

Bouwen aan de buurt

Een verkenning naar de impact van de Klusdienst als micro-innovatie

Ard Sprinkhuizen

Ingrid Horstik

1. *Introductie*

Bij de zogenaamde ‘transformaties in het sociaal domein’ komt meer en meer aandacht voor versterking van ‘de sociale basis’ en voor de rol die ‘gemeenschapskracht’ kan spelen als er een daadwerkelijke beweging naar een lichtere inrichting van zorg- en ondersteuning voor (potentieel) kwetsbare bewoners gemaakt wordt. Wat hierbij opvalt en tegelijkertijd aansprekend is, is de afstand tussen de vergezichten (langer thuis wonen, eenzaamheid uitbannen, geen kinderarmoede, de dementievriendelijke buurt, enzovoort) en het ‘kleine’ perspectief dat aan bewoners geboden wordt, en dat bewoners elkaar ook bieden. De sociologen Berger en Luckman duiden dat ooit mooi als ‘the paramount reality of everyday life’.

In ‘Beter Thuis’, een ‘living lab’, dat door de Buurteamorganisatie Sociaal wordt uitgevoerd in Utrecht in het kader van toekomstgerichte zorg en ondersteuning voor ouderen, wordt een aantal van dit soort krachtige ‘micro-interventies’ ontwikkeld. Eén daarvan is de zogenaamde ‘Klusdienst’, die is ingevlochten in een bewonersinitiatief in Utrecht Noord-Oost, postcodegebied 3572 (de buurt die bekend staat als ‘Wittevrouwen’), dat al 35 jaar bestaat: De Bouwsteiger. De klusdienst makelt tussen klusvrijwilligers en mensen die door een lastige (tijdelijke) situatie zelf geen klussen in en om het huis kunnen doen. Dat kan gaan om ouderdom, maar ook vanwege ziekte of echtscheidingsproblemen. Er zijn de nodige verwachtingen rondom de Klusdienst geformuleerd, zoals het leveren van een bijdrage aan langer zelfstandig wonen, het signaleren van problemen in een vroegtijdig stadium (zoals dementie, sociaal isolement, schuldenproblematiek) en het versterken van de veerkracht van de wijk.

In dit artikel verkennen we in hoeverre de Klusdienst aan deze verwachtingen kan voldoen of voldoet en hoe de impact van dergelijke ‘lichte interventies’ (Movisie, 2014) in zijn eigen waarde betekenis kan krijgen.

We beginnen met een korte schets van de theoretische en maatschappelijke context, waarbij we onze blik met name richten op het belang van een stevige ‘sociale basis’.

Dit artikel is mede gebaseerd op gesprekken met betrokkenen bij de Klusdienst in postcodegebied 3572. Er is in het najaar van 2019 gesproken met de oorspronkelijke projectleider, met de (vrijwillige) coördinator van de Klusdienst, met de voorzitter van de Bouwsteiger, met een coördinator van welzijnsorganisatie U centraal en met één van de klussers.

2. *Terug naar de toekomst van de sociale basis*

De sociale basis is terug van nooit weggeweest. Het is een term die het brede lokaal sociaal beleid en sociaal werk rondzoemt; een zogenaamde ‘beleidsbuzzterm’. Wat er exact onder wordt verstaan, is nogal vaag en is afhankelijk van degene aan wie je het vraagt, overigens een kenmerk van veel appellerende beleidstermen. In essentie gaat het om het geheel aan vrij toegankelijke voorzieningen,

diensten, burgerinitiatief en de kwaliteit van de openbare ruimte en accommodaties in het brede sociale domein (Sprinkhuizen en Engbersen, 1998; Engbersen en Sprinkhuizen, 2020). Denk dan aan buurthuizen, sportverenigingen, de huisarts, speelveldjes, bankjes op straat, geveltuintjes, maar ook initiatieven als de Bouwsteiger en de Klusdienst. De afgelopen decennia is deze sociale infrastructuur aan verschraling onderhevig geweest (Sander Heijne en Hendrik Noten, 2020; Engbersen en Sprinkhuizen, 2020) en mede door de coronacrisis en door de tekorten in het sociale domein in de nasleep van de decentralisaties dreigt er opnieuw een forse bezuinigingsslag aan te komen (kennisplatform Utrecht Sociaal, 2020). Vijftien burgemeesters van de grote steden willen het tij keren, en vragen het Rijk om juist een sociaal offensief te starten. Eenzelfde pleidooi was in 2020 te horen vanuit de welzijnsorganisaties in de regio Utrecht, ondersteund door Sociaal werk Nederland (<https://www.sociaalwerknederland.nl/?file=20330&m=1593011415&action=file.download>).

