

De dorpsondersteuner

Verbindende schakel
van de gemeenschap



De dorpsondersteuner

Verbindende schakel
van de gemeenschap

Dat dorpsondersteuners in een behoefte voorzien, blijkt uit het feit dat ze in steeds meer dorpen en wijken werkzaam zijn. De pioniersfase is voorbij en het is tijd voor meer bekendheid en erkenning voor de belangrijke rol die dorpsondersteuners als drager van bewonerscollectieven vervullen. Met deze publicatie willen we daaraan een bijdrage leveren.

Dorpsondersteuners zijn de ogen en oren van de gemeenschap. Ze zijn het vertrouwde gezicht en aanspreekpunt voor inwoners met hulpvragen op allerlei terreinen. Anderzijds zijn ze ook het aanspreekpunt voor (zorg-)organisaties die aansluiting zoeken bij de gemeenschap. Ze zijn de spin in het web: coördinerend, signalerend, adviserend en ondersteunend. En niet onbelangrijk: een dorpsondersteuner werkt in opdracht van het dorp of de wijk, niet van de gemeente of de welzijnsorganisatie.

Naast *dorpsondersteuner* zijn ook benamingen als dorpsverbinder, dorpsregisseur of dorpscoördinator in gebruik. Het fenomeen beperkt zich ook niet tot dorpen. In steden kan een soortgelijke functionaris op buurt- of wijkniveau worden ingezet. Dan noemen we hem of haar bijvoorbeeld een wijkconciërge of buurtassistent.

In deze publicatie schrijven we voor het gemak ‘zij’ of ‘haar’, maar vanzelfsprekend kan de dorpsondersteuner ook een man zijn.

Duidelijk is dat er geen twee dorpsondersteuners hetzelfde zijn. Dat is maar goed ook, want de taakinvulling is echt maatwerk. Voor deze publicatie gingen we op zoek naar de gemene deler en inspirerende voorbeelden uit de praktijk van alledag.



Goedemorgen!

Mevrouw woont al jaren in het dorp. Ze heeft geen familie en weinig contacten met dorpsgenoten. De dorpsondersteuner hoort dat mevrouw is opgenomen in een psychiatrische instelling en dat dit in het verleden vaker is voorgekomen.

Zodra mevrouw weer thuis is, gaat de dorpsondersteuner bij haar op bezoek. Samen buigen ze zich over de vraag wat er nodig is om een nieuwe opname te voorkomen. In een vervolgesprek komt mevrouw hierop terug. Ze zou het fijn vinden om tweemaal daags te worden gebeld. 's Morgens met de vraag of ze goed heeft geslapen en 's avonds om haar een goede nacht te wensen. De dorpsondersteuner vindt hiertoe een aantal vrijwilligers bereid. Vanaf dat moment, inmiddels alweer 15 jaar geleden, is opname niet meer nodig geweest.

— Waar komt de dorpsondersteuner vandaan? —

Bewoners nemen steeds vaker het initiatief om hun dorp of wijk vitaal te houden. Ze willen met elkaar een zorgzame gemeenschap vormen en bundelen hun krachten in bijvoorbeeld dorpscoöperaties en stichtingen.

In de Limburgse gemeente Peel en Maas regelen de inwoners van oudsher heel veel zelf. Sinds 2016 is daar hulp bij het huishouden aan toegevoegd. Per dorp is een professionele dorpsondersteuner aangesteld. Deze is geselecteerd door het informele netwerk in het dorp en werkt ook onder toezicht van dit netwerk.

Een ander voorbeeld is Austerlitz in de provincie Utrecht. Hier vormt de dorpsondersteuner al sinds 2013 de verbindende schakel. Zij is aangesteld door de zorgcoöperatie en vervult sinds 2015 bovendien de rol van Wmo-consulent voor het dorp.

Dorpsondersteuners zijn er inmiddels door heel Nederland. Vooral in de provincies Noord-Brabant, Groningen en Limburg is al veel kennis en ervaring opgedaan.



