiting.

Wat alle dorpsondersteuners met elkaar gemeen hebben is een enorme betrokkenheid met het dorp en de inwoners. De inwoner staat altijd centraal en een 9 tot 5-mentaliteit is de dorpsondersteuner volkomen vreemd.

Bovendien probeert zij zo veel mogelijk weg te blijven van protocollen en procedures.

“Het fijnste van dit werk vind ik dat je heel erg dicht bij de mensen kunt zijn, zonder allerlei protocollen. Niet moeilijk doen als het makkelijk kan”.

Het overgrote deel van de geïnterviewde dorpsondersteuners heeft een achtergrond in de zorg- of welzijnssector. Eén van de geïnterviewde dorpsondersteuners was voorheen werkzaam als beleidsmedewerker bij een gemeente, een ander in de financiële dienstverlening. Veelal wordt de dorpsondersteuner – direct of indirect – door de gemeente gefinancierd. Dat is soms wel eens lastig zoals één dorpsondersteuner opmerkt:

“Ik merk wel dat ik soms een beetje in een spagaat zit wanneer de gemeente zegt: ja, maar je bent ook onderdeel van de gemeente. Maar ik ben eigenlijk in dienst van het dorp.”

De dorpsondersteuner erkent het gevaar dat zij over haar eigen grenzen gaat maar vindt dat geen probleem. Het risico om altijd ‘aan’ te staan is groter wanneer de dorpsondersteuner in het dorp woont. Er zijn dorpsondersteuners die 24/7 bereikbaar zijn en dit niet als een probleem ervaren. De vrijheid om je eigen werk en tijd in te delen wordt als een heel groot voordeel ervaren. Incidenteel worden hulpvragen aan de dorpsondersteuner gesteld waarvan het onduidelijk is of die vraag wel door haar moet worden opgepakt. Het is de taak van het bewonersinitiatief om, in overleg met de dorpsondersteuner, de kaders van het takenpakket vast

te stellen: wat doen we wel, wat doen we niet? Vervolgens is het aan het klankbord of de klankbordgroep om die kaders te bewaken.

“Ik werk nu 16 uur als dorpsondersteuner maar dat is wel verspreid over 7 dagen. Je moet ook goed kunnen bewaken dat je geen crisisdienst bent en er niet á la minute moet zijn.”

“Agenda is niet voorspelbaar; je moet om kunnen gaan met het werken zonder structuur. Er zijn wel kaders maar je moet ze zelf zoeken.”

Veel dorpsondersteuners ervaren het als een voordeel om in het eigen dorp werkzaam te zijn. Hun ervaring is dat het nauwelijks tijd kost om bekend te worden in en met het dorp: zij kennen de cultuur en weten hoe de hazen lopen. Enkele dorpsondersteuners geven aan dat ze zeker niet in het eigen dorp willen werken omdat daarmee rollen door elkaar gaan lopen: die van dorpsondersteuner, ouder, vrijwilliger, buur, enz. Voor alle dorpsondersteuners geldt in het begin: “Heel erg kijken naar wat er allemaal is in het dorp en je overal laten zien.” Dialect verstaan en bij voorkeur ook spreken wordt soms zelfs als voorwaarde genoemd.

“Je weet: het basisprincipe van eigenaarschap ligt bij het dorp en je haalt behoeftes op dus je werkt van onderop, je bent niet aanbodgericht. Maar hoe ga je dat in praktijk brengen, hoe krijg je zo’n dorp mee, hoe haal je die behoeftes op, waar begin je dan überhaupt?”

Afstemming van de werkzaamheden

De opdrachtgever van de dorpsondersteuner is vaak de dorpsraad, zorg- of dorpscoöperatie of werkgroep. In een aantal gevallen is een dorpsraad of coöperatie ook juridisch werkgever. Ook kan het juridisch werkgeverschap ondergebracht zijn bij een welzijnsinstelling of (thuis)zorgorganisatie. Deze laatste constructie roept soms vragen op:

“In hoeverre werk je mee in de organisatie en ga je daar ook andere dingen doen en zit je bij collegiaal overleg en ja, alle tijd die je daar zit, kun je niet besteden aan het dorp.”

De rol van het bewonersinitiatief wordt vaak ervaren als een steun in de rug, zelfs als 'van vitaal belang'. Naar aanleiding van signalen van inwoners gaat de dorpsondersteuner in gesprek met het bewonersinitiatief. Samen wordt bekeken of een signaal collectief kan worden opgepakt. Daarbij is ondersteuning door vrijwilligers cruciaal; daarmee bouw je een sociale infrastructuur.

"Ik kan samen met het bewonersinitiatief kijken: hoe gaan we dit samen doen? Wat is eigenlijk de vraag van de bewoner? Hoe pak ik het aan? Dus je gaat ook veel meer horen en voelen wat mensen willen."

