

Birgit Oelkers in gesprek met Maite Mallentjer

Goesting en samenkracht in Huis Sint-Jozef

“Als je je eigen ideeën durft te
parkeren, gebeurt er iets magisch”

Community building in
woonzorgcentrum Sint-Jozef/Antwerpen



Reuring op de gangen, goesting in de zaal

Huis Sint-Jozef is een woonzorgcentrum in hartje Berchem (district Antwerpen) met 53 bewoners en 80 medewerkers. Een oase van rust en zorg in een historisch gebouw met een mooie en toegankelijke binnentuin. De gemeenschappelijke leefruimte en kamers kijken uit op het groen. De verzorging is op en top, met een toegewijd zorgteam en allerlei activiteiten. Het is een warme gemeenschap waar mensen naar elkaar omzien.

Maar... sinds drie maanden is er opeens reuring die er daarvoor niet wa. Reuring op de gangen, goesting in de zaal. Een heel palet aan initiatieven en acties.

- Een repaircafé, waar "Aagje met de hulp van meneer Z. en Theo de koptelefoon van zorgkundige Sonja repareert, de haardroger en afstandsbediening van de familie van mevrouw D. en de houtversnipperaar van de bureu."
- Een internationaal toetjesfestijn, met toetjes uit 17 verschillende landen voor 70 mensen, vier lange tafels vol. Georganiseerd door Giovanna en Maria van de poetsploeg. Klaargemaakt door medewerkers, bewoners, vrijwilligers en familie. Met als vervolg een Sint Jozef-receptenboekje.
- Een Pelgrimgemeenschap waar bewoners in gedachten meelopen met Richard, de zoon van mevr. T. die de Santiago de Compostella Route loopt. Ze maken een schelpenroute met bezinnende teksten en Richard houdt hen op de hoogte van zijn etappes en ontmoetingen.
- Een rijdend winkeltje: met zorgkundige Lizy als vonk, die het samen met bewoners en de community builder opgezet heeft, met de plaatselijke supermarkt als partner.
- Een metamorfose van de voortuin: door een groene coalitie van bewoners, medewerkers en bureu. 'Waar iedereen het namelijk over eens is, is de tristesse die uitgaat van de dode conifeer. Daar kunnen we samen toch al iets aan doen? Toch? Zeker en vast! We spreken af om die zaterdag samen om te hakken. We hebben die avond een zangmoment rond een kampvuur gepland en kunnen het hout dan ineens verbranden.'

Ook liggen er voor na de coronaperiode plannen op de plank voor samenwerking met leerlingen van het Koninklijk Atheneum Berchem. Zoals voor een conversatiegroep moderne talen in het Sint Jozef, een begeleide studie tijdens het examen in de living, samen zangles volgen, boekbesprekingen en voordrachten. Reuring tussen jong en oud, op basis van waar mensen warm voor lopen.



"Hoe diverser de community, hoe meer kans op duurzame samenkracht."

't Klikt: een community-building experiment van een jaar: werken aan meer samenkracht

Want juist daar draait deze reuring allemaal om, die onder het motto "t klikt" op gang komt: meer samenkracht creëren, een community waar mensen zich weer nuttig voelen, waar ze gemist worden als ze er niet zijn, waar ze een klik met elkaar ontwikkelen.

En het gaat bij de community niet alleen om de bewoners van het Sint-Jozef. Het gaat over een community met bewoners, familieleden, medewerkers, de burens en de clubs en organisaties in de buurt.

De aanstichtster van al dit moois is community builder Maite Mallentjer, in het dagelijkse leven lector Levensloopspsychologie en Ouderen. Zij wilde ontdekken waar het toe leidt als je gemeenschapskracht versterkt vanuit bewoners zelf, met de visie van ABCD (Asset Based Community Building) als leidraad. Ze heeft zichzelf op een jaar als community builder in het Sint-Jozef getrakteerd. Daar was ze in de afgelopen jaren al kind aan huis als sense of home-trainer (<https://www.ap.be/event/train-trainer-sense-home-coach>).

