

MAATSCHAPPELIJKE WAARDE

DORPSLOKET MIDDELSTUM





Voorwoord

Wij zijn als team van het dorpsloket MiddelSoam te Middelstum blij met het onderzoek naar de maatschappelijke waarde van ons Dorpsloket.

Het onderzoek toont aan dat we als loket een belangwekkende maatschappelijke waarde vertegenwoordigen en dat het ook als zodanig wordt ervaren door de inwoners van Middelstum.

Wij zullen ons de aanbevelingen ter harte nemen en er ons voordeel mee doen. Veel dank aan de vrijwilligers, hulpvragers en de externe contacten die dit onderzoek mogelijk hebben gemaakt!

Ten slotte willen wij Martin Bakker en Eline Meijer van CMO STAMM bedanken voor hun rapport en voor de prettige samenwerking.

Het team van het dorpsloket MiddelSoam:

Christa Oosterhoff
Helga Petersen
Henriëtte Tuinstra
Ab Hooijer
Ad Toonen
Adri de Lange
Jaap Vriesema, coördinator



Inhoud

Inleiding	6
Methode	8
Onderzoeksvragen	8
Profielschets dorpsloket	9
Resultaten	12
Sociaal-maatschappelijke waarde dorpsloket	13
Scenario; Wat als het dorpsloket er niet zou zijn?	19
Aandachtspunten	20
Slotwoord	25
Meer informatie	27
<i>Het dorpsloket vanuit het perspectief van de kerngroep</i>	29
<i>Het dorpsloket vanuit het perspectief van vrijwilligers</i>	37
<i>Het dorpsloket vanuit het perspectief van hulpvragers</i>	43
<i>Het dorpsloket vanuit het perspectief van de gebiedsregisseur</i>	47
<i>Het dorpsloket vanuit het perspectief van professionals</i>	53
Met dank aan	62
Colofon	63

Inleiding

Om onderlinge solidariteit, hulp en aandacht in Middelstum goed te organiseren is op 7 juli 2018 de Dorpscoöperatie MiddelSoam UA opgericht. Onderdeel van de Dorpscoöperatie is het dorpsloket. Het dorpsloket helpt graag bij het zoeken naar oplossingen die passen bij de hulpvrager en ook helpen zij bij het realiseren daarvan. Ruim 150 vrijwilligers zetten zich in bij het dorpsloket om hun dorpsgenoten te helpen.

Steeds vaker worden inwonersinitiatieven gevraagd om de waarde van het initiatief uit te drukken in maatschappelijke resultaten. Sociaal Planbureau Groningen biedt, door middel van financiering vanuit de provincie Groningen, dergelijke initiatieven advies en ondersteuning bij het inzichtelijk maken van de maatschappelijke waarde. Jaarlijks kunnen de onderzoekers een aantal inwonersinitiatieven in de provincie Groningen een maatschappelijke waardeanalyse aanbieden. Eind 2024 is hierover van gedachten gewisseld met de Dorpscoöperatie MiddelSoam. Sociaal Planbureau Groningen voerde in 2025 een maatschappelijke waardeanalyse van het dorpsloket, onderdeel van de Dorpscoöperatie MiddelSoam, uit. In deze publicatie beschrijven we de resultaten hiervan.

Doelstelling van het onderzoek

De doelstelling van dit onderzoek is tweeledig. In de eerste plaats willen we inzichtelijk maken wat de sociaal-maatschappelijke impact van het dorpsloket is voor hulpvragers die er gebruik van maken en vrijwilligers die zich inzetten voor het dorpsloket. In de tweede plaats onderzoeken we wat de impact van het dorpsloket is op de leefbaarheid en de vitaliteit in het dorp.



Leeswijzer

In het eerste deel van de publicatie staan de hoofdbodschappen centraal. Eerst belichten we de methode van het onderzoek. Daarna volgt een korte profielschets van het dorpsloket. Vervolgens beschrijven we de belangrijkste bevindingen en kernboodschappen van het onderzoek die samen een beeld geven van de sociaal-maatschappelijke waarde van het dorpsloket. Dan volgen enkele aandachtspunten. We sluiten het hoofdgedeelte van deze publicatie af met een slotwoord.

Via een hyperlink is er aanvullende informatie beschikbaar over de specifieke betekenis van het dorpsloket voor:

- de kerngroep van het dorpsloket zelf;
- vrijwilligers;
- hulpvragers;
- de gebiedsregisseur;
- professionals.

Methode

Onderzoeksvragen

In dit onderzoek staan enkele onderzoeksvragen centraal:

- Wat is de sociaal-maatschappelijke opbrengst van het dorpsloket Middelstum voor inwoners, vrijwilligers en de gemeente?
- In welke mate draagt het dorpsloket bij aan de leefbaarheid en vitaliteit van het dorp?
- Wat is de toegevoegde waarde van het dorpsloket naast het ondersteuningsaanbod vanuit de gemeente?

Bij het bepalen van de impact van het dorpsloket houden we rekening met het nulalternatief. Dit houdt in dat we de betrokkenen ook gaan vragen naar de leefsituatie waarin er geen dorpsloket met inzet van vrijwilligers zou zijn.



Onderzoeksactiviteiten

Er zijn interviews en focusgroepen georganiseerd waarbij met verschillende betrokkenen bij het dorpsloket is gesproken. Dit betreft de volgende (groeps)gesprekken:

- Vrijwilligers die zijn aangesloten bij het dorpsloket (vier geïnterviewden)
- Inwoners die gebruik maken van het dorpsloket (vier geïnterviewden)
- Het dorpsloket, inclusief vertegenwoordiging vanuit het bestuur van de dorpscoöperatie (vijf geïnterviewden)
- Gebiedsregisseur van de gemeente (één geïnterviewde)
- Professionals vanuit verschillende betrokken organisaties; Groninger Dorpen, de Voedselbank, Cadanz en het Wmo-loket (vijf geïnterviewden)
- Woningstichting Wierden & Borgen (één geïnterviewde)

Door middel van een (thematische) analyse zijn rode draden uit de gesprekken geïdentificeerd. Samen geven zij een beeld van de sociaal-maatschappelijke waarde vanuit de leefwereld van verschillende betrokkenen.

Profielschets dorpsloket

Hieronder volgt een profielschets van het dorpsloket en de werkwijze van het dorpsloket. De informatie is afkomstig uit gesprekken met de kerngroep van het dorpsloket.

Organisatiestructuur

In 2018 is een initiatiefgroep opgestart voor het behoud van het Hippolytushoes, het gebouw waar momenteel ook Dorpscoöperatie MiddelSoam gevestigd is. Destijds is er in het dorp een enquête uitgezet, waaruit naar voren kwam dat er behoefte was aan een plek waar je terecht kunt als je een hulpvraag hebt. Om die reden is de werkgroep Dorpsloket ontstaan, als onderdeel van Dorpscoöperatie MiddelSoam.

Iedere woensdag tussen 9.00 en 12.00 uur is het dorpsloket fysiek geopend in het Hippolytushoes in Middelstum. Verder kan er contact worden opgenomen met het dorpsloket via de mail en telefoon.

Kerngroep dorpsloket

Het dorpsloket zelf heeft een coördinator en enkele vrijwilligers die gezamenlijk de telefoon en mailbox beheren en de vrijwilligers koppelen aan inwoners met een hulpvraag. Dit is de kerngroep van het dorpsloket. Zij bespreken gezamenlijk elke week de hulpvragen, helpen elkaar bij moeilijkere vragen en stemmen onderling af. Verder zijn er ruim 150 vrijwilligers aangesloten om gekoppeld te worden aan een inwoner.

Werkwijze dorpsloket

Vrijwilligers geven bij inschrijving bij het dorpsloket aan wat voor type hulpvragen ze willen oppakken. Dit kan hulp bij vervoer zijn, waar veruit de meeste aanvragen voor binnenkomen, maar bijvoorbeeld ook gezelschap of een klusje in huis. Hulpvragen komen binnen bij de kerngroep van het dorpsloket. Zij kijken vervolgens in hun vrijwilligersbestand om een koppeling te kunnen maken tussen de hulpvrager en een vrijwilliger. Hierin is ook zichtbaar op welke dagen iemand beschikbaar is als vrijwilliger. Ook wordt geprobeerd om rekening te houden met andere wensen van vrijwilligers, zoals hoe ver ze willen rijden bij een vervoersklus.

Het dorpsloket peilt tussendoor hoe het gaat, zowel bij de hulpvrager als bij de vrijwilliger, en (mis)koppelingen worden bijgehouden in een logboek. De kracht van het dorpsloket ligt ook in het maken van een goede koppeling. Doordat ze de meeste vrijwilligers uit het dorp kennen, en anders uitnodigen voor een kopje koffie, zijn ze meestal goed in staat om in te schatten of iemand een match is met een hulpvrager.

Het dorpsloket neemt de vrijwilligers in bescherming. Zo bewaakt het dorpsloket de grenzen van de klussen waarvoor zij daadwerkelijk een vrijwilliger vragen. Hulpvragen waar eigenlijk professionele ondersteuning voor zou moeten komen, nemen zij bijvoorbeeld niet aan. Hoe het dorpsloket het verschil ziet met ander vrijwilligerswerk (in het dorp) is: 'de verplichting'. Als je als vrijwilliger een keer niet kan of wil, is dat geen probleem. Er is geen sprake van een verplichting.

Overzicht hulpvragen 2024

In 2024 waren er in totaal 113 hulpvragen bij het dorpsloket, waarvan de meesten voor vervoer waren (zie tabel 1). Ook is een deel van de hulpvragen gericht op diverse klussen, zoals bijvoorbeeld een lampje of schilderijtje ophangen, medicijnen ophalen, tuinklussen, of boodschappen doen. In 2024 zijn er 53 van de ruim 140 vrijwilligers ingezet.

Tabel 1: hulpvragen in 2024

Soort hulpvraag	Aantal in 2024
Vervoer	72
Klussen	36
Incidentele klussen met meerdere vrijwilligers	4
Administratie	1
Totaal	113

Daarnaast zijn er drie soorten hulpvragen die in principe structureel doorlopen. Dit betreft 11 structurele hulpvragen, waarvan de meesten voor gezelschap en klussen (zie tabel 2).

Tabel 2: structurele hulpvragen in 2024

Soort hulpvraag	Aantal in 2024
Structureel gezelschap	9
Structureel tuinklussen	1
Structureel vervoer naar de voedselbank	1 (halverwege jaar gestopt)

Ook zijn enkele vrijwilligers ingezet voor zaken waar niet direct één hulpvrager bij betrokken was (zie tabel 3).

Tabel 3: inzet vrijwilligers naast hulpvragen

Vrijwilligersklus	Aantal vrijwilligers ingezet
Vrijwilligers voor inzameling voor voedselbank	12
Vrijwilligers voor fittesten	6
Vrijwilligers voor pact van de eenzaamheid	3
Vrijwilligers voor het rondbrengen van flyers voor Huis voor de Sport Groningen	3

Verder voert het dorpsloket nog enkele andere taken uit, zoals het uitlenen of uitgeven van bepaalde benodigdheden (zie tabel 4).

Tabel 4: aanvullende inzet dorpsloket

Activiteit	Aantal in 2024 (indien bekend)
Uitleen rolstoelen	14
Uitleen rollator	9
Uitleen krukken	4
Uitgifte ja/nee stickers	Standaard aanwezig
Uitgifte hondenpoepzakjes	Standaard aanwezig
Uitgifte Best tassen / Best staat (Best = boeken, kleine elektrische apparaten, speelgoed en textiel)	Standaard aanwezig
Uitgifte folders van o.a. gemeente, Cadanz en Welzijn, Instituut Mijnbouwschade Groningen	Standaard aanwezig

Tot slot zijn er meerdere keren personen van informatie voorzien, afgewezen of zijn klussen niet doorgedaan. Hiervoor zijn wel inspanningen geleverd, maar is er geen koppeling gemaakt met een vrijwilliger (zie tabel 5).

Tabel 5: hulpvragen zonder koppeling met vrijwilliger

Soort (hulp)vraag	Aantal in 2024
Hulpvraag info verstrekt en doorverwezen naar persoon of instantie	15
Hulpvraag afgewezen te groot of andere oorzaak	8
Hulpvraag klus of vervoer niet doorgedaan	7

Resultaten

Allereerst volgt een overzicht van wat het dorpsloket in de kern oplevert voor inwoners die er gebruik van maken (de hulpvragers) en voor de vrijwilligers. Dit geeft een beeld van de betekenis van het dorpsloket voor beide groepen.