"Het werkt 2 kanten op: de zorgcoöperatie meldt signalen aan mij met de vraag om daar iets mee te doen of ik pik signalen op en vraag aan hen of dit iets is waar we op moeten gaan bewegen."

Vrijwel elke dorpsondersteuner kan te rade gaan bij een klankbord of klankbordgroep, bestaande uit één of meerdere personen uit de gemeenschap waarmee zij kan sparren. Dit kan een bestuurder van het bewonersinitiatief zijn of andere betrokken inwoners die zich veelal verenigd hebben in een werkgroep Zorg en Welzijn. Voor de overgrote meerderheid van de dorpsondersteuners geldt het als een voorwaarde om een lokaal klankbord te hebben; op die manier blijft de aansluiting met het dorp zo veel mogelijk behouden. Wanneer intervisie/supervisie plaatsvindt, wordt dit vrijwel altijd begeleid door een professional die niet direct verbonden is met het dorp.

Samenwerking met professionele zorg- en welzijnsorganisaties

Deze samenwerking loopt niet altijd soepel in het begin. De dorpsondersteuner wordt soms niet gezien als een professional. Bij een aantal dorpsondersteuners is de indruk ontstaan dat zij worden ervaren als één van de vele tijdelijke passanten in zorg- en welzijnsland en/of dat ze als concurrenten van deze organisaties worden beschouwd.

"Het geld voor de dorpsondersteuner moet ergens weggehaald worden. Bij de welzijnsorganisatie? Concurrentie!"

"Het zou fijn zijn als er voor iedereen, organisaties en bewoners, duidelijkheid is over de rollen. Voor bewoners is het soms ook verwarrend."

Slechts een enkele dorpsondersteuner heeft rechtstreeks contact met de huisarts; veelal lopen de contacten via de praktijkondersteuners van de huisarts (POH). Dorpsondersteuners zien wel de meerwaarde van goede contacten met huisartsen(praktijken) aangezien ze zich vrijwel allemaal ook bezighouden met thema's als positieve gezondheid, welzijn op recept en/of zorgcirkels.

“Omdat je netwerkpartners kent en weet wat ze doen, kun je heel snel schakelen en soms sla je daardoor een traject over”.

Verantwoording en registratie

Met betrekking tot de verantwoording is vooral het uitgangspunt: Hoe bepaal en bewaak je dat je de goede dingen doet en blijft doen? De subsidiegever, veelal de gemeente, vraagt om een schriftelijke vorm van verantwoording in combinatie met een of meerdere evaluatiegesprekken.

“Er waren wel 1 of 2 raadsleden die zeiden: wat levert het financieel op? Maar toen zei de wethouder: we willen nu nog niet kijken naar financiën maar meer naar kwaliteit van leven en wat daarin gedaan is aan leefbaarheid en positieve gezondheid.”

De meeste dorpsondersteuners registreren uit eigen beweging op de een of andere manier. Vaak hebben zij daarvoor zelf een format ontwikkeld.

“Een overzicht van je werkzaamheden helpt je vaak om inzicht te krijgen in wat je precies allemaal doet”.

In een enkel geval wordt er een registratiesysteem gehanteerd dat gebruikt wordt door gemeente of zorgorganisatie. Dorpsondersteuners willen ook voor zichzelf graag weten waar ze zoal hun tijd aan besteden maar zijn huiverig voor een uniform registratiesysteem vanwege *“de eigenheid van de dorpsondersteuner en van de gemeenschap en de aard van het werk”*. Ook de gemeenschap wil graag weten wat de dorpsondersteuner doet. Dorpsondersteuners hechten zelf veel waarde aan het informeren van de inwoners over wat zij doen. Door gebruik te maken van storytelling geven dorpsondersteuners de inwoners (maar ook gemeente) een beeld van waar zij zoal mee bezig zijn.

*“Mijn ervaring is dat je met verhalen mensen kunt raken en kunt overtuigen van nut en noodzaak van een dorpsondersteuner. Dat lukt je niet met kille cijfers want het is maar de vraag hoe je aan die cijfers komt”.
“Het gaat niet om de cijfertjes. Het gaat om: heb ik die persoon goed geholpen?”.*

Knelpunten

Zorgen zijn er omtrent de continuïteit van de werkzaamheden in het geval dat de dorpsondersteuner langere tijd uitvalt. Zij functioneert immers ook als vertrouwenspersoon en met name in situaties waarin de ‘reguliere’ hulpverlening is vastgelopen, is de dorpsondersteuner vaak nog de enige die een direct lijntje heeft.

“Je zit op een eenmansfunctie, dus als ik wegval, hoe krijgt mijn vervanger dan de informatie die in mijn hoofd zit? Toch moet het registreren van wat je doet niet verzanden in een systeem met procedures en protocollen, maar praktisch en functioneel en zo weinig mogelijk noteren i.v.m. privacygevoeligheid”.

