

Ontmoet Peggy, John, Marietje en
Dora, de uitvoerend professionals
van de Gemeente Maastricht

Persona's

Het gezicht van de gemeente Maastricht



ontwikkeld door



Gemeente Maastricht



 **divosa**



Hi, wij zijn de uitvoering

Wie we zijn:

- We zijn het gezicht en het visitekaartje van de gemeente voor onze inwoners.
- We zijn het eerste aanspreekpunt, netwerkers, procesregisseurs en vooral doorpakkers..
- We zijn deskundig, betrokken en kritisch.

Onze waarden zijn:

- Onze relatie met de inwoner staat centraal.
- We behandelen inwoners zoals we zelf behandeld willen worden.
- We willen mensen écht vooruit helpen, zonder te pampieren.

Wat we doen:

- We staan klaar voor onze inwoners.
- We werken in een complex werkveld.
- We voeren de wet en beleid uit.
- We leveren maatwerk.
- We verwijzen door naar andere professionals.

Waar we tegenaan lopen:

- We hebben teveel te doen in te weinig tijd.
- We voelen ons eenzaam in de organisatie.
- Het kost ons moeite om inwoners zelf in actie te laten komen.
- We stuiten regelmatig op grenzen van wet- en regelgeving.

Waar we de organisatie bij nodig hebben:

Organisatie-eenzaamheid

Ons werk speelt zich buiten af, midden tussen de inwoners. Toch voelen we ons binnen de organisatie soms een aanhangsel. We missen dat de organisatie de uitvoering prominent betreft bij het maken van beleid. We ervaren afstand met bestuur en beleid. Ook het contact tussen onze teams is spaarzaam. We worden hier graag in ondersteund, zodat we onze energie kunnen richten op onze inwoners.

Hoge werkdruk

We ervaren een hoge werkdruk. Gebrekkige samenwerking, veel administratie, een hoge caseload en inwoners met complexe problematiek maken dat werkdagen versnipperen en werkweken voorbij vliegen. Het verlagen van de werkdruk en administratieve druk is voor ons een belangrijk thema.

Regelgymnastiek

De complexe leefwereld van de inwoner is vaak moeilijk te verenigen met de systeemwereld van de gemeente. We moeten daarom lenig zijn met de regels en protocollen, om inwoners voldoende te kunnen helpen. We hebben een organisatie nodig die dit faciliteert.

Relaties onder druk

Voor elke consulent geldt: een goede relatie met de inwoner is cruciaal. Om inwoners in beweging te krijgen, hebben we een organisatie nodig die ons de tijd geeft om in de relatie te investeren en willen we minder tijd besteden aan administratie.

Peggy

45 jaar
consulent Wmo

Ontmoet Peggy

Peggy werkt al meer dan 10 jaar als consulent. Ze is een echte aanpakker die veel energie steekt in het opbouwen van een vertrouwensband met de inwoners die ze ondersteunt. Peggy kijkt altijd verder dan het eerste verzoek van een inwoner; ze zoekt naar de echte hulpvraag en denkt vanuit de eigen kracht van de inwoner. Ze is pas tevreden als ze samen met de inwoner een plan kan opstellen waar diegene ook echt zelf achter staat.

Dagelijkse praktijk

Peggy ervaart dagelijks belemmeringen in haar werk:

- **Ervaren afstand.** Peggy ervaart een duidelijke afstand tot de rest van de organisatie. Zowel qua letterlijke afstand (de uitvoering werkt in een ander gebouw) als in de organisatie. Dit belet haar in haar werk.
- **Tijdsgebrek.** Er is in de dagelijkse praktijk nauwelijks tijd om even met collega's te bellen. De vele personele wisselingen maken het extra lastig om haar netwerk te onderhouden, terwijl dat juist cruciaal is voor haar werk.
- **Complexiteit.** Een aanvraag voor een voorziening lijkt op papier vaak simpel, maar de werkelijkheid is weerbarstiger. Wanneer Peggy een vraag krijgt voor bijvoorbeeld een traplift, ontdekt ze daarachter vaak een wereld aan problemen. Voor Peggy draait haar werk niet om het wegwerken van wachtlijsten; bij haar staat de mens centraal. Ze wil de ruimte en tijd hebben om écht te luisteren en ondersteuning te bieden die nodig is.

