

Geld & Regelzaken: Over het belang van nabijheid

Samenwerken rond bestaanszekerheid in Vijfheerenlanden

Inleiding op de verkenning

Doel en werkwijze bij de verkenning

Deze rapportage doet verslag van een kwalitatieve verkenning van het lokale speelveld rond armoede, kwetsbaarheid, schulden en (financiële) bestaanszekerheid in de gemeente Vijfheerenlanden. De centrale focus ligt op de rol van het initiatief Geld & Regelzaken, onderdeel van welzijnsorganisatie BindkrachtVHL, en de samenwerking rondom deze voorziening met partners in het sociaal domein, de zorg en het beleid.

Het doel van deze verkenning is het in kaart brengen van werkzame en belemmerende factoren in de samenwerking en uitvoering binnen dit speelveld: wat draagt bij aan toegankelijke ondersteuning, wat belemmert deze, en waar liggen gedeelde verbeterkansen en toekomstbeelden zoals benoemd door de betrokken professionals.

Voor deze verkenning is gebruikgemaakt van een kwalitatief format. Er is gestart met een initiële krachtenveldanalyse en een contextbeschrijving. Er zijn meerdere interviews afgenomen: twee interviews met de directie van Bindkracht VHL en vijf met professionals van samenwerkende partners binnen het speelveld rondom (financiële) bestaanszekerheid in Vijfheerenlanden. Daarnaast is er een bijeenkomst georganiseerd vanuit de gemeente rondom hetzelfde onderwerp, waarbij twee onderzoekers aanwezig waren.

Als leidraad voor de interviews diende een topiclijst gebaseerd op het vier-venster model (zie p. ...), waarin het perspectief van de bewoners en gemeenschappen, professionals, de organisatie/randvoorwaarden en visie/beleid en de 'uitlijning' tussen die perspectieven wordt meegenomen. De vensters fungeerden als achtergrondkader en de interviews kregen een organisch verloop. Respondenten werden uitgenodigd te spreken over de samenwerkingen zoals zij die in hun dagelijkse praktijk ervaren, en over wat daarin volgens hen goed werkt of juist belemmert. Thema's door respondenten zelf ingebracht kregen aandacht in het gesprek.

De analyse is narratief en thematisch opgebouwd. De ordening van het rapport is als volgt. Allereerst wordt de context van Vijfheerlanden geschetst. Vervolgens wordt het initiatief Geld en Regelzaken en de werkwijze van welzijnsorganisatie BindkrachtVHL kort belicht. Daarna: worden de succesfactoren in de samenwerking en uitvoering beschreven die bijdragen aan toegankelijke ondersteuning. Aansluitend komen de belemmerende factoren en knelpunten aan bod die de samenwerkingen onder druk zetten. Vervolgens wordende gedeelde verbeterkansen en toekomstbeelden gepresenteerd, zoals benoemd door respondenten. Citaten zijn hierbij opgenomen ter

illustratie van de bevindingen. Op basis hiervan volgt een overkoepelende analyse, waarin terugkerende spanningsvelden worden geduid en waarin, waar relevant, perspectieven vanuit de verschillende vier-vensters, met elkaar worden verbonden. Het rapport sluit af met aanbevelingen voor beleid en uitvoering

Bronnen in deze verkenning

- Zeven diepte-interviews met betrokken professionals uit het werkveld van de welzijnsorganisatie Bindkracht VHL, waaronder medewerkers uit het sociaal domein, gemeenteambtenaren, medewerker zorgorganisatie, medewerker maatschappelijke vrijwilligersorganisatie
- Een contextbeschrijving over Geld & Regelzaken en BindkrachtVHL (incl. cijfers, werkwijze, wachttijden, ketenpartners, knelpunten en ontwikkelwensen).

De context: Vijfheerenlanden, Bindkracht VHL en Geld & Regelzaken

Vijfheerenlanden

De gemeente Vijfheerenlanden is gelegen in de provincie Utrecht en telt 61.650 inwoners. De gemeente is ontstaan op 1 januari 2019 uit een fusie van Leerdam, Vianen en Zederik in de gelijknamige streek Vijfheerenlanden. Met een oppervlakte van 153 km² is Vijfheerenlanden de grootste gemeente van de provincie Utrecht en, wat betreft het aantal inwoners, de zevende. Vianen en Leerdam vormen de grootste kernen.