Het belang van een (veer)krachtige sociale basis is ook internationaal te beluisteren, en wordt ondersteund met de nodige bewijsvoering. Een belangrijke pleitbezorger is bijvoorbeeld de Amerikaan Eric Klinenberg, die in *Palaces for the People* laat zien dat de aanwezigheid van een gevarieerd aanbod aan laagdrempelige, toegankelijke voorzieningen (bibliotheken, postkantoren, buurthuizen, kerken, moskeeën enzovoort) leiden tot meer onderling contact, begrip, veerkracht (Klinenberg, 2018; Veldboer e.a., 2020). Eenzelfde argumentatie is te lezen in de recente publicatie van Vivek Murthy, *De kracht van verbinding* (Murthy, 2020). In een interview met NRC (NRC, 14 juli 2020) maakt hij de volgende observatie, naar aanleiding van de vraag welke maatschappelijke initiatieven tegen eenzaamheid hem het meeste raakten:

‘De burentafel van Sarah Harmeyer, waaraan mensen die elkaar niet kennen, naast elkaar gaan zitten en in gesprek raken. Het mannenschuurtje van Maxine Chaseling en Alf Stokes, een klusclub voor gepensioneerde mannen die zich nog nuttig willen maken. Ik kan uit al die voorbeelden niet eentje kiezen. De meeste indruk maakte de eenvoud van de oplossingen. Ze kosten geen geld, ze vergen weinig organisatie. Mensen voelen zich eenzaam, geef ze iets om samen te doen.’

Eigenlijk zien we hier iets terug dat van oudsher in de kern van sociaal werk, in samenhang met burgerinitiatief aanwezig is, en dat bijvoorbeeld in het Hull House in Chicago (Louise W. Knight, 2005) werd ontwikkeld door Jane Addams in de 19^e eeuw, of in de settlement-beweging in Groot Brittannië in dezelfde periode (bijvoorbeeld het Toynbee Work, dat z'n weg vond in Nederland via Hélène Mercier (Van der Linde, 2016).

Er lijkt zich in al deze bewegingen een onderstroom aan te dienen, waarin een aantal kansrijke kenmerken of werkzame factoren een rol spelen. Kennisinstituut Movisie inventariseerde enkele zogenaamde ‘lichte interventies’, uiteenlopend van een vinger aan de pols houden tot ondersteunen bij een huishoudelijke klus, waarbij het bewonersinitiatief feitelijk centraal staat. Movisie stelt dat het hierbij gaat om ‘een unieke combinatie van:

- Gelijkwaardigheid
- Dichtbij mensen in hun leefomgeving
- Gericht op de totale mens en niet op zijn probleem
- Aansluitend bij wat mensen willen en kunnen
- Denken vanuit mogelijkheden
- Uitgaan van uniciteit van ieder mens
- Stap voor stap aanpak
- Echtheid en betrokkenheid’

(Movisie, 2014)

Hoogste tijd om over te stappen naar de Klusdienst als micro-innovatie. Zijn de hierboven geschetste aspecten hierin terug te vinden? Hoe vertaalt een en ander zich naar het concrete niveau van een wijk? En andersom? Welke lessen kunnen we leren uit de Klusdienst als praktijk.

3. Een hele klus

De Klusdienst is in 2019 geïnitieerd met behulp van een investering via Stichting R.C. Maagdenhuis. Er werden buurtgesprekken door het sociaal team gevoerd over wat er nodig is om mensen langer thuis te laten wonen. Daar kwam uit dat kleine klusjes in huis voor veel mensen een hoop ergernis opleveren en dat het oplossen daarvan eigenlijk makkelijk leek, maar niet makkelijk was. Het bleek uiteindelijk telkens te duur, professionals komen niet voor kleine klussen, en zeker niet snel. En je weet niet 'wie je in huis haalt'. Het lijkt futiel, maar kwetsbare bewoners blijken zeer gevoelig voor nabijheid, vertrouwdheid, die er niet zomaar en vanzelfsprekend is. Een van de bewoners aan de overlegtafel, waarin de buurtgesprekken werden georganiseerd, suggereerde toen om met de Bouwsteiger in gesprek te gaan. Zo gezegd en zo gedaan.

