

De **kracht** van woorden

Werken volgens de bedoeling

DOOR CAROLINE KEIJZER

*Meisjes die vragen worden overgeslagen.
Een vrouwenhand en een paardentand staan nooit stil.
Wie voor een dubbeltje wordt geboren wordt nooit een kwartje.*

*Een grens is een rand van een nieuwe ruimte.
Van Klacht naar Kracht.
Het is nooit te laat voor een nieuwe start.
Ik mag leren, meer dan gisteren, minder dan morgen.*

Taal is niet neutraal. Hiernaast staat een aantal zinnen die vroeger werden gebruikt om mensen klein te houden. Om de status quo te handhaven. Als je die zinnen als waarheid accepteert zal het moeilijk zijn om jezelf te ontwikkelen.

Deze zinnen hiernaast lezen heel anders, geven ruimte en energie. Door iemand een etiket op te plakken, benoem je slechts een deel van zijn identiteit en laat je ook een deel weg: een dak- en thuisloze, een klager.

Laten we allemaal eens letten op de woorden die we gebruiken. Zijn het woorden waarmee we ons zelf of een ander klem zetten, naar beneden halen? Of zijn het woorden die energie en kracht geven, die iemand net dat vonkje of zetje geven om verder te gaan? Wat benoemen we, waar besteden we aandacht aan: situaties waar we last van hebben die we niet meer willen of voorbeelden van waar we meer van willen? Want dat is toch de bedoeling?



Voorbeelden van Omdenken – of werken volgens de bedoeling

Beheerders in Stadsdeel Haagse Hout merkten dat er veel klachten van burgers binnenkwamen. Ze besloten om de dialoog met hen aan te gaan en een bijeenkomst te organiseren. Naast goed luisteren legden ze ook uit wat ze wel en niet konden doen met de beschikbare menskracht en middelen. Wie een hogere kwaliteit wilde werd uitgedaagd om zelf de handen uit de mouwen te steken. Dat werd dan wel door het stadsdeel gefaciliteerd. Resultaat: meer begrip en groepjes bewoners gingen zelf aan de slag om hun woonomgeving aantrekkelijker te maken.

Huurders ergerden zich aan een braakliggend terrein achter hun huizen. Hierover gingen ze in gesprek met de gemeente en woningbouwvereniging. Die vroegen wat ze dan wel wilden. Er bleek behoefte aan groen, ruimte om elkaar te ontmoeten en een veilige plek waar hun kinderen konden spelen. Samen gingen ze kijken of het braakliggende terrein tijdelijk in een gezamenlijke moestuin kon worden omgezet. De bewoners kregen de smaak te pakken. Ze gaan nu

kijken of ze hun woningen die op de nominatie staan om gesloopt te worden, kunnen aankopen om ze zelf op te knappen.

Een hoofd bij SZW ging in gesprek met een dakloze die erg vaak klachten indiende. Hij bleek echt een punt te hebben. Tijdens het gesprek bleek hij veel concrete suggesties te hebben voor verbetering van de dienstverlening. Het gaat nu zo goed met hem dat hij weer eigen woonruimte heeft.

CAROLINE KEIJZER is regisseur klachten bij SZW