Haar initiatief om een jaar lang in te zetten op community building a la ABCD werd door directeur Luc De Wulf met open armen ontvangen.

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 met haar mee bij deze avontuurlijke reis. Samen vormen we een klankbordgroep van 'kritische vrienden' zoals Maite ons noemt.

Maite is half augustus 2021 begonnen als community builder in het Sint-Jozef. Ze houdt haar ervaringen en ontdekkingen in een openbaar logboek bij dat je hier kunt lezen: <https://sproud.be/t-klikt/>

Het is een verwarmend verhaal met scherpe reflecties en inzichten. En het is een uitdagend verhaal, dat de gebruikelijke visies op het werken aan zorg en welzijn in woonzorgcentra opschudt. Want als de gemeenschapskracht door community building al na drie maanden zo explosief is gegroeid, waarom zou je er dan niet altijd werk van maken, als er zoveel goesting en zoveel nieuwe betekenis door ontstaan?



Een uitdagend verhaal, dat de gebruikelijke visies op het werken aan zorg en welzijn opschudt.

**Je bent eigenlijk nog
maar net begonnen,
Maite, maar er is toch
al aardig wat
verschoven in de
afgelopen drie
maanden.**

**Wat betekenen al
deze community
building activiteiten
voor het leven en
werken in het Sint-
Jozef?**

"Ik mag wel zeggen dat de reuring bijdraagt aan meer woon- en werkgeluk. En ook aan een nieuwe vormen van saamhorigheid en basisdemocratie die er daarvoor niet waren. Mensen krijgen met community building (weer) meer zeggenschap over hun eigen leven en invloed op het samenleven met elkaar. In een residentiele omgeving is dat vaak heel minimaal aanwezig. Dingen worden voor je gedaan en bepaald. Je hospitaliseert als het ware, je identiteit verdwijnt beetje bij beetje.

Als community builder ben je bezig om dat te veranderen, zodat mensen er zelf iets van kunnen maken met elkaar. Want als mensen zeggenschap terugkrijgen, ervaren ze dat als verrijkend. Alleen hebben veel mensen afgeleerd om ideeën te hebben hoe je dingen samen kunt doen. Ze zijn vaak beknedd 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.

Beslissend voor alles wat ik als community builder doe, is dat ik niets bedenken en doe vóór bewoners, maar dat bewoners bij alle initiatieven een centrale én actieve rol spelen.

Neem nou het winkeltje. De zorgkundige wilde zoiets al 10 jaar, maar op de een of andere manier kwam het niet van de grond. Ik heb als eerste een overleg georganiseerd tussen haar en drie bewoners. Twee van hen hadden vroeger zelf een winkel, een kruidenierswinkel en een elektrowinkel. Samen hebben ze bedacht hoe het eruit zou kunnen zien en wat daarvoor nodig is. Met de supermarkt om de hoek hebben we een deal gemaakt dat we vervallen spullen terug kunnen brengen. Direct daarna gingen we aan de slag met de praktische voorbereidingen. Samen hebben we een vragenlijst gemaakt en hebben we alle bewoners bevraagd wat zij graag in het winkeltje willen hebben. Dat hebben we allemaal mogelijk gemaakt. Want het is uiteindelijk hún winkeltje, zij gaan dus ook over het aanbod. Het moet dus niet zo zijn dat anderen bepalen welke spullen er komen te liggen. Als dat gebeurt ben je meteen het gevoel van zeggenschap kwijt.

Het winkeltje bestaat nu drie weken, is 1x in de week open en het is niet te geloven wat dat te wege brengt. Ik kom regelmatig op kamers van mensen die een beetje eenzaam zijn. Sinds dat winkeltje er is, gaan ze er naar toe, spreken ze er met elkaar af, wisselen ze nieuwtjes uit. En ze komen allemaal op tijd, want ze willen niet dat de druiven uitverkocht zijn voordat ze er zijn. Nu zijn we aan het kijken naar mensen die 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."

"Niets vóór bewoners bedenken"

De vernieuwing ontstaat dus als bewoners zelf het heft in handen nemen?

