

*'Je zou er bijna opgewekt  
van kunnen worden....'*

Communitybuilding en verbindend werken  
in wooncomplex 'De Koornhorst',  
Amsterdam Zuidoost





De Koornhorst is een flatgebouw in Amsterdam Zuidoost met ruim 360 sociale huurappartementen. Een wooncomplex waar 55plussers uit alle windstreken wonen. In het voorjaar van 2014 liepen wij er zes weken lang in en uit. We hadden tijd voor gesprekken met bewoners en teamleden, maakten ruimte voor mensen met ideeën, ondersteunden hen bij het nemen van initiatief en om zich eigenaar te voelen van veranderingen die zij wensten.

Voor ons was 'Thuis in de Koornhorst' geen aanpak, project, interventie of campagne, maar de start van iets nieuws. Gelukkig hoefden we van Amstelring – onze opdrachtgever – niet 'smart' te formuleren wat we dachten te bereiken. We konden dat laten ontstaan wat zich aandeede, wat mogelijk was. We kregen de ruimte om in gesprek te gaan met bewoners. Om goedgemutst, nieuwsgierig en respectvol te verkennen welke bijzondere mensen op deze plek wonen.

We maakten kennis met zo'n 100 bewoners en leerden hun kracht en twijfels, angsten en zorgen kennen en hun ideeën en wensen voor een Koornhorst waar je je (nog meer) thuis voelt. Hoe ze hun levens vanuit de Koornhorst leven, wat hen bezig houdt, waar ze trots op zijn en voor welke nieuwe ervaringen en avonturen zij warm lopen.

Samen met het woonbegeleidingsteam van Amstelring nodigden we bewoners op een mobiel terras uit voor een kopje koffie met gebak. We openden een idee- en doe-café en tijdens een ideeëndiner verbonden we ideeëneigenaren en initiatiefnemers met meedoeners en ondersteuners. Alle activiteiten lieten we zien in de vorm van een fleurig lint door het gebouw met portretfoto's, levensmotto's en bewonersreacties.

Behalve gangmakers waren we in die periode ook een soort buitenboordmotor voor het nieuwe team van Amstelring. Dat bestaat uit zes bevlogen mensen, een bezielde manager en dito teamleider die samen met bewoners de Koornhorst levendiger, veiliger en gezelliger wilden maken. We organiseerden teambuilding en trainingen on-the-job: workshops over verbindend werken, communitybuilding en geweldloze communicatie, maar ook hele praktische actievergaderingen waar bijvoorbeeld het ideeëndiner in de steigers werd gezet.

Nu, 6 weken later, is onze opdracht afgelopen en staan we weer buiten. Er zijn veel beweging en nieuwe perspectieven ontstaan die we graag met anderen willen delen. Want overal in Nederland wordt op dit moment geëxperimenteerd met nieuwe manieren van (samen)werken die de eigen kracht van bewoners moeten versterken, meer samenredzaamheid op gang moeten brengen en ervoor moeten zorgen dat kwetsbare bewoners niet tussen wal en schip vallen.

Naar onze smaak gebeuren die dingen veel te vaak vanuit een instrumentele benadering, met stappenplannen en formats. Dat wat nodig is, dat wat bijvoorbeeld bij communitybuilding en verbindend werken centraal staat, kun je meestal niet vangen in een plan van aanpak. Het vraagt om andere manieren van met elkaar omgaan, om patroondoorkreking. Deze manieren komen misschien vager over dan een plan van aanpak en zijn minder conceptueel, maar je kunt er – in veel opzichten – meer mee voor elkaar krijgen. En 'Thuis in de Koornhorst' heeft ons daar in veel opzichten in bevestigd.

In dit verhaal vertellen we over onze gangmakerij, wat is er in zes weken is gebeurd, wat bewoners daarvan vonden en wat volgens ons eraan bijgedragen heeft dat de sfeer en onderlinge verhoudingen in het gebouw in zo'n korte periode konden veranderen.

**Irma Vroegop**  
Ikvolgje  
[www.ikvolgje.nl](http://www.ikvolgje.nl)

**Birgit Oelkers**  
Plan & Aanpak  
[www.planenaanpak.nl](http://www.planenaanpak.nl)

mei 2014

# Een korte terugblik

**Eind 2013 wijzigde voor de Koornhorst-bewoners ingrijpend de bekende dienstverlening van Amstelring. Amstelring verzorgt voor bewoners in opdracht van Rochdale de sociale servicetaken. Aanleiding voor de wijziging waren jarenlange problemen rondom veiligheid en leefbaarheid in het gebouw, maar ook 'achterstallig onderhoud' in de sociale sfeer, dat met de bestaande dienstverlening niet ingehaald kon worden.**

Het wooncomplex stond bekend als een plek waar je wel snel aan een betaalbare woning kon komen, in sommige gevallen zelfs als je jonger was dan 55. Maar ook als een plek waar zich veiligheidsproblemen voordeden. Want het flatgebouw was dag en nacht openbaar toegankelijk en bewoners zorgden soms ook zelf voor overlastsituaties die niet prettig waren voor de burens. Er heerste in de semi-openbare ruimte een vrij anonieme sfeer en tussen bewoners(groepen) onderling was weinig onderling contact, begrip en goodwill.

De veranderingen van Amstelring hielden in dat de receptie niet langer meer 24 uur per dag bemest was, maar slechts een aantal uren per dag. De voordeuren van het gebouw gingen dicht en bezoekers kunnen er sinds januari alleen in door aan te bellen bij individuele bewoners.

Sinds begin 2014 werkt een mobiel team van woonbegeleiders in de Koornhorst. De teamleden gaan langs bij bewoners thuis, helpen hen bij individuele problemen bijvoorbeeld bij financiën of omgaan met eenzaamheid en ze steunen bewoners bij het organiseren van een activiteit of eigen initiatieven. Ook bemensen zij de balie een aantal uren per dag. 's Nachts surveilleert op verschillende tijdstippen een particuliere beveiligingsdienst in en rondom de Koornhorst.