Tegelijkertijd is Vijfheerenlanden een uitgestrekte gemeente met meerdere stadskernen en dorpen. Deze geografische spreiding en de verschillen tussen kernen spelen in de praktijk een belangrijke rol in de toegankelijkheid, zichtbaarheid en het bereik van diensten en ondersteuning. Dat is in zekere zin paradoxaal, juist gezien de kern van het initiatief ‘geld- en regelzaken’, waarin nabijheid een essentieel uitgangspunt vormt.

Geld & Regelzaken, Bindkracht VHL

Geld & Regelzaken is een afdeling binnen welzijnsorganisatie Bindkracht VHL en ondersteunt inwoners met vragen over bestaanszekerheid, administratie, regelingen, toeslagen, uitkeringen, online aanvragen en bredere financiële zorgen. De doelgroep van G&R is breed en is divers en omvat onder andere inwoners met beperkte financiële kennis, beperkte digitale vaardigheden, laaggeletterdheid, ouderen, statushouders, mensen met GGZ-problematiek en mensen zonder sociaal netwerk. Vaak is er sprake van multiproblematiek.

De toegankelijkheid van ondersteuning vanuit het perspectief van de inwoners wordt

beïnvloed door een combinatie van factoren, zoals schaamte, onbekendheid met regelingen, taalbarrières en gevoelens van isolement. Met name taal- en begripsproblemen maken het voor een deel van de inwoners moeilijk om hun situatie te overzien en tijdig ondersteuning te vinden:

“Het taalniveau van veel hulpvragers is zeer beperkt. Dat maakt het lastig om deze groep goed te ondersteunen door de beperkte communicatiemogelijkheden, maar ook doordat mensen de brieven niet begrijpen en ook niet de relevantie daarvan waardoor er steeds complexere problematiek ontstaat.” (medewerker welzijn)

Het bereik van de dienstverlening groeit. Tegelijkertijd groeit de complexiteit: gesprekken duren langer en trajecten bestaan vaker uit meerdere contactmomenten. Deze toename wordt verbonden aan: groeiende bekendheid, complexere regelgeving, digitalisering, stijgende kosten van levensonderhoud en afbakening van (financiële) ondersteuning bij ketenpartners waardoor meer wordt doorverwezen naar én opgepakt door Geld & Regelzaken.

Wachttijden blijven een terugkerend punt van zorg: in Vianen circa één week, in Leerdam circa zes weken (april 2025), met perioden waarin een tijdelijke stop op nieuwe hulpvragen nodig was om achterstanden in te lopen.

In de stadskernen is vaker sprake van meer ‘stedelijke’ kwesties. In de dorpen spelen schaamte en sociale controle sterker mee. Dit kan de stap naar hulpverlening beïnvloeden. Voor veel inwoners van Vijfheerenlanden is het zoeken van ondersteuning dan ook niet vanzelfsprekend.

Werkwijze Geld en Regelzaken en nabijheid

Inwoners met een hulpvraag melden zich bij Geld en Regelzaken. Dit kan telefonisch, per mail of men komt binnenlopen. In Vianen is er sprake van een inloop (gesitueerd in een wijkcentrum) waardoor mensen makkelijk en laagdrempelig naar binnen komen. In Leerdam zit het team in een locatie waar men alleen op afspraak komt. Er is wel op bepaalde dagen een inloop. Bij aanvang wordt er gebruik gemaakt van een intake om te achterhalen of het gaat om een enkelvoudige vraag of een complexe waarbij wellicht ook dienstverlening van andere interne diensten of externe diensten nodig zijn. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van een toestemmingsverklaring die noodzakelijk is om bepaalde handelingen te verrichten namens de inwoner.

Er is ook sprake van ondersteuning van vrijwilligers. Dit gebeurt alleen in Leerdam. Zij zijn betrokken bij de inloopspreekuren en belastingaangiften. Er waren tot voor kort meer vrijwilligers betrokken maar wegens de toename van de complexiteit was het niet meer haalbaar voor de vrijwilligers om inwoners goed te ondersteunen. Doorverwijzing gebeurt o.a. naar Avres bij problematische schulden, naar Maatje VHL

(maatjestrajecten) en intern naar welzijnscoaches. Ook wordt er regelmatig samenwerking gezocht met Vluchtelingenwerk en het Sociaal Team.