De aanleiding voor de gesprekken was een groter programma, Beter Thuis, dat zich richt op waardig oud worden in de thuissituatie in de wijk Noordoost in Utrecht. Deze wijk, lokaal bekend als Wittevrouwen, en nog scherper gemarkeerd als postcodegebied 3572, herbergt een groot aantal senioren, maar elke woning die vrijkomt door overlijden of verhuizing naar een zorglocatie wordt ingenomen door meestal jonge en in ieder geval kapitaalkrachtige bewoners. Er vindt een verschuiving plaats in de demografische opbouw, maar ook in het sociaal-cultureel weefsel en in de saamhorigheid.

Sinds 35 jaar is er een vereniging voor gereedschapsuitleen voor én van buurtbewoners aanwezig (met een eigen pand en een uitgebreide sortering aan licht en zwaarder materiaal), waar bewoners van Wittevrouwen tegen een gering bedrag hun gereedschap voor grote en kleine klussen kunnen huren (<https://www.debouwsteiger.nl/>). De vereniging kent een reguliere bestuursstructuur en (uitsluitend) bewoners uit postcodegebied 3572 kunnen lid worden en op die wijze over materiaal beschikken. De Bouwsteiger kent zo'n 350 leden en 20 vrijwilligers, die het materiaal onderhouden en zorgen voor de uitleen. Het is een exemplarisch voorbeeld van een cruciale verbindingsknoop in het sociaal weefsel in een buurt. Letterlijk gebouwd op 'werken aan de wijk', maar ondertussen o zo belangrijk om bewoners bij elkaar te houden.

Het idee om hier een Klusdienst aan te verbinden, ook bedoeld voor en van bewoners van Wittevrouwen, lijkt logisch, maar kwam niet zonder slag of stoot tot stand, zo bleek uit de gesprekken. Een Klusdienst werd aanvankelijk gezien als een wezensvreemd element, en er werden allerhande bezwaren aangevoerd, die te maken hadden met aansprakelijkheid (wat als een Klusser iets beschadigt?), maar ook met de toegevoegde waarde: zo onderhoudt U-Centraal, de stedelijk opererende welzijnsorganisatie, ook allerlei vormen aan ondersteuning in en om het huis. Deze hobbels werden uiteindelijk genomen, mede door inzet van de voorzitter van de Bouwsteiger, en de Klusdienst ging in april 2019 van start.

Van start

Er werd een projectleider op professionele basis aangesteld, die een vliegende start maakte, inventariseerde welke organisaties in de wijk actief waren, welke vrijwillige initiatieven en waar mogelijke klanten konden worden bereikt met het aanbod. Dat bleek nog niet zo eenvoudig, omdat

er de sociale infrastructuur in Wittevrouwen met alle bewonersinitiatieven en professionele organisaties nogal ingewikkeld was. De eerste stap was om de Klusdienst zichtbaar te maken in dit infrastructurele weefsel én met name ook voor en bij de doelgroep. Deze doelgroep bleek in het begin diffuus, hoewel er in essentie werd gemikt op bewoners die door (tijdelijke) omstandigheden niet goed in staat waren zelf klussen uit te voeren. Dat werd door sommige jonge gezinnen ook opgevat als: ik heb geen boormachine, dus kan je even een schilderij voor me ophangen? Dat is door een strakkere 'intake' uiteindelijk ondervangen.

Door flyers en communicatie via de Wijkkrant kwam de Klusdienst in beeld bij de doelgroep (die ook (deels) verbonden was aan Beter Thuis): veelal ouderen en mensen die om gezondheidsredenen aan huis gekluisterd zijn. Er werd aanvankelijk ook getracht om via sociale media het aanbod onder de aandacht te brengen, maar dat leverde binnen de doelgroep niets op. In eerste instantie werd ook 'heel groot' gedacht, bijvoorbeeld het uitgebreid inschakelen van studenten. Dat leidde tot niets. Klussers bleken toch vooral en uiteindelijk mensen met buurtbinding, en geen passanten. Kenmerkend is ook dat de meeste vragers zich melden via een vaste telefoon (geen mobiel) en reageerden op publiciteit via een wijkblad. Interessant is ook dat de 'klussers' enthousiaste verhalen konden vertellen op de periodieke oplopen bij de Bouwsteiger. Dit werkte aanstekelijk en zorgde voor draagvlak binnen de organisatie van de Bouwsteiger.