Dorpsondersteuners leveren mijns inziens niet alleen een heel waardevolle bijdrage aan de leefbaarheid in gemeenschappen, maar zijn ook de juiste persoon voor de vragen en zorgen waar wij in het ziekenhuis niet (direct) iets mee kunnen. Vragen en zorgen die bijvoorbeeld te maken hebben met eenzaamheid. Op deze manier kunnen we juist elkaar aanvullen als we als samenleving investeren in leefbaarheid. Daarmee kunnen we ook voor iedereen voorzieningen, zoals een ziekenhuis in de regio, beschikbaar houden.

Wieke Paulusma, projectleider Ommelander Ziekenhuis Groningen



Maatschappelijke winst

De Rijksuniversiteit Groningen publiceerde in 2020 het [rapport](#) *Evaluatie van de dorpsondersteuner*. Hierin stellen de onderzoekers dat de dorpsondersteuner op verschillende manieren maatschappelijke en economische waarde creëert. Zo zorgt de dorpsondersteuner ervoor dat vraag en aanbod van informele en formele zorg aan elkaar worden gekoppeld. Hiermee wordt de werkdruk van bijvoorbeeld de huisarts verlaagd en worden zorgkosten vermeden.

De dorpsondersteuner
creëert op verschillende
manieren maatschappelijke en
economische waarde



Ook kan de dorpsondersteuner bewoners helpen bij het nemen van beslissingen en hen bijstaan in hun relatie tot de overheid of zorgorganisatie. De inzet van de dorpsondersteuner heeft bovendien welzijnsverhogende effecten voor de betrokken vrijwilligers en versterkt de sociale structuren in het dorp.

————— Waarom een dorpsondersteuner? —————

De dorpsondersteuner is een essentiële bouwsteen van de sociale basisinfrastructuur binnen een wijk of dorp. Dit is het geheel aan voorzieningen, informele en formele diensten, ontmoetingsplekken, verbindingspersonen, netwerken en afspraken in de directe leefomgeving van mensen. Hierbij kun je bijvoorbeeld denken aan een buurthuis, een (digitaal) informatiepunt, goed samenwerkende zorgverleners, een maaltijdservice, bewegmogelijkheden, vervoersdiensten en dus ook aan een dorpsondersteuner. Deze voorzieningen zijn hard nodig om het mensen mogelijk te maken gezond oud te worden en op een prettige wijze samen te leven.

Een sociale basisinfrastructuur komt niet vanzelf tot stand. Zonder een gezamenlijke visie, bestuurlijke samenwerkingsafspraken, coördinatie en communicatie blijven activiteiten versnipperd en netwerken vrijblijvend.

Formeel versus informeel

Formele diensten worden door overheden of professionele organisaties geboden binnen de gebruikelijke wettelijke kaders als de Participatiewet, Jeugdwet, Wmo en Zorgverzekeringswet. Informele diensten worden door bewoners zelf onderling geregeld, zoals mantelzorg en burenhulp.

De dorpsondersteuner is het eerste aanspreekpunt voor bewoners en de verbindende schakel met zorgverleners, gemeente, welzijnswerkers en andere professionals. Ze brengt mensen bij elkaar, signaleert hulpvragen en stimuleert samenredzaamheid.

De dorpsondersteuner kent vrijwel alle dorpsbewoners en weet wat zij kunnen én willen. Zij heeft daarmee een belangrijke voorsprong op de gebruikelijke beroepskrachten, die elk vaak maar een deel overzien en lang niet iedereen in beeld hebben.

De dorpsondersteuner brengt mensen
bij elkaar, signaleert hulpvragen
en stimuleert samenredzaamheid

De dorpsondersteuner werkt samen met vrijwilligers en (zorg)professionals en kent de sociale kaart van haar werkgebied. De samenwerking met andere beroepskrachten is meestal informeel en kenmerkt zich door kennisdeling en laagdrempelig overleg. Er is doorgaans geen sprake van het gezamenlijk opstellen of uitvoeren van behandelplannen.