Aan de ene kant betekenden de invoering van deze wijzigingen een verbetering van de situatie, aan de andere kant ervoer een deel van de bewoners het – met name het afschaffen van de slaapdienst – als een verslechtering van het sociaal veiligheidsgevoel.

Eind 2013 was de sfeer in het gebouw om te snijden. Het nieuwe woonbegeleidingsteam was op zoek naar manieren om het vertrouwen van bewoners te winnen en ook om bewoners te helpen om de onderlinge verhoudingen te verbeteren. Samen met hen gingen we begin februari 2014 aan de slag om daar werk van te maken.

Twee uitgangspunten kenmerkten onze werkwijze:

- een organische manier van werken, een weg van de kleine stappen en focus op de kracht, passies en verlangens van bewoners. Met als doel het verbeteren van onderling vertrouwen, de onderlinge verhoudingen, wederzijds respect en het geleidelijk veranderen van de Koornhorst in een plek waar het fijn is om (thuis) te komen.
- het uitgangspunt dat niet een specifiek project of een bepaalde activiteit het succes bepaalt, maar het op gang brengen van positieve doe-energie, het versterken en laten ontstaan van nieuwe onderlinge verbindingen en een sfeer die bijdraagt aan meer gezamenlijkheid en wederzijds begrip. Conform een uitspraak van Jim Diers<sup>1</sup>: *"The best value of a project is not the project, but to bring people together."*

---

<sup>1</sup> Jim Diers is Amerikaanse hoogleraar Sociaal Werk en werkt al 33 jaar aan communitybuilding in Seattle/VS en wereldwijd.

# Ontmoetingen met bewoners op een ongewone plek

*"The secret of change is to focus all of your energy, not on fighting the old, but on building the new." — Socrates*

Met koffie, thee, gebak en lenteplantjes halen we de lente naar binnen in de Koornhorst. Met een mobiel terras strijken we samen met teamleden van woonbegeleiding neer op de gangen van de verschillende Koornhorst-etages. Iedereen is welkom en wordt uitgenodigd voor een praatje, kopje thee of koffie, ook de medewerker van de thuiszorg, de (klein)zoon of dochter. Gastvrijheid en hoffelijkheid staan voorop. De bezoekers ontvangen na afloop van het gesprek een bedankje met een persoonlijke noot op een kaartje en een plantje voor thuis. In ieder gesprek vragen we om het levensmotto en of we een foto van onze gesprekspartner mogen maken. Twee dagen na het gesprek krijgen de bezoekers een printje van hun foto voor thuis op de muur. Ook hangen we de foto's en levensmotto's in de centrale hal op. Naast de prikborden waar al de uitnodigingen voor het mobiele terras hangen en de aankondigingen van de eerste activiteiten die door het mobiele terras op gang zijn gebracht. Bijv. over de uitjes van de 'Rollende Doorzetters'.

## De Rollende Doorzetters

De rollatorgroep is ontstaan uit de mobiele terras-gesprekken, op wens van een aantal bewoners. De groep bestaat uit 6-10 bewoners die elke maandag samen met hun rollator gaan wandelen ('Meid, nu kom ik eindelijk een keer weer buiten, alleen durf ik het niet meer, maar in een groep wel, hoor!'). Zij hebben zich inmiddels als 'Rollende Doorzetters' ingeschreven voor de Rollatorloop in het Olympisch Stadion op 17 september: <http://www.rollatorloop.nl/>

Vorbijgangsters zijn soms verrast door de glimlachende gezichten op de foto's, worden aan het denken gezet door bepaalde levensmotto's en raken met elkaar in gesprek over de persoonlijke sfeer die de foto's laten ontstaan. Stef Spigt, de manager van de Koornhorst, vond dat een heel krachtig middel. *"Door bewoners bij hun naam te noemen en zo zichtbaar te laten worden voor anderen, ontstond er een persoonlijke sfeer"*.

De fotoreportage geeft ook relatief onzichtbare bewoners een gezicht en maakt de weg vrij voor een ander geluid, een andere stem en voor nieuwe verbindingen. *'Ik woon*

*hier nu al jaren, maar we kenden elkaar nog niet. Nu dus wel.'*

## Uitnodiging voor het mobiele terras

Volgens planning delen we de uitnodigingen voor het eerste mobiele terras op de gang persoonlijk uit aan de bewoners van de desbetreffende etage. Huis aan huis bel ik aan. Soms kan ik een uitnodiging persoonlijk overhandigen en kort toelichten wat de bedoeling is. Maar veel vaker blijft de deur dicht terwijl ik wel gestommel achter de deur hoor. Of iemand doet toch schoorvoetend de deur open en pakt de uitnodiging zwijgend aan.

In de wandelgangen krijgen we van te voren van veel bewoners te horen dat *'je het kunt proberen maar dat het toch niets uithaalt'*. *'Mensen zullen niet komen, er is al zoveel geprobeerd.'* Ondanks deze waarschuwingen en de terughoudende reacties aan de deur stroomt het terras meteen de eerste keer vol. Met bewoners die nieuwsgierig zijn naar de bedoeling, die graag willen vertellen waar ze mee bezig zijn, wat hen beweegt, wat hun passies zijn.

Na een uurtje zijn de eerste ideeën voor gezamenlijke activiteiten geboren, zijn portretfoto's gemaakt en levensmotto's gedeeld, raken terrasbezoekers met elkaar aan de praat over hun dagelijkse leven in de Koornhorst en zijn de eerste aanmeldingen voor een ideeëndiner binnen. En bij de andere zeven mobiele terrasgesprekken in de daaropvolgende weken verlopen de terrasgesprekken net zo gezellig, levendig en vrolijk. Bewoners komen naar ons toe en vragen wanneer wij op hun etage met het mobiele thuisherras neerstrijken.