Op eigen benen

De Klusdienst moet zichzelf bedruipen, zo was het idee. Dat zou moeten kunnen door een eigen bijdrage per klus van 7,50 euro. Dan zou er bij circa 100 klussen per jaar quitte gedraaid kunnen worden. Kosten zitten met name in de aansprakelijkheidsverzekering en in communicatiemiddelen (flyer, wijkkrant etcetera). Het idee was ook dat de professionele projectleider zich uiteindelijk overbodig zou maken. Dat ging vlotter dan gedacht, omdat de projectleider vanwege een andere betrekking op 1 oktober 2019 vertrok. Er bleek al snel een vrijwillige coördinator/klusser de rol van de projectleider over te kunnen en willen nemen. Iemand met veel ervaring in management, en iemand met twee rechterhanden. Hij geeft na een aantal maanden al aan dat het veel meer tijd in beslag neemt dan van te voren ingeschat. Het levert alleen wel heel veel energie op. Dat is een geluid dat eigenlijk bij alle gesprekspartners wordt opgetekend. Energie, doordat je op veel niveaus betekenisvol bent voor kwetsbare bewoners in je eigen buurt. Het levert veel plezier op, zowel voor de klusser, als voor de vrager. En heel belangrijk: het 'sociale' lift mee op 'de klus' en wordt dus niet geformaliseerd. Er zijn behoorlijk wat mensen in Wittevrouwen die aan huis zijn gekluisterd, letterlijk niet zichtbaar zijn, vereenzamen, maar geen beroep doen op ondersteuning vanuit dát perspectief. Dan is de vraag om een handdoekrekje te monteren veel simpeler. Dat vraagt van de klusser natuurlijk een zekere mate van alertheid, empathie, communicatieve vaardigheden. Zo lieten de gesprekspartners weten. Maar ook door de nabije verbondenheid in en met de buurt is dit meestal organisch aanwezig.

Sociaal klussen

Het idee van de Klusdienst was om niet alleen op aanvraag klussen op te pakken, maar ook om de sociale functie gestalte te geven. Die sociale functie bestond feitelijk uit twee aspecten: de vroegsignaleringsfunctie en de 'kletspraat-functie'. Vroegsignalering van allerlei persoonlijke kwesties bleek bij de Klussers een fiks aantal bruggen te ver. U centraal biedt wel een basistraining aan voor de Klussers, maar daar wordt geen gebruik van gemaakt en dat wordt ook niet actief gestimuleerd. Dat spoort ook niet met de taakopvatting van de klussers (een klus doen, en even

kleppen, socialiseren). Bovendien werkt de compacte buurtgemeenschap hier ook niet in het voordeel: Klussers en vragers wonen in dezelfde buurt, en komen deels ook uit dezelfde generatie.

De gesprekspartners geven wel aan dat circa 50% van de vragen (expliciet en als ingang) gaat om een 'echte klus', maar dat 50% feitelijk gaat om sociaal contact. Driekwart komt ook terug met klusvragen, en vaak als excuus. Deze vragers worden door de coördinator geregistreerd. Het gaat vaak om hele simpele klussen, bijvoorbeeld het aanbrengen van radiatorfolie, planten uitgraven, een kraanleertje vervangen.

De Klussers zelf vinden hun activiteiten ook betekenisvol en zingevend. Ze voelen dat ze iets doen dat wordt gewaardeerd, en komen met meer bewoners in Wittevrouwen in contact. Dat laatste is ook een belangrijk aspect: Doordat de woningen in Wittevrouwen relatief klein zijn én doordat de woonomgeving niet echt 'vergrijzingsvriendelijk' is (hele smalle stoepen, als die er al zijn), zie je, aldus een van de gesprekspartners, veel verloop bij gezinnen met kinderen (die verhuizen naar elders) en de écht ouderen vertrekken ook uit de buurt. Hierdoor komt het sociale verband in toenemende mate onder druk.

Verbinding en verbondenheid

Een punt dat door veel gesprekspartners werd benoemd was de complexe relatie met professionele en vrijwillige partners en professionele partners in de wijk. De Klusdienst zou vanuit haar sociale én materiële doelstelling goed kunnen inhaken op de vragen die er bij de (oudere) doelgroepen zijn. Het blijkt alleen heel erg ingewikkeld om een natuurlijke brug te slaan naar voor de hand liggende partners, zoals thuiszorg, huisartsen, en zelfs het buurtteam of de sociaal makelaar. Het ontbreekt dan aan hele basale zaken, zoals een goed toegankelijke sociale kaart en met name aan korte lijnen. Veel van de potentiële toeleiding naar ondersteuning óf naar kansen die er gepakt kunnen worden is wel aanwezig, maar niet goed inzichtelijk of toegankelijk voor de betrokkenen bij de Klusdienst. Hier liggen kansen om het formele, professionele en het informele burgerinitiatief op een kansrijke manier met elkaar te verbinden.