IN DE KERN:

OPBRENGST DORPSLOKET VOOR HULPVRAGERS

Gat opvullen: Met name bij inwoners met een kleinere sociale kring en afnemende mobiliteit vult het dorpsloket een gat op. Dankzij het dorpsloket kunnen hulpvragen opgelost worden, die niet goed op een andere plek neergelegd kunnen worden.

Ontzorgen en minder stress: Het dorpsloket is een vangnet voor als je hulp nodig hebt, ook in het geval van noodsituaties. Het dorpsloket biedt dan een veilig gevoel en handelt snel om hulp te regelen.

Eenzaamheid: Het dorpsloket is er ook om gezelschap te bieden en dit draagt bij aan het verminderen van gevoelens van eenzaamheid bij inwoners.

IN DE KERN:

OPBRENGST DORPSLOKET VOOR VRIJWILLIGERS

Voldoening: De inzet voor het dorpsloket geeft de vrijwilligers een gevoel van voldoening.

Van betekenis zijn voor dorpsgenoten: De vrijwilligers zijn blij om iets voor medemensen te kunnen betekenen.

Inzet als vrijwilliger: De vrijwilligers kunnen op deze manier actief zijn in het dorp. Waarschijnlijk zouden zij in afwezigheid van het dorpsloket zich ook niet direct op een andere vrijwillige manier inzetten.

Gezelligheid: De vrijwilligers die bij het dorpsloket op woensdagmorgen aanwezig zijn benoemen dat het leuk is om dit met elkaar te doen. Andere vrijwilligers benoemen daarnaast dat zij ook plezier halen uit het vrijwilligerswerk en naast het oplossen van hulpvragen ook weleens koffie drinken bij personen voor wie zij een klus doen.

Sociaal-maatschappelijke waarde dorpsloket

Uit de gesprekken met verschillende betrokkenen komen zeven terugkerende thema's naar voren. Samen geven zij een beeld van de sociaal-maatschappelijke waarde van het dorpsloket vanuit de verschillende perspectieven. Het gaat om de thema's:

- Vangnet voor inwoners
- Eenzaamheid van inwoners
- Voldoening en plezier voor vrijwilligers
- Signaleringsfunctie
- Leefbaarheid en vitaliteit van het dorp
- Sociale cohesie in het dorp
- Inspiratie voor andere dorpen

Voor elk van deze thema's volgt een paragraaf waarin de bevindingen uit de gesprekken worden besproken.

Vangnet voor inwoners

Volgens de vrijwilligers biedt het dorpsloket inwoners achtervang. Het maakt dat er een plek is waar je terecht kan als dat elders niet mogelijk is. Volgens de vrijwilligers zou het heel veel betekenen als er geen dorpsloket zou zijn; zij vermoeden dat de 'Middelstummer' niet zo snel om hulp zou vragen, waardoor er ook meer achter de voordeur blijft. De vrijwilligers vragen zich af waar inwoners in een situatie zonder dorpsloket terecht kunnen met hun hulpvragen. Ook de professionals geven aan dat het dorpsloket een mooie manier is voor mensen die anders tussen wal en schip zouden vallen.

De hulpvragers zijn tevreden en vinden het erg prettig dat het dorpsloket er is om gaten op te vullen. Vanuit de hulpvragers wordt benoemd dat je meestal niet een beroep kan doen op werkende bureaus en dat het lastig wordt als je een kleine sociale kring hebt. Ook is niet alles (eenvoudig) via de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) te regelen. Het dorpsloket vangt dan een gat op. Een voorbeeld dat gegeven wordt, is voor een controleafspraak naar het ziekenhuis moeten na een operatie. Als je zelf niet mobiel genoeg bent en in verband met medische redenen niet met een Wmo-taxi kan gaan, die langs meerdere plekken rijdt en er daardoor langer over doet, zijn er weinig opties over. Een reguliere taxi van 150 euro moet je dan ook maar financieel kunnen behappen. Het dorpsloket wordt daarmee gezien als een soort vangnet.

De gebiedsregisseur ziet een groot verschil tussen wat de gemeente doet en wat het dorpsloket oppakt. Hij benoemt dat de Wmo er niet op is ingericht om acties uit te voeren die het dorpsloket wél oppakt.

"Nou ja, de gemeente gaat niet een oudere dame die 86 is en naar het ziekenhuis moet heen en weer rijden. Die gaat niet een tuintje in een noodgeval aanpakken. Die gaan niet mee boodschapjes doen. Die gaat niet dat gat vullen. (...) Dat is niet iets wat bij een gemeente ligt natuurlijk. Dat kan ook niet."

- Gebiedsregisseur

Eenzaamheid van inwoners

Vanuit meerdere perspectieven komt naar voren dat het dorpsloket een bijdrage levert aan het verminderen van eenzaamheid in Middelstum. Eén van de opties die het dorpsloket biedt is een vrijwilliger die gezelschap komt bieden. Vanuit het dorpsloket zelf wordt aangegeven dat ook bij hulpvragen waar het in eerste instantie niet gaat om specifiek gezelschap, bijvoorbeeld bij een klus als grasmaaien, hier ook vaak gezelschap bij komt kijken. Zo wordt er door de hulpvrager en vrijwilliger vaak even een kopje koffie gedronken samen. Het dorpsloket geeft aan dat ze ook terugkrijgen dat inwoners soms dagen niemand spreken, maar door het dorpsloket weer één à twee uurtjes aanspraak hebben.

De professionals zien niet alleen de toegevoegde waarde van het dorpsloket zelf, maar ook van Dorpscoöperatie Middel-Soam als geheel, waar bijvoorbeeld ook koffieochtenden onder vallen. In geval van eenzaamheidsklachten wordt iemand hier weleens op gewezen. De professionals benoemen dat Dorpscoöperatie MiddelSoam op die manier helpt tegen eenzaamheid en sociale isolatie.



Het dorpsloket vermoedt dat er zonder dorpsloket meer eenzaamheid zou zijn, met name bij mensen die geen achtervang in de directe omgeving hebben. Ook de hulpvragers denken dat wanneer het dorpsloket er niet zou zijn, er meer eenzaamheid zou zijn. Tegelijkertijd benoemt het dorpsloket dat er nog steeds een groep mensen is die de hele dag alleen thuis zit. Een uitdaging is hoe je die mensen kunt bereiken, want mensen lopen niet te koop met hun eenzaamheid. Ook de vrijwilligers herkennen het probleem dat eenzame mensen lastig te bereiken zijn.

Voldoening en plezier voor vrijwilligers

De vrijwilligers die bij het dorpsloket zitten geven aan dat zij voldoening halen uit het kunnen helpen van inwoners uit het dorp. Ze zijn blij om iets te kunnen doen voor dorpsgenoten en actief te kunnen zijn in het dorp. Ook krijgen ze terug van andere vrijwilligers dat zij voldoening halen uit het kunnen helpen van mensen, bijvoorbeeld door iemand gezelschap te bieden en op die manier iets bij te kunnen dragen aan het verminderen van eenzaamheid. De vrijwilligers die bij het dorpsloket zitten, geven daarnaast aan dat zij het leuk vinden om met meerdere vrijwilligers samen bij het dorpsloket aanwezig te zijn op de woensdagochtend.

Wanneer de andere vrijwilligers worden gevraagd waarom ze dit vrijwilligerswerk doen, benoemen ze 'sociaal gebeuren' en 'dat je andere mensen kan helpen die om iets vragen'. Ook benoemen zij dat het hen zelf ook iets oplevert. Wanneer ze iemand bijvoorbeeld naar het ziekenhuis rijden, volgt er daarna bijvoorbeeld nog het gezellig drinken van een kopje koffie. De vrijwilligers geven aan dat wanneer het dorpsloket er niet zou zijn, zij naar verwachting ook geen ander vrijwilligerswerk zouden doen.

Signaleringsfunctie

De kerngroep van het dorpsloket geeft aan dat het dorpsloket een informele signaleringsfunctie heeft, waarbij vrijwilligers het bij het dorpsloket aangeven als zij iets tegenkomen. Het dorpsloket kan dit vervolgens bij de juiste persoon of instantie neerleggen. Zo is een grote tuinklus die voor een vrijwilliger niet haalbaar was doorspeeld naar de woningstichting. Ook is een geval van eenzaamheid weleens doorgegeven aan het Wmo-loket. Er wordt waar mogelijk samengewerkt met het Wmo-loket, maar vanuit het Wmo-loket zelf geven zij aan dat zij nog iets meer op afstand staan. Die samenwerking gaat soms ook indirect via Cadanz, die meer contact heeft met het dorpsloket. Vanuit het Wmo-loket wordt er soms wel gekeken naar wat Dorpscoöperatie MiddelSoam kan betekenen voor een inwoner, bijvoorbeeld bij een geval van eenzaamheid. Vanuit Cadanz wordt er aangegeven dat er wel hulpvragen worden doorgezet naar het dorpsloket. Die wisselwerking wordt als goed ervaren;

het dorpsloket kan bijna alle vragen oppakken. Soms is er een situatie waarbij het een twijfelgeval is of het geschikt is voor het dorpsloket, of dat toch professionele hulp ingeschakeld moet worden. Er wordt aangegeven dat het dorpsloket dan makkelijk hierover kan sparren. Zij weten goed hun grens aan te geven in wat ze wel en niet doen. Andersom vindt die wisselwerking ook plaats: als het dorpsloket zich zorgen maakt over een inwoner, dan nemen zij contact op met Cadanz. Het dorpsloket werkt verder nauw samen met bijvoorbeeld de gebiedsregisseur; dat is voor het dorpsloket het aanspreekpunt vanuit de gemeente. Verder werkt het dorpsloket samen met bijvoorbeeld de thuiszorg en Cadanz. Het dorpsloket kan inwoners op die manier doorverwijzen en heeft ingangen naar instanties die een inwoner meestal niet heeft.

Ook benoemen de professionals dat als het dorpsloket er niet zou zijn, waarschijnlijk veel meer mensen zoekende zouden zijn en dat er veel meer vragen naar het Wmo-loket en Cadanz zouden gaan. Vanuit het Wmo-loket wordt benoemd dat het dorpsloket dan ook zeker zou kunnen bijdragen aan het voorkomen van een stukje inzet maatwerk. Als het dorpsloket er niet zou zijn, dan zouden volgens de gebiedsregisseur de huisartsen het drukker krijgen, net als de praktijkondersteuners. Ook zouden er dan meer vragen richting de gemeente komen. Volgens de gebiedsregisseur biedt het dorpsloket bij veel hulpvragen uitkomst. De professionals benoemen dat het dorpsloket belangrijk is voor het oplossen van individuele hulpvragen. Ook is er zonder

dorpsloket minder zicht op de kwetsbare inwoner, waarmee de hulpvragen kunnen toenemen. Het dorpsloket draagt op die manier bij aan het (vroegtijdig) wegvangen van verschillende hulpvragen.

De professionals geven aan dat ze het mooi vinden als de signaleringsfunctie via vrijwilligers van het dorpsloket goed werkt, gezien de vrijwilligers achter veel voordeuren komen. Vanuit specifiek het Wmo-loket wordt aangegeven dat vrijwilligers die langere tijd bij iemand langskomen, vaak essentiële informatie hebben waar het Wmo-loket mee verder kan. Ook wordt benoemd dat de vrijwilliger de ogen en oren is, ook als het niet goed gaat met de hulpvrager. De professionals benoemen dat het daarom belangrijk is om duidelijke afspraken te maken met de vrijwilligers, bijvoorbeeld over wanneer je contact opneemt en wat de signalen zijn. De vrijwilligers zelf geven aan dat de coördinatoren van het dorpsloket niet met hen hebben gesproken over een eventuele signaleringsfunctie. Wel geven zij aan dat als zij iemand zien die hulp nodig heeft, zij dit wel aangeven bij de coördinator.

“Op het moment dat de hulpvraag ook gesteld kan worden bij het dorpsloket en het daar opgelost kan worden... draagt bij aan eigen kracht natuurlijk en inzet maatwerk... dat een inwoner hier sterker uit kan komen, dat het bijdraagt aan leefbaarheid.”

