

De CoCon

In dit magazine



FICA BLIKT TERUG

**"Dankbaar voor de inzet van onze vrijwilligers
en het CoCon team"**

DE KRACHT VAN LUISTEREN

De CoCon enquête

Wethouder Bert Wijbenga

Advieslijn Woonoverlast Rotterdam (AWR)

"een schot in de roos"

Woonoverlast in coronatijd:

De rek is eruit

Ons jubileumjaar 2021



Colofon

Coloured Consultancy - CoCon
Van der Takstraat 102A
3071 LM Rotterdam
T: 010 481 58 36
E: info@colouredconsultancy.nl
W: www.colouredconsultancy.nl

De Advieslijnen Woonoverlast en Buurtbemiddeling worden mogelijk gemaakt door de gemeenten Rotterdam, Barendrecht, Hoeksche Waard en Goeree-Overflakkee en de corporaties Havensteder, Vestia, Woonbron, Woonstad, Woonstichting Patrimonium Barendrecht, Wooncompas en HW Wonen

Tekst

Cindy Lugten
Fica Djohani
Vinod Bhagwandin

Vormgeving

Lydia Pees
Cindy Lugten

Copyright

De inhoud van dit magazine mag alleen met toestemming van CoCon voor andere doeleinden worden gebruikt.

In dit magazine

VOORWOORD

Fica Djohani

3

BBM IN HET ZONNETJE:

Leila Cabell

4



SCHOT IN DE ROOS

6



DE KRACHT VAN LUISTEREN

De CoCon enquête

7



FICA BLIKT TERUG

Hoe het begon

8



DIT IS COCON

10

WOONOVERLAST IN CORONA TIJD

De rek is eruit

12



OORLOGSGEBIED

Een casusbeschrijving

14

CoCon Trainingen

16

De CoCon



foto ©Josje Deekens

Je hebt nu De CoCon in handen, het eerste magazine in ons jubileumjaar: drie keer feest voor Buurtbemiddeling (BB): 25 jaar BB Rotterdam, 10 jaar BB Barendrecht, 5 jaar BB Hoeksche Waard en 30 jaar CoCon èn BB Goeree-Overflakkee op weg naar het 5-jarig jubileum in 2022! Met nieuws over de enquête onder de Rotterdamse vrijwilligers, met een vrijwilliger in de spotlight, een beknopte geschiedenis over hoe CoCon is begonnen, nieuwe verdiepende trainingen, het succes van de advieslijn met uitbreiding naar de Hoeksche Waard en Barendrecht, en de gezichten van het Cocon team.

2021 wordt een jaar waarin we meer naar buiten treden, laten zien wat en met wie wij dat doen. Deze eerste editie van De CoCon geeft alvast een impressie van wat er in de loop van het jaar nog meer komt.

Ik kijk er naar uit om samen met onze bemiddelaars en adviseurs, met het huidige CoCon team, (toekomstige) nieuwe collega's, onze opdrachtgevers en netwerkpartners er een fantastisch jubileumjaar van te maken!

Veel leesplezier toegewenst,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Josje Deekens'.

Directeur Coloured Consultancy – CoCon

“EEN DAG NIET GELEERD IS EEN DAG NIET GELEefd!”

BUURTBEMIDDELAAR
IN HET ZONNETJE

Leila Cabell
11 jaar bemiddelaar
+/- 100 zaken

Leila was een stil, bedachtzaam meisje in een rumoerig Surinaams gezin met vijf broers. Door haar zwijgzzaam karakter werd ze makkelijk over het hoofd gezien maar dit gaf haar de vrijheid om mensen rustig te kunnen observeren. Leila was namelijk gefascineerd door het gedrag van de mensen om haar heen. Al op jonge leeftijd bekeek ze haar wereld vol nieuwsgierigheid en voelde ze onbewust aan wanneer een diep verdriet verborgen werd.

