

De warmste route (deel 1)

Tweeluik over community building en zeggenschap bij een woonzorgcentrum

Auteur Birgit Oelkers

Thema's Samenwerken met bewoners

'Als je je eigen ideeën durft te parkeren, gebeurt er iets magisch', vertelt community builder Maite. Met haar benadering creëert ze ongeziene goesting en reuring terwijl ze niets bedenkt, laat staan doet, voor de bewoners van het woonzorgcentrum Sint-Jozef.

Tania zag een toffe post op Facebook over wildbreien, Leen vertelde dat ze ons nieuwe poortje zo kaal vindt. Ik – als community builder – 'brei' die twee ideetjes aan elkaar en pols bij Magda, die als vrijwilliger breiclub de Gevallen Steek ondersteunt, of ze het een idee vindt om dat poortje in te pakken met breiwerk. Peter, de pastorale werker, ziet het groter en springt op de kar: laten we een warmste route breien door onze tuin! Daarin kan je betekenisvolle elementen in de tuin ontdekken, ingepakt in breiwerk en voorzien van een mooie tekst en bijpassend muziekstuk.

We starten heel symbolisch met de magnolia en de lindeboom. Iedereen kan meedoen: door te breien, teksten of muziek te kiezen, wol aan te leveren,... We hebben een oproep gedaan bij de burens en kregen heel veel wol én een breimachine te leen van Irma die net overleden is en heel haar leven heeft gebreid. We dragen de warmste route aan haar op!

't Klikt: community building experiment

Dit is een anekdote uit het logboek van Maite Mallentjer. In het dagelijkse leven is Maite lector Levensloopspsychologie en Ouderen, maar ze trakteerde zich in 2021 op een jaar als community builder in het Sint-Jozef. In dit woonzorgcentrum in hartje Antwerpen wonen 53 ouderen en werken er 80 medewerkers. Het is een oase van rust waar de gemeenschappelijke leefruimte en kamers uitkijken op de mooie binnentuin. De verzorging is er top en mensen zien naar elkaar om. Maar sinds Maite aan boord is, is er een ongekennde reuring op de gangen, goesting in de zaal en een heel palet aan nieuwe initiatieven.

'Het gaat erom dat mensen weer zin krijgen om hun leven in eigen handen te nemen en de moed om er samen iets van te maken'

Maite wilde ontdekken wat er gebeurt als je gemeenschapskracht versterkt vanuit de bewoners met de ABCD-methode als leidraad. Onder het motto 't klikt' ontstaat er een community waar mensen zich weer nuttig voelen, waar ze gemist worden als ze

er niet zijn en waar ze een klik met elkaar ontwikkelen. Een community van bewoners, familieleden, medewerkers, burens en clubs uit de buurt.

Toetjesbuffet

‘Het succes van community building zit ‘m niet in het aantal of soort activiteiten, of het aantal deelnemers’, vertelt Maite. ‘Het gaat om de betekenis van een activiteit. Zoals bij ons internationaal desserten buffet. Dat was een ongelooflijk succes. Niet alleen omdat er vier lange tafels vol desserts uit 17 landen werden klaargemaakt door medewerkers, bewoners, vrijwilligers en familie of omdat er meer dan 70 mensen kwamen proeven. Maar omdat:

- Dit het initiatief was van Giovanna en Maria van de poetsploeg. Deze twee Italiaanse medewerksters vinden de diversiteit van Sint Jozef terecht een troef;
- Het een moment was waarop iedereen iets kon betekenen voor elkaar: desserts maken, afwassen, opscheppen, elkaar helpen kiezen, complimenten geven;
- We elkaar op een positieve en persoonlijke manier leren kennen en nieuwe contacten leggen;
- Het laat zien dat we met veel kleintjes samen iets groots kunnen waarmaken.’

De nieuwe bril

Het is een ongelooflijk belangrijke taak van een community builder om dit brede effect van community building te zien en daaraan te werken. ‘Ik zie community building op basis van ABCD als een radicale veranderstrategie’, vervolgt Maite. ‘Het is meer dan saamhorigheid. Het gaat erom dat mensen weer zin krijgen om hun leven in eigen handen te nemen en de moed om er samen iets van te maken. De ABCD-principes geven mij daar houvast voor. Daardoor kan ik mij helemaal openstellen voor wat zich aandient. Het is een soort denkkabel bij alle keuzes en beslissingen om op terug te vallen.’