Elk idee krijgt direct een plek aan de muur, deze inspiratiewand wordt bij elk terrasgesprek groter en drukker. Nieuwe bezoekers kunnen op een idee aanhaken door hun namen erbij te zetten of zelf een idee opperen. Degenen die zonder idee naar het ganggesprek zijn gekomen worden door de wand op ideeën gebracht. Het wordt een symbool voor de frisse wind die er door de Koornhorst waait en maakt zichtbaar dat er iets nieuws aan de hand is.

In de zeven mobiele terrascaf e's hebben we 90 bewoners gesproken. 60 mensen wilden werk maken van hun eigen idee of meedoen bij activiteiten of de ideeën van anderen. 30 nieuwe ideeën vormen samen een kleurrijk begin voor meer thuisgevoel in de Koornhorst. Zo'n 20 acties, ideeën en wensen daarvan zijn drie weken na de gesprekken in uitvoering. Variërend van een klussenclub tot samen koken, van een praatboom tot het organiseren van een welkomstcomit e voor nieuwe bewoners, van culturele avonden tot het zelf ontwerpen en bouwen van een rookserre.

**Gewone ontmoetingen op een ongewone plek**  
Door het terras niet in de centrale recreatiezaal te organiseren, maar op plekken waar mensen langskomen als ze op weg zijn naar hun huis, worden het hele toevallige ontmoetingen. Ook komen we zo in gesprek met mensen die 'nooit van hun leven' een voet in de recreatiezaal wilden zetten en met mensen die normaal gesproken niet naar een terrasgesprek zouden gaan.

### Minder grimmig

Na de eerste twee ganggesprekken vragen we aan het team of ze al op enige manier kunnen merken dat er iets aan het veranderen is.

"De sfeer is veranderd, het is minder grimmig". Een ander teamlid vult aan: "Bewoners komen nu vaker met een vraag in plaats van met een klacht." "We zien op de foto's andere mensen, ze glimlachen, dat is fijn om te zien." Ook de eigenaar van de kleine supermarkt beaamt dat: "Mensen zien er zachter uit als ze langlopen, zeker als ze de foto's en de levensmotto's hebben gelezen."

### Een praatboom voor de Koornhorst

Mevrouw Schimmel had vorig jaar zomer tijdens een wandeling een leuke ontmoeting met een andere bewoner van de Koornhorst. Zij miste toen een gezellige zitplek waar je even met elkaar kon praten. Dit is haar idee: 'Hoe mooi zou het zijn als er een praatbank zou komen rond de prachtige es die achter de Koornhorst staat? Waar je met mensen uit de Koornhorst aan de praat kunt raken die je nog niet kent? Waar je lekker in de schaduw kunt zitten als je een ommetje maakt op een warme zomerdag?'

Meneer Haakman, ook een Koornhorst-bewoner, biedt tijdens het ideeëndiner aan om de bomenbank te bouwen; de echtgenoot van een van de woonbegeleiders heeft op de achterkant van een luciferdoosje meteen een eerste schets gemaakt. Rochdale wil de materiaalkosten betalen en de groenmedewerker van het stadsdeel zorgt ervoor dat niemand het plan tegen gaat werken omdat het in de openbare ruimte is.

### Het ideeëndiner

"Ah, mi gudu! Ik ben gekomen want er is echt iets veranderd. Je hebt echt geluisterd naar mij. Kijk hoe mooi dat zitje in de hal is geworden!"

Het ideeëndiner op 12 april is de afsluiting van de startfase van 'Thuis in de Koornhorst'  n het begin van het 'gewoon maken' van alles wat de weken daarvoor op gang is gebracht. Ons plan was om tijdens het ideeëndiner met zo'n 20 mensen te kijken welke van de geopperde ideeën uitgevoerd konden worden.

Maar al na de eerste terrasgesprekken blijkt dat bijna iedereen in het gebouw – onder andere via de foto's in de gang en het mobiele terras – op de hoogte is van 'Thuis in de Koornhorst'. Reden om alle bewoners uit te nodigen voor het ideeëndiner en te laten zien hoe het verder gaat.

### 'Noem mij bij mijn naam' (Neeltje Maria Min)

Een woonklimaat veranderen en een gemeenschap vormen lopen via persoonlijke relaties. Dat wordt ook bevestigd bij de aanmeldingen voor het diner. Want die stromen niet meteen binnen nadat iedereen een uitnodiging in de bus heeft gehad. Pas persoonlijk contact en persoonlijke uitnodigingen maken dat bewoners zich ook echt uitgenodigd voelen en daadwerkelijk komen. Zoveel, dat er bijna een aanmeldingsstop overwogen moet worden, omdat er niet meer mensen in de zaal passen.



## Goed Z jn voor elkaar

— Mevrouw Chitanie —

Het is een prachtig feest, waar 90 mensen aan meedoen. De terrasgesprekken hebben een sneeuwbaaleffect gehad: er zijn bewoners gekomen die wij niet eerder gesproken hebben (20 % van de deelnemers). Sommige bewoners dragen de klederdracht van hun land, want we hebben in de uitnodiging geopperd om in feestelijk-culturele kleding te komen. Er zijn internationale gerechten – Indisch, Hollands, Antilliaans, Surinaams, Ghanees – die door verschillende bewoners en door de Thuis Afgemaakt kok Maïke zijn klaargemaakt. Idee endrager vertellen in een korte pitch wat hun idee inhoudt en nodigen anderen uit om eraan mee te doen, ook supporters en meedenkers zijn

tijdens het ideeëndiner van harte welkom. Ter plekke staan ook mensen op die iets willen delen of die willen vertellen dat ze mee gaan doen. En er worden charismatische figuren en informele leiders zichtbaar.

