

Vinden, Omarmen, Verbinden, Ontdekken en Versterken

Methodiek V.O.V.O.V. bij de buurtwerkkamers

In een buurtwerkkamer word je sterker, ontwikkel je jezelf, kun je groeien. Een buurtwerkkamer maakt de buurt of wijk waar die staat én de mensen die er wonen sterker, mooier en gezonder. Dat is het startpunt van iedere buurtwerkkamer.

De buurtwerkkamer werkt op basis van 'al doende leren van elkaar' en 'eigen ervaringen', ook wel 'ervaringdeskundigheid' genoemd. In de ervaren praktijk - vanaf 2011 - hebben we als Buurtwerkkamer Coöperatie op die manier datgene wat werkt al werkende vastgelegd in **ons DNA**: een verzameling van bouwstenen die je (bijna) altijd bij ons in de buurtwerkkamer zult aantreffen. In dat DNA ligt ook onze unieke aanpak besloten die maakt dat bewoners en instanties de buurtwerkkamer als een meerwaarde zien, daar waar het gaat om de ambitie de leefbaarheid van een wijk en het welzijn en de kansen op ontwikkeling van de mensen die er wonen significant, feitelijk en concreet te verhogen.

Voor de **bewoners** zijn dat de volgende vier bouwstenen:

- (i) **Drempelloos**: knus en vertrouwd, iedereen is en voelt zich meteen bij binnenkomst welkom.
- (ii) **Eigenaarschap**: baas in eigen ruimte, iemand die iets wil organiseren krijgt een sleutel en heeft geen 'chef' of 'leidinggevende' boven zich.
- (iii) **Energiegericht**: organisch en wederkerig, 'iedereen kan iets wat een ander niet kan' en voegt actief de daad bij het woord door meteen iets te gaan doén.
- (iv) **Meedoen**: zingeving, gericht op alle vormen van 'actief zijn' en werk, onbetaald en betaald. Aan de kant of aan de zijlijn blijven is géén optie.

Voor de **instanties** gaat het dan om de volgende bouwstenen en belangrijke voordelen:

- (i) **Alles in beeld**: ontschotten en verbinden van alle leefdomeinen.
- (ii) **Bereiken van moeilijk bereikbare groepen**: die elkaar vinden en effectief ondersteunen.
- (iii) **Op- en afschalen**: informeel, gericht en snel kunnen doorverwijzen.
- (iv) **Goedkoper**: instanties besparen kosten en zijn goedkoper uit.

Terugkijkend merken we ook dat we daarin een 'methodiek' gebruiken die uitgaat van het **vinden, omarmen, verbinden, ontdekken en versterken (afgekort V.O.V.O.V.)** van de bewoner die bij ons binnen komt (als bezoeker) en deel neemt (als deelnemer) of actief wordt (als vrijwilliger). Steeds vaker zien we dat zolang we deze methodiek volgen en toepassen we inderdaad in staat zijn deelnemers met elkaar te verbinden en henzelf te versterken in wat ze graag willen en goed kunnen.

Deze **V.O.V.O.V. methodiek** gaat uit van de volgende vijf stappen:

A. Vinden van de vraag en/of wens van de bewoner

Een bewoner komt binnen in de buurtwerkkamer met een vraag en/of wens, soms is dat een gerichte vraag of wens en soms ook is deze (nog) niet altijd direct duidelijk maar wel latent aanwezig. Soms gaat het om (i) een hulpvraag over een lastige brief, een aanvraagformulier of een persoonlijke problematische schuld die urgent is. Soms is het (ii) een vraag naar gezelschap, naar contact met buurtgenoten en even aandacht voor de eigen situatie. En soms heeft de bewoner (iii) een vraag of hij of zij iets kan doen voor anderen in de buurt, waarbij soms iemand ook al een idee heeft wat hij of zij zelf graag wil doen. En soms gaat het om (iv) een wens om zijn of haar eigen leven te verbeteren, te ontdekken wat hij of zij graag wil, goed kan, waarin iemand zich kan ontwikkelen (denk aan beheersing van de Nederlandse taal of het gebruik van computers en mobiele telefoon), of gewoon de wens deel uit kunnen maken van een kleine gemeenschap van burens en met hen actief iets te doen voor en in de eigen buurt.