Conclusies

- Een klankbord uit de gemeenschap is een voorwaarde. Enerzijds om de werkzaamheden te evalueren en af te stemmen; anderzijds om de aansluiting bij de gemeenschap te blijven houden. Ondersteuning door vrijwilligers is cruciaal want daarmee bouw je aan sociale infrastructuur.
- Consequent evalueren om aansluiting te blijven houden bij de gemeenschap.
- Indicatie Wmo is voor de ene dorpsondersteuner een logisch onderdeel van haar werkzaamheden. Voor de ander is het persoonlijk een ‘no-go’ vanwege de vermenging van rollen.
- Er is behoefte aan scholing, coaching en inter- of supervisie bij de dorpsondersteuners. Bij voorkeur in regionaal verband. Het is gewenst, zo niet noodzakelijk, dat hiervoor de ruimte geboden wordt qua tijd en financiën.
- Dorpsondersteuners ervaren een grote vrijheid om hun werk en tijd naar eigen inzicht in te delen. Grenzen bewaken is dan een aandachtspunt om te voorkomen dat dorpsondersteuners stuklopen.

- Onduidelijkheid over rol, taak en positie zorgt soms voor een moeizame samenwerking met bijv. organisaties omdat de verwachtingen niet helder zijn.
- Bewonersinitiatieven zijn een 'steun in de rug' voor de dorpsondersteuner.
- Dorpsondersteuners zijn huiverig voor standaard registratiesysteem. Registratie is echter wel belangrijk in het kader van continuïteit van de werkzaamheden en gebeurt bij voorkeur middels een zelf ontwikkeld systeem.
- Dorpsondersteuner werkt vraaggericht. Leefwereld boven systeemwereld.
- De vraag die regelmatig terugkomt: Hoe bereiken en betrekken we de jongeren?



In gesprek met bewonersinitiatieven

Wat is nodig om te kunnen starten met een dorpsondersteuner?

- A** Een motief, een aanleiding, een momentum. Voor Austerlitz Zorgt was dat een peiling onder dorpsbewoners en de behoefte om eenzaamheid te bestrijden. In Diessen vroeg men zich af: Worden wij een slapend dorp? In Lierop werd de aanleiding tot oprichting van dorpscoöperatie Lierop Leeft gevonden in de eind 2012 aangekondigde decentralisatie van taken en transitie binnen de AWBZ en de WMO. In alle gevallen is er de overtuiging dat het dorp er samen de schouders onder gaat zetten. Het doel van de inzet van een dorpsondersteuner is altijd gericht op leefbaarheid in brede zin en specifiek op welzijn, zorg en wonen. Zorgen voor elkaar is daar een heel belangrijk onderdeel van.

“Je ziet een aantal voorzieningen, die zijn er gewoon, vanuit de gemeente maar ook vanuit professionals. Maar toch constateer je dat mensen soms een veel te lange weg moeten gaan of veel te lang moeten wachten. Ergens is er een soort ‘missing link’: we hebben van alles maar het is niet op de goede manier met elkaar verbonden”.

- B** Kartrekkers, actieve bewoners met een groot netwerk die met een mix van activisme en diplomatie wensen gaan realiseren bij overheid en organisaties.
- C** Een gemeentebestuurder en/of beleidsambtenaar die het idee omarmt en het gedachtegoed ondersteunt.

“...met een paar mensen het verhaal dat we samen gebouwd hebben gepassioneerd bij de gemeente neerleggen en dan inderdaad het geluk hebben dat je een bestuurder en een ambtenaar treft die dat verhaal oppikken en erin meegaan”.

- D** Een heldere taakopvatting formuleren.
Vooraf een beeld vormen van werkzaamheden en taken van de dorpsondersteuners maar deze niet in beton gieten. Het is van belang

om de verwachtingen van de inzet van de dorpsondersteuner in kaart te brengen. Niet alleen voor de bewoners maar zeker ook voor verschillende partijen waarmee zal worden samengewerkt.

“Wat moet je doen om aan die leefbaarheid en het welbevinden van je dorpingen een bijdrage te leveren? Als je begint met de doelgroep kwetsbare ouderen wordt al snel duidelijk wat je moet doen, dan is het niet nodig om vooraf af te bakenen wat je wel en niet doet”.

- E** De juiste persoon vinden voor de functie is cruciaal! De meeste bewonersinitiatieven stellen als voorwaarde dat de dorpsondersteuner in het eigen dorp woont, of op een andere manier hier goed bekend is.

“Een bekend gezicht, kleinschaligheid van ons-kent-ons. Om die reden een dorpsondersteuner die in het dorp woont. Het netwerk is veel groter en in het dorp ken je elkaar sowieso al. Het is veel makkelijker om mensen bij elkaar te brengen als je al een heel groot deel van het dorp kent”.