Nabijheid wordt beschreven als een bepalende factor in hoe inwoners de route naar ondersteuning vinden. Met name de aanwezigheid van een inlooplocatie (in Vianen) wordt genoemd als cruciaal voor mensen voor wie bellen of plannen moeilijk is.

“Voor veel mensen is zelfs het bellen om een afspraak te maken nog te lastig... dus je kan het beste gewoon even langslopen.” (medewerker welzijn)

Hiermee wordt niet alleen praktische nabijheid bedoeld, ook relationeel: door herhaald contact ontstaat een vertrouwensband. Vanuit die vertrouwensband komen vaak ook andere zorgen naar boven dan de oorspronkelijke financiële vraag.

“Wij zijn die vindplaatsen... niet alleen voor geld, maar ook voor alles wat daarachter zit.” (medewerker welzijn)

Hier komt direct de paradox om de hoek kijken die direct te maken heeft met het uitgestrekte geografische karakter van de gemeente Vijfherenlanden. Fysieke afstanden zijn niet vanzelfsprekend te overbruggen, zeker niet voor bewoners die niet zo mobiel zijn en/of afhankelijk zijn van het openbaar vervoer.

Succesfactoren in samenwerking en werkwijzen

In dit hoofdstuk worden de werkzame factoren in de samenwerking en uitvoering rondom Geld & Regelzaken in kaart gebracht. De analyse richt zich op de elementen die volgens respondenten bijdragen aan het de toegankelijkheid van diensten en de kwaliteit van de ondersteuning van inwoners.

Korte lijnen, persoonlijke relaties en laagdrempelige toegang

In vrijwel alle interviews komt terug dat samenwerking in de praktijk effectief is wanneer zij relationeel georganiseerd is: elkaar kennen, elkaar kunnen bellen en het bestaan en onderhouden van korte lijnen. In een relatief overzichtelijke regio weten professionals wie waar werkt en hoe zij elkaar kunnen bereiken. Dit maakt samenwerking snel, informeel en menselijk.

“We weten van elkaar wat we doen. Heb je vragen? Dan pakken we de telefoon.” (medewerker gemeente)

Deze korte lijnen worden niet als vanzelfsprekend gezien, maar actief onderhouden: door even te bellen, langs te lopen, samen op huisbezoek te gaan of mee te gaan naar een eerste gesprek met een inwoner.

“Je weet vaak wie waar werkt en wie met wie werkt. Als partners mij bellen, zeggen ze gewoon: ‘Hoi’ en vervolgen met de vraag” (medewerker zorgorganisatie)

Deze manier van samenwerken wordt ondersteund door fysieke en relationele nabijheid, bijvoorbeeld samen in een pand, het organiseren van periodieke overleggen en regelmatig casuscontact. Fysieke aanwezigheid in de wijk, inlooppunten en plekken waar mensen zonder afspraak kunnen binnenlopen kunnen het verschil maken, juist voor inwoners die moeite hebben met taal, digitalisering of het organiseren van hulp. Professionals die zichtbaar en bereikbaar zijn, worden vertrouwenspersonen.

Relationele nabijheid is ook gebaat bij fysiek-ruimtelijke nabijheid, zoals de inlooptoegang in Vianen. Dit is bij lange na niet overal in Vijfherenlanden het geval.

Heldere rolverdeling met ruimte voor regie

Samenwerking werkt het best wanneer er duidelijkheid is over rollen, gecombineerd met ruimte om af te stemmen en regie te nemen waar nodig. Meerdere respondenten geven aan dat cliënten verder komen wanneer organisaties doen waar zij goed in zijn, zonder alles zelf te willen oplossen.

“Als iedereen zijn rol kent, dan kan de cliënt echt stappen zetten.” (medewerker maatschappelijke organisatie)

Als concreet voorbeeld wordt vanuit een respondent Geld & Regelzaken genoemd: door het financiële vraagstuk bij Geld & Regelzaken te beleggen, ervaren samenwerkingspartners ruimte om weer op andere levensdomeinen te richten, bijvoorbeeld sociaal-emotionele begeleiding.

“Dat financiële stuk is nu goed belegd. Daardoor kan ik me richten op wat daaronder zit.” (medewerker gemeente)

Ook in de begeleiding van statushouders wordt rolhelderheid als essentieel benoemd, met name vanuit het perspectief van organisaties en professionals. De vraag is echter of deze nadruk op afbakening ook aansluit bij het ‘holistische’ perspectief van de bewoner. Juist vanuit het vertrekpunt van nabijheid en relationeel handelen, dat zowel voor de bewoner als voor de sociaal werker vaak leidend is, kan het opknippen van ondersteuning ongemakkelijk en zelfs disfunctioneel zijn. Wanneer hulpvragen over verschillende diensten en professionals worden verdeeld, bestaat het risico dat samenhangende problematiek versnipperd raakt, terwijl deze vanuit het perspectief van de bewoner juist nauw met elkaar verknoot is.