Ons bewonersinitiatief streeft ernaar dat oudere dorpsgenoten zo lang mogelijk in hun vertrouwde omgeving kunnen blijven wonen. Daar zet ik me, samen met andere vrijwilligers, met alle liefde en passie voor in. Zo heb ik een tijd lang wekelijks gewandeld met een meneer die wat ondersteuning nodig had in zijn dagelijkse routine. Toen hij op een gegeven moment echt niet meer thuis kon blijven wonen, heb ik geholpen met het vinden van de juiste plek. Sindsdien bezoek ik regelmatig zijn vrouw, die in de woning achterbleef. Het is belangrijk dat bewoners iemand hebben op wie ze terug kunnen vallen en die een luisterend oor biedt.

Het werk van de dorpscoördinator vind ik bewonderenswaardig. Iedereen in het dorp kent haar en ook in coronatijd was ze er voor de bewoners. Ze is contactpersoon voor iedereen die extra aandacht nodig heeft. In de praktijk zijn het vaak ouderen maar ook jongeren kunnen bij haar terecht. Ze gaat samen met de bewoner op zoek naar wat nodig is en legt vervolgens de verbinding met de vrijwilligers.

Een vrijwilliger



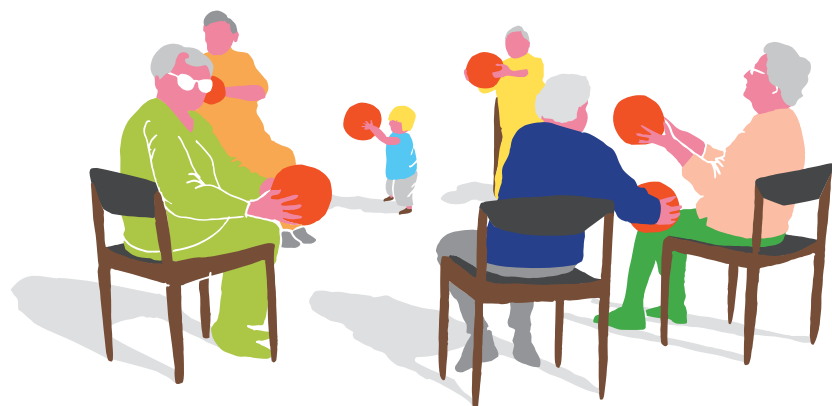
Wat doet de dorpsondersteuner?

Elk dorp is uniek en daarmee is ook elke dorpsondersteuner uniek. Iedere dorpsondersteuner zal daarom andere accenten leggen, maar in algemene zin kan gesteld worden dat haar opdracht is:

- Het bieden van één loket voor hulpvragen van inwoners;
- Het verbinden van de individuele wensen en behoeften van hulpvragers met het aanbod van het informele en formele netwerk;
- Het op elkaar laten aansluiten van het informele en het formele netwerk.

Meer in detail doet de dorpsondersteuner het volgende:

- Versterken en daar waar nodig opzetten van het informele netwerk;
- Stimuleren van de samenredzaamheid van de inwoners;
- Vraagbaak voor de thema's wonen, welzijn, zorg en meer;
- Verhelderen van de vraag;
- Ondersteunen van inwoners bij het zelfstandig blijven wonen;
- Informatie verstrekken en adviseren over mogelijke oplossingen en gemeentelijke voorzieningen;
- Oppakken van signalen die kunnen leiden tot gezamenlijke voorzieningen, zoals bijvoorbeeld een huiskamerproject, wandelgroep en een internetcursus;
- Organiseren van deze gezamenlijke voorzieningen, waarbij de uitvoering meestal bij anderen ligt;
- Begeleiden van inwoners bij het zoeken naar praktische oplossingen;
- Samenwerken met professionele netwerken in en rond het dorp of de wijk;
- Sommige dorpsondersteuners zijn ook het Wmo-loket van de gemeente.



Samenspel tussen formele en informele zorg

De dorpsondersteuner van het Noord-Limburgse kerkdorp America is verbonden aan 't LaefHoês, de centrale plek waar brede medische zorg en gemeenschapszorg samenkomen. Hij ondersteunt de gemeenschapszorg en alle aspecten van wonen, zorg en welzijn. Hij schakelt tussen de vele werkgroepen in het dorp en verbindt individuele (zorg)vragen met professionele en vrijwillige ondersteuning. Dat vraagt om een nauw samenspel met onder meer de huisarts en het sociaal wijkteam en andere professionals. Daarom zit de dorpsondersteuner aan tafel bij het periodiek overleg van de eerste lijn.