- Professional

AANDACHTSPUNTEN

Het Wmo-loket en de woningstichting lijken nog wat op afstand te staan van het dorpsloket. De samenwerking tussen het Wmo-loket en het dorpsloket lijkt soms indirect te gaan via andere partijen, zoals Cadanz. De woningstichting lijkt nog niet helemaal op de hoogte te zijn van de werkwijze van het dorpsloket.

De professionals zien in het dorpsloket kansen voor (vroeg)signalering. Tot op zekere hoogte werkt dit al, vooral op initiatief van individuele vrijwilligers. Er worden nauwelijks afspraken gemaakt tussen het dorpsloket en vrijwilligers over signalen die zij kunnen herkennen, zoals eenzaamheid, en wat zij hiermee kunnen doen.

Leefbaarheid en vitaliteit van het dorp

De hulpvragers vinden het dorpsloket een ‘geweldige verrijking’ voor de leefbaarheid van het dorp. De hulpvragers zien het dorpsloket ook als een oplossing in geval van nood. Het is daarna aan de gemeente om te kijken wat er structureel verbeterd kan worden. Denk hierbij aan vervoer voor mensen die minder mobiel worden. De gebiedsregisseur ziet dat het dorpsloket heel nuttig is in het dorp en hoort ook duidelijk positieve geluiden van inwoners die gebruikmaken van het dorpsloket. Alleen al het feit dat je er op kunt terugvallen in je dorp als je het even lastig hebt of iets moeilijk vindt en de gebiedsregisseur vindt dit erg goed en mooi om te zien.

De vrijwilligers denken dat het dorpsloket de inwoners ontzorgt en leidt tot minder stress bij inwoners. Als het dorpsloket er niet zou zijn, benoemen de vrijwilligers, zou dat impact hebben op de leefbaarheid. Mensen zouden volgens hen ook wegtrekken uit het dorp. Ook de professionals denken dat het dorpsloket de leefbaarheid versterkt. Zij denken dat het dorpsloket ervoor zorgt dat je een sterk dorp hebt.

Tevens draagt het dorpsloket, in de vorm van het leveren van vrijwilligers, bij aan het voorzien van voedselpakketten van de voedselbank aan inwoners in Middelstum. Op die manier zijn zij goed geholpen wanneer zij zelf niet in staat zijn om een voedselpakket op te halen.

Sociale cohesie in het dorp

De woningstichting merkt op dat Middelstum in aardbevingsgebied zit. Vanuit de woningstichting wordt opgemerkt dat het dorpsloket, als onderdeel van Dorpscoöperatie MiddelSoam, heel belangrijk is voor het dorp. Ook vanuit de rest van de professionals wordt benoemd dat alles wat we met elkaar kunnen regelen, zoals bij het dorpsloket gebeurt, zorgt dat verbindingen sterker worden in een dorp. Zij zien dit als 'pure winst'. Ook de hulpvragers zien dat er een soort solidariteit is ontstaan, waarbij inwoners vinden dat ze elkaar moeten ondersteunen.

Inspiratie voor andere dorpen

In dorpen zonder een dorpsloket zoals dat in Middelstum blijkt er een gemis te zijn. Het dorpsloket hoort van mensen buiten Middelstum: 'hadden wij dat ook maar in ons dorp'. De professionals denken tevens dat het dorpsloket een voorbeeld is voor andere dorpen in dit gebied. Zij geven aan dat in andere dorpen hulpvragen niet altijd opgelost kunnen



worden zoals in Middelstum gebeurt. De meeste professionals vernemen dat andere dorpen het als een gemis ervaren wanneer zij geen concept als Dorpscoöperatie MiddelSoam of het dorpsloket hebben.

In het gebied waarin de gebiedsregisseur werkt, zijn er meerdere dorpen die met een vergelijkbaar concept als het dorpsloket in Middelstum werken. Van de dorpen die onder de verantwoordelijkheid van de gebiedsregisseur vallen, is Middelstum een voorbeeld van een dorp waar het goed geregeld is.

Dorpscoöperatie MiddelSoam is deelnemer aan het Netwerk Zorgzame Dorpen en is tevens bekend bij Groninger Dorpen; ze geven daar weleens presentaties. Dorpscoöperatie MiddelSoam staat daar bekend als een enthousiast en betrokken initiatief, dat graag met anderen deelt wat het doet. Ze inspireren andere initiatieven. De kerngroep van het dorpsloket is tevens in gesprek met Dorpsbelangen Kantens, een buurdorp, om daar iets vergelijkbaars op te zetten.

SCENARIO - Wat als het dorpsloket er niet zou zijn?

Bij het bepalen van de impact van het dorpsloket zijn de betrokkenen ook gevraagd naar de leefsituatie waarin er geen dorpsloket met inzet van vrijwilligers zou zijn.

Wanneer de vrijwilligers worden gevraagd wat het verdwijnen van het dorpsloket zou betekenen, wordt geantwoord dat mensen weg zouden trekken uit het dorp en de impact die het zou hebben op de leefbaarheid. Zij denken dat 'de Middelstummer' niet zo snel om hulp zou vragen. De vrijwilligers vermoeden dat er meer achter de voordeur zou blijven. De laagdrempeligheid van het dorpsloket wordt benadrukt. Zij benoemen dat het dorpsloket nu een prachtige plek heeft in het dorp waar je met hulpvragen naartoe kan en vragen zich af waar mensen dan naartoe zouden moeten. De vrijwilligers zouden naar verwachting ook geen ander vrijwilligerswerk doen.



De hulpvragers denken dat wanneer het dorpsloket er niet zou zijn, er veel eenzaamheid zou zijn. Zij benoemen hierbij ook het verdwijnen van de verzorgingstehuizen. Er zijn mensen die de hele dag niet uit hun stoel komen. De professionals benoemen ook dat je zonder dorpsloket minder zicht hebt op de kwetsbare inwoner, waarmee de hulpvragen zouden toenemen.

Als het dorpsloket er niet zou zijn, dan zouden volgens de gebiedsregisseur de huisartsen het drukker krijgen, net als de praktijkondersteuners. Ook zouden er dan meer vragen richting de gemeente komen. Volgens de gebiedsregisseur voorziet het dorpsloket in een duidelijke behoefte door veel hulpvragen af te handelen.

"We hebben nu het dorpsloket, wat een prachtige plek heeft. Maar waar moeten ze dan heen?"

- Vrijwilliger

Aandachtspunten

Uit de gesprekken kwamen enkele aandachtspunten naar voren. Deze worden hier besproken.

Werving van vrijwilligers en bestuursleden

Het dorpsloket merkt dat de instroom van vrijwilligers minder wordt. Tegelijkertijd verwachten zij dat het aantal hulpvragen toeneemt. Bij de start van het dorpsloket meldde een grote groep inwoners zich aan als vrijwilliger. Sindsdien is de instroom van nieuwe vrijwilligers echter niet structureel. Bovendien zijn enkele vrijwilligers inmiddels zelf hulpvrager geworden. Professionals merken op dat de vrijwilligers van het eerste uur inmiddels ook een paar jaar ouder zijn. Het aantrekken van jongere vrijwilligers verloopt moeizaam. De professionals zien dit als een gevolg van wat de samenleving inmiddels van mensen vraagt. Mensen gaan later met pensioen en hebben dan niet altijd direct zin om zich op vrijwilligerswerk te storten. Het op peil houden van het vrijwilligersbestand blijft een uitdaging.



Hetzelfde geldt volgens de professionals voor bestuursleden. Dé manier voor het vinden van een goed bestuur is volgens de professionals netwerken in je dorp. Goede bestuursleden vind je niet met een krantenartikel, maar door zelf op mensen af te stappen.

Ook de gebiedsregisseur ziet het vinden van vrijwilligers en bestuursleden als risico. Met name een bestuur dat contacten legt, op zoek gaat naar fondsen en gesprekspartner is van de gemeente, moet je overeind houden. De hulpvragers denken er hetzelfde over; zij vinden het belangrijk dat er continuïteit blijft. Tegelijkertijd erkennen zij dat het lastig is om dit te waarborgen, want jongere mensen hebben andere prioriteiten en minder tijd vanwege werk. Het is belangrijk om naar de toekomst te kijken en te bedenken hoe je alles vormgeeft, zodat er geen gaten vallen.

Bekendheid dorpsloket

De vrijwilligers merken op dat nog niet iedereen op de hoogte is van het bestaan van het dorpsloket. Ook het dorpsloket geeft aan dat met name jongere mensen vaak niet weten wat het dorpsloket precies is. Ouderen kennen het dorpsloket over het algemeen wat beter. Mensen weten vaak dat het dorpsloket er is, maar niet precies wat het dorpsloket aanbiedt, zoals bijvoorbeeld vervoersdiensten. Ook de woningstichting merkt op dat huurders waarschijnlijk wel van het dorpsloket hebben gehoord, maar misschien niet weten wat het dorpsloket precies inhoudt. Hulpvragen komen nu ook binnen bij de woningstichting.

De vrijwilligers benoemen dat het belangrijk is dat de komende generatie van het dorpsloket afweert. Af en toe proberen ze deze doelgroep te bereiken, bijvoorbeeld via huis-aan-huisfolders. Toch bereiken ze vooral mensen boven de 60 jaar. Nu Stichting Dorpsbelangen samengaat met Dorpscoöperatie MiddelSoam, lijkt het de vrijwilligers een goed moment om weer te flyer en het dorpsloket daarbij te benoemen. Zij benoemen tevens dat zij, naast Middelstum Info, een fysieke dorpskrant missen, zoals het buurdorp 'Deur en Veur Usquetters' heeft. Ook wordt vanuit de woningstichting benoemd dat het misschien een idee is om meer naar buiten te treden zoals zij ook doen – bijvoorbeeld door af en toe iets in de krant te plaatsen. De woningstichting stelt voor dat het dorpsloket een keer meeloopt met een wijkrondje. De woningstichting loopt regelmatig door de wijk en belt aan bij inwoners. Ook delen ze soms kaartjes uit

aan bewoners met ene verzorgde tuin, als aanleiding voor een gesprek. Het dorpsloket kan een keer aansluiten om folders af te geven en zo meer zichtbaar te zijn, of een stukje schrijven in het maandblad van de woningstichting. Dat blad wordt goed gelezen. Wellicht zijn er huurders die zich als vrijwilliger willen aanmelden.

Volgens professionals wordt het dorpsloket vooral gezien als iets voor ouderen. Tegelijkertijd wonen er best veel jonge gezinnen in Middelstum. Van jongeren horen ze weleens dat die niet weten waar zij terecht kunnen. Dit zien zij niet alleen in Middelstum, maar ook in andere dorpen. Zo is er weleens geprobeerd een jongere door te verwijzen naar het dorpsloket, maar dat dit niet lukte, omdat het dorpsloket geen jonge vrijwilligers heeft.



Fysiek gebied dorpsloket

Op dit moment opereert het dorpsloket met name in Middelstum. Kantens hoort officieel niet bij het gebied, omdat het onder een andere gemeente valt. Het dorpsloket is er wel actief, maar dit bemoeilijkt soms de samenwerking, omdat de betrokken vrijwilligers de gebiedsregisseur van die gemeente niet kennen. Ze hebben daarentegen wel goed contact met de gebiedsregisseur in Middelstum. Ook zijn er in de andere gemeenten geen contacten met het Wmo-loket. Voor de kerngroep van het dorpsloket is het van belang dat ze de vrijwilligers en inwoners die gebruik maken van het dorpsloket kennen om een goede koppeling te kunnen maken. In Kantens is dat bijvoorbeeld helemaal niet het geval. Ten slotte willen niet alle vrijwilligers bij het dorpsloket naar Kantens voor een hulpvraag. De kerngroep van het dorpsloket is in gesprek met Dorpsbelangen Kantens om iets op te zetten wat op zichzelf staat.

De gebiedsregisseur geeft aan dat er bij kleinere dorpen gekeken wordt of ze kunnen aanhaken bij een zorgcoöperatie van een wat groter dorp, zoals bijvoorbeeld in Loppersum. De kanttekening hierbij is dat mensen zich voornamelijk graag willen inzetten voor hun eigen dorp. De coöperatie moet uiteindelijk zelf de wens hebben om samen te werken. Ook de gebiedsregisseur geeft aan dat vrijwilligers bereid moeten zijn om naar een ander dorp te gaan.

