

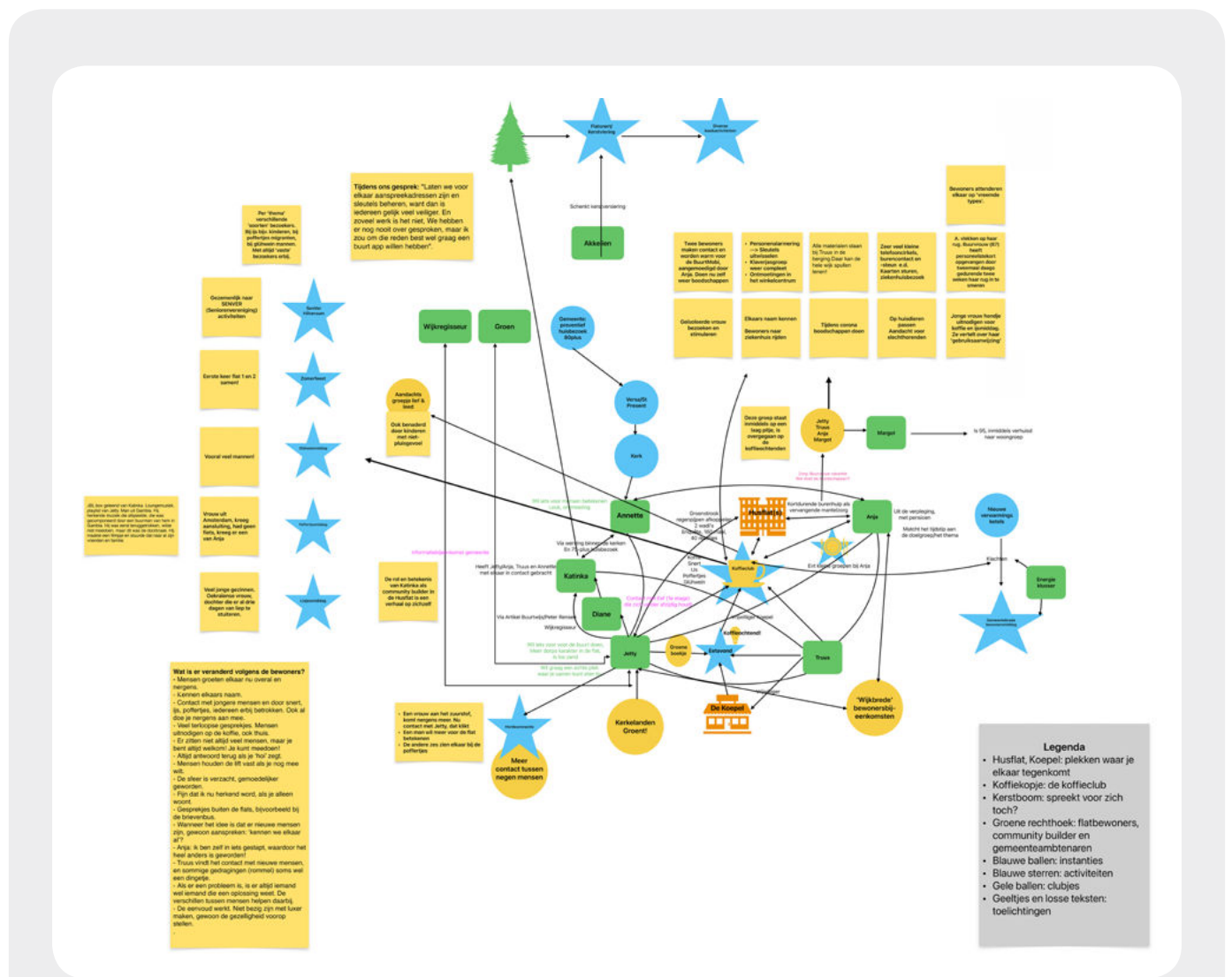
EDITIE 5

Van het een, komt het ander-kaart: onderzoek met en door bewoners



Bewoners maken de verandering zichtbaar

Onderzoek
Editie 5: Van het een, komt het ander-kaart: onderzoek met en door bewoners



De Van het een, komt het ander-kaart is bedacht door ABCD-onderzoeker Kees Fortuin en wordt gemaakt met en door bewoners. Deze met bewoners van de tweede flat aan de Johannes Huslaan in Hilversum.



