

"Het moest weer 'ons' Koornhorst worden"

De Koornhorst is een wooncomplex voor senioren in Amsterdam Zuidoost. Eind 2013 vonden bewoners het er onveilig, onprettig en anoniem. Voor Amstelring, dat de sociale servicetaken in Koornhorst verricht, tekende dat het roer om moest. Amstelring formuleerde een visie, voerde samen met Rochdale veranderingen door, stelde nieuwe medewerkers aan en kreeg vervolgens te maken met een bescheiden bewonersopstand.

Het management hield echter koers en het team bleef voor iedereen aanspreekbaar. Irma Vroegop en Birgit Oelkers werden als 'buitenboordmotoren' ingeschakeld. Zij versnelden het veranderingsproces en zorgden voor de lucht, het licht en de lach. Het resultaat is niets minder dan de renaissance van de Koornhorst! Tijd om de balans op te maken met een trotse verzameling bewoners en professionals.

Mevrouw Eleonora woont vier jaar op de eerste etage van de Koornhorst. Ze schets met één simpele anekdote haarfijn wat er veranderd is. "Toen ik een paar weken geleden terugkwam

van vakantie, werd ik in de gang door diverse medebewoners spontaan begroet. Ze vertelden me enthousiast wat ik allemaal gemist had tijdens mijn afwezigheid. Voorheen had ik alleen contact met mijn buurvrouw en gebeurde hier niets. De bewoners ervaren het ook: ze voelen zich, soms voor het eerst, echt thuis hier!"

Babbelen

Mevrouw Chitani is lid van de bewonerscommissie. Ze valt mevrouw Eleonora bij. "Toen ik laatst de keuken inliep, zag ik allemaal mannen staan. Ik dacht: 'Droom ik?! Het was een kookworkshop Moksi Alesi, opgezet door bewoners en een vrijwilliger van



buiten. Mannen zwaaiden de scepter in de keuken! Ook zie ik weer mensen in de recreatiezaal. Ze vormen clubjes, ik zie ze lopen, ze babbelen met elkaar, en dat maakt me gelukkig." Misha de Jong is één van de zes nieuwe woonbegeleiders. "Laatst zaten er wat bewoners in de recreatiezaal, ik ging bij ze zitten en ze vertelden me: 'Misha, we voelen ons welkom hier.' Ze waren eerst met geen stok die zaal in te krijgen! Nu hebben ze er samen een gezellige tijd. Maar ook mijn collega's merken het. Lies loopt mee met een wandelgroepje, dat uit de bewoners is ontstaan, Magda begeleidt dames die samen haken." Stef Spigt is manager bij Amstelring. Hij ziet dat het succes zich niet alleen beperkt tot de Koornhorst. "Maïke is kok van Thuisafgehaald.nl en woont hier in de buurt. Zij levert nu maaltijden aan bewoners van de Koornhorst. De volgende stap is dat ze samen gaan eten!" Terug naar 2013. Peter Walter, toen huismeester namens Rochdale, typeert de sfeer als 'om te snijden'. "Iedereen vond dat het moest veranderen, maar de ander moest het doen. Ik noem dat 'Amsterdams': 'Twintig procent van de mensen maakt er een rotzooi van en 80% loopt daarover te foeteren.' Het verdwijnen van de 24-uurs receptie bleek het grootste struikelblok: sommige bewoners wilden niet kwijt wat ze hadden." Via een keuzeprocedure mochten de bewoners aangeven of ze de 24-uurs receptie wilden behouden of liever een andere, goedkopere opzet met een nieuwe invulling van werkzaamheden van medewerkers. Uiteindelijk koos een meerderheid voor de goedkopere optie. Stef Spigt, manager bij Amstelring, ging aan de slag. "Ik was en ben er heilig van overtuigd dat het anders moest. De receptie achter het glas vandaan, op zoek, betekenisvol zijn voor mensen en gezamenlijkheid vormgeven. Dat kon niet vanuit de toenmalige receptiefunctie. Wij hebben die als Amstelring en Rochdale ook niet goed vormgegeven en aangestuurd in het verleden,



Communitybuilding als nieuwe manier van werken

Nederland is op weg naar een samenleving waarin mensen meer ruimte krijgen. Op het terrein van zorg verandert er ook van alles. Ouderen blijven langer zelfstandig thuis wonen, verzorgingshuizen sluiten en buurten, wijken en kernen lopen het risico verweesd en vergrijsd te raken. De overheid staat voor de opgave burgers meer vertrouwen en ruimte te bieden. Professionals moeten aansluiting vinden bij de vraag van bewoners en initiatieven en zoeken naar nieuwe werkvormen en methodieken. Als dit

lukt, ontstaan er krachtige gemeenschappen die maatschappelijke vraagstukken zelf het hoofd kunnen bieden. Wooncomplex De Koornhorst in Amsterdam Zuidoost is in dit verband een mooi succesverhaal. Daar ging de leefbaarheid achteruit en verdween het thuisgevoel van bewoners steeds meer. Amstelring en Rochdale kozen voor een innovatieve aanpak en kregen het samen met de bewoners voor elkaar om deze neerwaartse spiraal te keren. Met communitybuilding als nieuwe manier van werken!



we hebben ook dingen laten lopen. Dat wekte geen vertrouwen. Samen hebben we dus ook nog wel wat werk te verzetten. Dat doen we met nieuwe mensen, die geen binding met Koornhorst hebben, maar wel de expertise om succesvol te zijn."

