Community building

Hoe een Antwerps woonzorgcentrum een knooppunt in de buurt werd

***Maite Mallentjer*, lector orthopedagogie aan de *AP Hogeschool* in Antwerpen, deed er gedurende iets meer dan een jaar een parttime job bij als *community builder* in *WZC Huis Sint-Jozef* in Antwerpen-Berchem. Ze paste daarbij het werk van de buurtopbouwwerker toe in het woonzorgcentrum en de buurt. Een verrassend voorbeeld van 'over het muurtje' kijken. We spraken met Maite over de opzet, haar ervaringen en wat het teweegbracht in het woonzorgcentrum.**

Op de achterflap van Maites boek lees ik: "Geen twijfels meer, dit is het startschot en de toekomst van een verbindend en nabij Vlaanderen!" Deze ambitieuze uitspraak bleek van één van de kritische vrienden die Maite rondom zich had verzameld om tijdens het proces op terug te vallen. Maite zelf is bescheidener. Toch droeg ze onmiskenbaar bij aan een warmere samenleving. Met *community building* heeft Maite het woonzorgcentrum meer dan ooit tot knooppunt in de buurt gemaakt en laten zien hoe de kwetsbare mens de samenleving kan aanspreken om het beste van zichzelf te laten zien. Maite: 'Voor mij gaat het om vele kleine en gewone zaken, hoor. Maar het is wel zo dat alles samenkomt in community building: normalisatie, waardigheid, empowerment, autonomie en verbondenheid, van betekenis zijn, ... Je kan hiertoe komen in heel kleine stapjes, via een vrij eenvoudige manier van werken. Veel aandacht gaat ook uit naar het opbouwen van een vertrouwensrelatie via aandachtige aanwezigheid en oprechte interesse in mensen.'

MENSEN SAMENBRENGEN

Community building is een begrip uit het buurtopbouwwerk. Maite definieert het als "een gemeenschap of netwerk opbouwen, vanuit wederkerige relaties, om zo mensen te activeren en sociale verandering tot stand te brengen". Ze gebruikte de *ABCD-methode: Asset Based Community Development.* Niet moeilijkheden en beperkingen, maar de *assets* van mensen zijn het vertrekpunt: hun troeven, krachten en talenten. En dus deed Maite een *asset mapping* bij alle bewoners en medewerkers, en bij sommige familieleden, buurtbewoners, verenigingen en organisaties in de buurt. Op basis daarvan bracht ze mensen met elkaar in contact en ontstonden er mogelijkheden om iets voor elkaar te betekenen. Het samenbrengen van mensen lijkt dus de kern van het werk. Succes als community builder definieert Maite als "alles waarbij er een klik ontstaat tussen ten minste twee personen. Elke relatie, elke verbinding maakt het web sterker." Het project werd dan ook *'t Klikt* gedoopt. En het klikte zeker. Maite: 'Op een gegeven moment kwamen veel mensen met ideeën en werd het een krachtige trein.'
Een belangrijk verschil met de 'gewone' hulpverlening is de focus op gelijkwaardigheid van de partners.



Spontane ontmoeting en actie met een jongere uit de buurt tijdens een graffitiwandeling met studenten

Over de relatie met de buurt zegt Maite: ‘We wilden laten zien dat we gewone buren van elkaar zijn. En dus zette ik sterk in op wat we voor elkaar konden betekenen. Dit verraste mensen telkens weer. Toen ik de medewerkers van de dansschool hiernaast aansprak, was hun reflex meteen dat ze “weleens een danske voor de bewoners zouden komen doen”. Maar ik pareerde met de boodschap dat we gewoon goede buren willen zijn en dus, als ze eens problemen hebben in de danszaal, ze ook steeds welkom zijn bij ons. Al na enkele weken zagen ze allerhande scenario’s waar ze iets aan hadden. Je moet je echt opstellen als een organisatie die iets kan betekenen, niet als een organisatie die hulp en helpers nodig heeft.’ Maite benadrukt ook het belang van inclusie en diversiteit. ‘Mensen hebben het soms moeilijk met verschil, maar geef zeker nooit toe aan uitsluiting! Diversiteit maakt community building juist krachtig. Niemand mag het gevoel krijgen er niet bij te horen.’