“Buurtbemiddeling is een job die je met volle overtuiging moet doen. Ik gebruik al mijn zintuigen zodat ik beter kan focussen op de situatie. Ik ben geen bemiddelaar die keurig gaat zitten met een schrift en pen. Ik bekijk de ruimte, observeer en stel dan meestal een vraag die totaal niets met het probleem te maken lijkt te hebben maar wel hopelijk het gevoel overbrengt dat ik er met volle aandacht ben voor de buur,” zegt Leila.

In Leila’s straat in Suriname kenden alle burens elkaar bij naam. In haar huidige buurt in Rotterdam is het bijna hetzelfde en daarom voelde Leila zich snel thuis. Ze woont er nu al bijna 30 jaar. “Rotterdam is de wereld in een notendop, ik vind het “een kunst” om met verschillende mensen om te kunnen gaan en ook een voorrecht met verschillende culturen.



Respect en gelijkwaardigheid zijn sleutels

Respect en een gevoel van gelijkwaardigheid kunnen overbrengen zijn voor Leila de sleutels voor een goede bemiddeling. “Als bemiddelaar probeer ik inzicht te stimuleren bij het oplossen van het probleem. Bij mij lukt dat beter als er een oprecht gevoel van respect en gelijkheid is tussen de bemiddelaars en de buur. Ik neem daar dan ook de tijd voor.”

Alweer die blaffende hond



Zelfs na elf jaar bemiddelen zegt Leila het nog steeds mooi te vinden om een bijdrage te mogen leveren aan de samenleving. Saai? Welnee! “Al lijkt een zaak hetzelfde, bijvoorbeeld geluidsoverlast door hondengeblaf, de baasjes



'Mensen maken Nederland', is het motto van het Nationaal Jaar Vrijwillige Inzet 2021. Mensen maken Nederland is bedoeld te laten zien wat vrijwilligers bijdragen aan de maatschappij, hoe leuk en waardevol dat is én om nieuwe mensen te vragen zich ook in te zetten.

zijn wel steeds anders. Vanuit dat standpunt blijf ik leren."

Minder verdraagzaam

Waren burenruzies vijf jaar geleden anders dan nu? "De meeste klachten vandaag de dag gaan over geluidsoverlast. Dat kwam vroeger niet zo vaak voor, mensen lijken minder verdraagzaam, blijven vastzitten in hun eigen gelijk. In zo'n situatie is het belangrijk dat een bemiddelaar weet hoe je een gesprek kan kantelen zodat de focus in het gesprek is: Wat kan IK er aan doen."

Mijn afkomst

Leila zou graag een afspiegeling van Rotterdam willen zien bij de bemiddelaars. "Ik heb nooit een nare ervaring gehad, mijn afkomst is altijd "de balans" bij een bemiddeling.

Een voorbeeld: Mijn medebemiddelaar en ik vormden een twee-kleurig team. Wij belden bij puur Nederlandse burens aan. "Wat fijn dat u er bent want de burens om wie het gaan zijn buitenlanders. Misschien kunt u ons helpen." Ik vatte het positief op. Vervolgens werd er heel verontwaardigd verteld; "De buurman groet mij met "dag buurvrouw" ondanks dat ik vanaf het begin heb gezegd dat ik Marian heet". Iets kleins wat haar een heel vervelend gevoel gaf. Ik legde

uit dat je iemand, vooral in het begin, nooit aanspreekt bij de voornaam. Het toont meer respect door te groeten met "dag buurvrouw"; het is veel beleefder. Toen verdween het eigenlijke probleem bijna als sneeuw voor de zon.

Zo heb je van die kleine dingen die bij uitleg een groot verschil maken. Net als vooroordelen: alle grote dingen zijn klein begonnen!"

Telebemiddelen

Ondanks dat Leila liever bemiddelt bij burens thuis is ze toch begonnen aan een training telebemiddeling. "De technische kant moet ik nog onder de knie krijgen. Dat moet lukken: Een dag niet geleerd is een dag niet geleefd!"