> INLEIDING

In werken aan gemeenschapskracht vanuit de principes van Asset Based Community Development (ABCD) draait het om ontdekken, verbinden en mobiliseren. Met steeds weer 'bewoners in the lead'. Zij bepalen, instituties, beroepskrachten en techniek zijn dienend. Het is relatie- in plaats van taakgericht werken. In het verbinden en mobiliseren, is voortdurend sprake van Van het een komt het ander. En doordat van het een voortdurend iets anders komt, neemt het aantal verbindingen toe, groeit het sociaal weefsel in een buurt en worden gemeenschappen krachtiger. In deze editie van De Collectie willen we drie dingen laten zien; hoe je met en door bewoners onderzoek doet met deze kaarten, hoe dit gemeenschapsversterkend werkt en welke verrijkende inzichten het biedt in termen van verantwoord. Dat laatste is voor bewoners overigens veel minder van belang; zij onderzoeken samen wat er allemaal is gebeurd en veranderd in hun (in dit geval) flats.

De kaart draagt direct bij aan het buurtproces, omdat bewoners zelf in beeld brengen wat er allemaal is gebeurd en veranderd. En vertellen hoe van het een, het ander kwam en waar sneeuwballen die zijn gaan rollen, allemaal heen zijn bewogen. Eerst in een klein groepje, waarna de kaart, als poster kan worden opgehangen tijdens een volgende buurtactiviteit. Dan kunnen alle aanwezige bewoners de kaart zien, wat gespreksstof geeft. Bovendien kunnen ze de kaart vervolgens zelf aanvullen.

BEWONERS VAN DE JOHANNES HUSLAAN, FLAT 2

In de Johannes Husflat 2 is, vanuit de koffieochtenden, een bewonersoverleg tot stand gekomen. Vier actieve bewoners, Jetty, Anja, Annette en Truus, maken daarin plannen voor activiteiten en bespreken wat ze opvalt in het flatleven. Met vier leden van het projectteam waren we van harte welkom bij een van deze overleggen. Het is een belangrijke notie: het proces van community building maakt het mogelijk dat we onderzoek mét en door bewoners kunnen doen. De aanwezigheid van Katinka, als community builder, en Eelco, als schrijver, verschaft ons op natuurlijke wijze toegang tot de gemeenschap. Anders gezegd: ze kennen ons, weten wie we zijn, vertrouwen ons, we mogen in hun community zijn. Bij 'hun' vergadermoment. Onderzoek met en door bewoners vraagt dus om aanwezigheid en een relatie. Eerst contact, dan inhoud.

In ruim anderhalf uur hebben we samen veel weten te recapitulieren. Het leverde waardering op voor de kleine dingen, bijvoorbeeld wat het betekent dat je een week de hond voor iemand kunt uitlaten. En het gesprek zélf leverde ook nog een prachtige opbrengst op: Truus zocht nog een contactpersoon voor haar personenalarmering, Anja heeft zich direct aangeboden.

QUOTE

"Onderzoek met en door bewoners vraagt om aanwezigheid en een relatie"

DE KAART

Op de kaart, op de vorige pagina, staat schematisch weer-gegeven wat er allemaal is ontstaan vanuit het eerste contact met de verschillende bewoners van flat 2. Hier vangen we de kaart in woorden.

De eerste contacten

Community builder Katinka kende Truus vanuit wijkcentrum De Koepel. Annette kende ze weer als vrijwilliger voor het 75-plus huisbezoek. Jetty had op diverse plaatsen laten vallen dat ze zich wilde inzetten voor een meer dorps karakter in de flat. Ze zag een bericht over een bewonersavond met eten in het wijkcentrum en ging erheen. Daar raakte Katinka met haar in gesprek over een eventuele koffieochtend, waarna Jetty direct bewoonster Anja aandroeg. En Katinka wist dat Truus en Annette ook in deze flat woonden. Op het haakje 'iets willen betekenen voor een ander maakte ze de verbinding met Jetty en Anja. Zo kwam het tot een eerste gesprek, in De Koepel.