‘Het gaat niet om het aantal of het soort activiteiten of het aantal deelnemers, maar om de betekenis van een activiteit’

‘Om aanknopingspunten te vinden, begon ik de eerste weken met assetmapping (op zoek gaan naar de kwaliteiten en krachten van de bewoners en het centrum). Na een maand was assetmappen een soort bril voor mij geworden waardoor ik alles bekeek en dat bleek heel aanstekelijk te zijn. Inmiddels doen mijn collega’s het ook! Bijvoorbeeld bij intakegesprekken of in gesprek met vrijwilligers en familie. Dan zoeken ze meteen naar opportuniteiten: iemand die computerles wil hebben of wil

geven, een dochter die graag schaakt, een gepensioneerd journalist die met anderen de krant wil bespreken.'

De 'losmaker'

'De bewoners komen zelf met ideeën op basis van waar ze warm voor lopen. Ze hoeven niet in een aanbod te passen, ze maken het aanbod samen zelf, met mij als ondersteuner en waar nodig losmaker. Zo ontstaat de activiteiten en die bijzondere reuring, veelal per toeval, in de gang.'

Zoals ook in geval van de Sint-Jozefs mini-koor. 'Mevrouw M. was vroeger dirigente en wilde weer af en toe dirigeren. Toen een vrijwilliger ontdekten dat er meer mensen bij Sint-Jozef zijn die graag zingen, zijn we een keert samen gaan zingen.', licht Maite toe. 'Wat begon met twee keer samen zingen, is inmiddels uitgegroeid tot een mini-koor met muzikale ondersteuning van de zoon van mevrouw M. en zestig zangers: bewoners, familie, stagiairs, medewerkers en zelfs de directeur doet af en toe een uurtje mee. Als community builder heb ik alleen gefaciliteerd: de piano en de microfoon geregeld, de teksten geprint, glaasjes water klaargezet.

Mevrouw M. is door het koor helemaal opgebloeid en heeft nu ook hele andere sociale contacten. De bewoners vertellen haar trots welk instrument ze vroeger speelden, in welk koor ze gezongen hebben, welke liedjes ze leuk vinden. Dat vindt ze prachtig.'

Onderdeel van de community

'De medewerkers en familieleden zie ik als een onderdeel van de community, zij doen bij veel dingen gewoon mee. Zoals de leden van de poetsploeg die het toetjesbuffet organiseerden en het winkeltjes-idee van de zorgkundige. Allemaal ideeën die niets te maken hebben met hun functie, maar vooral met wie ze zijn en wat ze leuk vinden als mens.

Bij de kennismaking vraag ik hen meteen naar hun ideeën, waar zijn ze goed in maar ook waar gaan ze naar toe op vakantie of wat doen ze in de weekenden. Ik ben er oprecht in geïnteresseerd. Als ik dan een idee hoor probeer ik hen – net als de bewoners – te helpen om het mogelijk te maken. Zo ontstaat er steeds meer professionele nabijheid en voelen medewerkers zich meer deel van de leef community.'

Vier tips van Maite:

- Laat het los om volledig te willen zijn. Je hoeft niet alle assets te kennen van alle mensen. Gewoon beginnen en vanuit de praktijk verder bouwen.
- Richt je niet alleen op een community van bewoners, maar ook op de community van familieleden, medewerkers en partners in de buurt.
- Je moet je ook als persoon laten zien en je professionele afstand lost durven laten.
- Je doet dit werk als mens, niet vanuit een afstandelijke functie. Dat voelt voor mij in de praktijk als heel licht en soms ook hilarisch. Toen iemand kousen in

het winkeltje wilde kopen, liet ze mij haar onderbroek zien die ze bij de Zeeman had gekocht en waar ze op zweert. Ik koop ook altijd mijn ondergoed bij de Zeeman, dus liet ik ook mijn onderbroek zien. Dat zijn de dingen die je gewoon doet als je vrienden bent.

De warmste route (deel 2)

‘Als je je eigen ideeën durft te parkeren, gebeurt er iets magisch’, vertelt community builder Maite. Ze liet twee oude winkeliers zelf bedenken hoe het winkeltje in hun woonzorgcentrum moest worden. Naast boodschappen zijn daar nu ook praatjes en de laatste roddels te halen.