Wat heeft Peggy nodig?

Peggy wil dat de organisatie begrijpt dat haar werk geen gestandaardiseerd proces is, maar een complex traject van vallen en opstaan. Om inwoners zoals Ruud te kunnen helpen, heeft Peggy vooral ruimte in haar dag nodig. Minder administratie, minder registraties, meer professionele ruimte en collega's die naar haar toekomen in plaats van dat zij op zoek moet naar anderen.



"Ik gun hem een
mooie oude dag."

Ruud 70 jaar

Ruud kampt met medische en psychische problemen en woont in een vervuild, overvol huis. Zijn netwerk is verdwenen en hij staat er alleen voor. Ruud droomt van een frisse start in een nieuwe woning en leunt daarbij zwaar op de gemeente; hij denkt dat hij 'alles kan krijgen van de Wmo'.

Peggy investeert veel in een vertrouwensband en gunt Ruud een mooie oude dag, maar loopt aan tegen zijn passiviteit. Om een doorbraak te forceren, zou ze het liefst vandaag nog samen met hem de woning opruimen, maar dit kan ook niet.



Marietje

28 jaar
consulent Werk



"Echt weer
zelfstandig zijn:
daar doe ik het
voor."

Ontmoet Marietje

Marietje werkt sinds anderhalf jaar als consulent Werk bij de gemeente Maastricht. Voordat ze de overstap maakte naar de sociale zekerheid, werkte ze als fysiotherapeut. Marietje brengt een frisse, positieve en resultaatgerichte instelling mee naar haar nieuwe vak. Ze is ambitieus en wil haar cliënten echt ondersteunen om weer zelfstandig te worden. Voor haar betekent dit meer dan alleen een dossier afhandelen; ze wil een luisterend oor bieden, vertrouwen geven en mensen op de juiste manier informeren en doorverwijzen. Haar passie voor het vak is groot en ze vindt het werk dat ze doet van groot maatschappelijk belang.

De dagelijkse praktijk

Hoewel Marietje barst van de energie, loopt ze in de dagelijkse praktijk tegen organisatorische grenzen aan:

- **Versnipperde dagen.** Gedurende de dag ontvangt Marietje als ze onderweg is whatsapp's van inwoners, telefoontjes van collega's, emails en systeemmeldingen. Er is een continue stroom aan dingen die haar aandacht vragen, ook in het weekend en op vakantie. Dit dwingt haar tot continu schakelen, waardoor haar werkdag versnipperd,
- **Eenpitter.** In het team is het fijn samenwerken, maar door de hoge werkdruk en het versnipperde netwerk waarin ze steeds nieuwe mensen tegenkomt, voelt ze zich soms een eenpitter.

Wat Marietje nodig heeft

Marietje heeft behoefte aan een werkomgeving die haar ambitie koestert en haar tegelijkertijd beschermt tegen overbelasting door de focus weer te leggen op de kern van haar vak. Dit vraagt om verminderde administratieve lasten, en beleid waarin ook is opgenomen wat zij nodig heeft om haar werk te kunnen uitvoeren, zodat er echt weer tijd en ruimte ontstaat voor het persoonlijke contact en het leveren van maatwerk, zoals in de begeleiding van Clara.

Clara 30 jaar

Clara ontvangt een uitkering vanuit de Wia en de Participatiewet. Ze is positief ingesteld en droomt ervan om een opleiding te volgen en uiteindelijk weer aan het werk te gaan. De werkelijkheid is echter grillig; door psychische problematiek is ze niet altijd stabiel en staat ze momenteel op de wachtlijst bij de GGZ. Clara overschat zichzelf vaak, waardoor ze vervolgens argwanend of afwachtend wordt en soms niet naar afspraken komt. Ze verwacht van de gemeente dat ondersteuning haar wordt aangereikt en ziet Marietje als iemand die 'dingen voor haar regelt'. Voor Marietje is Clara een uitdagende cliënt: ze wil haar dolgraag helpen, maar de hoge werkdruk maakt dat een lastige opgave.