Soms vinden bewoners ons, soms vinden we hen. Vaak via bewoners die al deelnemer of vrijwilliger zijn bij de buurtwerkkamer, maar toch ook vaak omdat we voortdurend bewoners uitnodigen eens binnen te komen kijken, even langs te lopen, even een kopje koffie of thee te drinken. Altijd door te laten zien dat we er voor iedereen zijn, iedereen altijd welkom is en dat wij vinden dat 'iedereen iets kan wat een ander niet kan'. Daarnaast worden bewoners ook naar de buurtwerkkamers doorverwezen, denk aan de sociale dienst, de wijk- en buurtteams van de gemeente en de woningcorporaties.

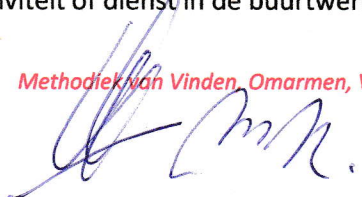
B. De bewoner omarmen in een eigen en veilig thuis

De bewoner komt eerst binnen als **bezoeker**. Het eerste wat we dan doen is hem of haar het gevoel geven van een eigen en veilig thuis. Soms wil iemand al wel zijn of haar vraag of wens direct kwijt, maar vaak ook wil iemand eerst even kennis maken, een kopje koffie of thee drinken. Na een praatje en als de bezoeker zich na één of enkele keren een beetje thuis voelt komt dan vaak wel de vraag of wens op tafel. We gaan dan samen met de bewoner na of die vraag bij of met ons kan worden beantwoord of hoe de wens bij of met ons als buurtwerkkamer vorm kan krijgen.

Meestal na een paar gesprekken noteren we dan alvast een paar gegevens van de bezoeker, zoals (voor)naam en straat woonadres en of iemand als **deelnemer** ook lid wil worden van de bewonersvereniging van de buurtwerkkamer en daarmee ook een beetje (sociaal) eigenaar wordt van de plek. Dat maakt dat iemand zich welkom voelt, deel wordt van een 'familie' ofwel een kleine (burens)gemeenschap, weet dat we hem of haar kennen, zo nodig kunnen bereiken en dat hij of zij ook ons dan al direct steunt. Dit alles gebeurt op een warme en 'intermenselijke' manier en vrijwel altijd vanuit 'ervaringsdeskundigheid'; mensen krijgen als het ware meteen het gevoel dat hun verhaal wordt er- en herkend en zeker niet veroordeeld.

C. De bewoner verbinden met buurtgenoten en waar nodig met instanties

Als een bewoner met een vraag binnen komt gaan we altijd eerst na hoe we zijn of haar vraag kunnen verbinden met één of meerdere buurtgenoten, dus met iemand die als vrijwilliger actief is met een activiteit of dienst in de buurtwerkkamer.



(i) Bij een hulpvraag proberen we bijvoorbeeld de bewoner te verbinden met iemand uit de buurt die deze hulpvraag samen met de bewoner kan beantwoorden of oplossen. (ii) Als de bewoner gewoon even (eerst) gezellig met de burens op de koffie of thee wil verbinden we hem of haar met een babbeluur of lunchcafé in de buurtwerkkamer. (iii) Als iemand zelf iets wil organiseren en zich actief wil inzetten voor anderen gaan we na of dat met anderen kan die daar ook al op actief zijn in de buurtwerkkamer of geven we de ruimte aan de bewoner om mogelijk zelf een nieuwe activiteit of dienst te starten. (iv) En bij een wens gaan we met iemand na of er ook andere buurtgenoten zijn die daar iets mee willen en kunnen. Als dat niet zo is, gaan we op zoek naar een manier waarop de bewoner zelf met zijn of haar wens aan de slag kan - ook door hem of haar te verbinden met zichzelf.

Niet altijd maar regelmatig is de vraag of wens van de bewoner niet alleen samen met buurtgenoten te beantwoorden, op te lossen of in te vullen. Sterker nog, vaak spelen instanties, zoals de gemeente, een uitkeringsinstantie, woningcorporatie, energieleverancier of zorgverzekeraar een (grote) rol. Bijvoorbeeld bij een aanvraag voor bijzondere bijstand, een lastige brief van de uitkeringsinstantie of zorgverzekeraar of bij een aanmaning in het geval van een huurschuld of een andere (dreigende) betalingsachterstand. In dat geval verbinden we direct met de betreffende instantie(s) - samen met de bewoner. Dat doen ervaringsdeskundige buurtgenoten, soms met enige ondersteuning van een medewerker of coach actief in de buurtwerkkamer. Dat lijkt een eenvoudige stap maar is voor veel kwetsbare bewoners vaak een enorme drempel, omdat ze de taal onvoldoende machtig zijn, de weg niet goed weten of de basis gegevens niet zelf goed genoeg op orde hebben of krijgen.