#### Union tu hasi forsa

Een van de hoogtepunten van het feest is het moment dat mevrouw Eleonora, een bewoonster van de Koornhorst, om de microfoon vraagt. Zij bedankt iedereen voor de gezelligheid, het lekkere eten en doet een hartverwarmende oproep aan alle Koornhorst-bewoners. Bekijk hier het filmpje van haar speech: <http://www.youtube.com/watch?v=yQUOLko39tg>



## Union tu hasi forsa (Saamhorigheid creëert kracht)

— Mevrouw Eleonora —

Een teamlid is deze avond de spreekstalmeester, andere teamleden zijn gastvrouwen en -heren, staan achter de bar en aan het buffet, serveren drankjes uit en doen samen

met de teamleider, de manager van de Koornhorst en van Rochdale de afwas. De avond wordt afgerond met een gezellige nazit met zo'n vijf bewoners, die ondanks het late tijdstip hebben meegelopen met opruimen. Een betere teambuilding kun je niet bedenken.

Door het ideeëndiner is het verborgen web van veerkracht en veranderkracht voor iedereen zichtbaar geworden. Er is vertrouwen om de volgende stappen te zetten.

#### Maike – Toko de Louw

Maike is een van de koks van Thuis Afgehaald: [www.thuisafgehaald.nl](http://www.thuisafgehaald.nl). Ze woont in de buurt en kan ontzettend goed koken, met als passie de Indonesische keuken. Via 'Thuis Afgehaald' biedt ze haar heerlijkheden aan onder de titel 'Toko de Louw'. Ze heeft op onze oproep gereageerd, waarin we vroegen welke koks het leuk zouden vinden om met bewoners van de Koornhorst te koken, te beginnen met het ideeëndiner. Maike doet dat onder de vlag van 'Bijzonder Thuis Afgehaald': dat zijn de thuis-koks van Thuis Afgehaald die een stapje extra willen zetten voor buurtgenoten. En haar stapjes extra doet ze meteen met zevenmijlslarzen: ze neemt de hele coördinatie van het culinaire deel van het ideeëndiner voor haar rekening, gaat twee weken later een Paas-High Tea voor 40 Koornhorsters maken, wil bakochten in de Koornhorst organiseren en gaat haar afhaaleten naar de Koornhorst brengen voor mensen die minder mobiel zijn en niet makkelijk online kunnen bestellen. Lees hier het verslag van het ideeëndiner op Thuisafgehaald: <http://www.thuisafgehaald.nl/activiteiten/koken-met-koornhorst-bewoners-voor-ideeendiner-op-12-april/item159752>

## Een nieuw fundament voor het woonbegeleidingsteam

*"Een pad ontstaat door er op te lopen." — Lao-tse*

Met het woonbegeleidingsteam van Amstelring organiseren we vier 'Thuis in de Koornhorst'-teamsessies. De tijd is te kort om alles wat zich storm-achtig aandient te delen en te vertalen naar een nieuwe werkpraktijk. Maar wel lang genoeg om een eerste gezamenlijke fundament te leggen, waarop het nieuwe team verder kan bouwen. Alle nieuwe wegen die we met het team verkennen, ontwikkelen zich op basis van hun praktijk, op dat wat teamleden dagelijks meemaken en ervaren. De sessies zijn reflectiemomenten, het praktijkleren gebeurt elke dag.

De 'Thuis in de Koornhorst'-activiteiten bieden hiervoor volop gelegenheid om nieuwe verbindingen te maken en ervaringen op te doen met nieuwe inzichten.

Een rode draad voor de praktijk en de sessies zijn onze principes van verbindend werken en community-building. Die passen we toe bij de gangmakerij met bewoners als ook in de teamsessies en samen op-trekken. In hoofdstuk 4 lichten we deze principes toe.

**In de eerste teamsessie** gaat het om het benoemen van nieuwe perspectieven voor de Koorhorst. Welk verschil zou 'Thuis in de Koorhorst' kunnen maken in de huidige situatie? Waar hopen de teamleden op, wat is voor bewoners belangrijk? Waar willen de teamleden zich persoonlijk aan verbinden?

*"Dat de sfeer en onderlinge contacten waardoor ik me er thuis voel. Door elkaar te helpen als dit nodig is door te faciliteren en door enthousiasme"* (een teamlid).

Wij laten zien welke kracht en creativiteit in een eerste kleine denksessie met een bewoner en een teamlid op gang zijn gekomen. Door te beschrijven hoe de Koorhorst in 2015 er uit ziet en hen persoonlijk te vragen wat voor hen belangrijk is, waarvoor zij zich als teamleden willen inzetten, ontstaat er een gezamenlijk beeld met commitment van iedereen.

De teamleden gaan in deze sessie ook oefenen met de principes van geweldloze communicatie. Bijvoorbeeld om de behoefte achter een oordeel te horen of om vriendelijk grenzen te kunnen stellen als mensen geschaad worden. Om in elk gesprek met empathie te luisteren en nieuwe wegen te zoeken vanuit creatief en lenig denken en handelen. Verder verkennen we met het team de betekenis en de principes van communitybuilding en geven eerste handreikingen voor het werken aan meer gemeenschapszin. Daarvoor brengen we met elkaar in beeld welke teamleden nu al met bewoners optrekken, welke olifantenpaden en gemeenschappen ze in de Koorhorst kennen en hoe ze die ondersteunen.



**Eenheid onder elkaar,  
dat is belangrijk**

— Mevrouw Arend —

**In een tweede teamsessie** vertellen de teamleden meer over zichzelf. We gaan op zoek naar hun talenten en hobby's die schijnbaar niets te maken hebben met hun werk. De teamleden staan dus stil bij hun eigen (verborgen) vaardigheden en die van de andere teamleden. Het benoemen laat de waarde ervan zien. Het maakt het ook

makkelijker om deze talenten in te zetten in werksituaties, creatiever daarmee om te gaan en zich ook als mens – in plaats van 'professional' – te verbinden in het team en met bewoners.