John

42 jaar
consulent
Inkomen

Ontmoet John

John heeft inmiddels 10 jaar ervaring binnen de sociale zekerheid. Hij werkt als consulent voor de Participatiewet bij het team Inkomen en het team voor dak- en thuislozen - John houdt wel van een uitdaging. Voor John is een recht ook echt een recht; hij voelt zich sterk betrokken en gaat ver om inwoners te helpen hun rechten op te eisen. Een goede relatie met de cliënt staat altijd voorop; hij is ervan overtuigd dat een succesvol traject alleen zo van de grond komt. Maar die relatie valt en staat bij eerlijkheid: liegen kan John moeilijk hebben. John werkt hard, is een knokker en staat altijd klaar voor collega's.

De dagelijkse praktijk

John is een fixer: hij werkt altijd toe naar een oplossing. Toch loopt hij soms vast in zijn werk:

- **Frontlinie.** John voelt dat hij in de frontlinie staat: hij levert essentiële hulp aan inwoners die onder hoge stress staan. En het gaat over fundamentele zaken: zelfredzaamheid, bestaanszekerheid, erkenning. Maar John voelt zich beperkt door strikte wet- en regelgeving en beleid, waardoor hij soms aanvragen voor bijzondere bijstand moet afwijzen.
- **Volle mailbox.** John heeft een vol cliëntenbestand en een druk takenpakket. Samenwerken, aanvragen van inwoners beoordelen, onderzoek doen, service bieden, doorverwijzen, administratie. Hij streeft naar een jaarlijks persoonlijk gesprek met 'zijn' inwoners, maar moet voorrang geven aan het afhandelen van aanvragen om inkomensondersteuning.

Wat John nodig heeft

John heeft behoefte aan een organisatie die gezamenlijk optrekt. Voor hem betekent dat een beleidsafdeling die structureel samenwerkt met de uitvoering en een management dat echt voor de consulenten staat. Een gevoel van samen.

"Een recht is
écht een recht."

Ann 25 jaar

Ann is een alleenstaande moeder met twee kinderen van 4 en 5 jaar oud. Ze is afhankelijk van de bijstand en heeft na een moeilijke relatiebreek te maken met beginnende schulden en een slecht contact met haar ex-partner. Ann wil graag hulp bij haar financiële problemen en verlangt naar stabiliteit en regie over haar eigen huishouden.

Ann ziet de gemeente als grote steun ("zij gaan het regelen") en zit daarom bovenop het contact met John - via mail, WhatsApp en telefoon. Hoewel ze sociaal wenselijk acteert uit angst om hulp te verliezen, zet ze nog geen concrete stappen richting werk. Voor John is Ann een cliënt die veel vraagt en waarbij de tijdsdruk botst met de noodzaak om haar echt in haar kracht te zetten.



Dora

62 jaar
consulent Jeugd



Ontmoet Dora

Dora werkt al haar hele werkzame leven bij de afdeling jeugd en is een zeer ervaren kracht die haar werk met een groot verantwoordelijkheidsgevoel doet. Ze werkt dagelijks met zeer complexe problematiek. Dora wil graag goed doen voor anderen en hecht veel waarde aan een goed contact met de inwoner. Ze probeert inwoners echt verder te helpen door te bemiddelen voor goede voorzieningen. Hoewel ze de zwaarte van haar werk tegenwoordig niet meer mee naar huis neemt, blijft ze enorm gedreven door haar missie: het welzijn en de veiligheid van kinderen waarborgen.