QUOTE

"De kaart draagt direct bij aan het buurtproces, omdat bewoners zelf in beeld brengen wat er is gebeurd en veranderd"

Het eerste gezamenlijke gesprek

In het gesprek kwamen deze ideeën op tafel.

- Kortdurende burenhulp in de vorm van vervangende mantelzorg.
- Ontmoetingsmomenten via koffieochtenden.
- Inzet voor kinderen met een taalachterstand.

De activiteiten in flat 2

Koffieochtenden

Na het eerste gesprek startte de koffieochtend. Die ontmoetingen tussen voornamelijk mensen ouder dan 75 jaar, leverde van alles op:

- Bewoners leren elkaar, soms na jaren, bij naam kennen.
- Bewoners zijn samen naar Senfer-activiteiten geweest.
- Bewoners zijn elkaars maatje geworden voor personenalarmering.
- Bewoners zijn warm gemaakt voor en gebruik gaan maken van de BuurtMobi en doen weer zelf hun boodschappen.
- Er werd een vierde speler voor de verdwenen Klaverjas-groep gevonden, die zo weer compleet is.
- Er gaan kaarten rond voor zieken. Mensen in het ziekenhuis, worden bezocht door flatgenoten.
- Slechthorende mensen doen mee en voelen zich welkom. Zij kwamen hun woning niet meer uit.
- Er is een drukbezochte kerstmisviering georganiseerd. Bewoner Akkenien schonk kerstversiering en meldde zich aan om voor activiteiten pannenkoeken en appeltaarten te bakken.
- Er was een Glühweinmiddag, waar opmerkelijk veel mannen waren.





- Annette werd geholpen met het smeren van medische zalf op vlekken op haar rug door een 87-jarige buurvrouw die ze sprak bij de Koffieochtend. Ze hebben elkaar zo beter leren kennen.
- Er was ontevredenheid over nieuwe verwarmingsketels. Jetty werd bij een bewonersbijeenkomst door Katinka gekoppeld aan een Energieklusser. Ze berichtte bewoners erover tijdens de koffieochtend, waarna diverse bewoners de Energieklusser hebben ingeschakeld.
- Bewoners hebben oog voor elkaar en hun flat. En delen situaties met elkaar.
- Er is een overleggroep ontstaan met Jetty, Anja, Annette en Truus.
- Ze zijn ook aandachtsgroep voor lief- en leedzaken. En aanspreekpunt voor kinderen die zich zorgen maken over hun ouders die in de flat wonen. De groep heeft vertrouwen bij mensen.
- Jongere bewoners haken aan met bepaalde activiteiten, zoals een Ijsjesmiddag.

Kortdurende burenhulp als vervangende mantelzorg

Dit groepje bestond uit Jetty, Anja, Truus en Margot. Margot is inmiddels verhuisd. De groep heeft:

- Bewoners naar het ziekenhuis gereden.
- Boodschappen gedaan voor mensen die dat om welke reden ook (even) niet meer konden.
- Op een kat gepast voor een bewoner en een hond uitgelaten in de vakantie voor een andere bewoner.
- Een vrouw die de deur niet meer uitkwam, wekelijks bezocht. Ze is vervolgens ook bij de koffieochtend geweest, na fikse aanmoedigingen van Annette.
- Een jonge vrouw is uitgenodigd bij de koffie en de ijsjesmiddag, waar ze was.

Enthousiasme slaat over naar flat 1

- Ze zien wat in flat 2 is ontstaan en willen ook een Koffie-groep. Katinka is met zes á zeven bewoners in gesprek geweest. Katinka organiseerde het de eerste keer, daarna de bewoners zelf. Het ligt nu stil, maar ze willen er weer een zwengel aan geven.

De gezamenlijke activiteiten van flat 1 en 2

Er ontstonden ook gezamenlijke activiteiten op het pleintje voor de flats. Waar bewoners van beide flats elkaar ontmoetten.