De vrijwilligers geven zelf aan dat zij bereid zijn iets verder te gaan buiten de grenzen van Middelstum. Zij zijn van mening dat als je het kan, je daar moet zijn waar de hulp nodig is. Het maakt voor hen niet uit of het net iets verder is, zolang het tijdelijk is. Ze staan er niet voor open om dit structureel te doen.

De professionals zien de voordelen van het breder trekken van het fysieke gebied waarin het dorpsloket opereert. Er wordt een situatie genoemd waarin een stel geen gebruik kon maken van de diensten van een vergelijkbare coöperatie, doordat hun woning net buiten het postcodegebied lag. De professionals benadrukken het belang van een samenwerking tussen informele en formele zorg, in het bijzonder bij dit soort gevallen. Tegelijkertijd zien zij ook in dat je ergens een grens moet trekken. Ze benadrukken dat de kracht juist ligt in het lokaal houden van de coöperatie. Ook omdat je zo vrijwilligers behoudt die misschien niet naar andere dorpen willen reizen.

“Je moet het zo dicht mogelijk, en makkelijk mogelijk, ook bij de plek waar de hulpvraag is, regelen. En als je dat gebied te groot maakt, dat is echt een valkuil, ook van initiatieven die te groot willen worden, dan verlies je het.”

– Professional

“Stel iemand valt 500 meter buiten het postcodegebied en het informele kan daardoor niet, wat is dan de rol van het formele?”

– Professional



Drempel hulpvraag stellen

De hulpvragers geven aan dat het aanvankelijk lastig was om hulp te vragen bij het dorpsloket. Het komt voor dat instanties adviseren om eerst hulp in de eigen kring te zoeken, maar je wilt niet altijd een beroep doen op je burens. Ook vinden de hulpvragers het niet gepast om voor elk klein klusje een kennis die bijvoorbeeld wat verder weg woont te vragen. Ze voelen zich ongemakkelijk bij het herhaaldelijk vragen om hulp.

Het dorpsloket krijgt zelf ook weleens terug dat mensen het lastig vinden om het dorpsloket om hulp te vragen omdat ze het gevoel hebben dat ze veel van het dorpsloket vragen. Mensen ervaren een drempel, omdat ze graag zelfstandig willen blijven. Zodra ze eenmaal deze stap hebben ondernomen, is de drempel vaak weg.

“Ik ga een kennis in Assen niet vragen om voor een kwartier hier te komen om een lampje op te hangen. Wel om op visite te komen, maar niet elke keer daar een klus aan vast te koppelen. Dat voelt niet goed.”

– Hulpvrager

Grenzen aan koppeling

De vrijwilligers spreken de wens uit dat het dorpsloket strenger selecteert bij hulpvragen, zodat er vooraf ook ‘nee’ verkocht kan worden. Zij hebben zelf enkele ervaringen waarbij een hulpvraag te groot, niet passend of niet haalbaar was voor een vrijwilliger, maar waar zij desondanks naartoe gingen. Het moet duidelijk zijn dat de betreffende persoon het niet via het eigen sociale netwerk kan oplossen en dat de hulpvraag niet zonder noodzaak wordt neergelegd bij vrijwilligers. Ook de hulpvragers herkennen dat sommige mensen snel geneigd zijn het dorpsloket in te schakelen. Tegelijkertijd erkennen beide groepen dat het dorpsloket hier al aandacht aan besteedt. Bovendien kun je niet elke situatie vooraf goed overzien.

De hulpvragers hebben het gevoel dat het dorpsloket soms wordt gedwongen om klussen op te pakken die eigenlijk niet hun verantwoordelijkheid zijn. Die grens lijkt steeds verder op te rekken. De hulpvragers zien dit als een gevolg van het feit dat mensen langer thuis blijven wonen. De hulpvragers zien het als de taak van de coördinatoren om daarin afwegingen in te maken en de balans te bewaren als iemand de grenzen probeert op te rekken.



Ook is de ervaring van de professionals dat vrijwilligers soms worden overvraagd. Zo kan een koppeling voor eenzaamheid uitlopen tot ‘ook even stofzuigen’. Het is belangrijk om helder te hebben hoe je daarmee omgaat, omdat dit ertoe kan leiden dat vrijwilligers afhaken.

“Wat ik wel merk, wat ik al vertelde, is dat mensen misbruik maken van het dorpsloket. Dan hebben ze een tuin die ze zelf niet kunnen onderhouden, dan verwachten ze dat iemand elke week het gras komt maaien. Dat is natuurlijk niet de bedoeling.”

- Vrijwilliger

Slotwoord

Dit onderzoek laat zien dat het dorpsloket in Middelstum een belangrijke maatschappelijke rol vervult. Het fungeert als een vangnet voor inwoners en ontzorgt inwoners in nood-situaties. Ook draagt het dorpsloket bij aan de leefbaarheid van het dorp en bevordert het, met de inzet van vrijwilligers, de sociale cohesie. Vrijwilligers ervaren voldoening in hun werk en inwoners vinden steun, gezelschap en praktische hulp dichtbij huis. Daarbij heeft het dorpsloket ook een laagdrempelige signaleringsfunctie en voorkomt het dat hulpvragen onopgemerkt blijven.

De kracht van het dorpsloket zit in de laagdrempeligheid, het persoonlijke contact en de betrokkenheid van de vrijwilligers. Ook is een belangrijke succesfactor dat het dorpsloket de belangen van vrijwilligers beschermt; het dorpsloket bewaakt de grenzen van de klussen waarvoor zij vrijwilligers inzetten en zorgt voor een zorgvuldige koppeling tussen vrijwilligers en inwoners met een hulpvraag. Tegelijkertijd zijn er uitdagingen, zoals het vinden van voldoende vrijwilligers en het vergroten van de bekendheid bij jongere doelgroepen. Deze ontwikkelingen vragen om blijvende inzet en aandacht.

De kernboodschap van dit onderzoek naar de maatschappelijke waarde van het dorpsloket is dat het een merkbare en wezenlijke bijdrage levert aan een zorgzame dorpsgemeenschap. Daarmee dient het niet alleen als praktisch vangnet, maar ook als inspiratiebron voor andere dorpen in de regio.





Meer informatie

Deze publicatie brengt de merkbare maatschappelijke waarde van het dorpsloket in Middelstum in kaart op basis van gesprekken met direct betrokkenen. Van elke geïnterviewde groep is een apart hoofdstuk opgenomen met de belangrijkste kernboodschappen:

<i>Het dorpsloket vanuit het perspectief van de kerngroep</i>	29
<i>Het dorpsloket vanuit het perspectief van vrijwilligers</i>	37
<i>Het dorpsloket vanuit het perspectief van hulpvragers</i>	43
<i>Het dorpsloket vanuit het perspectief van de gebiedsregisseur</i>	47
<i>Het dorpsloket vanuit het perspectief van professionals</i>	53

Het dorpsloket vanuit het perspectief van de kerngroep

Het dorpsloket vanuit het perspectief van de kerngroep

Koppeling vrijwilligers aan inwoners

Vrijwilligers geven bij hun inschrijving aan welke soort hulp ze willen bieden, zoals hulp bij vervoer, waarvoor veruit de meeste aanvragen binnenkomen, maar bijvoorbeeld ook gezelschap of een klusje in huis. Hulpvragen komen binnen bij de kerngroep van het dorpsloket. De kerngroep bekijkt vervolgens wie beschikbaar is voor een passende koppeling. Het overzicht toont ook op welke dagen vrijwilligers beschikbaar zijn. Ook wordt geprobeerd om rekening te houden met andere wensen van vrijwilligers, zoals de maximale afstand die ze willen afleggen voor een vervoersklus.

De vrijwilligers van het dorpsloket kennen veel andere vrijwilligers en dorpsbewoners persoonlijk. Daardoor kunnen zij redelijk goed inschatten of de inwoner en vrijwilliger goed bij elkaar passen. Met name bij hulpvragen voor gezelschap of vervoer is dat extra belangrijk. Als het goed blijkt te werken, worden dezelfde personen vaker aan elkaar gekoppeld. Vrijwilligers houden een logboek bij waarin ze onder meer noteren of de koppeling goed is verlopen. Ook vraagt het dorpsloket altijd na hoe het is gegaan, vooral bij nieuwe combinaties.

Er zijn ook vrijwilligers in het bestand die nog niet gevraagd zijn, aangezien het bestand meer dan 140 vrijwilligers telt. Verder is een uitdaging dat het vrijwilligersbestand verouderd is. Hierdoor moet er soms goed worden gezocht naar een koppeling, omdat sommige vrijwilligers niet langer meer alle taken kunnen uitvoeren. Sommige mensen die begonnen als vrijwilliger zijn inmiddels zelf hulpvrager geworden. Het dorpsloket merkt dat er minder nieuwe vrijwilligers bijkomen. Tegelijkertijd verwacht met dat het aantal hulpvragen juist zal toenemen.

“Het is niet alleen maar een succesverhaal, miskoppelingen gebeuren ook.”

“Die mensen hebben zich zes jaar geleden opgegeven, en die zijn nu zes jaar ouder geworden. Dat is best wel zorgwekkend.”

Hulpvragen en grenzen

De kerngroep benadrukt dat het zorgvuldig koppelen van een inwoner aan een vrijwilliger erg belangrijk is. Zij stellen dat vrijwilligers beschermd moeten worden tegen overvraging of ongeschikte hulpverzoeken. De kerngroep merkt namelijk dat hulpvragen complexer worden, doordat er bijvoorbeeld personeelstekorten zijn bij de gemeente en welzijnsorganisaties. Het dorpsloket bewaakt zorgvuldig de grenzen van wat zij wel en niet kunnen toezeggen. Zij zijn terughoudend bij hulpvragen die eigenlijk professioneel uitgevoerd moeten worden. Het dorpsloket benoemt dat zij wel een trend zien waarbij andere partijen steeds meer geneigd zijn om overal een vrijwilliger op te zetten. Ook het thema 'langer zelfstandig thuis wonen' komt naar voren. Deze ontwikkeling leidt regelmatig tot complexe hulpvragen. Je kunt niet structureel een vrijwilliger zetten op iemand met een intensieve of structurele zorgbehoefte. Professionele werkzaamheden worden bewust niet door vrijwilligers uitgevoerd. Op die manier blijven vrijwilligers gemotiveerd en behouden. De kerngroep geeft deze grenzen dan ook duidelijk aan en stemmen dit af met instanties die (idealiter) betrokken zijn bij dergelijke hulpvragen. Daarnaast is het belangrijk dat de klussen van incidentele aard zijn. Vrijwilligers worden niet structureel ingezet voor langdurige hulp.



Niet alleen voor zorg geldt dat er grenzen aan zitten, maar ook bij zaken als tuinonderhoud. Ze accepteren geen verzoeken om een hele tuin aan te pakken. Bovendien wil het dorpsloket commerciële aanbieders niet beconcurreren, omdat zij daarmee hun inkomen verdienen. Het is volgens hen essentieel om duidelijk en consequent te zijn in wat wel en niet wordt opgepakt.

“De grens is dat de vrijwilliger het moet aankunnen en leuk moet blijven vinden, dat is heel belangrijk. En de hulpvraag moet daar blijven waar het hoort, dus zorg moet zorg blijven, en wij zijn als vrijwilligers geen professionals. Ook als organisatie zijn wij geen professionals.”

Betekenis van het dorpsloket voor de kerngroep

De kerngroep geeft aan dat hun inzet hen voldoening geeft. Niet alleen vanwege hun rol binnen het dorpsloket, ook het persoonlijk helpen van inwoners draagt daaraan bij. Daarnaast ervaren ze plezier in het zelfstandig oplossen van hulpvragen. Het kunnen helpen van dorpsgenoten is voor hen een belangrijke motivatie om zich in te zetten. Ze waarderen het dat ze iets kunnen betekenen voor anderen én actief blijven in het dorpsleven. Ook het wekelijkse samenzijn met de andere vrijwilligers op woensdagochtend wordt als waardevol ervaren.



“Dat mensen niet naar onbekend en ver weg moeten om een antwoord op hun hulpvraag te krijgen, dat het gewoon dichtbij kan zijn.”