Blijf leren net als Leila en schrijf je nu in via info@colouredconsultancy.nl voor een training in telebemiddeling. De training gaat specifiek in op het bemiddelen via telefoon en beeldbellen (Zoom, Teams, Skype etc.). Enige basisvaardigheid met beeldbellen wordt verondersteld.

Wethouder Wijbenga: AWR een schot in de roos

ADVIESLIJN WOONOVERLAST ROTTERDAM

CoCon's Advieslijn Woonoverlast Rotterdam, eerste schakel in de Rotterdamse aanpak woonoverlast

Advieslijn Woonoverlast Rotterdam (AWR), is een schot in de roos, aldus wethouder Bert Wijbenga van de gemeente Rotterdam.



Het bedrijf CoCon, 30 jaar geleden opgericht door sociaal ondernemer Fica Djohani, heeft het concept van de Advieslijn Woonoverlast zowel landelijk als lokaal ontwikkeld: een laagdrempelige voorziening waar bewoners (anoniem) terecht kunnen voor advies, informatie en een luisterend oor. De bedoeling is dat men daarna eerst zelf nog stappen kan zetten naar een oplossing voor de ervaren woonoverlast.

Na het ondertekenen van het convenant Woonoverlast, samen met de politie en corporaties, vertelde de wethouder dat de getrainde mensen van de Advieslijn Woonoverlast Rotterdam veel kunnen betekenen voor Rotterdammers die woonoverlast ervaren.

Fica Djohani: "De Advieslijn Woonoverlast Rotterdam is de eerste schakel in de Rotterdamse aanpak woonoverlast. We zijn heel blij dat de wethouder het goede werk van de adviseurs erkent. De cijfers laten zien dat we in een groeiende behoefte voorzien: 1089 bellers in 2019, het startjaar van de AWR en 1289 bellers in 2020.

POLITIEKE PARTIJEN

Wij hopen dat ook de politieke partijen beseffen dat deze Advieslijn een waardevolle en onmisbare schakel is in de aanpak van woonoverlast, juist in deze tijd waarin burgers veel meer dan voorheen thuis zijn als gevolg van de COVID-19 situatie. Landelijk is het aantal meldingen van woonoverlast enorm gestegen, in sommige regio's zien we zelfs een toename van 40-60%! Overlast dat veel verborgen leed meebrengt en waarvoor relatief weinig aandacht is."

Gebleken is dat de advieslijn een waardevolle toevoeging kan zijn in de lokale aanpakken woonoverlast. Ook de gemeenten Barendrecht en Hoeksche Waard hebben de CoCon Advieslijn Woonoverlast ingevoerd.

4 maart 2021

DE KRACHT VAN LUISTEREN

De CoCon enquête

In november 2020 hebben wij 90 bemiddelaars voor het gebied Rotterdam benaderd om mee te doen aan de CoCon enquête. Wij hebben bewust gekozen voor een persoonlijke aanpak: een telefonisch gesprek waardoor er ruim gelegenheid was voor een openhartig gesprek. Met het oog op de privacy zijn de uitkomsten anoniem verwerkt. In totaal hebben 53 buurtbemiddelaars (59%) deelgenomen aan de enquête.



Sleutel in de maatschappij

Een bijdrage leveren aan de maatschappij is door 60% van de vrijwilligers genoemd als de meest belangrijke reden om buurtbemiddelaar te worden, 28% wil graag praktijkervaring opdoen in mediation. Andere motivaties die genoemd zijn variëren van persoonlijke ontwikkeling en communicatieve vaardigheden tot bijdragen aan verbetering in de leefomgeving.



Ruim driekwart van de geïnterviewden is tevreden met CoCon's basistraining. De wens voor meer oefentijd en meer aandacht voor complexe zaken is opgenomen in het trainingsaanbod van CoCon net als thematrainingen over het omgaan met cultuurverschillen en heftige emoties. Voor de ervaren bemiddelaars bieden wij de training Senior Buurtbemiddelaar aan, waarin ook aandacht voor het inwerken en begeleiden van nieuwe bemiddelaars.