Familieleden: van argwaan naar meedoen

“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. Bij de laatste familieraad werd gepraat over de meerwaarde van het project. 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 vertrouwen groeit.”

“Ja, dat klopt. 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. Er is nu een kerngroep van zo'n 10 mensen die bij verschillende activiteiten een rol spelen en zich met de gang van zaken bemoeien, allemaal sleutelfiguren.

Bewoners komen zelf met ideeën, maken dat dingen van de grond komen. Ze doen mee vanuit hun eigen krachten. Ze hoeven niet in een aanbod te passen, ze maken het samen zelf, met mij als ondersteuner en waar nodig losmaker. Veel ontstaat per toeval, in de gang, bij een activiteit.

Een voorbeeld: mevrouw M. is één van de huidige sleutelfiguren. Ze was vroeger dirigente. Gaandeweg kwam een vrijwilliger erachter dat er verschillende mensen zijn die graag zingen dat zij de wens had om weer af en toe te kunnen dirigeren. Met muzikale ondersteuning van haarzoon zijn ze toen met een mini-koortje gestart. Eerst met het idee om 2x bij elkaar te komen en drie liedjes in te studeren. Dat viel iedereen mee en toen werden het zes liedjes en bleven ze doorgaan. Als community builder heb ik dingen gefaciliteerd: de piano geregeld en de teksten, de microfoon, de glaasjes water en de flyers.

Het leven van mevrouw M. is door het koor enorm veranderd. Ze is helemaal opgebloeid en heeft nu ook hele andere sociale contacten. Iedereen komt aan haar vertellen, welk instrument ze vroeger speelden, in welk koor ze gezongen hebben, welke liedjes ze leuk vinden. Dat vindt ze prachtig.

Ook voor meneer V. is veel veranderd door het ontstaan van de community initiatieven. Hij komt de initiatiefnemers vaak adviseren. 'Hebben jullie hieraan gedacht, houd je rekening hiermee, is dat overwogen etc'. Bij een van de activiteiten 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 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.'

"Doe het maar gewoon, neem het heft maar in handen."

Klopt het dat ook medewerkers deel uitmaken van de community, ongeacht hun functie?



"Zij doen bij veel van de activiteiten mee. Zoals de leden van de poetsploeg die het toetjesbuffet organiseerden en het winkeltjesidee 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. Daar vraag ik mensen altijd naar, meteen bij de kennismaking, want ik zie hen als onderdeel van de community. Ik vraag hen naar hun ideeën, waar ze goed in zijn maar ook waar ze naar toe gaan op vakantie, wat ze in de weekenden doen. Ook omdat ik er oprecht in geïnteresseerd ben. En als ik een idee hoor dan probeer ik het - net als bij de bewoners - mogelijk te maken. Ik help hen om er iets van waar te maken. Zo ontstaat er ook steeds meer professionele nabijheid, voelen medewerkers zich meer deel van de community.

Elke maandag vertel ik aan alle beroepskrachten wat er te doen is vanuit 't klikt. Want op maandagen en donderdagen komen ze voor een kort "bordmoment" bij elkaar. Dan gaat het om allerlei dagelijkse problemen die opgelost moeten worden. Maar 's maandags kom ik dus ook met mijn 't klikt-bord langs, waar alle leuke dingen op staan die in die week gebeuren. Daar fleurt iedereen van op.

Er is ook een heel enthousiast woonleefteam dat evenementen organiseert, zoals een souper, een frietjesdag, kerstmarkt. Zij vinden wat er nu gebeurt fantastisch en turnen hun aanbod steeds meer om naar 't klikt.

Ruimte en vertrouwen: basis voor vernieuwing

Met de directeur van Sint Jozef heb ik een wekelijks moment om alles met elkaar door te lopen wat er gebeurt. Bijvoorbeeld om te checken of iets kan, want ik ken de reglementen niet. Ik zie hem meer als een kritische vriend dan een baas. Hij geeft mij veel ruimte en steunt me in wat ik aan het doen ben. Zonder ruimte en vertrouwen krijg je het niet voor elkaar om dingen te veranderen."

"Zonder ruimte en vertrouwen krijg je het niet voor elkaar om dingen te veranderen."