Betekenis van het dorpsloket voor inwoners volgens de kerngroep

Volgens de kerngroep waarderen inwoners het dorpsloket omdat het als vangnet fungeert voor allerlei hulpvragen. Er zijn ook ouderen die niet altijd hun kinderen willen belasten met hulpvragen, zoals hulp bij vervoer of klusjes in de tuin. Toch geven sommige hulpvragers aan dat ze het moeilijk vinden om hulp te vragen bij het dorpsloket. 'Ik vraag toch best veel van jullie,' is een opmerking die ze weleens horen. De wens om zelfstandig te blijven, maakt het voor sommigen lastig om hulp te vragen. Bovendien wil niet iedereen hulp.

Als de kerngroep signalen ontvangt over iemand die hulp nodig heeft, proberen ze te achterhalen wat passend is. Doordat mensen elkaar in het dorp kennen, worden hulpvragen soms via-via doorgegeven. Het dorpsloket heeft korte lijnen met de gemeente, zoals via de gebiedsregisseur of de Wmo, waar inwoners zelf geen toegang toe hebben. Als een inwoner er dan ergens niet door komt, kan het dorpsloket hen ondersteunen door de juiste contacten bij de gemeente te leggen.

In dorpen zonder dorpsloket wordt het gemis ervan duidelijk gevoeld.

“Ik hoor van mensen buiten Middelstum: ‘hadden wij dat ook maar in ons dorp’.”

“Die doelgroep, 80+ noem ik dat vaak, soms ook wel 70+, vindt het heel lastig om een hulpvraag te stellen. Als ze het een keer gedaan hebben, is die drempel ook weg.”

“Dat je weet dat er een plek is, waar je terecht kunt”.

“Wat voor een hulpvrager een groot probleem kan zijn, is voor een vrijwilliger soms een makkie.”

Bijdrage dorpsloket aan leefbaarheid en vitaliteit van het dorp

Volgens de kerngroep ligt de waarde van het dorpsloket in de mogelijkheden die het biedt aan mensen die anders geïsoleerd zouden raken. Mensen worden ouder en kunnen niet alles meer doen wat ze voorheen wel konden, zoals het gras maaien. Naast de praktische hulp levert het contact met de vrijwilliger ook sociale verbondenheid op.

Tegelijkertijd is er een groep mensen die de hele dag alleen zit. De vraag is: hoe bereik je die mensen? Het dorpsloket geeft aan dat ze terugkrijgen dat inwoners soms dagen niemand spreken, maar door het dorpsloket weer even een uurtje of twee uurtjes aanspraak hebben.

Het dorpsloket volgt ook verschillende cursussen, bijvoorbeeld rondom eenzaamheid of welzijn op recept. Na het volgen van een cursus vindt meestal alleen een terugkoppeling plaats, zonder verdere toepassing.

Het dorpsloket speelt ook een bescheiden rol in signalering van problematiek. Signalering gebeurt vaak informeel, bijvoorbeeld als een vrijwilliger een zorgelijke situatie aantreft. Een voorbeeld hiervan is een tuin waar het gras een meter hoog stond – een signaal dat is doorgegeven aan de woningcorporatie. Ook werd een signaal van eenzaamheid doorgegeven aan het Wmo-loket.



“Dat kregen we op een gegeven moment ook te horen, van ik ben langer koffie aan het drinken dan dat ik aan het werk ben. Dan doe je twee dingen hartstikke goed.”

“Er is dan voor velen geen achtervang in de directe omgeving, en daardoor zou er meer eenzaamheid zijn in het dorp.”

“Maar ook voor de vrijwilliger zelf geeft het heel veel voldoening dat je op die manier die mensen kunt helpen, die reflectie krijgen we ook wel.”

Bereik en bekendheid dorpsloket

Eén van de vrijwilligers geeft aan weinig te hebben geweten van het dorpsloket voor hij zich als vrijwilliger aansloot bij het dorpsloket. Ook wordt opgemerkt dat jongere mensen vaak niet goed weten waar het dorpsloket voor staat. Ouderen kennen het dorpsloket over het algemeen wat beter. De vrijwilligers benadrukken het belang van bekendheid onder toekomstige generaties. Soms hebben mensen wel eens van het dorpsloket gehoord, maar weten ze niet welke diensten het dorpsloket aanbiedt, zoals hulp bij vervoer.

Jongeren in Middelstum zijn redelijk actief, maar doen dit vooral op eigen initiatief – niet via het dorpsloket. Ze kiezen er vaak voor zich op een andere manier in te zetten dan via het dorpsloket.

Het verschil met andere vrijwilligersorganisaties is volgens het dorpsloket de mate van verplichting. Bij het dorpsloket geldt geen vaste verplichting: wie een keer niet wil of kan, hoeft geen vervanging te regelen. Als je als vrijwilliger een keer niet kan of wil, is dat geen probleem.

Bijvoorbeeld bij de voetbalvereniging: als je daar niet komt opdagen voor kantinedienst, moet je zelf vervanging regelen. Bij het dorpsloket is dat niet nodig; het is vrijblijvend.



De promotie van het dorpsloket verloopt voornamelijk via mond-tot-mondreclame. De ervaring leert dat iemand rechtstreeks aanspreken vaak beter werkt dan een advertentie. In het begin is er veel geflyerd. Eén keer in de zoveel tijd plaatsen ze stukjes op Middelstum.info, vooral gericht op het werven van jonge vrijwilligers, maar daar komt weinig respons op. Met het verspreiden van huis-aan-huisfoldertjes bereiken ze met name mensen boven de 60 jaar.

“Van de voetbalvereniging weet je dat die er is, dat is hier natuurlijk wel anders. Je moet wel proberen om in beeld te blijven.”

“Als je iemand op straat tegenkomt in een gesprek en je noemt bepaalde dingen, dan zijn ze wel verbaast over hoe breed wij zijn. ‘Doen jullie dat ook allemaal?’”

Fysiek bereik dorpsloket

Middelstum en omstreken telt circa 2.000 inwoners, van wie ruim 300 lid zijn van Dorpscoöperatie MiddelSoam. Kantens valt officieel buiten het werkgebied en onder een andere gemeente, maar het dorpsloket is daar wel actief. Dit bemoeilijkt de samenwerking soms, onder andere omdat de gebiedsregisseur en het Wmo-loket daar niet bekend zijn. Voor goede koppelingen is het belangrijk dat de kerngroep de betrokken vrijwilligers en inwoners kent, wat in Kantens niet altijd het geval is. Bovendien willen niet alle vrijwilligers naar Kantens voor een hulpvraag. De kerngroep is in gesprek met Dorpsbelangen Kantens over het opzetten van een eigen initiatief, los van het huidige dorpsloket.

Samenwerking

De kerngroep werkt nauw samen met de gebiedsregisseur, die namens de gemeente het aanspreekpunt is voor het dorpsloket. Daarnaast werkt het dorpsloket samen met professionals, zoals medewerkers van de thuiszorg en Cadanz Welzijn.

Soms verzorgt het dorpsloket vervoer voor mensen die aangewezen zijn op de Voedselbank in omliggende plaatsen. Dit gaat vaak om mensen met beperkte financiële middelen, terwijl het dorpsloket een kleine bijdrage vraagt voor vervoersdiensten. De gemeente heeft toegezegd deze kosten voor deze doelgroep te vergoeden. Tegenwoordig speelt dit minder, omdat nu één persoon de voedselpakketten ophaalt en rondbrengt. Wel is er een uitgesproken behoefte aan een lokaal uitgiftepunt bij het dorpsloket.

Het dorpsloket blijft actief zoeken naar manieren om de ondersteuning aan het dorp te vergroten. De aanpak is vraaggestuurd: de behoeften van inwoners staan centraal. Zo is de werkgroep DigiSoam opgericht omdat duidelijk werd dat digitale zelfredzaamheid voor veel inwoners een probleem is. Daarnaast verstrekt het dorpsloket praktische hulpmiddelen, zoals ja/nee-stickers en hondenpoepzakjes.

“Als zij iets signaleren waar wij wat mee kunnen doen, en andersom net zo goed.”



Het dorpsloket vanuit het perspectief van vrijwilligers

Het dorpsloket vanuit het perspectief van vrijwilligers

In aanraking gekomen met het dorpsloket

In 2018 konden geïnteresseerden zich aanmelden als vrijwilliger via een flyer of een krantenbericht; zo zijn ook de huidige vrijwilligers gestart. Zij konden bij hun aanmelding aangeven voor wat voor type vrijwilligerswerk zij zich beschikbaar willen stellen.

Koppeling inwoner aan vrijwilliger

De vrijwilligers ervaren de koppeling aan inwoners als 'uitstekend'. Het dorpsloket neemt telefonisch contact op om de hulpvraag voor te leggen en onderhoudt tussentijds contact met zowel de vrijwilliger als de hulpvrager. Vrijwilligers voelen zich vrij om aan te geven als iets niet goed loopt en spreken van korte lijntjes. Ze worden niet overvraagd, ervaren geen grenzen en geven aan dat ze die anders duidelijk zouden aangeven. Ook ervaren zij de vrijheid om 'nee' te zeggen als het niet uitkomt.

Vrijwilligers geven aan dat het goed zou zijn als het dorpsloket eerst zelf de situatie beoordeelt bij een hulpvraag, zodat vaker vooraf 'nee' gezegd kan worden. Zo noemt een vrijwilliger dat hij twee dagen in een tuin werkte, maar dat niet opnieuw wil doen; een ander kreeg een klus waarbij het gras een meter hoog stond. Zij benadrukken het belang van duidelijke grenzen in wat het dorpsloket wel of niet oppakt. Ook wordt een voorbeeld genoemd waarbij een vrijwilliger in de tuin aan de slag was, de zoon van de hulpvrager thuis kwam en vervolgens erbij ging toekijken. Vrijwilligers hebben het idee dat er wel een voorselectie plaatsvindt, maar dat het dorpsloket niet altijd zicht heeft op de werkelijke situatie. Zij vertrouwen daarbij ook op de vrijwilligers om het aan te kijken en er zelf over te oordelen.

"Je moet eerst nagaan is het wel echt een probleem, of schuif je het door naar mensen uit het dorp."

"We zijn er niet voor alles en iedereen om goedkoop een tuinman aan te trekken. Ik heb het idee dat zij waar het mogelijk is, zij die selectie goed doen."



Hulpvragen en grenzen

De vrijwilligers zien duidelijke grenzen in wat wel en niet bij hen hoort te worden neergelegd. Als iets onder het Wmo-loket valt, vinden zij niet dat het dorpsloket dit moet overnemen. Volgens hen moet het dorpsloket niet als vervanging van formele hulp worden gezien. Ze wijzen ook op het risico dat gemeenten het dorpsloket als een goedlopend alternatief gaan beschouwen.

“Wij doen dit als vrijwilligers, om de directe hulpvraag, laagdrempelig, direct bij de mensen te kunnen zijn. Maar als er officiële hulpmiddelen voor zijn... het kan ook mijn taak zijn om mensen te helpen, begeleiden, om daar terecht te komen.”

Betekenis van het dorpsloket voor vrijwilligers

Gevraagd naar hun motivatie noemen de vrijwilligers het sociale aspect en de mogelijkheid om anderen te helpen. Ze vinden het prettig dat het werk behapbaar is en goed te overzien.

“Ik werd gevraagd om met iemand naar ziekenhuis te rijden, dat heb ik meerdere keren gedaan. Dat had als gevolg ‘gezellig joh’, dus een keer daarna nog koffie gedronken. Dus het levert ook ons wat op.”

Betekenis van het dorpsloket voor inwoners volgens vrijwilligers

Volgens de vrijwilligers biedt het dorpsloket inwoners dankbaarheid, ontzorging en minder stress. Zonder het dorpsloket zou dit veel impact hebben; zij denken dat ‘de Middelstummer’ minder snel om hulp zou vragen. Meer problemen zouden dan achter de voordeur blijven of op andere manieren opgelost worden. De laagdrempeligheid van het dorpsloket wordt sterk gewaardeerd. Vrijwilligers zien het dorpsloket als ‘een veilig gevoel in een noodsituatie’, waarbij hulp snel wordt opgepakt.