Continuïteit en langdurige relaties

Continuïteit in samenwerking wordt in alle interviews benoemd als sleutel tot

effectiviteit. Langdurige relaties, met dezelfde professional of vrijwilliger, zorgen voor vertrouwen, stabiliteit en het tijdig signaleren van problemen bij inwoners.

*“Je bouwt echt een band op. Dat maakt het persoonlijker en betrouwbaarder.”
(medewerker maatschappelijke organisatie)*

Juist bij kwetsbare groepen blijkt dit essentieel: mensen durven meer te delen, blijven langer betrokken en haken minder snel af. Tegelijkertijd worden abrupte afsluitingen van trajecten als risicovol ervaren, waardoor “warme overdracht” als gedeelde wens terugkeert.

*“De warme overdracht moet de regel worden, niet de uitzondering.”
(medewerker maatschappelijke organisatie)*

Bevlogenheid en morele betrokkenheid

Opvallend is de sterke bevlogenheid en intrinsieke motivatie die uit vrijwel alle verhalen spreekt. Professionals en vrijwilligers werken zichtbaar vanuit overtuiging en betrokkenheid richting inwoners, vanuit een moreel kompas dat verder reikt dan formele taakafbakening.

“Ik kan het dan niet over mijn hart verkrijgen om te zeggen: zoek het zelf maar uit.” (medewerker welzijn)

*“Mensen doen dit niet voor het geld. Ze doen dit omdat ze het belangrijk vinden.”
(medewerker welzijn)*

Deze bevlogenheid draagt de samenwerking, maar legt tegelijkertijd bloot dat het systeem sterk leunt op persoonlijke inzet en betrokkenheid. De rek van deze persoonlijke bevlogenheid van veel professionals kan vragen oproepen over houdbaarheid en duurzaamheid van de dienstverlening.

Ruimte om te handelen naar wat zich aandient.

De professionals van Bindkracht VHL worden regelmatig geconfronteerd met een (klassiek) dilemma, dat direct te maken heeft met nabijheid en relationeel handelen. Knip je jezelf op in professionele stukjes én knip je (daarmee) de bewoner op in verschillende problemen, kwesties en kansen? Terwijl de essentie van sociaal werk er ook in gelegen is dat je een ‘specialist in generalistisch werken’ bent en dus juist de bewoner (en zijn of haar omgeving en netwerken) vanuit een ‘holistisch’ perspectief ondersteunt. Dat vergt ruimte om te handelen ‘naar de bedoeling’, maar ook om de bewoner in zijn of haar vragen te ondersteunen in wat zich aandient. Dit kwam regelmatig aan de orde bij de professionals van Geld en Regelzaken, maar bijvoorbeeld ook bij de casemanager dementie en bij Vluchtelingenwerk. Het handelen vanuit

‘menselijkheid’ en niet vanuit een ‘systemische werkelijkheid’ staat bij veel van de betrokken professionals centraal. De ruimte daartoe is echter bij lange na niet altijd aanwezig. Niet in termen van middelen, niet in termen van professionele inzet. En soms ook niet in termen van intentie.

Belemmeringen in samenwerking

In dit hoofdstuk worden de belemmerende factoren en knelpunten in de samenwerking en uitvoering binnen het speelveld van financiële ondersteuning beschreven.

Toename van complexiteit en capaciteitsdruk

De problematiek van inwoners wordt zwaarder en meerlagiger. Financiële zorgen gaan steeds vaker samen met psychische klachten, verslaving, taalproblemen, huiselijk geweld, dementie of sociaal isolement. Er is vaak sprake van multiproblematiek wat langere gesprekken met zich meebrengt. Tegelijkertijd neemt de beschikbare capaciteit niet in hetzelfde tempo toe, lopen de wachttijden op en kan het voor professionals emotioneel belastend zijn

“Ze voelen zich bijna op hun werkplek niet meer veilig. Daarom werken ze nu altijd met tweeën of drieën op één locatie” (medewerker gemeente)

Voor statushouders en mensen met een migratieachtergrond zijn taal en cultuur extra barrières. Het ontbreken van een netwerk maakt het moeilijk om hulp te vinden en vast te houden. Professionals signaleren dat deze groepen vaak tussen wal en schip vallen, zeker als de formele maatschappelijke begeleiding afloopt.