Tevredenheid

Over de ondersteuning door en waardering van de teamcoaches is circa 85% tevreden: 'Ik voel mij gesteund, gezien en geholpen. De contactlijnen staan altijd open en er wordt snel geholpen', aldus één van de bemiddelaars. Uit de enquête komt een gemiddeld tevredenheidscijfer van 7,5. Een mooie voldoende en ook een aanwijzing dat er ruimte voor verbetering is. Verbeterpunten zien we vooral in de communicatie, zowel intern met onze vrijwilligers als extern naar onze netwerkpartners.

***"CoCon maak je zichtbaar,
naar ons en naar de buitenwereld"***

- Een buurtbemiddelaar -

***"Uit mijn bubbel stappen en met mijn hart
mensen ontmoeten maakt mij blij"***

- Een buurtbemiddelaar -

***"Nooit verwacht dat we elkaar
weer zouden groeten.
Waar gewoon een keer rustig met elkaar
praten al niet toe kan leiden"***

- Een bewoner -



Fica blikt terug

Hoe het allemaal begonnen is ...



Drie decennia CoCon brengen mij in gedachten terug naar het najaar van 1990. Na ruim twaalf jaar gewerkt te hebben bij diverse organisaties in de (jeugd)hulpverlening, het sociaal cultureel werk, kinderopvang en opvoedingsondersteuning, had ik het idee opgevat om een eigen advies- en trainingsbureau te beginnen.

Het was op een winterse namiddag, tijdens een ritje met ons zoontje, toen vijf maanden jong, dat ik tegen Indra, mijn man, zei iets met 'Coloured' voor in de naam van mijn eigen bureau wel mooi te vinden. Zijn reactie: Consultancy. En zo ontstond spontaan de naam van Coloured Consultancy, afgekort CoCon.

Januari 1991 was het zover! Aan de keukentafel met de kleine op schoot of over mijn schouder (slapen was niet zijn hobby, want hij wilde niets missen...) schreef ik mijn bedrijfsplan en de eerste offerte voor de eerste opdracht, op mijn elektrische portable typemachine (destijds de laptop onder de typemachines). Copy/paste/delete lagen toen nog heel ver weg!

Veel mooie en waardevolle projecten zijn er gerealiseerd tussen toen en nu! De eerste jaren waren vooral gericht op het adviseren en trainen van medewerkers en directies van welzijns- en kinderopvangorganisaties op het gebied van intercultureel (samen)werken en intercultureel management.



In 1996 komt Buurtbemiddeling op ons pad... geïnspireerd door de Community Boards in San Francisco. CoCon start het voor Nederland eerste project Buurtbemiddeling in Rotterdam-Lombardijen en ontwikkelt zich van eenmanszaak naar een bureau voor samenlevingsopbouw, een sociaal ondernemer met als motto 'de kracht van diversiteit'. Pionieren met, uitvoeren, innoveren en uitbreiden van voorzieningen waarin empowerment, talentontwikkeling en zelfredzaamheid van burgers, jong en oud, de rode draad vormen.

Na Buurtbemiddeling volgen projecten als JOLO Jongerenbuurtbemiddeling, JOLO@School en JOLO Maatschappelijke Stage, woonvorm Oud & Jong voor elkaar, de JeugdRaad Feijenoord en een uitgebreid aanbod van trainingen op het gebied van conflictoplossing, coaching, aanpak woonoverlast en maatwerkprogramma's. In 1991 had ik niet kunnen vermoeden dat



CoCon 30 jaar later terug kan kijken op ontelbare ontmoetingen die tot stand zijn gekomen dankzij de inzet en de betrokkenheid van de duizenden vrijwilligers die wij getraind hebben, ondersteund door CoCon professionals en gesteund door het vertrouwen en investeringen van onze opdrachtgevers. Met sommigen dateert de samenwerking al vanaf het begin van Buurtbemiddeling: een kwart eeuw!