Soms is de stap naar de instantie(s) een brug te ver omdat ze de instantie(s) niet of te weinig vertrouwen of het (nog) niet aandurven zelfstandig met die instantie(s) contact op te nemen. Instanties hebben vaak niet de ruimte om uitgebreid de tijd en de rust te nemen voor het met de bewoner uitpluizen van wat nodig is. Dat kan wel bij de buurtwerkkamer waar buurt- vaak ook lotgenoten weten hoe dat te doen, vaak uit eigen ervaring.

Zo verbinden we de deelnemers met elkaar in de eigen 'leefwereld' en waar nodig en mogelijk ook met instanties in de 'systeemwereld', ofwel het verbinden van leefwereld en systeemwereld.

D. Ontdekken wat de bewoner zelf graag wil of kan doen

Al direct in het verbinden van de bewoner met buurtgenoten en instanties gaan we na wat iemand zelf graag wil, al kan doen of in potentie zou kunnen doen. Als iemand met zijn of haar vraag al iets op weg is geholpen ontstaat vaak al snel de ruimte om aan de bewoner te vragen wat hij of zij terug zou willen doen voor de buurtwerkkamer. Bijna altijd willen bewoners dat ook graag. Dat is een menselijk iets, als iemand jou steunt wil je graag iets terug doen, iets terug geven. We vragen dan vooral naar wat iemand goed kan en dat kan van alles zijn, van koken tot fietsenbanden plakken, van een formulier invullen tot koffie of thee zetten. Dat al doende weg zelf ontdekken van de eigen talenten is heel belangrijk voor een kwetsbare bewoner om beetje bij beetje weer trots te gaan zijn op wie je bent, wat je kunt en wat je wilt. Daarmee verdwijnt vaak ook het schuldgevoel of de schaamte en ontstaat er ruimte om weer te denken in oplossingen. Dat herkennen en ontdekken van de eigen talenten kan juist heel goed door het te doen, het uit te proberen ofwel door actief te worden als **vrijwilliger** in de buurtwerkkamer in een activiteit of met een dienst.

E. De bewoner versterken in zijn of haar eigen groei

Vervolgens nodigen/dagen we een vrijwilliger bij de buurtwerkkamer uit of verleiden we hem of haar na te gaan waarin hij of zij verder wil groeien. Zo kan het zijn dat een vrijwilliger - al dan niet met anderen - verantwoordelijk wordt voor het volledig zélf organiseren van een activiteit of dienst. Iedere bewoner die bij ons een activiteit of dienst organiseert kan direct een sleutel van de ruimte krijgen en wordt daarmee één van onze **sleutelvrijwilligers**. Dat biedt alle ruimte aan deze bewoners om eigen talenten te ontdekken en verder te ontwikkelen en daarmee versterken we iemand in zijn of haar eigen groei. Alle deelnemers vragen we om enkele contactgegevens bij ons achter te laten en of ze lid willen worden van de bewonersvereniging bij de buurtwerkkamer.

Enkele sleutelvrijwilligers vragen en stimuleren we ook om actief te worden als **bestuursvrijwilligers** van de bewonersvereniging. Soms ook doen sleutelvrijwilligers zo veel - bijvoorbeeld met meer dan twee dagen inzet per week - dat we bij uitzondering hen als **meewerkend vrijwilliger** een vrijwilligersvergoeding betalen. En als er ruimte voor is kunnen we enkele van hen ook betaald in dienst nemen als **medewerker**. Of het werk bij ons in de buurtwerkkamer is voor sommigen ook een opstap naar het volgen van een opleiding of leerwerktraject of naar betaald werk elders.

Het versterken van deelnemers en vrijwilligers in de buurtwerkkamer gebeurt door hen zelf op basis van eigen ervaringsdeskundigheid, aangevuld met de coaching door de 'vakdeskundigheid' van de medewerkers. Waar nodig ook met de inzet van hele praktische gerichte trainingen ter plekke.

Deze vijf stappen in de **methodiek van vinden, omarmen, verbinden, ontdekken en versterken (VOVOV)** zijn een manier van werken waarbij iedere deelnemer zelf eigenaar is van wat hij of zij wel of niet wil doen. In een figuur:

Een manier van werken



Methodiek van Vinden, Omarmen, Verbinden, Ontdekken en Versterken (V.O.V.O.V.)