‘Beslissend voor alles wat ik als community builder doe is dat ik niets bedenken en doe voor bewoners, maar dat bewoners zelf bij alle initiatieven een centrale én actieve rol spelen.’ Ik spreek Maite Mallentjer, in het dagelijkse leven lector Levensloopsychologie en Ouderen, bij het wooncentrum Sint-Jozef in Antwerpen waar Maite een jaar lang als community builder betrokken is.

Het is hún winkeltje

‘Neem nou het rijdend winkeltje,’ vertelt Maite, ‘de zorgkundige wilde dit al 10 jaar, maar dat kwam niet van de grond. Ik heb toen een overleg georganiseerd tussen haar en drie bewoners, waarvan eentje oud eigenaar van een kruidenierswinkel en een ander van een elektrowinkel. Samen hebben ze bedacht hoe dat eruit zou kunnen zien en wat daarvoor nodig is. Vervolgens is een vragenlijst gemaakt en zijn alle bewoners bevraagd wat zij graag in het winkeltje willen hebben. Het is hún winkeltje, he! Daarom gaan de bewoners dus ook over het aanbod. Het moet niet zo zijn dat anderen bepalen welke spullen er komen te liggen. Als dat gebeurt ben je meteen het gevoel van zeggenschap kwijt.’

‘Mensen krijgen met community building invloed op het samenleven met elkaar en (weer) meer zeggenschap over hun eigen leven. En dat is bijzonder voor een residentiële omgeving waar veel voor bewoners gedaan en bepaald wordt, waar je als het ware hospitaliseert en waar je identiteit beetje bij beetje verdwijnt.’

Dames, gebruik je stem

‘Ik kom regelmatig op kamers van mensen die eenzaam zijn. Sinds dat winkeltje er is, gaan ook deze bewoners er naar toe. Daar spreken ze andere bewoners,

wisselen nieuwtjes uit, spreken soms met elkaar af. Nu bekijken we welke mensen het winkeltje willen bemensen tijdens de openingsuren. Daarover zijn we met de middelbare school in de buurt in gesprek gegaan. Zij zijn super enthousiast over zo'n mini-onderneming.'

'Aanmoedigers zijn onmisbaar, daar kun je nooit genoeg van hebben bij community building!'

'Hebben jullie hieraan gedacht, houd je rekening hiermee, is dat overwogen?', dat hoor je meneer V. vaak zeggen. Hij is een soort van rondlopend geweten dat de initiatiefnemers vaak komt adviseren. Op een gegeven moment bleek dat hij heel goed kan schrijven. Nu schrijft hij elke maand een artikel voor het huiskrantje. Ook moedigt hij mensen aan. Aanmoedigers zijn onmisbaar, daar kun je nooit genoeg van hebben bij community building! Tijdens een koorrepetitie (zie [deel 1](#) van deze tweeluik) liep meneer V. een keer langs en riep heel hard door de hele zaal: 'Dames, jullie hebben een stem, dus gebruik hem!' Eigenlijk zei hij daarmee 'doe het maar gewoon, neem het heft in handen.'

Van argwaan naar meedoen

'Als community builder zorg je er voor dat mensen er zelf iets van kunnen maken met elkaar. Want als mensen zeggenschap terugkrijgen, ervaren ze dat als verrijkend. Alleen hebben veel mensen afgeleerd hoe je dingen samen kunt doen. Ze zijn vaak bekneld geraakt door een soort hulpeloosheid én hopeloosheid. Met een houding van 'kan niet, wordt niks'. Het is bijvoorbeeld moeilijk om bewoners en familie echt te activeren in gebruikersraden. Voordat je aan zoiets kunt denken, moet je eigenlijk eerst met community building aan de slag. De bewoners die bij activiteiten meedoen of betrokken zijn bij de organisatie ervan, willen niet meer terug naar de oude situatie. Ze vertellen aan familieleden en anderen hoe formidabel het is.'

'Toen ik begon waren de familieleden net gekomen van alle coronaperikelen van de vorige lockdown. Ik vertelde hen over 't Klikt, maar in het begin was er veel argwaan, zoals: 'Ja, ja, hoe naïef is dat nou. Daar los je de problemen toch niet mee op. Er komt vast niemand in beweging.' En nu heb ik de indruk dat ze er vertrouwen in hebben gekregen dat dingen door community building wél ingrijpend kunnen veranderen.