De verborgen rollen en talenten – van levensboek-maker tot spreekstalmeester – bieden een mooi palet om samen te bouwen, en komen in de komende weken nadrukkelijk tot hun recht in de contacten met bewoners en de activiteiten van 'Thuis in de Koorhorst'. En ze dragen bij aan de teambuilding door waardering van diversiteit en persoonlijke kracht, die verder gaat dan de professionele capaciteiten.

Want bij 'Thuis in de Koorhorst' ontmoeten bewoners en teamleden elkaar in een soort vrije ruimte ten opzichte van de oude verhoudingen. Het teamlid en de bewoner maken op zo'n moment niet vanuit een hulpvraag contact met elkaar, ze laten zichzelf meer zien. Het contact wordt persoonlijker en nabijheid is groot, bijna aanraakbaar. Het zijn een ander soort contact en relaties die door deze vrije ruimte ontstaan, die het perspectief bieden op een meer gelijkwaardige verhouding. Een belangrijk gespreksthema wordt de zogenaamde begeleidingsstijl van de woonbegeleiders. Vanuit het beheersbaarheid-adagium (geld en tijd) wordt vaak gezegd dat activiteiten zo snel mogelijk over-gedragen moeten worden aan bewoners of als er geen bewoners zijn dat er dan vrijwilligers gezocht moeten worden. Deze overtuiging verandert als je niet vanuit een activiteit redeneert, maar vanuit de betekenis van de activiteit als middel om een gemeenschap te stimuleren of te versterken. Als je het zo bekijkt, verandert het perspectief van de begeleider; het gaat niet langer om activiteiten-begeleiding maar om communityondersteuning.

#### **De rol van communityondersteuner**

We bespreken de rol van communityondersteuner in de verschillende fasen van groepsvorming. Een beginnende groep vraagt iets anders aan ondersteuning dan een groep die al jaren bestaat. Belangrijk is dat je als ondersteuner in alle stadia van een gemeenschap goed contact hebt en een warme relatie onderhoudt met de informele leiders van de groep en als het kan ook met de andere groepsleden.

In het begin ben je als begeleider misschien een soort hulpmotortje om vuurtjes aan te wakkeren en verbindingen met anderen en andere groepen te maken. Of om mee te helpen de toon te zetten, onderlinge persoonlijke contacten te stimuleren, te ontwapenen, gastvrouw/heerschap te duiden, grenzen op te zoeken en gezamenlijke plannen mogelijk te maken. Naarmate de groep als gemeenschap groeit, kun je meer vertrouwen hebben in de kracht van de groep, zeker als er ook informele communityleaders zijn ontstaan die door iedereen geaccepteerd worden. Belangrijk

is het vergroten van persoonlijk en gezamenlijk eigenaarschap van activiteiten, uitingen en plannen bij de groepsleden. Als ondersteuner maak je dus bij iedere 'interventie' – met je hele houding en gedrag – duidelijk dat het niet om de positie en het eigenaarschap van de ondersteuner gaat. Je maakt steeds weer ruimte voor de ander, maar je blijft wel dichtbij en continu in gesprek, vanuit gelijkwaardigheid en een dienende rol aan de groep.

**De een na laatste teamsessie** is heel praktisch van aard: een teamlunch over de organisatie van het ideeëndiner.

**En in de laatste teamsessie** gaat het om het vervolg van 'Thuis in de Koornhorst'. Hoe kunnen de nieuwe doe-

energie en de nieuwe verbindingen bestendig worden en de kringen groter worden gemaakt?

We gaan met de teamleden op zoek naar hun persoonlijke en gezamenlijke energiebronnen en mogelijkheden om de beginnende gemeenschapszin levendig te houden. Samen met bewoners maken ze werk van alle vruchtbare ideeën, zij ondersteunen de groepen bij het opstarten en vormgeven van hun idee.

Zij verdelen de ondersteuningstaken zoveel mogelijk op basis van hun persoonlijke talenten en passies. Wij geven het team in de laatste sessie ook een aantal houtblokken mee waarop ze schrijven hoe ze het vuurtje van 'Thuis in de Koornhorst' brandend willen houden.

## 'Thuis in de Koornhorst' als vonk voor verandering

*"Al die foto's met levensmotto's, het zet je aan tot nadenken."*  
— Cees Bieshaar (bewoner)

Iedereen is het erover eens: 'Thuis in de Koornhorst' was de vonk voor een positievere sfeer, voor nieuwe verhoudingen, verbindingen en omgangsvormen.

Daarnaast is er ook meer aandacht voor de woonomgeving ontstaan. "Alles wat je hier ophangt en alles wat je neerzet, is de volgende dag gestolen of vernield." Deze waarschuwing kregen we in begin van diverse bewoners te horen. Zes weken later hangen de fotolijstjes er nog, staan de nieuwe stoelen en plantenbakken (zonder kettingslot!) nog steeds in de gang. Misschien worden ze nog gejat, je weet het niet, maar dan hebben ze in ieder geval al een hoop plezier en vrolijkheid teweeg gebracht.



Wees er voor elkaar

— Meneer Poetisie —

De nieuwe stoeltjes en tafeltjes in de gangen, de mooie bloemen en gezellige hyacintenposters fleuren de boel inderdaad flink op. Tegelijkertijd laten ze het schrijnende contrast zien met de onpersoonlijke en sombere inrichting van de centrale hal en de entrees. Reden voor woonbegeleiders, bewoners en woningcorporatie Rochdale om samen een plan te maken voor het oppimpen van de gezamenlijke ruimten, waar communityart een belangrijke rol bij gaat spelen.