Ontmoetingen en verbindingen, die een positieve impact hadden en hebben op burenelaties, op verbetering van buurten, op de persoonlijke ontwikkeling van vrijwilligers en op de beeldvorming van burenen en groepen bewoners over elkaar. Daarmee zijn ook professionals geholpen, in tijd en vooral door de laagdrempeligheid van het 'voor en door bewoners' principe.

Scrollend door de vele (digitale) fotomappen in ons archief komt 30 jaar CoCon in een notendop voorbij. Ik ben zo trots op waar we nu staan, trots op de enorme veerkracht die we in de coronatijd hebben getoond om onze dienstverlening daarop aan te passen! En natuurlijk ontzettend dankbaar voor de commitment en inzet van onze vrijwilligers en het CoCon team door de jaren heen. Zij zijn de goudklompjes, niet alleen voor onze organisatie, vooral ook voor de stad, de buurt, de straat waarvoor zij zich inzetten. Samen met hen zie ik CoCon verder groeien als sociale onderneming naar specialist in de aanpak van woonoverlast.

“Dankbaar voor de commitment en inzet van onze vrijwilligers en het CoCon team door de jaren heen”

Dit is CoCon

Wat zeggen CoConisten over elkaar?



loyaal
liefdevol
aanpakker

Herma Oosterhof
Teamcoach

Integer
Verrassend
Behulpzaam



Koen Voskamp
Teamcoach

zorgzaam
collegiaal
vrolijk



Angela Mos
Teamcoach

zorgvuldig
Sociaal
takkie-kersttrui



Floris de Vrijer
Teamcoach

luisteraar
gedreven
vrolijk



Cindy Lugten
Communicatie

Respectvol
Hulpvaardig
Grappig



Ernst Latuasan
Ondersteuning



oplossingsgericht
humoristisch
empathisch

Ettie Huberts
Ondersteuning



Stagiaire
doorzetter
behulpzaam

Rebecca Cornelisse
Stagiaire



empathisch
verbindend
doonvragend

Fica Djohani
Directie - oprichter CoCon



taalkunstenaar
betrokken
visionair

Vinod Bhagwandin
Directie - trainer

CoConisten gezocht !

Durvers en doeners die aan de slag willen
als adviseur of bemiddelaar.



Email ons voor meer informatie:
info@colouredconsultancy.nl

Woonoverlast in coronatijd: De rek is eruit

Door de inzet van de coronamaatregelen en de restricties zoals 'blijf zoveel mogelijk thuis' en 'werk vanuit huis' brengen veel Nederlanders veel meer tijd door in hun woning. Ook de scholen waren geruime tijd gesloten. Dit alles vergt al bijna een jaar veel van mensen en heeft invloed op de leefbaarheid in de wijk.

Buren komen eerder met elkaar in conflict, door combinaties van dagelijkse bezigheden zoals de ene buur die thuiswerkt en de andere buur die lekker aan het klussen is in zijn woning. Dagelijkse leefgeluiden kunnen enorm gaan irriteren en men let veel meer op elkaar. Dit alles kan de sfeer tussen buren verpesten. Ook professionals krijgen te maken met uitdagingen, omdat fysieke maatregelen zoals huisbezoeken vaak niet mogelijk zijn. En laat dat nou net een belangrijk element zijn van de aanpak van woonoverlast.

In juni 2020 bracht het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (het CCV) een eerste monitor uit over woonoverlast in coronatijd. De vraag was toen hoe het op dat moment ging bij gemeenten, corporaties en hun partners met het aantal meldingen van burenruzies/woonoverlast. Ondertussen is er veel gebeurd en zitten we met z'n allen alweer in een tweede lockdown. Om inzicht te krijgen in de ervaringen vanaf september en om te kunnen vergelijken met de uitkomsten van juni, zette het CCV opnieuw een korte enquête uit.

Deze enquête werd verspreid onder een netwerk van woningbouwcorporaties, gemeenten, politie en zorg/hulpverlening. 188 Respondenten vulden de enquête in.