Buitenboordmotor

Het team werkte hard aan het herwinnen van het bewonersvertrouwen. De rol van Peter, als huismeester ook 'het geheugen', was cruciaal. "Ik kende iedereen, wist dat de bewoners die verbaal de dienst uitmaakten, niet iedereen vertegenwoordigden. Met Stef was er direct een klik. Als hij iets belooft, gebeurt het en als je hem iets belooft, laat hij niet meer los." Volgens Stef is er in de randvoorwaardelijke sfeer ook één en ander gebeurd. "Ik heb voorwaarden gesteld aan Amsteling en Rochdale, wilde dingen veranderen en daar ruimte en budget voor hebben. Als team formuleerden we een duidelijke visie en trokken we grenzen, die we samen bewaakten." Stef wilde vaart maken en zocht een externe 'buitenboordmotor'. "Ik liep vast in bestaande verhoudingen, had steeds klagers aan mijn bureau, maar ik kon niets oplossen, want ik was 'besmet'. Er moest iets van buiten worden ingebracht. Als we niet binnen drie maanden een punt konden zetten, zouden we samenvallen met de geschiedenis en vastlopen." Irma en Birgit gingen aan de slag. Ze deden ongewoonlijke dingen in het gebouw, organiseerden mobiele terrasgesprekken en ideeëndiners, hingen foto's van bewoners op aan en verzamelden levensmotto's. Ze lieten een ander Koornhorst zien. Mevrouw Eleonora viel nog iets op. "Ze lachten altijd, waren altijd gezellig. Dat werkte aanstekelijk." Huismeester Peter zag stukje bij beetje de sfeer veranderen. "Eind februari, begin maart keerde het wantrouwen langzaam om. Zelfs de grootste zwartkijker werd positief, dan heb je wel wat bereikt." Stef zag al snel dat de buitenboordmotor een gouden

greep was. "Ze kwamen hier fris binnen, niet gehinderd door enige kennis van de verhoudingen. Ze kregen van alles in beweging."

'Ons' Koornhorst

Voor mevrouw Eleonora viel het kwartje tijdens een ideeëndiner. Daar deelden bewoners allerlei ideeën over de Koornhorst. "Bewoners die zelf geen ideeën hadden, sloten aan bij de ideeën van andere bewoners. Iedereen ging aan de slag, er gebeurde wat!" Bij haarzelf werd het verlangen aangewakkerd naar vervlogen tijden. Op Curaçao organiseerde ze allerlei sociale activiteiten, haar woning was feitelijk een buurthuis. In de Koornhorst kwam ze de deur echter niet meer uit. "Door wat er in gang was gezet, wilde ik weer dingen doen. Ik heb mijn etagegenoten uitgenodigd voor een gezellige middag. Die was van drie tot vijf, uiteindelijk gingen de laatsten pas om half één weg. Nu help ik een invalide buurman om bij hem thuis iets soortgelijks te doen. Hij doet wat hij kan, zoals mensen uitnodigen, ik help hem bij wat hij niet kan." Mevrouw Eleonora blijft initiatiefrijk. "Ik stimuleer mensen doorlopend om de recreatiezaal te bezoeken. En bij een barbe-

cue ontmoette ik twee mensen die alleen Engels spraken, die geef ik nu Nederlandse les."

Van leegstand naar wachtlijst

Misha wil de positieve energie vasthouden. "Ik hoop dat meer mensen achter de voordeur vandaan komen. Dat het hier nog verder open gaat en we kunnen uitbouwen wat er in gang is gezet." Stef hoopt dat het team uiteindelijk anders kan gaan werken. "Dat zou betekenen dat de bewoners het ritme hier bepalen en wij dienstbaar kunnen zijn. Ik hoop ook dat de Koornhorst een voorbeeld wordt van hoe je een gemeenschap bouwt en onderhoudt." Peter wenst een wachtlijst. "Binnen een jaar van leegstand naar een wachtlijst gaan. Dat mensen hier mogen wonen. Als we zo doorgaan, ben ik er ook van overtuigd dat het gaat gebeuren." Mevrouw Eleonora doet een dringend appèl op de professionals. "Ik hoop dat het team voor langere tijd in stand blijft, zodat het alle projecten kan afmaken die zijn gestart. We hebben met z'n allen in de start geïnvesteerd, nu moeten we samen gaan voor de bloei van de Koornhorst. Ik sta in ieder geval naast jullie, mijn hart staat open!"

12 gouden procestips voor gemeenschapsvorming en professionals die het op gang willen brengen

- Vertrek vanuit bewoners, maak hen tot hoofdrolspelers. Niet het team, niet de wachtlijsten, niet de veiligheid: de bewoners. Versterk hun onderlinge verbanden en wakker nieuwe aan.
- Start met een nieuw team óf doorbreek alle oude patronen. Dit team is de motor.
- Kom tijdig van de bestaande situatie los. Dat kan met een externe buitenboordmotor: een partij die een situatie in beweging krijgt.
- Werk als motor en buitenboordmotor vanuit een gedeelde visie, op basis van onderling vertrouwen en geef elkaar de ruimte.
- Schets een wensbeeld en wakker bij bewoners het verlangen ernaar aan.
- Werk niet probleemgericht, maar gericht op verbinding. Vanuit 'Ja, en'.
- Bepaal met bewoners de grenzen van wat wel en niet kan en handhaaf ze.
- Wees zichtbaar, blijf in gesprek en zoek verbinding.
- Wees daadkrachtig: doe iets en ben er!
- 'Walk your talk': doe wat je belooft.
- Probeer dingen en sta jezelf toe dat dingen mogen mislukken.
- Maak successen persoonlijk, bied mensen een podium en verbindt er anderen aan.