“Sommige aanmelders hebben nog geen inburgering/taalcursussen gedaan, spreken geen Nederlands en zijn wel klaar met maatschappelijke ondersteuning. Dan wordt er met handen en voeten, gebaren en met gebrekkig Nederlands gecommuniceerd. Soms gaan er kinderen mee om te vertalen, ze maken geen gebruik van een Tolk.” (medewerker welzijn)

Trage besluitvorming en systeemvertraging

Een van de meest genoemde knelpunten is de traagheid van besluitvorming, met name binnen gemeentelijke processen zoals Wmo-aanvragen, uitkeringen en voorzieningen. Doorlooptijden sluiten vaak niet aan bij de snelheid waarmee situaties van inwoners veranderen. Professionals ervaren hierbij soms dat financiële overwegingen zwaarder lijken te wegen dan inhoudelijke of menselijke urgentie.

“Vaak ben je een half jaar verder voordat er iets geregeld is. Dan is de hulpvraag soms alweer veranderd.” (medewerker zorgorganisatie)

Afbakeningen binnen de keten

Door scherpere afbakening bij ketenpartners komen steeds meer vragen terecht bij één voorziening, terwijl doorverwijsmogelijkheden beperkt zijn. Dit leidt tot opstapeling van taken en wachttijden. Dit maakt zichtbaar hoe samenwerking op papier helder kan zijn, maar in de praktijk scheef kan groeien.

*“Wij worden bijna een soort loket voor alles... dat is gewoon te veel.”
(medewerker welzijn)*

Te weinig ruimte voor échte preventie

Professionals zien en erkennen het belang van preventie wel, de praktijk is echter vooral curatief. Door de hoge werkdruk en de complexiteit van de casussen is er weinig ruimte om aan preventie te werken.

“we willen méér: preventie achter elk project.”(medewerker gemeente)

‘Er ligt een gat aan de echte preventiekant. We moeten de beweging naar voren ontwikkelen, het systeem zo inrichten dat mensen vóóordat ze in problemen komen, worden ondersteund.’ (medewerker welzijn)

Het bestuur en beleid worstelt met het balanceren tussen financiële kaders, preventie en de groeiende vraag naar ondersteuning. Er is druk om niet op preventie te bezuinigen, maar de praktijk is vooral gericht op het oplossen van bestaande problemen.

Vrijwilligers onder druk

Vrijwilligers zijn onmisbaar, maar krijgen steeds vaker te maken met langdurige en complexe casuïstiek. Meerdere respondenten spreken hun zorgen uit over de verschuivende grens tussen vrijwillige inzet en professionele taken.

“Ze doen soms twintig uur per week onbetaald werk. Dat zegt veel over hun betrokkenheid, maar ook iets over hoe het systeem is ingericht.” (medewerker maatschappelijke organisatie)

Ontbrekende sociale basis / ontmoetingsplekken

In meerdere kernen ontbreekt of is er een schaars aanbod van laagdrempelige ontmoetingsplekken, buurthuizen en groepsaanbod. Hierdoor worden problemen vaak pas zichtbaar wanneer ze al zijn geëscaleerd. Dit werd vrijwel door elke respondent erkend en benoemd:

“Niet loketten en formulieren, maar plekken waar mensen elkaar ontmoeten – die missen we.” (medewerker gemeente)

Verbeterkansen en gedeelde droombeelden

In dit hoofdstuk worden de verbeterkansen en ‘ideale’ toekomstbeelden beschreven die door respondenten zijn benoemd. Het gaat om gezamenlijke opgaven en ontwikkelrichtingen die volgens hen kunnen bijdragen aan het versterken van de samenwerking en de toegankelijkheid van financiële ondersteuning.

Versterken van wijkgerichte ontmoetingsplekken en één gezamenlijke voordeur

Vrijwel alle respondenten benadrukken het belang van laagdrempelige, wijkgerichte ontmoetingsplekken, zoals buurthuizen, huiskamers of inlooppunten waar inwoners zonder afspraak kunnen binnenlopen. Deze plekken worden gezien als essentieel voor preventie, vroegsignalering en het opbouwen van vertrouwen. Het informele karakter verlaagd de drempel om hulp te zoeken en maakt het mogelijk om signalen op te vangen voordat problemen escaleren.