Klus geklaard?

De Klusdienst bouwt gestaag verder aan haar plek in Wittevrouwen. Het duurt zeker nog enkele jaren voordat de Klusdienst een vaste plaats heeft verworven in de buurt en binnen de Bouwsteiger. De voortekenen om uit te groeien tot een vaste waarde in Wittevrouwen zijn gunstig. We noemen een aantal aspecten die hieraan bijdragen:

- De worteling in een concreet en beperkt postcodegebied
- De borging in een robuuste organisatie: de Bouwsteiger
- Door en voor buurtbewoners
- Niet geïnstitutionaliseerd, dus ruimte om te ontregelen (concreet: 7,50 euro is het tarief voor een klus, maar als dat een drempel is, dan is wat moet belangrijker dan het tarief. En inmiddels is het tarief naar 5 euro afgeschaald, zodat de drempel nog lager is.

Cruciaal is dat er continuïteit wordt georganiseerd op het gebied van communicatie en coördinatie. Dat kan en gebeurt ook door de coördinator, door de verbinding met de Bouwsteiger. De robuuste en duurzame ondersteuning vanuit de sociaal makelaars, de buurtteamorganisatie en U centraal blijft daarbij belangrijk. Dat wordt ook als zodanig door de Klusdienst geformuleerd. De verbinding met de professionele netwerken en buurtinitiatieven is belangrijk om de Klusdienst te ondersteunen als er gaten vallen én om de lijnen naar de professionele sociale infrastructuur en de gemeente te onderhouden en op te stoken als daar gaten vallen. Vanuit de Klusdienst werd nadrukkelijk

aangegeven dat ze geen zicht hebben op de kansen en mogelijkheden die er zijn om juist die lijn te leggen met bewoners die in kwetsbare omstandigheden verkeren. Denk aan eenzaamheid, niet goed meer je eigen huis op orde kunnen houden, de contacten met en in je omgeving onderhouden. De Klusdienst is, juist doordat ze ook in en met de buurt(bewoners) wordt onderhouden een kansrijke en krachtige 'sociale acupuncture' bij uitstek.

4. Tot slot

De Klusdienst is precies zo'n initiatief en zo'n functie die het belang van een krachtige sociale basis zichtbaar maakt. Het gaat om hele concrete en licht georganiseerde ondersteuning van en door bewoners onderling. De impact ervan is door middel van het grote beleidsverhaal en in de verantwoording niet zichtbaar te maken. Maar: in het sociaal weefsel in de wijk zijn initiatieven als de Klusdienst onmisbaar. En zeker als het gaat om de aandacht en ondersteuning die kwetsbare bewoners en groepen nodig hebben om het hoofd boven water te houden: materieel, emotioneel, sociaal.

De werkzame factoren die zich in de onderstroom aandienen bij krachtige bewonersinitiatieven die door onder andere Movisie werden benoemd zijn in de Klusdienst in precies die unieke combinatie aanwezig: de gelijkwaardigheid, de aanwezigheid in het echte leven, echtheid en betrokkenheid. Er wordt iets van mens tot mens gerealiseerd. Wat daarnaast een opmerkelijke krachtige factor is: de vrijwilligers van de Klusdienst (en dat geldt overigens ook voor de Bouwsteiger): niemand heeft er enige moeite mee om de regie over te pakken en de klus uit handen te nemen. Dat wordt zowel cruciaal door klussers benoemd en is ook de crux van 'het vragen'. Dat 'vragen' mag ook worden gezien en versterkt de kracht in bewoners die kwetsbaar zijn, hoe paradoxaal dat ook mag klinken.

De praktijk van de Klusdienst leert ons ook: Pak de impact in het dagelijks leven van bewoners en maak dat zichtbaar. Begripvol en begrepen beleid en kleine uitvoeringspraktijken hebben toegevoegde waarde in de sociale basis, en zijn het investeren waard.

Ard Sprinkhuizen is senior onderzoeker bij het Kenniscentrum Sociale Innovatie van de Hogeschool Utrecht.

Ingrid Horstik is projectleider Beter Thuis en ontwikkelaar bij de Buurteamorganisatie Sociaal.