Organisatie van de aansturing van en afstemming met de dorpsondersteuner

Eén van de wezenlijke kenmerken van het functioneren van de dorpsondersteuner is de aansturing door het dorp/het bewonersinitiatief. Het klankbord of klankbordgroep geeft vorm en inhoud aan die aansturing. Uit alle gesprekken blijkt een grote mate van vertrouwen van het bewonersinitiatief in de dorpsondersteuner. Het bestuur (van het bewonersinitiatief) heeft vooral een faciliterende rol en geeft maximale vrijheid maar is er als het nodig is. Daarbij vindt het bestuur het belangrijk de verbindende rol en het takenpakket van de dorpsondersteuner te bewaken.

Nadat er een dorpsondersteuner is aangenomen/aangesteld is het zaak om een klankbord voor de dorpsondersteuner organiseren. Vaak wordt er een klankbord gevormd door 1 of 2 bestuursleden. In sommige gevallen is er sprake van een intervisieteam of coaching. Coaching/klankborden wordt van groot belang geacht en wordt ook gefaciliteerd. Voor het bewonersinitiatief is het cruciale uitgangspunt dat de prioriteit ligt bij de mensen in het dorp. Waarbij ook aandacht is voor het stellen van grenzen. Zowel met betrekking tot de afbakening van het privéleven als met de afbakening van taken.



“Dat je dus de vrijheid van geest houdt om de mogelijkheden te blijven zoeken zonder dat je je begrensd voelt door allerlei zaken die ooit bedacht zijn. Als je gaat laveren tussen wat moet en wat je wilt, dan wordt het lastig.”

“Ze (de dorpsondersteuners) krijgen ook coaching en dat heeft er vooral mee te maken dat ze onze waarden (nabijheid, preventie, samenwerking, inclusie) niet uit het oog verliezen en zich niet laten regeren door protocollen en opgelegde ideeën en oude gedachten”.

Draagvlak

De dorpsondersteuner is belangrijk voor het ontstaan en behoud van draagvlak en verbinding in het dorp. Het draagvlak blijkt vaak ook uit het grote aantal vrijwilligers dat actief is bij activiteiten die geïnitieerd worden door de dorpsondersteuner en gefaciliteerd door de bewonersorganisatie. Daarnaast wordt draagvlak gecreëerd door bekendheid via publicaties.

“Het draagvlak ontstaat vanzelf wanneer de dorpsondersteuners hun werk goed blijven doen. Sterker nog, het wordt eerder meer dan minder omdat ze hun werk zo goed doen”.

Financiering

De bewonersinitiatieven ontvangen voor de kosten van de inzet van de dorpsondersteuner een subsidie van de betreffende gemeente. Soms niet volledig en zijn er aanvullende bronnen nodig, zoals een projectsubsidie van de provincie of bijdragen van fondsen. Op sommige plekken functioneert de dorpsondersteuner als zzp'er en factureert zij rechtstreeks aan de gemeente. Er zijn ook dorpen waar de dorpsondersteuner in dienst is van de welzijns- of zorgorganisatie. De reden daarvan is dat het bewonersinitiatief niet al die “rompslomp” van het werkgeverschap wil. In andere dorpen kiest het bewonersinitiatief voor de volledige verantwoordelijkheid van het werkgeverschap. Waarbij er een zware taak rust op de schouders van de penningmeester. Om de penningmeester te ontlasten kan de loonadministratie uitbesteed worden aan een administratiekantoor.

“Er waren twee opties en we hebben voor onszelf op papier gezet: wat zijn de voor- en nadelen om de dorpsondersteuner onder te brengen bij de welzijnsorganisatie en wat zijn de problemen, valkuilen, kansen als we het zelf gaan doen. Voor ons was dat heel helder: wij kunnen op de meest directe manier aansturen wanneer de dorpsondersteuner bij ons in loondienst is”.

Verantwoording en registratie

Alle bewonersinitiatieven leggen verantwoording af aan de gemeente over de inzet van de dorpsondersteuner en de besteding van de gelden. Daarbij wordt vaak gebruik gemaakt van het eerder al genoemde – soms zelf ontwikkelde - registratiesysteem. Bewonersinitiatieven zijn over het algemeen huiverig voor een standaard registratiesysteem vanwege de verwachting dat dit te veel tijd kost en de angst om te verzanden in bureaucratie.

“We willen niet dat onze werknemers bezig zijn met administratieve handelingen; ze moeten gewoon bezig zijn met mensen”.

Er wordt een jaarverslag gemaakt met een financiële paragraaf en er vindt jaarlijks een gesprek plaats met de financier, ook wanneer het bewonersinitiatief niet de juridische werkgever van de dorpsondersteuner is. Subsidie wordt niet structureel verstrekt maar moet – meestal jaarlijks – door het bestuur worden aangevraagd.