“Gewoon ergens kunnen binnenlopen, alsof je bij burens aanklopt.” (medewerker gemeente)

In de interviews wordt deze behoefte aan fysieke nabijheid nadrukkelijk verbonden aan de wens voor meer samenhang in de toegang tot ondersteuning. Respondenten geven aan dat signalen niet zouden moeten verdwalen tussen verschillende loketten, maar dat organisaties gezamenlijk verantwoordelijkheid nemen voor het oppakken en doorgeleiden van hulpvragen. Dit komt terug in het beeld van één gezamenlijke voordeur, waarin ontmoeting, signalering en doorverwijzing samenkomen.

“We moeten met elkaar één voordeur vormen.” (medewerker gemeente)

“Mijn droom is dat iedereen zich thuis voelt, en je ook de mensen ziet die je nu niet ziet”(medewerker gemeente)

Warme overdracht als standaard

Abrupte afsluitingen van trajecten worden als schadelijk ervaren. De wens bestaat dat persoonlijke, geleidelijke overdrachten de norm worden.

Meer vertrouwen in professionele afwegingen

Respondenten pleiten voor snellere besluitvorming en meer vertrouwen in het oordeel van uitvoerende professionals.

“Leun meer op wat wij zien en weten. Wij staan naast de mensen.” (medewerker welzijn)

Meer betrokkenheid en rollen van gemeenschappen en de ‘civil society’

Met name als het gaat over de sociale basis zijn ook bijvoorbeeld (sport)verenigingen, kerken, moskeeën, winkeliers en bewonersorganisaties potentieel van grote betekenis. Zij moeten dan wel worden ondersteund en geplaatsd in die rol. Dat vergt ook investeringen, zowel in middelen als in het verhaal: waar wil Vijfherenlanden naartoe als samenleving?

Afrondende analyse: spanningsvelden en aanbevelingen (nabijheid onder druk)

Samenvatting van de analyse

De analyse van de interviews laat zien dat de ondersteuning van inwoners plaatsvindt binnen een complex samenspel van professionals, vrijwilligers, organisaties en beleid. De problematiek waarmee inwoners zich melden is steeds vaker meervoudig en verweven met andere levensdomeinen, zoals wonen, taal, gezondheid en sociaal netwerk. Tegelijkertijd ervaren professionals en vrijwilligers een toenemende druk door capaciteitsproblemen, wachttijden in zorg en GGZ en het spanningsveld tussen beleidsmatige kaders en de dagelijkse uitvoeringspraktijk, waarbij de ruimte om hier tijdig en preventief op te reageren ook onder druk staat. Uit de gesprekken komt een consistent beeld naar voren: samenwerking werkt in de praktijk dankzij nabijheid, vertrouwen en persoonlijke relaties, maar deze werkwijze staat structureel onder druk. De interviews maken zichtbaar waar de belangrijkste spanningsvelden liggen:

Belangrijkste spanningsvelden

Preventie versus curatie

Alle respondenten onderstrepen het belang en benadrukken vroegsignalering en investeren in de sociale basis. In de praktijk domineert de acute en complexe casuïstiek en blijft de dienstverlening grotendeels curatief, wat structurele preventie moeilijk uitvoerbaar maakt binnen bestaande capaciteit. Hierdoor ontstaat een vicieuze cirkel van oplopende werkdruk en wachttijden, waardoor juist de ruimte voor preventie verder afneemt.

Menselijkheid versus systeemlogica

Een ander dominant spanningsveld is dat tussen de menselijke maat en de systeemwereld. Professionals beschrijven hoe zij dagelijks balanceren tussen wat formeel mogelijk is binnen regels en procedures, en wat zij vanuit menselijkheid noodzakelijk achten. Besluitvorming is vaak traag en sterk geprotocolleerd, terwijl de leefwereld van inwoners snel verandert. Dit leidt ertoe dat professionals soms buiten formele kaders handelen om inwoners niet te laten vallen. Deze handelingsruimte wordt gewaardeerd, maar is kwetsbaar omdat zij sterk afhankelijk is van individuele professionals en niet structureel wordt geborgd.