Stijging woonoverlastmeldingen

Vanaf 1 september 2020 stegen de meldingen van woonoverlast in coronatijd, zo zegt 50% van de respondenten. Van deze respondenten ziet 53% een toename van woonoverlast die specifiek veroorzaakt wordt door mensen met psychische problemen, verslavingen, een verstandelijke beperking of door ouderen.

Nieuwe vormen van overlast

45% van de respondenten geeft aan dat er nieuwe vormen van woonoverlast worden gemeld. Denk aan illegale huisfeestjes, schuurfeestjes, te veel bezoek in huis, groepen jongeren in portieken, in het park of op straat, studenten die zich niet aan de regels houden.

Top 3 soort overlast

In de periode vanaf september '20 tot eind januari '21 staat geluidsoverlast op nummer 1, gevolgd door intimidatie, bedreigingen, pesten, geweld en/of vernieling. Op nummer 3 staat vervuiling en/of verwaarlozing van de woning of tuin van de burens.



Boosheid, agressie of korte lontjes

62% van de respondenten ervaart meer korte lontjes bij bewoners. De tolerantiegrens is vaak laag en het langere tijd thuis werken en de sluiting van scholen begint zijn tol te eisen.

Aanpak structurele woonoverlast in tijden van corona

Voor veel respondenten geldt dat ze de aanpak van woonoverlast op eenzelfde manier voortzetten als vóór coronatijd (40%) Bijna een vijfde (18%) past zijn aanpak aan door een andere werkwijze te ontwikkelen. De overige respondenten geven aan dat het niet goed gaat met de aanpak, maar dat ze wel wat kunnen doen. Veel werkzaamheden, zoals huisbezoeken kunnen niet meer fysiek plaatsvinden en worden telefonisch, online beeld bellen en per mail gedaan. Wat niet altijd optimaal is. Bovendien hebben veel organisaties last van beperkte bereikbaarheid van partners, gebrek aan handhaving, capaciteit en prioritering.

Grootste belemmeringen voor de aanpak van woonoverlast

De top 3 van grootste belemmeringen voor de aanpak van woonoverlast op dit moment:

- Er zijn geen huisbezoeken mogelijk: 56%
- Handhaving is niet mogelijk/lastig: 41%
- Hulpverlening is niet beschikbaar: 34%

Een aantal belemmeringen draagt niet bij aan een optimale aanpak van de overlast zoals: uitstel van buurtbemiddelingsgesprekken, waardoor meer kans ontstaat op escalatie. Door het gebrek aan huisbezoeken wordt het constateren en handhaven van overlast lastiger en wordt essentiële informatie en verborgen problematiek soms gemist. Ook is de hulpverlening soms uit het zicht.



Het fysieke contact, de bezoeken aan huis van bijvoorbeeld hulpverlening of andere professionals en de mogelijkheid om op locatie te handhaven zijn van belang om woonoverlast in de kiem te smoren.

Stijging verwacht van aantal meldingen

Als laatste verwachtte 51% van de respondenten dat er meer meldingen van woonoverlast in de wintermaanden zouden komen. Door de aanhoudende lockdown, maatregelen zoals

de avondklok en onzekere perspectieven is de verwachting dat het aantal meldingen stijgt. De situatie wordt lastiger vol te houden door uitzichtloosheid, het ontbreken aan een uitlaatklep, donkere dagen en toenemende ergernissen. Ook het te laat signaleren van overlast, vervuiling en (psychische) problematiek kan leiden tot meer aanmeldingen. Kortom, de rek is eruit.

Bron: <https://hetccv.nl/nieuws/tweede-monitor-woonoverlast-incoronatijd-de-rek-is-eruit/>

Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) is een onafhankelijke stichting die helpt veiligheidsproblemen in kaart te brengen en op te lossen. CCV maakt het veiligheidsbeleid effectief en uitvoerbaar. Daarvoor biedt het kennis, instrumenten, keurmerken, voorlichtingsmateriaal en advies op maatgericht op veilig wonen, veilig werken en veilig leven. Preventie is daarbij steeds het uitgangspunt.