ANDERE ASSETS

Het was voor Maite dan ook erg belangrijk dat er in Huis Sint-Jozef met haar 65 bewoners geen gesloten deuren noch aparte afdelingen voor mensen met dementie zijn. ‘Ik zou het moeilijk hebben om community building uit te dragen als mensen apart achter gesloten deuren wonen. Het is juist de heterogeniteit die veel mogelijk maakt. Iedereen heeft wel een beperking. Iemand ziet niet, hoort niet of onthoudt niet. Ik kan ook veel dingen niet. Ik kan bijvoorbeeld niet goed schrijven, maar een bewoner heeft me erg geholpen met het schrijven van mijn boek! Als je iedereen samenbrengt, dan wordt een beperking iets heel normaals. Uiteraard zijn er wel bewoners met dementie, maar ze wonen samen met andere bewoners. Welnu, we zien hier geen probleemgedrag. Ik zie hier dagelijks dat gesloten afdelingen niet nodig zijn. Bewoners met of zonder dementie helpen elkaar. Natuurlijk zijn er weleens conflicten, maar dan moet je als community builder mensen helpen om te reflecteren over wat er gebeurt en waarom dat gebeurt. Je hebt natuurlijk ook oog voor wie met wie matcht. En merk op dat sommige mensen zonder dementie zich vanuit onmacht en frustratie soms ook iets moeilijker opstellen.’

In Maites manier van werken maakt het niet zoveel uit of mensen dementie hebben of niet. ‘De assets zijn anders, maar ik bereikte hen op dezelfde manier. Bij mensen met gevorderde dementie ging dat vaak via de familie. Zo volgden we *Richard* op zijn voettocht naar Compostela. Zijn moeder met dementie was steeds supertrots als we hier iets mee deden. Bij een andere zeer angstige dame, leerden we via asset mapping met haar dochter dat ze bij de scouts had gezeten. Met mijn zoon die gitaar speelt, ben ik scoutsliedjes gaan zingen op haar kamer. Haar angst verminderde, we kregen contact en er ontstond een fantastisch moment, al moesten we wel eerst door veel weerstand. Ik heb het gefilmd en dezelfde avond nog naar de dochter doorgestuurd. Ook organiseerden we een zaterdagavond met scoutsliedjes, want veel bewoners waren ooit lid van de scouts. De dochter kon niet komen, maar ze belde net voor de zangavond met haar moeder waardoor zij zich veilig genoeg voelde om met ons mee te gaan.’

BUMPING PLACES

Maite zette ook sterk in op spontane ontmoetingen. Ze koos daarvoor de cafetaria als *bumping place*, jargon voor een laagdrempelige ontmoetingsplaats. ‘Zo’n bumping place moet vooral op alle mogelijke manieren toegankelijk zijn’, vertelt ze. Zowel fysische, sociale, psychologische als economische drempels moet je wegwerken. En het moet een trekpleister zijn, een plek waar iedereen wil zijn, zoals dat ene café op de Grote Markt tussen de vele andere die nauwelijks volk trekken. Al kan ik vaak ook niet uitleggen waarom net dat ene café ›

zoveel volk trekt. Bij community building in grotere voorzieningen moet je het wel op kleinere schaal bekijken. Eén persoon kan dan niet meer alle lijnen vasthouden en voldoende met iedereen in contact blijven. Dan moet je wellicht wat meer inzetten op de woonkamers als bumping place.'

ALTIJD NIEUW 'GEDOE'

In 2019 werd de animator van de Vlaamse woonzorgcentra omgedoopt tot begeleider wonen en leven. Community building past goed bij woonleefbegeleiding, maar er zijn ook duidelijke verschillen. Maite: 'De woonleefbegeleider richt zich toch vooral op de bewoner zelf, ook al betrekt hij de buurt. De community builder richt zich op de brede gemeenschap, waar de bewoner deel van uitmaakt. Woonleefbegeleiding kan van community building leren minder te sturen en er gewoon op te vertrouwen dat er mogelijkheden zullen komen die je kan faciliteren. Faciliteren is dus een sleutelwoord. Ga niet uit van je eigen ideeën en doelen, maar sluit aan bij wat bewoners, familieleden, medewerkers, vrijwilligers en buren inbrengen. Zo krijg je een veel grotere rijkdom. Men is vaak bang dat dit voor problemen zal zorgen. Het kan weleens misgaan, maar in plaats van problemen uit de weg te gaan, moet men leren om in dialoog te gaan. Vaak loopt dat makkelijker dan verwacht. Een boek over community building draagt de titel *Altijd nieuw gedoe*. Bij gedoe zei ik dus altijd dat het erop wees dat we goed bezig waren.'