Bevlogenheid als kracht én kwetsbaarheid

De bevlogenheid van professionals in vrijwilligers maakt veel mogelijk en houdt het systeem draaiende. Tegelijkertijd fungeert deze bevlogenheid steeds vaker als vangnet voor structurele tekorten. Wanneer ketens vastlopen of wachttijden oplopen, neemt de druk op persoonlijke inzet toe. Dit roept vragen op over de houdbaarheid en duurzaamheid van het huidige systeem

Nabijheid versus schaal en organisatie

Samenwerking functioneert het best in een kleinschalige, overzichtelijke omgeving waarin professionals elkaar kennen en snel kunnen schakelen. Dit staat onder spanning binnen een uitgestrekte gemeente met meerdere kernen. Centralisatie is organisatorisch efficiënt, maar kan de bereikbaarheid voor inwoners verminderen. Nabijheid in Vijfheerenlanden is een uitdaging: hoe groter het gebied en hoe centraler de organisatie, hoe groter het risico dat kwetsbare inwoners pas laat in beeld komen.

Vrijwilligerskracht versus professionalisering

Vrijwilligers vervullen een cruciale rol in de ondersteuning van inwoners en worden breed gewaardeerd. Tegelijkertijd vervaagt de grens tussen aanvullend vrijwilligerswerk en professionele taken, wat vragen oproept over rolafbakening, draagkracht en verantwoordelijkheid. Hier zijn zorgen over geuit

Beleid, uitvoering en financiële kaders

Er is druk om niet op preventie te bezuinigen, tegelijkertijd beperken financiële kaders en onzekerheid de ruimte om structureel te investeren. De samenwerkingen en het versterken van de sociale basis wordt beleidsmatig worden gestimuleerd, de uitvoering loopt hier soms op achter

Onderliggende waarden

Onder de beschreven spanningen ligt een gedeeld waardenkader dat de verhalen van respondenten met elkaar verbindt. Deze waarden worden zelden expliciet benoemd, maar zijn duidelijk herkenbaar in handelen en taalgebruik: menswaardigheid, nabijheid, vertrouwen, professionele autonomie, rechtvaardigheid en verantwoordelijkheid voor

de meest kwetsbaren. Deze waarden vormen de morele ruggengraat van de samenwerking en verklaren waarom professionals blijven zoeken naar oplossingen, ook wanneer structuren tekortschieten.

Aanbevelingen en handelingsperspectieven

Investeer structureel in preventie en vroegsignalering

Creëer ruimte en middelen om preventieve inzet daadwerkelijk mogelijk te maken, zodat ondersteuning eerder kan plaatsvinden en escalatie van problematiek wordt voorkomen.

Borg nabijheid als randvoorwaarde voor toegankelijkheid

Maak bewuste organisatorische keuzes die fysieke aanwezigheid, wijkgericht werken en laagdrempelige toegang ondersteunen, juist in een uitgestrekte gemeente met meerdere kernen.

Versterk samenwerking door heldere rolafbakening

Werk aan duidelijke afspraken over taken, verantwoordelijkheden en regie bij complexe casuïstiek. Dit vergroot efficiëntie, vermindert overlap en ontlast individuele professionals.

Ondersteun en positioneer vrijwilligers duurzaam

Zorg voor duidelijke taakafbakening, passende ondersteuning en begeleiding van vrijwilligers, zodat hun inzet aanvullend blijft en niet structureel professionele taken vervangt.

Vergroot vertrouwen en handelingsruimte in de uitvoering

Verminder onnodige bureaucratie en geef professionals meer ruimte voor maatwerk, zodat zij kunnen handelen in lijn met de leefwereld van inwoners.

Investeer in continuïteit en capaciteit

Structurele financiering en personele stabiliteit zijn essentieel om nabijheid, kwaliteit en samenwerking duurzaam te kunnen waarborgen.

Investeren in de sociale basis en gemeenschapskracht.

Investeren in de sociale basis vraagt om het versterken van de gemeenschapskracht binnen Vijfheerenlanden. Informele netwerken en maatschappelijke verbanden spelen een cruciale rol in het signaleren van behoeften, het bieden van laagdrempelige ondersteuning en het bevorderen van onderlinge verbondenheid. Dit vraagt om gerichte ondersteuning en erkenning van deze partijen, zodat zij hun rol duurzaam kunnen vervullen. Tegelijkertijd vergt dit een gezamenlijke visie op de vraag hoe de gemeente zich wil ontwikkelen als gemeenschap en welke waarden daarin centraal staan.