“Als wij niet meer in staat zijn om het op een goede manier te verantwoorden, dan hebben we een probleem. Dan moeten we er over na gaan denken of het misschien anders moet. Als je (gemeenschaps-)geld nodig hebt, zul je met goede argumenten moeten komen en dan kan het.”

Door het bewonersinitiatief wordt met de dorpsondersteuner en met het dorp regelmatig geëvalueerd: doen we de goede dingen en doen we de dingen goed? Evaluatie vindt plaats middels een gesprek van de dorpsondersteuner met het bewonersinitiatief, van dorpsondersteuner en/of bewonersinitiatief met vrijwilligers en door middel van bijeenkomsten en/of enquêtes onder bewoners. In de gemeente Gennep gaat de wethouder eenmaal per jaar lunchen met de dorpsondersteuners. Belangrijk is dat je laat zien wat de inzet van een dorpsondersteuner doet voor de mensen in de gemeenschap en voor de gemeenschap als geheel.

“Een belangrijk leerpunt: je moet je echt verplaatsen in en richten op je inwoners; dan hou je ook je formule scherp en is het commitment ook groot. Het is absoluut geen top-down maar absoluut bottom-up en proberen in te spelen op wat mensen van ons vragen en van ons verwachten.”

“Het is in feite ook belangrijk om gevoed te worden via je activiteiten voor datgene wat nodig is en wat eventueel beter moet. Het doel is: een leefbaar dorp. Het middel is: dorpsondersteuner en vrijwilligers. En de basisvoorwaarde is dat je natuurlijk wel draagvlak van de gemeente moet hebben om de geldstromen naar je toe te halen.”

Knelpunten

Continuïteit van het bestuur is een aandachtspunt maar ook bron van zorg. Verjonging en vernieuwing is belangrijk. Voor nieuwe bestuurders is het advies: langzaam ingroeien en te rade kunnen gaan bij mensen die ervaring hebben.

Continuïteit van de dorpsondersteuner door met name de kwetsbare positie van de eenpitter. Tijdelijke, geplande afwezigheid wordt vaak opgevangen door een vrijwilliger. Dit is echter geen gewenste situatie want wat gebeurt er als de dorpsondersteuner voor langere tijd uitvalt? Austerlitz Zorgt heeft ervoor gekozen om een 2^e dorpsondersteuner voor een klein aantal uren in dienst te nemen om de kwetsbaarheid te verminderen.

Continuïteit van ondersteuning door vrijwilligers: ook dit is een aandachtspunt. De huidige vrijwilliger is over het algemeen gepensioneerd. Aandacht voor betrekken jongeren.

Financiering van de kosten van de dorpsondersteuner middels jaarlijkse gemeentelijke subsidie brengt naast onzekerheid ook veel bureaucratie met zich mee. De gemeente zou het besturen van bewonersorganisaties gemakkelijker kunnen maken door een structurele subsidie te verbinden aan de dorpsondersteuner.

Conclusies

- Het doel van de inzet van een dorpsondersteuner is altijd gericht op leefbaarheid, met name op de gebieden wonen, welzijn en zorg. Daarbij is de dorpsondersteuner een middel.
- Voor het bewonersinitiatief is de meerwaarde van de dorpsondersteuner ruimschoots aangetoond. De dorpsondersteuner heeft een verbindende rol en verbindt de leef- en systeemwereld.
- Het bewonersinitiatief vindt het haar taak om te zorgen voor een faciliterende werkomgeving voor de dorpsondersteuner.
- Regelmatig evalueren, zowel intern als met de inwoners, is een voorwaarde om de aansluiting bij en het draagvlak van de gemeenschap te behouden.
- Uitgangspunten en waarden blijven bewaken:
eigenaarschap bij de lokale gemeenschap,
menselijkheid boven bureaucratie,
eenvoud boven complexiteit,
praktisch boven theoretisch,
en vertrouwen boven controle.
- Er zijn zorgen om de continuïteit van bestuur/initiatiefgroep, dorpsondersteuner en vrijwilligers.
- Enkele bewonersinitiatieven vinden een juridisch werkgeverschap een te grote verantwoordelijkheid en te veel rompslomp.
- Ook bewonersinitiatieven zijn huiverig voor een standaard registratiesysteem.
- De 'opbrengst' van de dorpsondersteuner is niet in geld uit te drukken, al zou dit het overleg met de gemeente wel vergemakkelijken.
- Een structurele subsidie voor de dorpsondersteuner is zeer gewenst.