Zomeractiviteiten

- Zomerfeest met borrel.
- Poffertjesmiddag. Een bewoner uit Gambia herkende de afgespeelde muziek als gecomponeerd door zijn oude buurman in Gambia. Hij maakte een filmpje en stuurde dat naar al zijn vrienden en familie. Hij leefde hiervoor een teruggetrokken leven, dit moment was voor hem een doorbraak. Dat gold ook voor een nieuwe bewoonster uit Amsterdam. Ze werd direct uitgenodigd voor de poffertjesmiddag, kwam langs, had zich mooi aangekleed en raakte direct in gesprek met anderen! Nu heeft ze van Anja een fiets gekregen en kan ze Hilversum ontdekken.
- Ijsjesmiddag met mensen van allerlei culturen. Kinderen van de beide flats speelden samen.

QUOTE

“Het succes van de koffieochtend is de eenvoud. Dat werkt. Ze zijn niet bezig met het luxer maken en stellen gewoon de gezelligheid voorop”



> *Vergroening rondom de flat en twee wadi's*

Jetty werkt aan de groenstrook rondom de flat.

- Twee mensen uit andere delen van de wijk, haar vriend en een vriendin werken mee.
- Ze krijgen steun van Eef, een bewoner op etage 1, die altijd kijkt als ze buiten zijn.
- Ze wordt regelmatig benaderd door bewoners met vragen over de voortgang.
- Ze heeft contact met de wijkregisseur en afdeling Groen van de gemeente voor afval.
- Ze ontplooit acties om regenwater in wadi's op te slaan, waarbij ze alle 160 huishoudens per brief informeerde en om toestemming vroeg en 40 reacties kreeg. Nu komen er twee wadi's. De gemeente gaat het doen, maar bewoners hebben inspraak gevraagd. Er komt nu een informatiebijeenkomst.

Hordeuren

Jetty startte een actie voor hordeuren in de flat. Acht andere huishoudens deden mee, uit beide flats.

- Een van deze vrouwen zit aan het zuurstof en komt nergens meer. Met Jetty klikte het. Ze zien elkaar nu regelmatig.
- Een man heeft Jetty aangeboden een volgende keer te helpen.
- Het onderling contact is veranderd. Deze mensen kennen elkaar, zwaaien en hebben gesprekjes.



QUOTE

“Draag je bij aan wat belangrijk is voor bewoners? Zijn zij de dragende actor van de ontwikkeling?”

Kruisbestuiving buiten Johannes Huslaanflats

- Jetty is aangehaakt bij Kerkelanden Groent! en heeft allerlei 'groene' contacten in de buurt.
- Anja en Jetty zitten regelmatig bij wijkbijeenkomsten met actieve bewoners.
- Er zijn plannen voor een 'HUB' voor logistiek en distributie bij de Husflats. Dat betekent wat voor de bewoners. Er lijkt hierover contact te ontstaan met de bewoners van de Zeverijnflats.

Wat er is veranderd

Truus, Annette, Anja en Jetty benoemen wat ze is opgevallen.

- Mensen kennen elkaars naam en groeten elkaar nu overal en nergens.
- Er is contact ontstaan tussen jong en oud en tussen mensen van allerlei culturele achtergronden. Door snert, ijs, poffertjes, glühwein en door iedereen er actief bij te betrekken.
- Ook al doe je nergens aan mee, je merkt dat de sfeer is veranderd.
- Er zijn veel terloopse gesprekjes, ook buiten de flats, bij de brievenbus bijvoorbeeld.
- Mensen vragen elkaar op de koffie, ook thuis.
- Er zitten niet altijd veel mensen bij de koffietoestel, maar je bent altijd welkom! Je kunt meedoen!
- Je krijgt tegenwoordig altijd antwoord terug als je 'hoi' zegt.
- Mensen houden de lift vast als je nog mee wilt.
- De sfeer is verzacht en gemoedelijker geworden.
- Fijn dat je herkend wordt, als je alleen woont.
- Wanneer je het idee hebt dat er nieuwe mensen zijn, spreek je ze gewoon aan: 'kennen we elkaar al?'