De volgende stap in America is de oprichting van een vitaliteitscoöperatie, waarin ook de dorpsondersteuner een rol zal vervullen.

De dorpsondersteuner en vrijwilligers

De dorpsondersteuner coördineert de vrijwillige inzet in het dorp. Meestal is er geen gebrek aan vrijwilligers, want juist ingebed in een dorps- of zorgcoöperatie zijn veel mensen bereid iets voor hun burens te doen. Belangrijk is ook dat de drempel lager wordt als de bemiddeling via een neutraal persoon zoals de dorpsondersteuner verloopt. Ten slotte is de dorpsondersteuner vertrouwd en daarmee ook de verbinder tussen vraag en aanbod, die elkaar niet eens altijd hoeven te kennen.

De dorpsondersteuner weet wat wel en niet van vrijwilligers mag worden verwacht

Het verbinden van vraag en aanbod is voor de meeste mensen in het dorp een heel waardevolle toevoeging. Maar wat mag je nu precies van een vrijwilliger verwachten? Vrijwilligers hebben meestal geen zorgachtergrond. Een huis dat niet meer begaanbaar is vanwege de hoeveelheid rommel is geen klus voor een vrijwilliger. De billen van de buurman wassen al evenmin. Van de dorpsondersteuner wordt verwacht dat deze de vrijwilligers op een goede manier aanspreekt, hun grenzen bewaakt en ze geen taken laat uitvoeren die bij professionals thuishoren.

Wie is de dorpsondersteuner?

In de meeste gevallen wordt de rol van dorpsondersteuner vervuld door iemand uit het dorp. Er zijn ook dorpen die er bewust voor kiezen om iemand van buitenaf aan te stellen.

Een dorpsondersteuner wordt over het algemeen sneller geaccepteerd als bewoners haar zien als 'een van ons'. Ook is het prettig dat zij het dorp door en door kent. Anderzijds kunnen bewoners juist daarom terughoudend zijn met het delen van privé-zaken. Als de dorpsondersteuner tevens een professionele functie bekleedt, bijvoorbeeld die van fysiotherapeut of Wmo-consulent, valt dit bezwaar weg vanwege het beroepsgeheim.

Al met al wegen de voordelen van een dorpsbewoner als dorpsondersteuner zwaarder dan de nadelen.



Wat moet de dorpsondersteuner kunnen?

De rol van dorpsondersteuner past niet iedereen. We zetten de belangrijkste vaardigheden op een rijtje:

- Het is cruciaal dat de dorpsondersteuner beseft dat inwoners zeggenschap en regie moeten houden, ook als er problemen zijn. Dat betekent intensief overleg voeren met familie, vrienden en burensamenkomsten en beslissingen nemen.
- De dorpsondersteuner legt de verbinding tussen deze 'leefwereld' van de inwoner en de 'systeemwereld' van bijvoorbeeld wijkverpleging en welzijnswerk.
- De dorpsondersteuner beschikt over een natuurlijke autoriteit. Wat zij zegt heeft waarde. Mensen luisteren naar haar. Je zou haar kunnen vergelijken met de ouderwetse 'dorpsdokter' of wijkverpleegster.
- De dorpsondersteuner spreekt de taal van de bewoners en vermijdt vakjargon. Ook wordt zij door de (zorg)professionals als een volwaardige gesprekspartner gezien.
- De dorpsondersteuner komt bij de bewoners over de vloer. Voor haar gaan letterlijk de deuren open. Dat vergt goede sociale vaardigheden, zoals empathie, toegankelijkheid en tact.
- De dorpsondersteuner kijkt verder dan alleen de individuele zorg- of hulpvraag. Ze zoekt waar mogelijk naar een collectieve oplossing waarvan alle inwoners kunnen profiteren.



Wie bepaalt en wie betaalt?

Leefbaarheid is een collectief goed en komt niet tot stand door marktwerking. De diensten die de dorpsondersteuner biedt, zijn publieke taken. Bewoners zouden hiervoor dus een beroep moeten kunnen doen op de gemeente. Bovendien komt het werk van de dorpsondersteuner niet alleen ten goede van het dorp: ook zorgaanbieders en overheid profiteren ervan.