Wat is volgens jou succes bij community building?

“Het succes van community building zit ‘m naar mijn idee niet in het aantal of soort activiteiten of het aantal deelnemers. Het gaat om de betekenis van een activiteit. Zoals bij ons internationaal dessertenbuffet. Dat was een ongelooflijk succes. Niet alleen omdat er vier lange tafels vol dessertjes uit 17 landen werden klaargemaakt door medewerkers, bewoners, vrijwilligers en familie. Of omdat er meer dan 70 mensen kwamen proeven. maar vooral omdat...

...het initiatief van Giovanna en Maria uitging, twee Italiaanse medewerksters die de diversiteit van Sint Jozef terecht een troef vinden

...het een moment was waarop iedereen iets kon betekenen voor elkaar: dessertjes maken, afwassen, opscheppen, elkaar helpen kiezen, complimenten geven

...we elkaar op een positieve en persoonlijke manier konden leren kennen en er weer nieuwe contacten zijn gelegd

...het laat zien dat we met veel kleintjes samen iets groots kunnen waarmaken.



"Dat zien en daaraan werken, is een ongelooflijk belangrijke taak van een community builder."

Hoe ben je eigenlijk begonnen?

“Ik begon de eerste weken met assetmapping (= op zoek gaan naar de kwaliteiten en krachten van mensen en omgeving) om aanknopingspunten te krijgen. Na een maand was assetmappen een soort bril voor mij geworden waardoor ik alles bekeek. Dat is inmiddels ook voor collega’s het geval, het bleek heel aanstekelijk te zijn. Zij doen het nu ook: bijvoorbeeld als ze contact maken met bewoners, zoals bij intakegesprekken of bij vrijwilligers en familie. Dan zoeken ze meteen naar opportuniteiten. Iemand die computerles wil hebben of wil geven, een dochter die graag schaakt, een gepensioneerde journalist die met anderen de krant wil bespreken, mensen die hun krant willen inbrengen als asset en ga zo maar door.”

Welke rol speelt ABCD (Asset Based Community Development) als visie op community building in je werk?

“Ik zie community building op basis van ABCD als een radicale veranderstrategie. Want het gaat om meer dan saamhorigheid. Het gaat erom dat mensen inderdaad 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 daarvoor houvast. Daardoor kan ik mij helemaal open stellen voor wat zich aandient. Een soort denkkabel bij alle keuzes en beslissingen om op terug te vallen.”



"ABCD als een radicale veranderstrategie gebruiken"

Je zegt: ‘als je je eigen ideeën parkeert, gebeurt er iets magisch’.
Wat bedoel je daarmee?

“Ik had in begin heel veel ideeën in mijn hoofd, maar die heb ik helemaal losgelaten, geen enkel eigen idee 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. Ook dat dingen stilletjes mogen groeien, twee mensen zijn oké, het hoeft niet groot en meeslepend te zijn.”

Waren er geen tegenvallers, chaos, worstelingen?

“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. Bijvoorbeeld voel ik 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, die ik voor mijn klankbord uitgenodigd heb. Ook 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.”



“Dingen mogen stilletjes groeien, twee mensen zijn oké, het hoeft niet groot en meeslepend te zijn.”

Heb je ook tips voor andere community builders in vergelijkbare settings?



Ja, die zijn er wel!

- Richt je niet alleen op een community van bewoners, richt je ook op de community van bewoners, familieleden, medewerkers en partners in de buurt.
- 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.
- 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.
- Je moet je ook als persoon laten zien en je professionele distantie 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.
- 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."

"Gewoon beginnen en vanuit de praktijk verder bouwen."

Wat was voor jou het meest bijzondere om mee te maken?

"Dat was toen ik merkte dat er van alles gaat gebeuren als je gewoon open staat voor wat zich aandient. Ik kende dat wel vanuit de theorie, maar in de praktijk zit je toch snel in de angst dat er misschien weinig of niets gaat ontstaan.

Ik heb er na de eerste drie maanden 100% vertrouwen in gekregen dat die angst volstrekt overbodig is."