Signaleringsfunctie

De vrijwilligers hebben niet met de coördinatoren van het dorpsloket gesproken over een eventuele signaleringsfunctie. Wel geven zij aan dat ze het melden bij de coördinator als ze iemand zien die hulp nodig heeft.

Openingstijden en bereik dorpsloket

De vrijwilligers hebben weinig op te merken over de openingstijden van het dorpsloket. Zij vinden het vooral belangrijk dat het consistent is, en dat is momenteel het geval; namelijk woensdagmorgen.

De vrijwilligers merken op dat nog niet iedereen op de hoogte is van het bestaan van het dorpsloket. Sinds de oprichting is er geen flyer meer rondgegaan, dus het idee wordt geopperd om dit weer een keer te doen. Op de website promoten is een optie, maar daar bereik je oudere mensen minder goed mee. Wel benoemen de vrijwilligers dat de mond-tot-mondreclame goed werkt. Zo stimuleren zij ook mensen om zich aan te melden. Nu Stichting Dorpsbelangen samengaat met Dorpscoöperatie MiddelSoam, lijkt dat de vrijwilligers een goed moment om weer te flyeren en het dorpsloket daar ook bij te benoemen.

Het blijft volgens de vrijwilligers toch wel lastig om mensen te bereiken. Want je kan het vertellen, maar mensen moeten ook de informatie willen en kunnen ontvangen.

“Bereik maar eens eenzame mensen. Als iemand alleen in huis is, kun je wel zeggen ‘dat is een eenzaam iemand’, maar als diegene zelf zegt ik ben niet eenzaam. Dat gebeurt weleens, dat mensen het wel goed vinden dat ze alleen zijn. Maar als ze wel eenzaam zijn, hoe bereik je die mensen inderdaad?”

Doelgroep

Het gevoel dat het dorpsloket er vooral voor ouderen is, herkennen de vrijwilligers. Zij geven aan dat dit er vooral mee te maken heeft dat bij die groep de meeste behoefte ligt. Het is voor iedereen; zo wordt het ook gepresenteerd, maar de hulpvraag komt meer vanuit ouderen.

Dorpshuis

De vrijwilligers herkennen dat er behoefte aan een dorpshuis zou zijn. Er is een andere ruimte in Middelstum aangemerkt als dorpshuis, maar daar is te weinig ruimte om dit ook zo in te richten. Er is behoefte aan een mooi dorpshuis met een kroeg erin, waar je 's avonds heen gaat. Het idee wordt geoperd om de sporthal te gebruiken als dorpshuis. De vrijwilligers maken zich in ieder geval zorgen over het dorpshuis.

“Het dorpshuis heeft zo’n belangrijke prioriteit. Ze knikken allemaal, maar ze doen geen bliksem.”

Scenario: Geen dorpsloket

Wanneer wordt gevraagd wat het verdwijnen van het dorpsloket zou betekenen, wordt geantwoord dat mensen weg zouden trekken uit het dorp en dat het de leefbaarheid zou aantasten. Het dorpsloket wordt gezien als een waardevolle plek in het dorp waar je terecht kunt met hulpvragen.



“We hebben nu het dorpsloket, wat een prachtige plek heeft. Maar waar moeten ze dan heen?”

De vrijwilligers zouden naar verwachting ook geen ander vrijwilligerswerk doen.

Fysiek gebied

Er wordt gevraagd hoe de vrijwilligers aankijken tegen situaties die net buiten het fysieke gebied vallen van het dorpsloket. Zij geven aan het niet erg te vinden waar ze naartoe moeten, zolang het tijdelijk is en niet structureel.

“Als je kunt, moet je daar zijn waar de hulp nodig is. En of dat nou een kilometer verder ligt of dichtbij, dat maakt me geen zak uit.”

Risico's voor het dorpsloket

De vrijwilligers zien het grootste risico voor de toekomst niet in een tekort aan vrijwilligers of overvraging, maar in het feit dat hulpbehoevenden vaak geen hulp durven te vragen. Zonde, vinden ze, want in een crisissituatie staat er vaak dezelfde dag nog een vrijwilliger voor de deur. Ze verwachten bovendien dat de hulpvraag in de toekomst toeneemt.

Tips

De vrijwilligers hebben weinig tips; ze ervaren de groep als betrokken en voelen zich gewaardeerd en vertrouwd. Ze zijn dan ook erg tevreden.

Tegelijkertijd pleiten ze voor meer ondersteuning van vrijwilligers bij het dorpsloket. Volgens hen mag de gemeente hierin investeren. Zo heeft de gesproken groep zich ingezet voor de aanschaf van een telefoon voor het dorpsloket.

Wat ze wél missen, is een lokaal krantje. Nu verloopt alle communicatie in Middelstum via internet. Het krantje 'Devo', dat staat voor 'Deur en veur Oskerders', uit het naburig dorp Usquert wordt als goed voorbeeld genoemd.



Het dorpsloket vanuit het perspectief van hulpvragers

Het dorpsloket vanuit het perspectief van hulpvragers

Koppeling inwoners aan vrijwilligers

De ervaringen van de hulpvragers met de koppeling zijn positief. Ze vinden het wel belangrijk dat er wordt ingegrepen bij oneigenlijke vragen. Afwijzing van een hulpvraag kan leiden tot gemopper of klachten, dat wordt wel als risico gezien.

Betekenis van het dorpsloket voor inwoners

De hulpvragers zijn tevreden en ervaren het dorpsloket als een waardevolle aanvulling. Ze vinden het prettig dat het loket er is om gaten op te vullen en hebben geen moeite om te bellen als ze hulp nodig hebben. Ook de contacten met het dorpsloket worden als positief ervaren; men vindt dat het 'geweldig' loopt en goed wordt gebruikt.

Een inwoner met een kleine sociale kring geeft aan vaak geen beroep te kunnen doen op werkende burens. Zonder eigen vervoer is het lastig om via de Wmo iets te regelen. Het dorpsloket biedt dan uitkomst. Zo moest iemand na een operatie voor controle naar het ziekenhuis; een gewone taxi kostte €150, dat moet je ook maar financieel kunnen behappen. Via de Wmo kon in verband met medische redenen ook niet door de deur van die rit, met tussenstops, waardoor het dorpsloket een gat kon opvangen.

Het loket wordt gezien als vangnet. In het begin vonden mensen het moeilijk om bij het dorpsloket hulp te vragen. Ook wordt weleens geadviseerd om eerst in de eigen kring te kijken, maar je wil niet altijd je burens vragen. Een hulpvragen benoemt liever niet een kennis op enige afstand te vragen, bijvoorbeeld voor iets kleins als het ophangen van een lampje. Dat voelt ongemakkelijk.

Volgens de hulpvragers draagt het dorpsloket eraan bij dat mensen langer zelfstandig thuis kunnen wonen. Wel zien zij het vooral als oplossing bij acute situaties ('als er brand is'). Het is vervolgens aan de gemeente om te kijken wat er structureel beter geregeld kan worden, bijvoorbeeld op het gebied van vervoer voor mensen die minder mobiel worden.

“Dus je kunt die zorgvraag of hulpvraag niet meer bij mensen neerleggen waar je dat normaal gesproken wel kon, of zou willen doen. Ik ben ook iemand, ik wil er ook geen misbruik van maken door direct zonder eerst naar andere mogelijkheden te kijken, bij het dorpsloket aan te komen.”

“Als het moet, ja hoor dan bel ik en dat is geen probleem. Dus ik ben er zeer goed over te spreken, maar ook gewoon de contacten enzo. Prima.”

“Het dorpsloket heeft ruim 150 vrijwilligers, allemaal met hun eigen vaardigheden en waar ze beschikbaar voor zijn. En dat loopt geweldig. Ik vind dat een prima voorziening voor de omgeving Middelstum, en er wordt goed gebruik van gemaakt.”

“Ik vind het een geweldige verrijking van dit dorp, ook voor de leefbaarheid van dit dorp, ook voor de individuele mensen, dat als het nodig is ze een beroep op het dorpsloket kunnen doen. Aan de andere kant schept het wel verwachtingen, ook vanuit het dorp zelf, van oh bel maar even.”

Hulpvragen en grenzen

Hulpvragers geven aan dat het gevoel hebben dat het dorpsloket soms wordt gedwongen hulp te bieden waar dat eigenlijk niet zou moeten. Ze merken op dat de grenzen daarbij geleidelijk opschuiven. Het is volgens hen de taak van de coördinatoren om hier bewuste afwegingen in te maken en grenzen te bewaken wanneer iemand deze probeert op te rekken. Dit zien zij als een gevolg van het beleid dat mensen langer thuis moeten blijven wonen.

“Wat ik wel merk (...) is dat mensen misbruik maken van het dorpsloket. Dan hebben ze een tuin die ze zelf niet kunnen onderhouden, dan verwachten ze dat iemand elke week het gras komt maaien. Dat is natuurlijk niet de bedoeling.”

Fusie Stichting Dorpsbelangen en Dorpscoöperatie MiddelSoam

De hulpvragers vinden het een goede zaak dat de fusie plaatsvindt, zodat niet twee verschillende ‘clubjes’ ongeveer hetzelfde doen in het dorp.

Bereik dorpsloket

De bekendheid van het dorpsloket verspreidt zich vooral via mond-tot-mondreclame. Leden ontvangen regelmatig e-mails met updates of uitnodigingen van de organisatie. Wel zien hulpvragers een risico in de bereikbaarheid, omdat niet iedereen digitaal vaardig is; niet iedereen kan goed overweg met de telefoon of computer. Desondanks hebben zij het gevoel dat het dorpsloket in Middelstum en omgeving goed bekend is en makkelijk gevonden wordt.

Scenario: Geen dorpsloket

De hulpvragers denken dat zonder het dorpsloket veel meer eenzaamheid zou bestaan in het dorp, zeker sinds het verdwijnen van de verzorgingstehuizen. Ze wijzen op mensen die de hele dag nauwelijks uit hun stoel komen. De hulpvragers denken ook dat het een gemis is in dorpen waar geen dorpsloket is. Ze zien hier een soort solidariteit ontstaan, ‘dat je vindt dat je elkaar moet ondersteunen’.



Toekomst dorpsloket

De hulpvragers vinden continuïteit belangrijk. Het dorpsloket is nu kwetsbaar, omdat het draait op een groep betrokken, maar ouder wordende vrijwilligers. Tegelijk erkennen zij dat het lastig is dit te waarborgen, omdat jongere mensen vaak andere prioriteiten hebben en minder tijd vanwege werk. Daarom is het belangrijk vooruit te kijken en te zorgen dat de activiteiten toekomstbestendig zijn, zodat er geen gaten ontstaan.

Het dorpsloket vanuit het perspectief van de gebiedsregisseur

Het dorpsloket vanuit het perspectief van de gebiedsregisseur

Rol gebiedsregisseurs

De gebiedsregisseur is het eerste aanspreekpunt voor bewoners, verenigingen, dorpsbelangen, dorpshuizen en momenteel ook voor zorgcoöperaties. Ze initiëren dorps- en wijkbudgetten, faciliteren bewonersinitiatieven en adviseren over participatiebeleid. Met ‘de voeten in de klei’ vertalen ze signalen van buiten naar binnen door actief de dorpen in te gaan en te luisteren naar wat er speelt en leeft, wat de wensen zijn en waar ment tegenaan loopt.

Gebiedsregisseurs richten zich vooral op grotere thema’s zoals leefbaarheid, subsidieaanvragen en dorpsvisies. Klachten en meldingen vallen buiten hun takenpakket en worden via een ander systeem afgehandeld. Ze overleggen elke drie weken met gebiedswethouders, die zich over een bepaald gebied ontfermen.

In Middelstum onderhoudt de gebiedsregisseur contact met de Dorpscoöperatie MiddelSoam en Stichting Dorpsbelangen, die momenteel fuseren. De gebiedsregisseur is positief over deze fusie en ziet duidelijke meerwaarde: beide partijen versterken elkaar en samen vormen ze een sterke gesprekspartner voor instanties en de gemeente.

“Wij zijn eigenlijk de schakel tussen het college en interne organisatie, dus wij staan voor 80% buiten, zeg ik altijd, en 20% binnen.”