CoCon herkent de ontwikkelingen die het CCV schetst en ervaart ook dat de rek er soms uit is. Tegelijkertijd zien wij de enorme veerkracht van onze vrijwilligers om samen met ons te blijven zoeken naar alternatieven om met bewoners in gesprek te kunnen gaan.

Oorlogsgebied

Een casusbeschrijving



Buur A Vladimir heeft last van een gezin van vluchtelingen B uit Bosnië die boven hem wonen. Vladimir heeft tijdens de nacht veel last van plotseling gebonk en geklop op de vloer boven hem. Hij wordt daarvan wakker en dat stoort hem enorm. Hij probeert met de bovenburen te praten, maar zij praten alleen Bosnisch en een klein beetje Engels.

Uit frustratie begint Vladimir terug te bonken wanneer hij het geluid hoort. Hij weet dat er vluchtelingen (gezin met kinderen, familie Dodik) wonen, maar dat wil niet zeggen dat je hier in Nederland elkaar van elkaars nachtrust mag beroven. Dat hij werkt, betekent niet dat zij niet hoeven te werken. En omdat hij wél werkt, moeten ze juist naar hem luisteren en stil zijn. Wat Vladimir alleen niet doorheeft, is dat het

gezin bang voor hem is geworden. Het terugbonken roept herinneringen op aan het oorlogsgebied waar ze vandaan komen en dat betekent dat in de nacht extra tot rust moeten worden gebracht. De kinderen kunnen onderhands wat Nederlands en worden daarbij geholpen door een kennis, Ilse. Alleen kunnen ze nooit via hun bange kinderen met Vladimir communiceren.

Via buurtbemiddeling blijkt uit de intake met Vladimir dat hij grote vooroordelen heeft. Het gezin boven hem werkt niet en is simpel. Zijn discriminatie gaat bijna zover dat de bemiddelaars de intake tot een halt moeten brengen. Voor de intake met de familie Dodik heeft een van de bemiddelaars contact gezocht met een bekende van haar die vaker als tolk

heeft gediend. Uit de intake met de familie Dodik blijkt dat beide ouders universitair geschoold zijn en dat de vader momenteel hard op zoek is naar een baan. Ook is het voor de vader van het gezin zo'n opluchting om in zijn eigen taal zijn verhaal te kunnen doen, dat het voor de tolk en bemiddelaars even ingewikkeld wordt door de waterval aan woorden die uit zijn mond komt. Tijdens de intake laat het gezin de briefjes zien die Vladimir op hun deur heeft geplakt. Dit doet de bemiddelaars erg twijfelen of een gezamenlijk gesprek mogelijk is omdat Vladimir racistische en discriminerende sentimenten heeft.



Als gevolg hiervan wordt in overleg met de teamcoach besloten om een tweede intake met Vladimir te doen. Hierin worden de briefjes bewust genoemd en vragen ze Vladimir wat zijn gedachten zijn over racisme en discriminatie. Daarop antwoordde hij wel tegen te zijn. Tenslotte komt hij zelf ook niet uit Nederland. Tot dat moment was hij zich er eigenlijk nog niet bewust van geweest dat zijn gedrag als racistisch of discriminerend gezien kon worden. Hij zegt toe om zich respectabeler op te stellen en zo besluiten de bemiddelaars om het gezamenlijke gesprek door te laten gaan.

Tijdens het gezamenlijke gesprek doen beide burens hun verhaal. Vladimir wil gewoon dat het huisstil is tussen 22:00 en 7:00. Hoewel de familie Dodik hiermee snel instemt (uit diep verlangen naar rust), willen de bemiddelaars eerst weten wat het leefpatroon van de familie Dodik is.



Op dit moment raakt de tolk even van slag en richt zich tot de bemiddelaars. 'Iedereen mag toch weten wat hij in zijn eigen huis doet?' 'Waarom moeten zij zoveel blootgeven?' Dan blijkt dat de bemiddelaars met deze vraag juist op de rem trappen. Is de wens van Vladimir wel redelijk, menselijk en haalbaar? Zegt de familie Dodik niet te snel toe?