Er is veel zichtbaarder geworden wat er al aan kracht en samenredzaamheid onder bewoners is en ook wat bewoners aan onderlinge aandacht en zorg voor elkaar over hebben. De verbinders en steunpilaren van de Koornhorst en degenen die handen uit de mouwen (willen) steken hebben een podium gekregen.

Twee weken na het ideeëndiner krijgt communitybuilding een boost van onderop. Mevrouw Eleonora stelde zich de vraag 'Hoe maken we de kring groter, hoe zorgen we ervoor dat het niet stilvalt?'. Zij is degene die ook speechde tijdens het ideeëndiner. Zij maakte meteen werk daarvan en nodigde de burens van haar gang uit voor een gezellige kennismaking in haar huiskamer. Bijna iedereen kwam.



Lees hier meer over deze huiskamerontmoeting:  
[www.koornhorst.nl/koornhorst/h/912/146/1191/Nieuws/Buren-voor-elkaar](http://www.koornhorst.nl/koornhorst/h/912/146/1191/Nieuws/Buren-voor-elkaar)

### Verborgen buurtpreventie in de Koornhorst

Tijdens het ideeëndiner vertellen drie bewoonsters dat ze elke avond vanaf 22.30 uur tot een uur of 3 of 4 uur in de ochtend in de centrale hal als 'ogen en oren' van de beveiliging aan het werk zijn. Ze letten erop dat niemand in het gebouw komt die er niet hoort, ze geven ongemakken door aan de beveiliging en ze spreken bewoners ernstig toe die de Koornhorst voor louche nachtelijke activiteiten willen gebruiken. Zij vertellen over hun nachtelijke inzet alsof het de gewoonste zaak van de wereld is. In andere buurten en gemeenten moeten eerst stuurgroepen opgericht en projectleiders benoemd worden, voordat er een buurtpreventiegroep op gang komt. Hier is het doodnormaal voor degenen die het doen: vrouwen van verschillende culturele achtergronden, 70plussers uit de Koornhorst zelf!

**"Je zaait veel meer dan je in eerste instantie denkt"**  
 — Stef Spigt

Al na de eerste weken 'Thuis in de Koornhorst' sloeg de vonk over naar andere partijen als stadsdeel, woningbouwcorporatie en ontstond commitment en daadkracht om de ingezette verandering vanuit verschillende invalshoeken te versnellen.

Rochdale maakt behalve van de gezamenlijke ruimten ook werk van het opknappen van leegstaande woningen en betreft sinds kort woonbegeleiders en bewoners bij het ontvangen van aspirant bewoners.

De wethouder van stadsdeel Zuidoost neemt even polshoogte op het ideeëndiner en twittert: *"In Koornhorst bij ideeëndiner. Sfeer onder senioren is goed. Aardige voorstellen, zoals een race met scootmobielen."*

Verschiedende ambtenaren doen mee met het ideeëndiner, zeggen medewerking toe, verbinden zich aan ideeën als ondersteuners en initiatievenmakelaars. Voorafgaand aan het diner knapte de afdeling Groenvoorzieningen de buitenruimte op en liet daarmee zien dat ook zij deze positieve wind ondersteunen. Er is meer samenhang en meer verbinding ontstaan, ook tussen de professionele partijen.

Ook in de buurt van de Koornhorst blijft de verandering van sfeer niet onopgemerkt: bewoners uit de Kantershof voelen zich op hun gemak bij het ideeëndiner, doen mee met verschillende activiteiten en genieten van de gezellige sfeer in de Koornhorst.

De Koornhorst komt voor het eerst sinds jaren met iets positiefs in de pers: een bericht in Dichtbij.nl over het ideeëndiner. Zelfs bewoners die gezworen hadden om nooit meer een voet in de recreatiezaal te zetten, hebben genoten van het diner en doen nu met verschillende activiteiten mee.



**Mens durf te leven  
in de Koornhorst!**

— Mevrouw Steengraver —

'Thuis in de Koornhorst' heeft dus veel losgemaakt. Vrolijkheid, warmte, doe-energie, gesprekken, ideeën, dromen. Maar ook verdriet, woede, oude grieven en oud zeer. Niet iedereen kan met elkaar door één deur, niet iedereen is het eens met de keuze van een mobiel team in plaats van een vaste receptie. En niet iedereen is het eens met nieuwe verhoudingen en nieuwe activiteiten. Ook dat hoort bij gemeenschapsontwikkeling: het oude waarderen en een plek geven, zonder dat het nieuwe belemmerd wordt. Ruimte bieden voor tegengeluiden en tegenkrachten. En het besef dat er altijd schuurplekken zullen zijn en sommige dingen niet opgelost kunnen worden. Dat mag er allemaal zijn, zolang het uitgangspunt maar overeind blijft dat het om een beweging gaat, om veranderingen waar een plek is voor iedereen, waar iedereen welkom is.

De start van deze verandering heeft iedere verwachting ruimschoots overtroffen en dat roept nieuwe vragen op, zowel in de Koornhorst maar ook bij onszelf. Ondanks alle mooie resultaten beseffen we dat wat in 6 weken ontstaan is, heel fragiel is en blijvende aandacht nodig heeft.

**Wat maakte dat 'het' werkte? En hoe kunnen de nieuwe verbindingen, het voorzichtige vertrouwen over en weer en de eerste sporen van gemeenschapsvorming verstevigd worden?**

# Geen interventie, maar een gewone manier van werken

*“Whatever the question, community is the answer.”*  
— Margaret Wheatley (communitybuilder VS)

Zoals we in begin al zeiden, zijn we niet vanuit een bestaand concept of een vast omlijnd actieplan aan de slag gegaan.