In aanraking gekomen met dorpsloket

Bij de start in het gebied is de gebiedsregisseur zelf op het dorpsloket afgestapt. Sindsdien komt hij elke drie à vier weken langs om een dagdeel in het dorp door te brengen. Hij schuift dan aan bij het dorpsloket om te kijken hoe het gaat. Ook spreekt hij mensen bij de koffieochtend van Dorpscoöperatie MiddelSoam.

Andersom weet het dorpsloket zelf de gebiedsregisseur ook te vinden, bijvoorbeeld voor ondersteuning bij fondsenwerving en in het traject met Nij Begun.

Waarschijnlijk wordt er binnenkort een nieuwe dorpsvisie opgesteld. De gebiedsregisseur en een professional ondersteunen dit proces om tot een stevige visie te komen, die toekomstige aanvragen versterkt. Het dorpsloket zou hierin ook benoemd kunnen worden. In Loppersum is die samenwerking al zichtbaar: daar nemen twee leden van de zorgcoöperatie deel aan de werkgroep voor de dorpsvisie, wat zorgt voor een sterke verbinding.

“Ze weten mij te vinden, dus dat vind ik nog belangrijkst, als zij ergens vastlopen, of wat geld nodig zijn, of hoe kom ik hieraan, of wat zijn de mogelijkheden dan? Ja dan probeer ik ze daarbij te ondersteunen.”



Bijdrage dorpsloket aan leefbaarheid

De gebiedsregisseur ziet dat het dorpsloket goed functioneert en erg nuttig is in het dorp. Hij hoort ook duidelijk positieve geluiden van inwoners die gebruikmaken van het dorpsloket. Zelf verwijst de gebiedsregisseur ook door naar het dorpsloket, en andersom wordt er ook naar de gebiedsregisseur doorverwezen.

De gebiedsregisseur waardeert de vrijwillige inzet vanuit het dorpsloket. Alleen al het feit dat je kunt terugvallen op je dorp als je het even lastig of moeilijk hebt. Dat het er is, vindt de gebiedsregisseur ontzettend goed en mooi om te zien. Hij benoemt ook dat in Middelstum er een paar actieve kartrekkers op zitten. Het dorpsloket staat dan ook goed bekend.

De gebiedsregisseur geeft aan ook punten te horen vanuit het dorpsloket in wat zij zien en merken, waar het stagneert en of problemen zijn met de Wmo op het snijvlak van professionele en informele ondersteuning, waar het weleens wat schuurt.

In het gebied waarin de gebiedsregisseur werkt, zijn er meerdere dorpen die met een vergelijkbaar concept als het dorpsloket in Middelstum werken. Van de verschillende dorpen die de gebiedsregisseur onder zich heeft vallen, is dit een voorbeeld van een dorp waar het goed geregeld is.

“Dat ze heel nuttig zijn in het dorp, ja, dat zie ik absoluut. Ja. Echt voor mijn eigen ogen, wat ze doen, hoe ze functioneren. Ik verwijs ook zelf door naar een zorgloket of een zorgcoöperatie, die daar misschien bij kan ondersteunen. Dus ja, en zij verwijzen weer door naar mij, omdat ik dan mogelijk iets met gelden voor bewonersinitiatieven kan doen of andere fondsen dus ja, dan heb je een mooie samenwerking.”

“Nou ja, dat zijn natuurlijk allemaal hele gedreven mensen die iets willen doen voor het dorp. De één biedt zich aan voor een boodschapje en de ander om ziekenhuisvervoer te doen. Dat is heel breed, dus ik zie wel heel degelijk het belang in van zo’n sterke dorpscoöperatie. Nou ja, die mekaar ondersteunen in het dorp, en ook ogen en oren.”



Rol gemeente

De gebiedsregisseur signaleert een duidelijk verschil tussen wat de gemeente doet en wat het dorpsloket oppakt. Volgens hem is de Wmo niet ingericht op informele hulp zoals boodschappen doen, kleine klusjes of vervoer—taken die het dorpsloket juist wel op zich neemt. Hoewel er samenwerking is tussen het Wmo-loket en het dorpsloket, benadrukt hij het belang van duidelijke grenzen: het moet gaan om lichtere gevallen, aangezien de vrijwilligers geen professionals zijn.

Tegelijkertijd is de structurele ondersteuning voor zorgcoöperaties beperkt. Naast wat contributie-inkomsten pleit de gebiedsregisseur voor een structurele bijdrage, bijvoorbeeld op basis van inwoneraantal. Hij probeert het gevoel dat hij krijgt door zijn aanwezigheid in de dorpen over te brengen op onder andere wethouders, en blijft dit actief onder de aandacht brengen.

“De gemeente gaat niet met een oudere dame die 86 is en naar het ziekenhuis moet heen en weer rijden. Die gaat niet een tuintje in een noodgeval aanpakken. Die gaan niet mee boodschappjes doen. Die gaat niet dat gat vullen. (...) Dat is niet iets wat bij een gemeente ligt natuurlijk. Dat kan ook niet.”



Randvoorwaarden

Als randvoorwaarde ziet de gebiedsregisseur een paar bevlogen kartrekkers bij het dorpsloket, met goede contacten in het dorp, bijvoorbeeld met de praktijkondersteuner en kerken. In Middelstum werkt dit goed: het dorpsloket is bekend en mensen weten het makkelijk te vinden. Dat is niet overal vanzelfsprekend.

In kleinere dorpen wordt soms gekeken of aansluiting mogelijk is bij een zorgcoöperatie in een groter dorp, zoals in Loppersum. Dit brengt wel risico's met zich mee: mensen willen zich liever inzetten voor hun eigen dorp, en vrijwilligers moeten bereid zijn om naar een ander dorp te reizen.

In de meeste dorpen is er wel iets georganiseerd, vaak in de vorm van noaberschap of burenhulp. Volgens de gebiedsregisseur is het vooral belangrijk om het gesprek over samenwerking tussen dorpen actief te voeren.

Dorpshuis

Sinds zijn start in het gebied hoort de gebiedsregisseur regelmatig ideeën over het opzetten van een dorpshuis in Middelstum. Toch verwacht hij dat dit voorlopig niet van de grond komt, omdat de benodigde structuur ontbreekt. Bovendien signaleert hij twee stromingen: mensen die enthousiast zijn en anderen die het nut en de noodzaak niet inzien. Volgens hem is het belangrijk om dit onderwerp, zodra de fusie is afgerond, breed in het dorp te bespreken. Hij merkt op dat in grotere dorpen Dorpsbelangen en dorpshuizen vaak duidelijk van elkaar gescheiden zijn.

Risico's

De gebiedsregisseur ziet het vinden van vrijwilligers en bestuursleden als een risico, vooral voor besturen die actief contact onderhouden, fondsen werven en als gesprekspartner met de gemeente optreden. Jaarlijks is er een overleg met stichtingsbesturen van dorpshuizen om onder meer samenwerking en (on)mogelijkheden te bespreken. Het idee is ontstaan om een vergelijkbaar overleg met zorgcoöperaties te organiseren, om knelpunten, financiële opties, subsidies en de beschikbare ondersteuning gezamenlijk te bespreken.

Verder benoemt de gebiedsregisseur dat zorgcoöperaties nu vooral worden gezien voor ouderen. Er zijn weinig jongeren bij betrokken.

Scenario: Geen dorpsloket

Als het dorpsloket er niet zou zijn, dan zouden volgens de gebiedsregisseur de huisartsen het drukker krijgen, net als de praktijkondersteuner. Ook zouden er dan meer vragen richting de gemeente komen. Volgens de gebiedsregisseur weet het dorpsloket veel hulpvragen doeltreffend op te lossen.

Het dorpsloket vanuit het perspectief van professionals

Het dorpsloket vanuit het perspectief van professionals

In contact gekomen met het dorpsloket

Professionals zijn op verschillende manieren in contact gekomen met het dorpsloket. Dorpscoöperatie MiddelSoam is actief binnen het Netwerk Zorgzame Dorpen en geeft regelmatig presentaties bij Groninger Dorpen. Daar staat MiddelSoam bekend als een enthousiast en betrokken initiatief dat graag kennis deelt en duidelijk is over wat het wel en niet doet.

Ook in het dorp zelf leeft MiddelSoam sterk; vrijwel iedereen weet ervan en inwoners wijzen anderen er actief op. De coöperatie staat goed op de kaart.

“Ze delen heel makkelijk, inspireren andere initiatieven.”

Samenwerking professionals met het dorpsloket

Het Wmo-loket geeft aan iets meer op afstand te staan, omdat het een groter werkgebied beslaat. Ze brengen de sociale kaart onder de aandacht en verwijzen waar mogelijk door. De samenwerking verloopt vooral via de gebiedscoördinator. Daarnaast wordt er met Cadanz gespard over hulpvragen, waarbij Cadanz soms doorverwijst naar Dorpscoöperatie MiddelSoam. Ook het Wmo-loket kijkt geregeld wat MiddelSoam voor een inwoner kan betekenen, bijvoorbeeld bij eenzaamheid.

Vanuit de woningstichting wordt aangegeven dat de samenwerking nog gering is. Juist de woningstichting komt achter de voordeur, dus hier liggen nog kansen. Tegelijkertijd zijn er ook veel mensen nog niet in beeld bij de woningstichting, omdat sommige mensen nooit bellen en bijvoorbeeld ook geen contact hebben met burens. De woningstichting probeert daar zelf op in te zetten door middel van leefbaarsheidsacties, milieustraten en gezamenlijke barbecues, met oog op sociale cohesie. Ze constateren dat mensen wat meer teruggetrokken zijn de laatste jaren en zien meer eenzaamheid, vooral sinds de coronaperiode.

De woningstichting is nog zoekende naar een goede vorm van samenwerking met het dorpsloket, mede omdat de vrijwilligers voor uiteenlopende taken inzetbaar zijn. Vooralsnog zien ze vooral mogelijkheden voor huiseigenaren (kopers), en onderzoeken ze of en hoe het dorpsloket ook iets kan betekenen voor hun huurders.

De woningstichting beschouwt het dorpsloket als een waardevol initiatief en wil graag nauwer samenwerken met zowel het dorpsloket als Dorpscoöperatie MiddelSoam. Ze zien hierin een mogelijke wisselwerking: vrijwilligers kunnen worden ingezet bij hulpvragen van huurders, terwijl het dorpsloket ook vragen kan doorgeleiden naar de woningstichting. Deze samenwerking sluit aan bij de bredere rol die de woningstichting steeds vaker vervult, waarin ook zorgvragen een plaats hebben.

Volgens Cadanz worden regelmatig hulpvragen doorgezet naar het dorpsloket, en die samenwerking verloopt goed. Het dorpsloket kan bijna alle vragen oppakken en weet duidelijk zijn grenzen aan te geven. Bij twijfelgevallen – of professionele hulp nodig is of niet – is er laagdrempelig overleg mogelijk. De wisselwerking werkt ook andersom: als het dorpsloket zich zorgen maakt over een inwoner, nemen zij contact op met Cadanz.

De samenwerking met de voedselbank bestaat vooral uit het ophalen van pakketten uit een ander dorp voor inwoners van Middelstum, waarbij vrijwilligers via het dorpsloket worden ingezet. Het contact met het dorpsloket verloopt goed. De samenwerking is vooral praktisch van aard en richt zich minder op doorverwijzing. Wel liggen er folders van de voedselbank bij het dorpsloket.

Hoewel er vanuit het project Zorgzame Dorpen van Groninger Dorpen geen intensieve samenwerking is, is het contact met het dorpsloket wel goed.

“Wij hebben gewoon hele goede contacten met Jaap, je hoeft maar iets te vragen en je hebt direct contact, het is heel makkelijk.”



Koppeling inwoners aan vrijwilligers

De professionals zien in dat de koppeling goed werkt en dat vinden ze belangrijk.

Bijdrage dorpsloket aan leefbaarheid

De woningstichting merkt op dat Middelstum in het aardbevingsgebied ligt en daarmee ook een kwetsbaar gebied is. Ze benadrukken het belang van het dorpsloket, als onderdeel van Dorpscoöperatie MiddelSoam, voor het dorp.

Professionals vinden dat het dorpsloket bijdraagt aan de leefbaarheid. Zonder het dorpsloket zouden meer mensen zoekende zijn, en zouden er meer hulpvragen terechtkomen bij het Wmo-loket en Cadanz. Ook versterkt het volgens hen de samenhang in het dorp.