Uit rondvraag blijkt dat de bekostiging van de dorpsondersteuner sterk varieert. Sommige dorpsondersteuners ontvangen een vrijwilligersvergoeding terwijl anderen een parttimebaan hebben, meestal door de gemeente gefinancierd. Kosten als kantoorruimte worden veelal gedekt uit subsidies van niet aan de overheid gelieerde partijen.

Ook zorgaanbieders en overheid profiteren van het werk van de dorpsondersteuner

De onzekerheid over structurele financiering wordt door de meeste betrokkenen als groot knelpunt ervaren. Gemiddeld wordt per 1.000 tot 1.500 inwoners één dorpsondersteuner voor 8-16 uur aangesteld. In de praktijk zijn zij doorgaans veel vaker aanspreekbaar, soms wel 24 uur per dag. Wie de formele werkgever van de dorpsondersteuner is, wisselt sterk: de dorpscoöperatie, de gemeente, de welzijnsorganisatie of een zorginstelling. Maar veel belangrijker is dat de dagelijkse aansturing wordt verzorgd door het dorp of de wijk, bijvoorbeeld via de wijkraad of een lokale zorgcoöperatie.



Persoonlijke benadering

Het ongeveer 800 inwoners tellende dorp Ven-Zelderheide ligt in de gemeente Gennep, aan de Duitse grens. In 2012 werd werk gemaakt van het aanstellen van een dorpsondersteuner. Deze is een vast aanspreekpunt voor bewoners en wijst ze de weg op het gebied van wonen, welzijn en zorg. Haar takenpakket is breed en bewoners komen met allerlei vragen naar haar toe. Deze worden niet klakkeloos beantwoord, maar de vrager wordt gestimuleerd zelf mee te zoeken naar een oplossing.

In het dorp kent men elkaar en is men bereid elkaar te helpen. De dorpsondersteuner kijkt wie hulp nodig heeft en wie hulp kan en wil bieden. Haar persoonlijke benadering heeft veel in beweging gezet. De rol van de dorpsondersteuner is niet groot, maar wel van groot belang.

Wat kan beter?

Op basis van onze eigen ervaringen en de evaluatie van de RUG herkennen we onderstaande aandachtspunten:

- Een aantal dorpsondersteuners is begonnen vanuit een opdracht rond huishoudelijke hulp. Gaandeweg komen ze andere problematiek op het spoor. Door ook deze ‘bijvangst’ op te pakken, krijgt de dorpsondersteuner nog meer meerwaarde en werkt zij echt behoeftegericht;
- Betere inbedding in gemeentelijk beleid, of beter: de dorpsondersteuner als onderdeel van het dorps- of wijkplan;
- De dorpsondersteuner kan last hebben van het spanningsveld tussen haar rol en die van de zorgprofessional. Zeker in complexe casussen kan een discussie ontstaan over wie waarvoor verantwoordelijk is;
- Zelfs voor de dorpsondersteuner is het een uitdaging om iedereen te bereiken;
- Wanneer de dorpsondersteuner ook Wmo-voorzieningen inzet, kan het lastig zijn om een aanvraag te moeten weigeren;
- Het aantal beschikbare uren is vaak niet toereikend. De meeste dorpsondersteuners doen naast de betaalde uren veel in hun vrije tijd;
- De dorpsondersteuner heeft geld nodig om activiteiten te organiseren of in gang te zetten.

Hoewel, of juist omdat, de situatie overall anders is hebben dorpsondersteuners veel baat bij onderlinge uitwisseling van kennis en ervaring. In Limburg bestaat al een netwerk van dorpsondersteuners. Via Nederland Zorgt Voor Elkaar kunnen regionale netwerken ook landelijk met elkaar in contact komen. Zo groeit een lerend netwerk van dorpsondersteuners. Op lokaal niveau kan het nuttig zijn om te werken met een klankbordgroep waarmee de dorpsondersteuner periodiek haar werkzaamheden en eventuele dilemma's kan bespreken.