Wanneer de familie hun dagelijkse ritme uitlegt, blijkt dat iedereen bijtijds gaat slapen en 's nachts ze alleen voor het toilet of bij ziekte van hun kinderen uit bed komen om water te brengen. En wanneer het gezin aangeeft op de grond te slapen, valt het kwartje. Elk glas water of elk been uit bed is meteen een bonk op de vloer!

Met dit bewustzijn wordt aan beide burens gevraagd om rekening te houden met elkaar. Het gebonk kan nu voorkomen worden, maar het is menselijk dat het niet altijd gebeurt. Tenslotte wisselen de burens hun telefoonnummer uit en zullen voortaan via een berichtje elkaar informeren bij overlast. De bemiddelaars spreken af om na 2 maanden weer contact op te nemen. Pas dan gaat blijken of de grote stap tot een duurzame vooruitgang heeft geleid.

Bovenstaand casusbeschrijving is geïnspireerd door waargebeurde feiten. Namen en locaties zijn fictief. Elke overeenkomst met bestaande personen is louter toevallig of onbedoeld.

CoCon Thematrainingen

Omgaan met culturele verschillen/ diversiteit

In deze dagtraining leren de bemiddelaars omgaan met culturele verschillen. Ze leren hoe ze goed kunnen bemiddelen zodat iedereen, cliënten én de bemiddelaar, tot hun recht komen. Centraal staat hoe diversiteit aan allerhande culturele en etnische achtergronden, lifestyles en expressies kan worden begrepen en positief en effectief kan worden benut voor het proces. Vanuit kennis en kunde kan de bemiddelaar dan culturele verschillen transformeren tot ingangen voor succesvolle bemiddelingen. Belangrijk hierbij is bewust te worden van de eigen aannames en verwachtingen bij cliënten.

Thematraining aanpak complexe zaken

Een geluid dat steeds meer gehoord wordt onder coördinatoren Buurtbemiddeling is dat de zaken steeds complexer worden en dat het voor de bemiddelaars regelmatig lastig is te bepalen wat de vervolgstap gaat worden. Hierin spelen thema's als discriminatie, multiproblematiek en psychosociale problemen een rol.

In deze training leren de deelnemers de complexiteit die kan optreden in bemiddelingen begrijpen en hanteren. Centrale vraag is: hoe kun je complexe aspecten in bemiddelingszaken zinvol interpreteren en adequaat hanteren? Wat is de juiste vervolgstap?

Maar ook en zelfs verdergaand: hoe kun je deze lastige aspecten juist benutten ter bevordering van een geslaagde bemiddeling? Daarnaast is het belangrijk de kennis en ervaring die bemiddelaars verkrijgen uit complexe zaken te gebruiken voor doelbewuste en structurele deskundigheidsbevordering van het hele team vanuit het concept van de lerende en delende bemiddelaar.

Meer informatie en aanmelden:

CoCon Training Center
Van der Takstraat 102A
3071 LM Rotterdam
info@colouredconsultancy.nl

 **NIEUW**

Eenzijdige situatie verbetering 2 avonden

Deze thematraining gaat specifiek in op het verbeteren of zelfs oplossen van de overlastervaring van bewoners. Hierbij wordt gebruik gemaakt van psychologische technieken die de persoonlijke ervaring van woonoverlast direct, ingrijpend en blijvend kunnen veranderen. Hierdoor zal de bewoner de overlast niet of minder indringend en overlastgevend ervaren. De training is bedoeld voor bemiddelaars, die al enige ervaring hebben met het bemiddelen.

Opfristraining - 1 avond
maandag 13 september

Telebemiddeling - 1 avond
donderdag 2 september

Coaching - 3 avonden
donderdag 1 juli, dinsdag 6 juli en
donderdag 8 juli

**Alle trainingen gaan voorlopig nog via
Zoom en zijn van 19.00 uur tot 22.00 uur.**



 **COCON**
Thematrainingen