De toegevoegde waarde zit niet alleen in het dorpsloket zelf, maar in de hele Dorpscoöperatie, met initiatieven zoals koffieochtenden. Bij eenzaamheid verwijzen professionals hier soms naartoe, omdat het helpt tegen sociale isolatie. Het dorpsloket richt zich daarnaast op specifieke hulpvragen en biedt vooral preventieve ondersteuning. Zonder het loket is er minder zicht op kwetsbare inwoners, wat kan leiden tot meer hulpvragen.

Ook vanuit het Wmo-loket wordt aangegeven dat het dorpsloket bijdraagt aan het voorkomen van dure maatwerkvoorzieningen en een positieve invloed heeft op de leefbaarheid.



“Op het moment dat de hulpvraag ook gesteld kan worden bij het dorpsloket en het daar opgelost kan worden... draagt bij aan eigen kracht natuurlijk en inzet maatwerk... dat een inwoner hier sterker uit kan komen, dat het bijdraagt aan leefbaarheid.”

“Alles wat mensen met elkaar kunnen regelen, en waardoor die verbindingen sterker worden in een dorp, dat is pure winst.”

“Soms zit het in kleine dingen waardoor mensen elkaar wel zien en contact hebben met elkaar, daar is zo’n dorpsloket, vooral voor mensen die anders tussen wal en schip vallen, is denk ik een goede manier voor.”

“Het is heel laagdrempelig, je loopt makkelijk binnen. Als er iets is, dan kun je bellen naar dat en dat nummer, maar als je iets heb waar je even naartoe kan gaan en zeggen ik ben op zoek naar dit of dat. Zonder dorpsloket in Middelstum, ik denk dat dat niet goed komt.”

Vergelijkbare concepten

In de omgeving van Middelstum bestaan in meerdere dorpen vergelijkbare initiatieven als het dorpsloket, elk met een eigen invulling. Soms gaat het om grotere initiatieven, soms om kleinschalige vormen zoals een doorgegeven telefoon, ontmoetingen bij een speeltuin, een huiskamer, gezamenlijke maaltijden of een zorgcoöperatie.

Professionals geven aan dat dorpshuizen soms ook de rol van dorpsloket vervullen. In Middelstum is er echter behoefte aan een apart dorpshuis. Het dorpsloket heeft daar vooral het imago van iets voor ouderen, terwijl er ook veel jonge gezinnen wonen.

Voorbeeld voor andere dorpen en bereik dorpsloket

Volgens professionals is het dorpsloket een voorbeeld voor andere dorpen in de regio. In dorpen zonder vergelijkbaar initiatief wordt het gemis ervan vaak benoemd. De woningstichting hoort dit echter niet direct terug uit andere gebieden.



Professionals zien voordelen in het verruimen van het werkgebied van het dorpsloket. Ze noemen een voorbeeld van een stel dat net buiten het postcodegebied viel en daardoor geen gebruik kon maken van een vergelijkbare coöperatie in een naburig dorp. Zulke situaties onderstrepen het belang van samenwerking tussen formele en informele zorg. Tegelijkertijd erkennen de professionals dat duidelijke grenzen nodig zijn. De kracht zit juist in de kleinschaligheid, dicht bij het dorp, ook om vrijwilligers te behouden die liever lokaal actief zijn.

“Je moet het zo dicht mogelijk, en makkelijk mogelijk, ook bij de plek waar de hulpvraag is, regelen. En als je dat gebied te groot maakt, dat is echt een valkuil, ook van initiatieven die te groot willen worden, dan verlies je het.”

“In andere dorpen kunnen we hulpvragen niet echt oplossen.” “Je hoort wel vaker dat mensen een vraag hebben maar niet bij MiddelSoam terecht kunnen en in hun eigen dorp geen MiddelSoam hebben.”

Vindbaarheid

Het dorpsloket in Middelstum wordt als zeer laagdrempelig ervaren: het is makkelijk benaderbaar, staat open voor ideeën uit de gemeenschap en is fysiek toegankelijk.

De woningstichting vermoedt dat huurders het dorpsloket wel kennen, maar niet precies weten wat het doet. Omdat hulpvragen nu ook bij hen binnenkomen, stellen zij voor om huurders via een bijeenkomst kennis te laten maken met het dorpsloket.

“Dus het zou wel mooi zijn om een keer bijeenkomst hier te plannen, ook met onze huurders, om te informeren van hoe en wat. Want er zijn nogal wat.”

Randvoorwaarden dorpsloket

Professionals zien vertrouwen als een belangrijke randvoorwaarde, en beschouwen dit ook als een boodschap richting inwoners.

Daarnaast benadrukken ze het belang van goede samenwerking tussen het dorpsloket en formele partijen zoals huisartsen, maatschappelijk werk en het Wmo-loket. In Middelstum verloopt dit al goed. Wel is het essentieel om heldere afspraken te maken over wederzijdse verwachtingen en elkaars grenzen te respecteren, zodat overvraging wordt voorkomen.

Signaalfunctie

Professionals benadrukken dat het dorpsloket ook een belangrijke signaalfunctie vervult. Omdat vrijwilligers achter veel voordeuren komen, kunnen zij vroegtijdig problemen signaleren. Vanuit het Wmo-loket wordt aangegeven dat vrijwilligers die langdurig bij iemand over de vloer komen, vaak over waardevolle informatie beschikken waarmee het Wmo-loket verder kan werken. Het zou volgens de professionals een grote meerwaarde zijn als deze signalen goed worden opgepakt.

Contributie

Voorheen hoefde men geen ledengeld te betalen bij de dorpscoöperatie, maar sinds het pand een andere eigenaar heeft, zijn er kosten die gedekt moeten worden, en wordt er contributie gevraagd. Hulp ontvangen blijft echter mogelijk zonder lid te zijn. Professionals zien het lidmaatschap dan ook vooral als een vorm van steun aan het initiatief. In andere, vergelijkbare organisaties in de regio wordt soms gekozen voor een andere aanpak, zoals een bijdrage per hulpvraag of financiering via Wmo-gelden.

Doelgroep

Er leeft de vraag hoe de doelgroep en het ledenbestand zich zullen ontwikkelen na de fusie met Stichting Dorpsbelangen. Tot nu toe richtten de dorpscoöperatie en het dorpsloket zich vooral op ouderen, maar professionals zijn benieuwd of er een verschuiving naar jongere doelgroepen zal plaatsvinden. Zij merken namelijk dat jongeren vaak niet weten waar ze terecht kunnen—een signaal dat ze niet alleen in Middelstum, maar ook in andere dorpen horen. Er is bijvoorbeeld eens geprobeerd een jongere door te verwijzen naar het dorpsloket, maar dat lukte niet, mede doordat er geen jonge vrijwilligers zijn. De aansluiting bij jongeren blijft daarmee een uitdaging.

Risico's

Als risico wordt opgemerkt dat de hulpvraag niet te zwaar moet zijn.

Vrijwilligers worden gezien als de ogen en oren in het dorp, vooral wanneer het niet goed gaat met een hulpvrager. Daarom vinden professionals het belangrijk om duidelijke afspraken te maken over wanneer contact opgenomen moet worden en welke signalen van belang zijn.

Daarnaast merken professionals dat vrijwilligers soms overvraagd worden. Een koppeling vanwege eenzaamheid kan bijvoorbeeld uitmonden in extra taken zoals huishoudelijk werk. Het is belangrijk om helder te hebben hoe je daarmee omgaat, om te voorkomen dat vrijwilligers afhaken.

De vergrijzing vormt een risico, zeker omdat de vrijwilligers van het eerste uur inmiddels ouder worden. Jonge aanwas blijft schaars. Professionals zien dit als een gevolg van de huidige tijdgeest: mensen gaan later met pensioen en hebben dan niet altijd direct zin in vrijwilligerswerk. Het op peil houden van het vrijwilligersbestand, evenals het vinden van bestuursleden, blijft dan ook een uitdaging.



Volgens de professionals is netwerken in het dorp de sleutel. Goede bestuursleden vind je niet via een krantenartikel, maar door persoonlijk contact en mensen direct te benaderen.

Professionals zien voordelen in het bundelen van organisaties, zoals bij de fusie van Dorpscoöperatie MiddelSoam en Stichting Dorpsbelangen. Dit vermindert het aantal besturen waarvoor mensen nodig zijn. Tegelijkertijd is het belangrijk de werkdruk beheersbaar te houden, aangezien vrijwilligersorganisaties steeds meer taken op zich nemen.

Een te grote verantwoordelijkheid kan ertoe leiden dat vrijwilligers afhaken. Vooral bij vrijwilligerstaken is het essentieel om deze klein, duidelijk en behapbaar te houden. Daarnaast vinden professionals het belangrijk om te benadrukken wat vrijwilligers er zélf aan hebben, om hun motivatie te versterken.



Toekomst

Het dorpsloket is aangesloten bij het Pact tegen Eenzaamheid, samen met zorgorganisaties. Momenteel wordt daar slechts één keer per jaar over vergaderd, terwijl de wens bestaat om dit vaker te doen. Regelmatiger overleg zou helpen om beter op de hoogte te blijven van elkaars activiteiten.

Professionals zien hierin ruimte voor verbetering, vooral door frequenter samen te komen en nauwer samen te werken. Dit kan ook benut worden om gezamenlijke acties op te zetten, zoals het organiseren van een koffiekar in de buurt of het afstemmen van gezamenlijke communicatie. Het dorpsloket kan daarbij waardevol zijn om te achterhalen wat bijvoorbeeld de kwetsbare buurten zijn.

Het is volgens professionals cruciaal om de verbinding tussen formele en informele zorg sterk te houden. Weten waar je elkaar kunt vinden, wat je van elkaar kunt verwachten, én waar de blinde vlekken zitten, is essentieel—zowel binnen het sociaal domein als richting de medische kant, zoals de wijkverpleging. Juist in kleine zaken kan het dorpsloket een waardevolle rol spelen.

Verder wordt opgemerkt dat professionals vaak niet volledig op de hoogte zijn van alle voorzieningen in het dorp.

De woningstichting stelt voor dat het dorpsloket actiever naar buiten treedt, bijvoorbeeld via de krant of door samen op pad te gaan. De woningstichting loopt regelmatig door de wijk en gaat in gesprek met bewoners, soms door kaartjes uit te delen voor mooie tuinen. Ze stellen voor dat het dorpsloket een keer meeloopt om folders uit te delen en zo de zichtbaarheid te vergroten.

Ook zou het dorpsloket een bijdrage kunnen leveren aan het maandblad van de woningstichting, dat goed gelezen wordt. Dat kan niet alleen de bekendheid vergroten, maar mogelijk ook nieuwe vrijwilligers onder huurders aantrekken.

“Gezien de toekomst en langer zelfstandig thuis blijven wonen, dat er nog wel wat ligt voor ons allemaal, informeel en formeel. Dus ook voor MiddelSoam, of het dorpsloket.”

“En ik denk dat daar nog veel moois uit kan komen als je samenwerkt, met verschillende partijen, en niet iedereen op een eigen eilandje zit. Iedereen heeft wel verbinding met elkaar, maar je kan elkaar nog meer versterken.”



Met dank aan

De vrijwilligers, professionals en de gebiedsregisseur voor hun bijdrage aan dit traject. De vrijwilligers en coördinator van het dorpsloket voor al hun inzet en waardevolle inbreng. En in het bijzonder de inwoners die hun persoonlijke verhalen en ervaringen met ons deelden.

Colofon

Onderzoekers/ auteurs

Martin Bakker

Eline Meijer

Adres

Sociaal Planbureau Groningen | *onderdeel van CMO STAMM*

Laan Corpus den Hoorn 100-2 | 9728 JR Groningen

Weiersstraat 1e | 9401 ET Assen

www.sociaalplanbureau Groningen.nl



Deze publicatie is mede mogelijk gemaakt door de provincie Groningen | **21 mei 2025**

© Copyright 2025, CMO STAMM

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van CMO STAMM.

Voor zover het maken van kopieën is toegestaan op grond van artikel 16B Auteurswet 1912^j* het Besluit van 20 juni 1974, Stb. 351, zoals gewijzigd bij Besluit van 23 augustus 1995, Stb. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 882, 1180 AW Amstelveen). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze opgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) dient men zich te wenden tot CMO STAMM.

van inzicht naar impact.