

## Liefde voor wijk en mensen

“Ik kan hem altijd bellen. Hij komt meteen,” vertelt mevrouw Jaspers, een van de bewoners in de wijk waar Hassan Toutouh als wijkbeheerder werkt. Hassan Toutouh staat goed bekend in de wijk, zo blijkt als we even met hem meelopen. Veel bewoners groeten hem; hij maakt een praatje en legt uit: “Hier is iemand net komen wonen. Daarboven woonde een gezin met kinderen, dat is inmiddels verhuisd. En daar woont een oudere mevrouw, daar loop ik regelmatig even naar binnen, om te kijken of het goed gaat.”

Hassan Toutouh is zo’n zeven jaar wijkbeheerder bij SSW in Bilthoven. ‘Zijn wijk’ telt 2600 woningen en (ongeveer) 81 portieken. “Ik zorg ervoor dat de wijk schoon, heel en veilig is.” Hoe hij te werk gaat, vertelt hij in ons gesprek.

## Obstakels wegnemen



“Zeven jaar geleden had ik mijn commerciële MBO-opleiding afgerond en was ik op zoek naar een baan. Ik zag een vacature voor deze functie. De corporatie SSW vroeg iemand die goed met mensen kon omgaan, zelfstandig kon werken in een wijk. Toen ik die advertentie las, dacht ik meteen: ‘dat ben ik’. Er waren meer dan honderd sollicitanten en daaruit ben ik gekozen,” zegt Hassan Toutouh. Hij heeft er nooit spijt van gehad.

Het is een leuk vak, het vak van wijkbeheerder, vindt hij. Hassan Toutouh heeft er plezier in om de wijk er goed uit te laten zien, obstakels die bewoners veroorzaken weg te nemen. “Iemand die in mijn wijk komt, omdat hij hier een woning kan huren, moet een goed gevoel over de wijk hebben. Hij of zij moet kunnen zeggen dat hij graag in deze buurt wil wonen. Dat is mijn norm; als iemand graag in de wijk wil wonen, dan heb ik mijn werk goed gedaan.”

Obstakels komt hij tegen in de vorm van bijvoorbeeld grofvuildumpingen, na een verhuizing. “Dat moeten we snel regelen, want het trekt alleen maar meer grofvuil aan. Ik ga ook om half zeven in de ochtend naar de wijk bij de vuilophaal. We hebben ondergrondse containers en ik wil niet dat er wat blijft liggen.” Maar er zijn ook andere obstakels, bijvoorbeeld obstakels die mensen in hun eigen leven tegenkomen. “Ik krijg wel eens een seintje van een welzijnsorganisatie over een kind in mijn wijk. Dan kan ik dat kind uit mijn wijk aan de hand mee nemen naar huiswerkbegeleiding. Ook dat vind ik belangrijk. Ik heb een heel goed netwerk van mensen en instellingen waarmee ik samenwerk.”

## ‘Vraag het de ervarene’

Wat heeft hij geleerd in die zeven jaar? “Ik heb met veel mensen te maken en ieder mens is anders. Je moet niet bang zijn om mensen aan te spreken en vooral geduld hebben. Dat heb ik geleerd, mensen zijn eisend, ze verwachten dat ik er altijd iedere dag ben, maar dat kan natuurlijk niet.” Gevraagd naar wat hem drijft in het werk antwoordt hij met een Arabisch spreekwoord. “Een spreekwoord luidt: ‘Als het om obstakels gaat vraagt het de ervarene en niet de dokter.’ Iemand met ervaring weet hoe het voelt om een hand te missen bijvoorbeeld. Ik weet ook uit ervaring hoe het is om op te groeien in een gezin, waar het niet vanzelfsprekend was dat er Nederlands werd gesproken.

En ik kan me ook goed verplaatsen in de positie van een huurder, want ik huur zelf ook in Utrecht, bij een andere corporatie. Daardoor kan ik ook zaken vanuit het oogpunt van huurders bekijken en dat helpt.”

Hassan Toutouh brengt de meeste tijd van zijn werk door in de wijk, maar komt ook regelmatig op kantoor. “Ik heb een grote mate van vrijheid om mijn werk te doen, naar mijn eigen inzicht. Ik geef signalen door uit de wijk aan de wijkconsulent. Ik ken mijn wijk goed en kan dus zien als er zaken veranderen, als ze een kant opgaan die niet klopt. Ik zie dat een woning verwaarloosd wordt of dat een ouder iemand zich anders gaat gedragen. Dan meld ik dat op kantoor en dan wordt er contact opgenomen met een zorginstelling bijvoorbeeld. Ik kan echter niet alles doen. Ik kan bijvoorbeeld geen boete uitdelen voor hondenpoep. Ik kan ook niet voorkomen dat er hangjongeren zitten, dan ben ik afhankelijk van anderen, zoals de politie. Maar ik kan heel veel wel voor elkaar krijgen, door met mensen in gesprek te gaan, betrokkenheid te tonen.”

### Voldoening

Er wordt anders gewerkt bij corporaties de laatste jaren, merkt ook Hassan Toutouh. “Het wordt zakelijker. Wij moeten meer verantwoordelijk zijn wat wij aan het doen zijn. Dat is niet altijd gemakkelijk omdat ons werk onvoorspelbaar is. Iedere dag is anders en dat maakt het vastleggen voor ons soms lastig. Ik heb een goed contact met de directeur-bestuurder. Hij gaat wel eens met me mee op stap in de wijk. Wil graag verhalen horen, bijvoorbeeld over het oprollen van een hennepkwekerij. Of over het gewone werk, bijvoorbeeld over de vele ouderen in de wijk die hier wonen, de ontwikkelingen die zich hier voordoen. Ik ben blij dat ik een directeur heb met een sociale inslag, die interesse heeft in mensen.”

Dat persoonlijke aspect vindt Hassan belangrijk in zijn werk. “Ik krijg veel voor elkaar door mensen te enthousiasmeren, door emotie te tonen, te laten merken dat ik het belangrijk vind dat het goed gaat met een wijk. Dan krijg ik mensen mee. Kinderen helpen mij bijvoorbeeld een keer in de maand om zwerfvuil op te ruimen, dan maken we er iets leuks van. Ik neem elke melding serieus, ook al is het op het eerste oog niet belangrijk. Ik vind het belangrijk om te zien dat er vooruitgang wordt geboekt in de wijk, dat mensen er met meer plezier wonen. Daar ligt mijn voldoening. Zo lang ik de ruimte houd om mijn werk op mijn manier te doen, in overleg met mijn collega's en leidinggevende uiteraard, dan kan ik veel betekenen voor de wijk en de mensen die er wonen.”

Oktober 2012

Carry Bomhof

Hanneke de Zwart