In gesprek met gemeenten

De geïnterviewde beleidsambtenaren van de gemeenten zijn overtuigd van de meerwaarde van de dorpsondersteuner. Meermalen wordt gerefereerd aan de signalerende functie van de dorpsondersteuner en de rol die zij speelt ten aanzien van het voorkómen dat kleine problemen zich ontwikkelen tot grotere, door preventief en proactief te acteren. Problematiek wordt genormaliseerd, oplossingen worden primair in de gemeenschap gezocht en de veerkracht van bewoners wordt positief beïnvloed.

“Wij merken dat hulpvragen in een heel vroeg stadium worden opgepakt en dat zorgt er voor dat die hulpvragen niet uiteindelijk bij de gemeente terecht komen en dat zwaardere zorg wordt voorkomen”.

“De inzet van dorpsondersteuners in de gemeente draagt niet alleen bij aan de verbetering van het welzijn en de kwaliteit van leven van inwoners, maar leidt ook tot een doelmatiger en duurzamer zorgstelsel, met name op het gebied van Wmo”.

Couleur locale

Ten aanzien van het functieprofiel wordt door alle beleidsambtenaren aangegeven dat de lokale invulling juist een belangrijke voorwaarde is voor het succes van de dorpsondersteuner. Een functieprofiel moet dus naast universele karakteristieken heel veel ruimte laten voor unieke kenmerken en lokale inkleuring.

Financiering

In alle gevallen is er sprake van een subsidierelatie. Soms bij aanvang in de vorm van een meerjarige pilot. In een enkel geval wordt de subsidie opgenomen in een meerjarig subsidiekader, maar meestal wordt jaarlijks subsidie verstrekt via specifieke budgetten en is die subsidie niet structureel. De hoogte van het subsidiebedrag wordt vastgesteld op basis van het aantal inwoners per kern, de behoefte en de beschikbare middelen. Aan bewonersinitiatieven met een dorpsondersteuner in loondienst financiert de gemeente de volledige personeelskosten inclusief werkgeverslasten, meestal o.b.v. cao Welzijn. Bijkomende kosten zoals telefoonkosten, huisvesting e.d. worden in een enkel geval meegenomen in de subsidie. Het komt echter vaker voor dat het bewonersinitiatief dit bekostigt vanuit andere bronnen of vanuit de aan het initiatief verstrekte subsidie voor maatschappelijke activiteiten.

Over het algemeen zijn gemeenten op zoek naar kaders voor financiering, bijvoorbeeld in de vorm van een aparte regeling.

Verantwoording en registratie

De gemeente verlangt jaarlijks verantwoording over de bestede subsidiegelden. De ene gemeente eist gedetailleerde verslagen van de werkzaamheden, andere gemeenten stellen geen expliciete eisen aan de verantwoording. Een eigen, door dorpsondersteuner samen met bewonersinitiatief ontwikkeld, registratiesysteem bestaande uit aantal en soort contacten/hulpvragen en storytelling wordt voldoende geacht.

“Storytelling spreekt meer tot de verbeelding dan cijfers”.

“De kracht van de dorpsondersteuner is: gewoon doen. Er moet niet te veel geregistreerd worden. Als we niet uitkijken gaan we in allerlei zaken terecht komen waar andere professionals mee te maken hebben, zoals privacy en noem maar op. We moeten het juist laagdrempelig houden en zoals het nu gaat is het goed. Registratie is wel een punt van aandacht maar we moeten niet doorschieten”.

Onderdeel van verantwoording en bewaking door de gemeente zijn regelmatige evaluatiegesprekken tussen beleidsambtenaar en dorpsondersteuner. Vooral ook om feeling te houden met wat er gebeurt. Ook met het bewonersinitiatief vindt jaarlijks een evaluatiegesprek plaats.

“Het is niet alleen de verantwoording die zij op papier indienen maar het is ook de relatie die je met elkaar hebt en het doorlopend gesprek”.

“En daarnaast hebben we het in dat overleg ook vaak over de positionering van hun eigen vak: hoe wil je je positioneren, waar sta je als dorpsondersteuner, wat heb je nodig, hoe maak je jezelf kenbaar”.

Wanneer uit de verantwoording en de evaluatiegesprekken blijkt dat het aantal uren inzet niet voldoende is voor de te verrichten werkzaamheden, wordt er altijd gekeken naar de mogelijkheid van uitbreiding van het aantal uren. In de meeste gevallen wordt die uitbreiding dan ook gehonoreerd.

Samenwerking

De gemeente Hilvarenbeek heeft bij de start van de dorpsondersteuners organisaties, die (deels) afhankelijk zijn van gemeentelijke subsidie verplicht gesteld om samen te werken met de dorpsondersteuners. In het begin verliep deze samenwerking moeizaam. De oplossing is gevonden in het koppelen van personen aan de samenwerking waardoor deze nu tot ieders tevredenheid verloopt.

“We proberen het ook altijd voor de dorpsondersteuner makkelijker te maken door samen te werken en het niet op hun bordje te gooien”.