GEEN LOSSE EINDJES

Maite maakt er geen geheim van dat het zwaar was. Ze kwam ook vaak in het weekend of 's avonds langs, soms zelfs samen met man of kinderen. 'Ik was super gemotiveerd en wilde echt een punt maken. Je doet dit werk minder als professional dan wel als persoon. Je bouwt persoonlijke relaties op met mensen. Het werd een extra stuk van mijn leven, ook omdat het niet mag blijven bij praten en denken. Je maakt de relatie door samen in een pot te roeren en af te wassen. Deze houding zorgt ervoor dat het werkt, omdat mensen merken dat je betrouwbaar bent en met je mee op weg willen. Als je het bij kantooruren houdt, lukt dit niet. Al was dit natuurlijk wel een fase waarin ik alles in gang moest zien te brengen. Later kan de community zaken zelf meer in handen nemen.'
'Natuurlijk moet je het wel wat begrenzen, ook omdat je de dingen goed moet kunnen blijven opvolgen. Ik wilde vooral geen losse eindjes. Het is niet moeilijk om twintig ideeën tegelijk te hebben, maar je moet het kunnen blijven managen. Het goed in de hand houden was ook wel nodig om het vertrouwen van de directie te behouden. Begrijpelijkerwijs was die bang voor een onbestuurbare chaos. Door te bouwen met de vele ideeën van mensen, kwamen we bij een *tipping point* waarbij de sfeer omsloeg en het zichtbaar begon te worden. Mensen voelden zich *empowered*. Op dat moment begon het ook wel te botsen met mensen die zich sterk identificeren met hun positie in de hiërarchie. Het vergde veel om dit te hanteren.'

VERANKEREN

Nu Maite haar opdracht in het woonzorgcentrum heeft beëindigd, blijkt de bal echt aan het rollen. 'Bestaande projecten lopen en er ontstaan veel nieuwe samenwerkingsrelaties. Ik zie woonleefbegeleiders ook vaker buiten kantooruren. Mijn komst was trouwens vooral voor hen moeilijk. Aanvankelijk waren ze zeer enthousiast, maar later kwam toch wat terughoudendheid. Veel van wat ik voorstelde hadden ze zelf ook al voorgesteld, maar niet gemogen. Dat is natuurlijk frustrerend. Maar nu zie ik hen toch echt wel eigenaarschap opnemen. Zo is er een muziekproject met een student van het conservatorium, komt er een vrijwilliger die bakker was langs om te bakken en leidt Wiske, die dirigent is geweest, het koor samen met haar zoon.'
Zorgmedewerkers waren de moeilijkste groep om te bereiken. Zij hadden niet zo'n behoefte om deel uit te maken van een community en wilden het werk kunnen afsluiten. 'Natuurlijk kan er ook veel tijdens gewone zorgmomenten als je goed luistert naar wat mensen te bieden hebben. Mede daarom werken we nu aan de integratie van community building in de dagelijkse praktijk. We verbonden de basisprincipes ervan aan de basisvisie van het huis, gevat in het woord *ANKER: Autonomie*, *Netwerk*, *Levenskwaliteit*, *Erkennen en Respecteren*. Alle leidinggevenden gingen met hun team hiermee aan de slag. Zo kwam het team van receptie en administratie, dat doorgaans verder van de bewoners staat, tot de intentie hen beter te leren kennen. Iemand zei: "Deze bewoner is van Oudenaarde, net als ik. Hoe plezant zou het geweest zijn als ik dat eerder had geweten!".'

Meer weten over het werk van Maite? Kijk op www.sproud.be ♦

TEKST PATRICK VERHAEST
BEELD 'T KLIKT

Patrick Verhaest is adjunct-hoofdredacteur van *Denkbeeld* en opleidingscoördinator Begeleider wonen en leven aan CVO HIK te Mol

LITERATUUR



Maite Mallentjer, samen met de community van Huis Sint-Jozef (2022). *'t Klikt. Een jaar community building in Huis Sint-Jozef.* Brussel: Politeia. 168 pp.