## Wat deden we allemaal niet?

We gingen niet op zoek naar hulpvragen, hebben geen doelgroepen gedefinieerd. Ook lieten we ons niet leiden door een probleeminventarisatie of probleem-gestuurd gewerkt. Er waren geen criteria voor onze ontmoetingen met bewoners, geen vragenlijsten of een communicatieplan. We gingen op zoek naar mensen die iets wilden en maakten die kring groter. We deden wat nodig was en we maakten meer werk van waar gaandeweg bleek dat het werkte. En we legden nieuwe ongewone verbindingen die voortzetting kregen, zoals Bijzonder Thuisafgehaald.

Onze focus en acties stoelden op principes van verbindend werken en communitybuilding. Dit zijn voor ons de belangrijkste ingrediënten daarvoor.

## 'Het' persoonlijk maken: persoonlijk contact maken en aansluiten bij wat er is

Contact met bewoners vanuit wezenlijke aandacht en oprechte interesse, op basis van gelijkwaardigheid. In gesprek blijven en het contact gaande houden. Empathisch luisteren (zonder eigen agenda), zodat je hoort wat nodig is en daarop passend kunt antwoorden. Er niet zomaar mee stoppen of weglopen, als je je verbonden hebt. Daarvoor moet je als professionals durven laten zien wie je bent en jezelf kwetsbaar op durven te stellen. Pas dan geef je de ander de kans zichzelf en de eigen kracht te laten zien.

## Kan wel. Werken vanuit vertrouwen, optimisme en positiviteit

In de persoonlijke gesprekken op zoek gaan naar waar mensen blij van worden, waar ze trots op zijn, waar ze van dromen. We hebben bewoners samen met het team in de gelegenheid gesteld om met hun ideeën aan de slag te gaan en ergens naar toe te werken, als ze dat nog niet deden. Op een manier dat ook anderen zich ermee konden verbinden of erdoor geïnspireerd raakten. Dat kan niet zonder een positieve houding, enthousiasme, vrolijkheid en humor.

Cynisme – in lichte en zware vorm - kom je overal tegen, bij bewoners, professionals, mensen aan de zijlijn. Cynisme is vaak ingegeven door angst, wantrouwen, moedeloosheid en manifesteert zich onder het mom van realiteitszin. Werken vanuit een positieve houding geeft energie, is besmettelijk (net als cynisme trouwens) en zorgt ervoor dat cynisme doorbroken wordt en daarmee ook de beeldvorming van 'kan niet' naar 'kan wel'. Dat is ook de basis om op tegenkrachten te reageren: deze waarderen en oprecht en open ermee omgaan, niet de focus daarop leggen maar vanuit de positieve kracht verder bouwen.



*Aan klagen heb je niets,  
van doen word je vrolijk*

— Meneer Arendse —

*Ik leef in de dag*

— Mevrouw Arendse —

## Veranderen door te doen

Niet praten over maar in actie komen. Het gaat om uitproberen en fouten durven te maken. Werkenderwijs kom je er achter wat wel en wat niet werkt. Dat vraagt om permanente zelfreflectie, om kritische observatie van het proces dat je bent aangegaan en ook om los durven laten en flexibel omschakelen als een koerswijziging nodig is.

### Het proces, de verbinders en doeners zichtbaar maken: een jojo-beweging

Laten zien wat er gebeurt en hoe bewoners zich met elkaar kunnen verbinden, waar ze trots op kunnen zijn, wat maakt dat ze zich gezien en gehoord voelen. Daar werk van maken vraagt om een continue jojo-beweging: dichtbij in verbinding zijn → optillen naar een podium → weer afzakken naar het gewone. Het 'optillen' kan vele uitingsvormen hebben: een nieuwsbrief, persoonlijk gesprek, een wedstrijd, feest of workshop. Een uitwisseling tussen bewoners op gang brengen, een voorstelling/tentoonstelling voor vrienden en familie organiseren of een open dag of burenfestjes. Het gaat erom dat je ergens naar toewerkt, dat je waarde toekent door mensen in het middelpunt te zetten en een podium te bieden. Net zo belangrijk is het zichtbaar maken wat er al aan kracht en samenredzaamheid onder bewoners is en ook wat bewoners aan onderlinge aandacht en zorg voor elkaar over hebben. Door de verbinders een gezicht te geven, kunnen ze laten zien wie ze zijn en voelen anderen zich uitgenodigd om aan te sluiten.

### Directe follow up als brandstof voor het positieve

'Maar als jullie weer weg zijn dan vervalt het weer in 't oude zure gedoe....' Of 'Er is hier al zoveel geprobeerd, het heeft geen zin...' Het zijn geen opmerkingen tegen het positieve. Het is de angst dan wel onzekerheid dat het goede weer verdwijnt. Om vertrouwen terug te krijgen, hebben we samen met het team in elk gesprek direct gekeken wat er op de korte termijn te doen viel/mogelijk gemaakt kon worden.



**Je moet altijd kijken  
wat je nog wel kunt doen**

— Meneer van der Bergh —

### Aandacht hebben voor alle schakels: fysiek, sociaal, emotioneel

Iedere handeling, activiteit, elk gedrag doet ertoe. Vanaf de eerste begroeting tot aan het afscheid en alles wat er tussenin zit. Het moment dat je buiten iemand tegenkomt en even stil staat voor een praatje, het naast iemand gaan zitten wanneer iemand wacht op een taxibusje.

Een ondersteunende arm bieden als iemand met veel pijn en moeite uit een auto stapt. Maar ook de toon, vormgeving en kleur van een brief – alles moet de gewenste verandering, de weg waar je naartoe wilt uitademen, een uitnodiging zijn om zich eraan te verbinden. In de Koorhorst hebben wij aandacht gehad voor de individuele ideeën, het sociale leefklimaat, de onderlinge verhoudingen, maar ook wezenlijke aandacht voor de inrichting en fysieke aspecten.