Knelpunten

Continuïteit is ook bij de gemeenten een aandachtspunt; in de eerste plaats met betrekking tot financiële middelen en ondersteuning op beleidsniveau. Gemeenten zijn op zoek naar kaders voor de facilitering/financiering van dorpsondersteuners: Hoe leg je bepaalde zaken vast zonder de dorpsondersteuner te binden? Hoe ver ga je als gemeente zonder het eigenaarschap over te nemen? Hoe ondersteun je als gemeente de rol van de dorpsondersteuner in de basisinfrastructuur?

Conclusies

- De wenselijkheid van een dorpsondersteuner wordt steeds meer zichtbaar in de transformatie van het Sociaal Domein.
- Behoud van commitment vanuit de gemeente, zowel vanuit beleid als vanuit uitvoering, bestuurlijk en ambtelijk. Steeds vanuit de bedoeling blijven redeneren en met elkaar in gesprek blijven.
- Blijven investeren in het creëren van een breed draagvlak voor dorpsondersteuning binnen de gemeenschap.
- Investeren in capaciteitsopbouw en professionalisering van de dorpsondersteuners.
- Er is behoefte aan netwerken en samenwerkingsverbanden voor het delen van kennis, ervaringen en middelen.
- Gemeenten zijn tevreden over de wijze waarop registratie en verantwoording door dorpsondersteuners en bewonersinitiatieven plaatsvinden.
- De onafhankelijke positie van de dorpsondersteuner trekt de discussie in het gemeentehuis naar een ander niveau, met name ten aanzien van de mate waarin gemeenten zich richten op bewonersorganisaties. Ambtenaren en bewoners gaan elkaar meer vertrouwen. Het resultaat is/ kan zijn dat er een beweging op gang komt op andere beleidsterreinen.
- Een functieprofiel moet in ieder geval voldoende ruimte bieden aan lokale inkleuring.
- Vertrouwen van de gemeente in de dorpsondersteuner leidt er soms toe dat de dorpsondersteuner ook Wmo- indicaties gaat doen.

Aanbevelingen en tips

Op basis van de gesprekken met dorpsondersteuners, bewonersinitiatieven en gemeenten is meer inzicht gekomen in de ontwikkeling van de functie van dorpsondersteuner en haar omgeving tot dit moment. Op grond van dit inzicht kunnen een aantal aanbevelingen worden geformuleerd voor de doorontwikkeling in de toekomst waarbij NLZVE op een aantal terreinen een leidende rol zou kunnen nemen.

Scholing dorpsondersteuners

Zowel dorpsondersteuners als bewonersinitiatieven hechten belang aan scholing, coaching en/of intervisie, bij voorkeur op regionaal niveau. Onder dorpsondersteuners is er vooral behoefte aan intervisie en/of supervisie. In 2023 is door NLZVE, dankzij de bijdrage van het Oranje Fonds, een start gemaakt met het aanbieden van scholing in de regio's noordoost, oost en zuidoost. De ervaring en kennis die daarmee is opgedaan zouden kunnen leiden tot het ontwikkelen van een leergang bestaande uit losse modules. NLZVE zou de taak op zich kunnen nemen om leergang en modules aan te bieden aan zowel startende als reeds werkzame dorpsondersteuners. Het is niet onmogelijk dat commerciële opleiders zich gaan richten op de doelgroep dorps- en wijkondersteuners waardoor er een risico ontstaat dat de kernwaarden uit beeld geraken. Die kernwaarden: samenredzaamheid, eigenaarschap en gelijkwaardigheid, zijn essentieel en dienen als uitgangspunt voor de functie. Om die kernwaarden te behouden en te bestendigen is aan te bevelen dat NLZVE de organisatie van de verdere ontwikkeling van de functie door middel van scholing op zich neemt. Het begin is gemaakt met de pilots in de drie regio's.

Opzetten van een database

Het volgen van landelijke ontwikkelingen in wonen, welzijn en zorg wordt door een groot aantal dorpsondersteuners als lastig ervaren. De informatie over de landelijke ontwikkelingen bereikt hen niet automatisch en zij vinden het vaak ook zonde van hun tijd. Ontwikkelingen kunnen echter wel relevant zijn voor hun dagelijkse praktijk. NLZVE is bij uitstek de organisatie die in deze informatiebehoefte zou kunnen voorzien. Met de Kennisbank op de website van NLZVE is een begin gemaakt maar op deze site wordt vooral doorverwezen. Door zelf de kennis te verzamelen en aan te bieden op internet als database met een overzichtelijke inhoudsopgave kan de informatie toegankelijker worden gemaakt. De Vraagbaak van dorpshuizen. nl zou als voorbeeld kunnen dienen.