Voor Anja is het flatleven heel anders geworden. Truus vindt het contact met nieuwe mensen, en sommige gedragingen (rommel), soms nog wel een dingetje. De vrouwen constateren samen dat als er een probleem is, altijd wel iemand een oplossing weet. De verschillen tussen Truus, Jetty, Anja en Annette maken dat ze elkaar veel te bieden hebben. Het succes van de koffietoestel is de eenvoud. Dat werkt. Ze zijn niet bezig met het luxer maken en stellen gewoon de gezelligheid voorop.

DE KAART BLIJFT VAN DE BEWONERS

Drie weken na het gesprek met Truus, Jetty, Annette en Anja, schuiven we aan bij de koffietoestel. Mét de kaart, die we ophangen in de flat. We hebben er stiften en post-its bijgelegd, zodat alle bewoners kunnen verbeteren en toevoegen. Jetty legt de andere 15 bewoners uit wat er op de kaart te zien is. Direct lopen er mensen naartoe. Ze zien alles wat er is gebeurd





en veranderd het laatste jaar. Een bewoner vraagt of dit voor de hele wijk is. We geven hem terug dat het alleen gaat over wat er in de twee flats is ontstaan vanuit de koffieochtend. Hij is positief verrast en zegt dat de sfeer in en rondom de flats ook merkbaar is verbeterd. Andere bewoners voegen nog dingen toe. Ze brengen Stroganoff langs bij hun burens die ze beter hebben leren kennen bij de koffieochtend. Anja is, sinds we het gesprek hadden, een kinderclub gestart in jongeren-centrum De Keet. Het viel haar op dat er veel kleine speelplekken in de wijk zijn, maar nergens een plek waar je elkaar, als jonge ouders, echt kunt ontmoeten. En al helemaal niet als het regent. Binnen een uur werd het idee voor de kinderclub bedacht en uitgewerkt. Er komen flyers te hangen in de scholen in de wijk en in buurtcentrum de Koepel en Katinka benut haar social media-kanalen om er aandacht voor te vragen. Doordat de kaart is opgehangen, komen we nog veel meer te weten. Dat SenVer inmiddels Plusbus heet en dat een bewoner daar veel meer over weet. Dat Akkenien en Ans taart hebben gebakken voor de koffieochtend. Het is allemaal in gang gezet vanuit ontmoetingen tijdens de koffieochtenden. Het zijn opbrengsten die je met geen enkel beleidsplan of plan van aanpak kunt bedenken of voorspellen. Als community builder organiseer je, door praatjes te maken, relaties aan te gaan en ontmoetingen (mede) mogelijk te maken, het toeval. Zodat van het een, steeds weer het ander kan komen. De kaart is het bewijs. Waarbij ook deze kaart maar een tussenstand is. Maar wél opgetekend door de bewoners zelf.

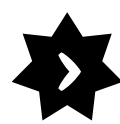
VERSCHILLEN TUSSEN VAN HET EEN KOMT HET ANDER-KAARTEN MET TRADITIONEEL VERANTWOORDEN

Holistisch versus reductionistisch

De kaarten laten zien wat er allemaal ontstaat naar aanleiding van een enkele activiteit of ontmoeting. 'Allemaal' is daarbij: alles wat bewoners en beroepskrachten samen in beeld hebben weten te krijgen. Regulier beleid hakt een complexe situatie op in stukjes. Vanuit het idee dat je het systeem beheerst, als je ieder stukje afzonderlijk oplost. Dat leidt tot denken in reductionistische opbrengsten, op jouw kleine stukje van de puzzel. Tot denken in KPI's. Wat er verder ontstaat, blijft buiten beeld en vertegenwoordigt zo geen beleidsmatige waarde. De kaarten vertrekken vanuit het idee dat een buurt functioneert als een eco-systeem, waarin alles met elkaar samenhangt. Holistisch. Dan zie je nog steeds niet alles, maar al veel meer. En, veel belangrijker: je hecht wél waarde aan alles wat je zichtbaar maakt.