En we hebben ernaar gestreefd om dat op een eenduidige wijze met steeds dezelfde kwaliteit te communiceren. Telkens met aandacht en liefde voor details, op een ambachtelijke manier die het mogelijk maakt om stil te staan en verbinding aan te gaan met wat er gebeurt.



**We have to treat each other  
with respect. Only then we can  
become friends**

— Meneer Neequaie —

### Handelingsvrijheid en kunnen schakelen

Voor deze manier van werken is een opdrachtgever/ teamleider nodig die zijn/haar nek durft uit te steken. Die begrijpt dat de werkelijke verandering op veel manieren tastbaar en voelbaar wordt, soms via omwegen ontstaat, dat er daarvoor iets nodig is, dat niet in een functieomschrijving staat of buiten de takenpakketten uitstijgt. Snel kunnen inspelen op wat er gebeurt en verbindingen tussen binnen en buiten leggen, waar nodig 'opschalen' en soms bewust het kleine koesteren, altijd vanuit een Ja-En en Kan-wel houding. Onze opdrachtgever deed dat. Zijn manier van meeverten en schakelen met een enorme creativiteit en flexibiliteit zorgde ervoor dat er op allerlei manieren en niveaus een versnelling mogelijk was, zeker ook als er hobbels genomen moesten worden. Met als stevige backbone het nieuwe woonbegeleidingsteam dat flexibel meevertte met alles wat zich aandeede en er volop op inspeelde.

# Hoe verder met de Koornhorst?

*"Je moet elkaar eerst kennen, om voor elkaar te zorgen."*

Hoe kunnen we het werk 'achter de voordeur' en het werken 'aan gemeenschapsvorming' in dienst van elkaar stellen?

Met andere woorden: hoe kan het werken op individueel niveau van toegevoegde waarde zijn voor communitybuilding en andersom?

De startweken van 'Thuis in de Koornhorst' waren heel intens. We hebben samen met het team en verschillende bewoners veel voor elkaar gekregen. Onze inzet was gedeeltelijk in opdracht en gedeeltelijk als sociale ondernemers of community-builders vanuit passie-uren. Het begin is er, maar het is fragiel. Waar we benieuwd naar zijn is de bestendinging / het in stand houden van de aangewakkerde krachten.

Bijvoorbeeld of:

- er nu meer gemeenschappen in de Koornhorst ontstaan en meer burenccontacten. Krijgen ook vrienden en familie van bewoners een rol daarin, maken zij onderdeel uit van de Koornhorst-gemeenschappen, worden zij betrokken bij de communitybuilding.
- het team een volgende stap zet door communitybuilding en verbindend werken als uitgangspunt van hun teamwerkwijze te maken, zonder doelgerichtheid, zonder het te instrumentaliseren.
- er meer vanzelfsprekende crossovers tussen bewoners met diverse culturele achtergronden ontstaan zodat er een levendige internationale sfeer ontstaat, waarbij diversiteit niet als hindernis, maar als verrijking wordt ervaren.

- het team relaties en samenwerkingsverbanden buiten de Koornhorst weet op te bouwen, die het team kunnen versterken bij hun nieuwe activiteiten vanuit de principes van communitybuilding en verbindend werken.
- de Koornhorst in het licht van 'kwetsbaren mogen niet tussen wal en schip vallen' een voorbeeld kan worden van een wooncomplex waar communitybuilding de basis is voor een fijne buurt met zo'n 360 bewoners.
- het team lukt om ruimte te blijven maken voor (zelf) reflectie, voor leren vanuit de praktijk, gezien de hectiek van de dag. En wat hiervoor aan ondersteuning nodig is.
- de groeiende onderlinge contacten tussen bewoners ook tot meer samenredzaamheid en onderlinge aandacht en zorg leiden. En wat hiervoor permanent nodig is aan inzet vanuit Amstelring, aan inzet vanuit de buurt, zoals steunstructuren of netwerken.

Voor ons, maar vast ook voor zorgverleners, corporaties en gemeenten, is ook de vraag heel actueel welke effecten deze vorm van werken en communitybuilding heeft op de gezondheid, de zorgbehoefte, beroep op hulpverlening, op de sociale veiligheid, de leefbaarheid, het welzijn en geluk van bewoners. Wij zouden het interessant vinden om dat samen met onderzoekers in de Koornhorst en op andere, vergelijkbare plekken nader te onderzoeken. Op een manier dat het onderzoek niet hinderlijk maar bevorderlijk is voor gemeenschapsvorming en daar zelf ook weer een volgende slinger aan geeft. Een volgende stap, waarmee communitybuilding en verbindend werken wellicht een basis kunnen worden voor zorgverlening en gebiedsgericht werken nieuwe stijl.



## Irma Vroegop

*'We moeten elkaar een beetje uit de voegen lichten om nieuwe en andere manieren te vinden om met elkaar samen te zijn'* (vrij naar Judith Butler). Vanuit deze filosofische gedachte ondersteunt Irma vanuit haar praktijk 'Ik volg je' mensen en organisaties die op zoek zijn naar nieuwe strategieën en oplossingen. Ze laat mensen door een andere bril naar hun eigen werkelijkheid en vaste patronen kijken en brengt beweging.

[www.ikvolgje.nl](http://www.ikvolgje.nl)

## Birgit Oelkers

Birgit is drijvende kracht achter Plan & Aanpak en lid van creatief adviesnetwerk 7Zebra's. Ze werkt als procesbegeleider en trainer, communitybuilder, gangmaker en strategische kartrekker. Dat doet ze overal daar waar nieuwe verbindingen moeten ontstaan en gezamenlijk gebouwd moet worden. Aan samenwerking, meer gemeenschapszin, vertrouwen, nieuwe perspectieven en initiatieven.

[www.planenaanpak.nl](http://www.planenaanpak.nl) / [www.7zebras.nl](http://www.7zebras.nl)