Door in deze database ook de kennis te verzamelen van de ervaren bewonersinitiatieven kunnen startende bewonersinitiatieven op weg geholpen worden. Te denken valt aan: voorbeeld arbeidsovereenkomst, een format voor jaarverslag en verantwoording, evaluatie-instrumenten enz. Voor de werkgevers onder de bewonersinitiatieven zou het bijvoorbeeld heel welkom zijn om op de hoogte te blijven van gewijzigde cao-verplichtingen na cao-onderhandelingen.

Belangenbehartiging

Bij zorgverzekeraars:

Bewoners, werkgevers en gemeenten zijn overtuigd van de meerwaarde van de preventieve en proactieve aanpak van dorpsondersteuners. Door snel en effectief ingrijpen kunnen zij voorkomen dat kleine problemen zich ontwikkelen tot grotere. Daarmee wordt vaak intensieve ondersteuning en complexe zorg voorkomen. Dit vermindert de vraag naar formele zorg. Reden waarom de zorgverzekeraars ook een deel van de kosten van de dorpsondersteuner op zich zouden kunnen nemen. NLZVE zou de druk op de zorgverzekeraars kunnen versterken door met name de nadruk te leggen op de meerwaarde van de dorpsondersteuner door de preventieve en proactieve aanpak zoals die door gemeenten wordt erkend en gewaardeerd.

Bij overheid:

(Zorg- en dorps)Coöperaties zijn vrijwilligersorganisaties maar worden door de fiscus nog steeds als bedrijven beschouwd. Om die reden zijn zij vennootschapsbelasting verschuldigd. Ondanks pogingen van diverse

kanten is het nog steeds niet gelukt om die vennootschapsbelasting voor coöperaties van tafel te krijgen. In gesprek met de overheid kan NLZVE een lans breken voor afschaffing van vennootschapsbelasting voor de coöperaties.

Dag van de Dorpsondersteuner

Het delen van kennis en ervaring, samenwerkingsverbanden tot stand brengen, netwerken wordt algemeen door alle drie de partijen als zeer waardevol ervaren. Om in deze behoefte voor alle partijen te voorzien zou de Dag van de Dorpsondersteuner vervangen kunnen worden door de Dag van de Dorpsondersteuning. Waarbij zowel bewonersinitiatieven als de beleidsambtenaren/wethouders en dorpsondersteuners aanwezig zijn. Bovendien zouden deze bijeenkomsten regionaal moeten plaatsvinden, waardoor de afstand geen probleem hoeft te zijn.

Vervolgonderzoek

In wijken van steden en grote dorpen heerst een andere dynamiek dan in de dorpen en is de samenstelling van de bevolking mogelijk minder homogeen dan in de dorpen. De groep wijkondersteuners is niet meegenomen in dit onderzoek, juist vanwege die andere bevolkingssamenstelling en dynamiek. Een onderzoek naar de ontwikkeling van de wijkondersteuning is een logisch en interessant vervolg op het onderzoek naar dorpsondersteuners. Tevens kunnen door een dergelijk vervolgonderzoek de verschillen tussen stad en platteland zichtbaar worden.

TIP!

BROCHURE 'UW INITIATIEF PAST NIET IN ONS KADER' (2019)

Met betrekking tot de verantwoording door de bewonersinitiatieven richting gemeenten zou de brochure 'Uw initiatief past niet in ons kader' (2019) behulpzaam kunnen zijn. (<https://www.vkkl.nl/publicaties/>)

Tot slot

Deze rapportage is tot stand gekomen dankzij de medewerking van:

- De dorpsondersteuners in America, Diessen en Biest-Houtakker, Wedde, Beekdaelen, Lierop, Someren-eind en Someren-heide, Saasveld, Bathmen, Fleringen, Wagenborgen en Woldendorp e.o., Zeeland.
- De vertegenwoordigers van bewonersinitiatieven in Austerlitz, Diessen, America, IJsselstein, Lierop.
- De beleidsambtenaren van de gemeenten Eemsdelta, Someren, Horst aan de Maas, Hilvarenbeek, Gennep, Venray, Peel en Maas.

Colofon

Opdrachtgever: Nederland Zorgt Voor Elkaar (NLZVE)
Uitvoering: Marianne Welten, Vereniging Kleine Kernen Limburg
Redactie: VKKL en NLZVE

Mogelijk gemaakt dankzij steun van het Oranje Fonds
Ontwerp en illustraties: Studio Denk

©2024

 Nederland Zorgt Voor Elkaar

oranje fonds

VKKL vereniging
kleine kernen
limburg

VKKL

vereniging
kleine kernen
limburg

Bezoek- en postadres

Vereniging Kleine Kernen Limburg
Berikstraat 11A
6082 AM Buggenum

Telefoon 0475 20 20 36

E-mail info@vkkl.nl

www.vkkl.nl