Keuzes maken is van alle leeftijden. [Deze vragen](#) helpen om de ruimte te verkennen en samen te onderzoeken hoe meer invloed ontstaat op het eigen leven.

Bij de laatste familieraad werd opgemerkt dat er nu meer nadruk ligt op de levenskwaliteit in plaats van alleen maar op de zorg. Dat mensen gelukkiger zijn en er meer leven in de brouwerij is. Familieleden doen ook mee met activiteiten. Ik weet van veel van hen welke talenten, welke assets zij hebben en nodig hen ook bewust

uit om daarmee bij te dragen. Dat meedoen en het persoonlijke contact met hen maken dat het wederzijds vertrouwen groeit.'

Present zijn

'Ik had in het begin heel veel ideeën, maar die heb ik helemaal losgelaten, geen enkel idee is uitgewerkt. Want als je ze parkeert, dan komen er zoveel mensen met hun eigen ideeën op je af, dat je het gewoon niet kunt bijhouden. Het enige wat je daarvoor moet doen is present zijn en veel persoonlijke contacten aan durven gaan. Alles als een aanleiding zien waarmee bewoners elkaar beter kunnen leren kennen en relaties met elkaar kunnen opbouwen. En de eis loslaten om volledig te willen zijn, dat is voor mij heel helpend.

'Dingen mogen ook stilletjes groeien: twee mensen zijn oké, het hoeft niet groot en meeslepend te zijn.'

Dat er van alles gaat gebeuren als je gewoon open staat voor wat zich aandient, dat kende ik wel vanuit de theorie, maar in de praktijk zit je toch snel in de angst dat er misschien weinig of niets gaat ontstaan. Dingen mogen ook stilletjes groeien: twee mensen zijn oké, het hoeft niet groot en meeslepend te zijn. Ik heb er na de eerste drie maanden 100% vertrouwen in gekregen dat die angst volstrekt overbodig is.'

Kritische vrienden

'Ik had me ingesteld op chaos en conflicten, daar was ik niet bang voor. Maar die bleven verbazingwekkend genoeg uit. Iedereen, inclusief directeur en medewerkers, zijn vrij relaxed en kunnen goed relativeren als er iets niet helemaal soepel loopt. Worstelingen ken ik wel. Ik voel soms een enorme verantwoordelijkheid omdat ik het idee heb dat ik met iets groots bezig ben, alsof ik een grote trein in beweging krijg. En af en toe heb ik dan het gevoel dat ik de enige ben die dat overziet. Daardoor kan ik me op zo'n moment best eenzaam voelen. Wat mij dan helpt is om te sparren met anderen, zoals mijn kritische vrienden.'

Samen met Greet Demesmaeker, onderzoeker en lector van de AP Hogeschool Antwerpen, en Marie Louise Hehenkamp, coördinator welzijn van Schoonoord/Amaris in Baarn denk ik, Birgit Oelkers, met Maite mee bij deze avontuurlijke reis. Samen vormen we een klankbordgroep van 'kritische vrienden' zoals Maite ons noemt.

'Naast deze klankbordgroep breng ik de komende maanden mensen bij elkaar die een belangrijk rol spelen in alle initiatieven, om over het geheel te praten. De bewoners, familieleden, burens en medewerkers. En ik ga ik op zoek naar mensen die

in andere settings dezelfde rol als community builder hebben als ik. Met wie ik ook mijn twijfels kan delen.'

3 tips van Maite:

- Vertrek niet vanuit je eigen inhoudelijke ideeën, maar wees present en leg de nadruk op alle ideeën waar mensen zelf mee aan de slag willen.
- Wees je ervan bewust dat je met community building aan een nieuwe/hernieuwde basisdemocratie werkt. Namelijk dat mensen voor elkaar van betekenis worden, dat ze zelf aan het roer komen en samenkracht ontwikkelen om hun collectief samenleven vorm te geven. Als je alleen aan meer reuring werkt, ontstaat er geen duurzame community.
- Je hebt als community builder zowel chaotische creativiteit als ook daadkracht en organisatietalent nodig. Check dat bij jezelf. Of je bezig bent met out of the box denken, opportuniteiten zien en of je er ook echt iets mee gaat doen. En het moet vaak snel gaan, het momentum is enorm bepalend bij community building.

Dit artikel is deel 2 van een tweeluik over community building bij wooncentrum Sint-Jozef.