De dagelijkse praktijk

Ondanks haar ervaring loopt Dora in haar werk tegen muren aan:

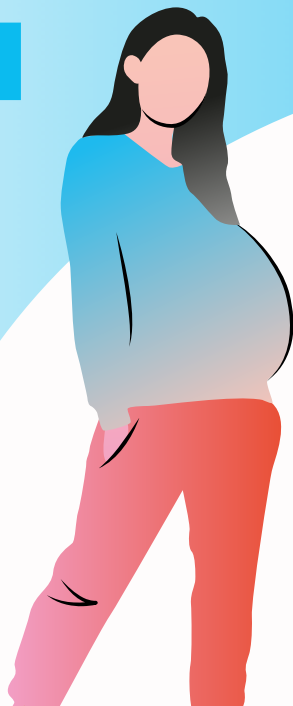
- **Frustrerende ketensamenwerking.** De samenwerking met externe partijen zoals Veilig Thuis en de Raad voor de Kinderbescherming verloopt moeizaam. Dit belemmert haar om snel en adequaat te handelen in het belang van de kinderen.
- **Hoofdelijke verantwoordelijkheid.** Binnen de afdeling jeugd hebben consulenten de casusregie met een grote individuele verantwoordelijkheid. Als de samenwerking met andere partijen hapert, wordt de werkdruk bij Dora alleen maar hoger.
- **Vreemde eend:** Sinds 2015 is het team jeugd een vreemde eend in de bijt. Er ligt veel verantwoordelijkheid en de samenwerking met gezinnen en andere partijen is erg moeilijk. Er ontbreekt echte samenwerking met beleid en bedrijfsvoering.

Wat Dora nodig heeft

Dora heeft een organisatie nodig die de complexiteit van de jeugdzorg begrijpt. Ze heeft behoefte aan een relatie met beleid en externe partners die niet instrumenteel, maar relationeel is, gebaseerd op structureel contact en echte betrokkenheid. Ze wil dat de verantwoordelijkheid in complexe casussen breder gedragen wordt, zodat de consulent niet het enige vangnet is in een haperende keten. Meer onderling vertrouwen is voor Dora een eerste essentiële stap.

Lies 33 jaar

Lies is moeder van twee jonge kinderen en is zwanger van haar derde. Ze zit in een uiterst lastige situatie met huiselijk geweld en middelengebruik, waardoor haar partner niet meer thuis mag wonen. Lies ervaart de gemeente als bemoeizuchtig en is bang dat haar kinderen worden afgepakt. Ze vermijdt afspraken en bagatelliseert de problemen. Dora probeert Lies te helpen, maar stuit op veel weerstand terwijl ze de veiligheid van de kinderen probeert te bewaken.



Datum: 15 mei 2026

Verantwoording

De persona's van de uitvoerend professionals zijn ontwikkeld door Divosa, in samenwerking met de gemeente Maastricht.

Tijdens een bijeenkomst in maart 2026 is, door een groep van tien consulenten (Participatiewet; Wmo; Jeugd), onder begeleiding van een procesbegeleider van Divosa, gesproken over de rol, taakinvulling en werkcontext van de uitvoering van de gemeente. Hoe kijken zij naar hun positie in de organisatie, hun competenties en hun uitdagingen?

Op basis van de bijeenkomst zijn de vier persona's van de consulenten en inwoners uit hun klanten- of cliëntenbestand geconstrueerd. De persona's zijn gebaseerd op de ervaringen en inzichten van de consulenten, maar zijn zodanig aangepast dat ze niet herleidbaar zijn naar medewerkers of inwoners.

Dwars door domeinen

De gemeente Maastricht is deelnemer aan het programma Dwars door domeinen. Dit programma wordt door Divosa uitgevoerd in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. In Dwars door domeinen gaan gemeenten aan de slag met organisatorische knelpunten die samenhangende dienstverlening aan inwoners met multiproblematiek in de weg staan. In lerende praktijken werken de gemeenten, ondersteund door Divosa en de Hogeschool Utrecht, aan structurele oplossingen.

Over Divosa

Divosa is de vereniging van leidinggevend in het sociaal domein. Als verbindende kracht biedt Divosa kennis, netwerk en belangenbehartiging aan gemeentelijke organisaties in het sociaal domein.