Niet één maar drie

De dorpsraad van Meterik, een Limburgse kerkdorpje met zo'n 1500 inwoners, hield enkele jaren geleden een bewonersenquête. Hieruit bleek dat er behoefte was aan extra aandacht voor eenzaamheid en voor hulpvragen die door de invoering van de Wmo niet meer door de overheid werden opgepakt. Hierop stelde de dorpsraad dorpsverbinders aan. Bewust niet één maar drie, zodat ze van elkaar kunnen leren en elkaar kunnen aanvullen.

De drie zijn de ogen en oren van Meterik. Ze pakken hulpvragen niet zelf op maar brengen bewoners en organisaties met elkaar in verbinding. De dorpsverbinders hebben korte lijnen met de formele en informele zorg.

— Wat als ik ook een dorpsondersteuner wil? —

Begin bij het dorp of de wijk zelf. Voor het draagvlak is het belangrijk dat 'het dorp' de initiatiefnemer is! Gemeenten zouden daaraan ondersteunend moeten werken. Professionals kunnen efficiënter en effectiever werken als ze ingebed zijn in het sterke lokale netwerk van bewonersinitiatieven. Bedenk vooraf wie baat kan hebben bij een dorpsondersteuner en wat je wilt bereiken. Ga dus eerst het gesprek aan binnen het dorp of de wijk en ga daarna met de gemeente in overleg.

Wij helpen je graag!

Wil je aan de slag met een dorpsondersteuner en kun je hierbij advies of ondersteuning gebruiken, neem dan contact op met de helpdesk van NLZVE.

helpdesk@nlzve.nl

06 - 28 87 28 20

nlzve.nl





Toen mijn moeder extra aandacht nodig had, probeerden we dat in eerste instantie binnen de familie op te lossen. Ook de burens boden de helpende hand. Een van hen kookte zelfs maaltijden voor haar. Na verloop van tijd was er meer nodig. De dorpsondersteuner hielp ons de weg naar professionele zorg te vinden. Zij kent de structuren en sloeg de brug tussen ons en de professionals. Dat deed ze heel goed.

Wat ons ook erg beviel was het teamoverleg tussen onze familie, de dorpsondersteuner en de zorgverlener. Hierin hielden we elkaar op de hoogte, konden we samen vanuit een helikopterblik zien wat nodig was en onderling afstemmen.

Een naaste



Online bronnen

[Vereniging Kleine Kernen Limburg](#)

[Nederland Zorgt Voor Elkaar](#)

[Koepel Zorgcoöperaties Zuid Nederland](#)

[Rapport *Evaluatie van de dorpsondersteuner*](#)

[Sociale kaart van Gemeente Gennepe](#)

[Ella Vogelaar Academie voor Gemeenschapskracht](#)

[Nationale Dialoog Gemeenschapskracht: *Sociale basisinfrastructuur voor vitale en gezonde gemeenschappen, essentiële bouwstenen voor inclusieve samenwerking*](#)



Ik werk vanuit mijn praktijk veel samen met de dorpscoördinator. Ze kent de lijntjes en weet welke wegen te bewandelen. Als ze in een situatie komt waarin een rol voor mij is weggelegd, geeft ze me een seintje. De bewoners lopen met haar weg. Met name de ouderen voelen zich door haar gesteund. Mensenwerk is maatwerk, en met de persoon van de dorpscoördinator gaat dat prima!

Een huisarts



Colofon

Deze uitgave is een co-creatie van Nederland Zorgt voor Elkaar (NLZVE) en Vereniging Kleine Kernen Limburg (VKKL).

Redactie: Jan Smelik en Freya Pijnenborg
Ontwerp: De Stijlerij, Jeannette Nieuwenhuizen
Illustraties: Studio Denk

Eerste editie | oktober 2021



De dorpsondersteuner is niet meer weg te denken uit onze gemeenschappen. In deze publicatie lees je wat een dorpsondersteuner doet, wat er de voordelen van zijn en waar je rekening mee moet houden als je met een dorpsondersteuner wilt gaan werken.

Dit is een gezamenlijke uitgave van Nederland Zorgt Voor Elkaar, het landelijk netwerk van bewonerscollectieven in welzijn, zorg en wonen en de Vereniging van Kleine Kernen Limburg