De ontstane verbanden worden zichtbaar en tastbaar

Je krijgt inzicht in wat er stroomt en waarheen, doordat je samen zichtbaar maakt wat je weet. In een oogopslag zie je hier dat alles begon bij een paar ontmoetingen en verbindingen. En dat de reuring zich inmiddels verspreid heeft van flat 2 naar flat 1 en de wijk door. Omdat enthousiasme besmettelijk is. Community builders zijn lang niet overal meer





bij betrokken. De sneeuwballen rollen, buiten beeld, kriskras door de gemeenschap heen.

*'Als het daar gebeurt, gebeurt het overal'
versus projectverantwoording*

In deze kaart schuilt een stevige extrapolatiebelofte. We maken er een mechanisme mee zichtbaar, waarvan het aannemelijk is dat het op andere plekken ook zo werkt: als mensen elkaar ontmoeten en leren kennen, komt van het een, het ander. Het versterkt de collectieve trots van bewoners. En verschaft beleidsmakers inzicht in de impact van community building vanuit de ABCD-principes. Het maakt maatschappelijke waarde inzichtelijk die ver voorbij hun eigen projectverantwoording gaat.

Met of door bewoners in plaats van door externen

Regulier vindt verantwoording van een project of activiteit plaats door externen over bewoners en wat er in hun buurt gebeurt en verandert. Deze kaarten maak je als community builder echter samen met bewoners die hier vervolgens ook onderling mee door kunnen (blijven) gaan en de kaart kunnen verrijken. Het gaat voor bewoners niet om verantwoord worden aan het systeem, maar om inzicht krijgen in wat ze samen voor elkaar hebben gekregen. Waar ze staan en (verder) aan willen werken. Deze manier van onderzoeken dient zo hun eigen buurtproces.

De volgende stap: meer kaarten maken en landelijk delen

Het is aannemelijk dat dit mechanisme ook op andere plekken in Hilversum Zuidwest zo werkt. We hebben dan ook de ambitie om meer kaarten uit te werken en landelijk beschikbaar te stellen. Omdat ze laten zien dat je pas écht inzicht krijgt in de impact en waarde van community building als je 'het verhaal blijft volgen'. Holistisch, voorbij die ene beoogde opbrengst waarnaar je als beleidsmaker op zoek bent. En ze laten zien dat je als community builder niet een hele wijk hoeft 'te bedienen'. Ook als jij ergens niet bij betrokken bent, gebeurt er van alles wat je niet weet of ziet. Omdat een gemeenschap nooit start of eindigt; 'it's always becoming'.

Een andere ambitie is om gemeenten een alternatief te bieden voor hoe ze momenteel hun verantwoording inrichten. Dat gaat vaak via outputcijfers, soms in combinatie met verhalen, vragenlijstonderzoek door externe bureaus of door te registreren op KPI's. Deze laatste zijn uit het bedrijfsleven over komen waaien. Daar is echter in een ontwikkeling van vele decennia veel lineair en planbaar gemaakt, ten koste van de sociale processen op de werkvloer. Terwijl sociaal werk wordt gedaan in een onvoorspelbare, niet-lineair functionerende samenleving. Het sociaal werk, en zeker community building, zet sneeuwballen in beweging die kriskras door de samenleving rollen, met steeds weer nieuwe opbrengsten. Registreer je op KPI's op jouw specifieke beleidsterrein, dan zie je al snel de sneeuwbal uit jouw blikveld verdwijnen. In het geval van de Johannes Husflats is de koffieochtend voor de ambtenaar een activiteit met gemiddeld 25 bezoekers die de sociale basis heeft versterkt en de sociale cohesie bevordert. Dat de sneeuwbal doorgaat met opbrengsten voor de energietransitie, (energie) armoede, zorg, veiligheid en gezonde leefstijl is niet meer van belang voor de eigen verantwoording. Maar het doet wél de grote en daadwerkelijke, meervoudige waarde van het sociaal werk tekort. En misschien nog wel belangrijker: het houdt een idee over het functioneren van de samenleving, van het samen leven, in stand dat niet aansluit bij hoe het er in het leven van alledag, in straten, buurten, wijken en dorpen, aan toe gaat. Daar hangt alles met alles samen en komt van het een, het ander.

INFO

**MEER WETEN
OVER DIT TRAJECT? CLIK [HIER](#)**

