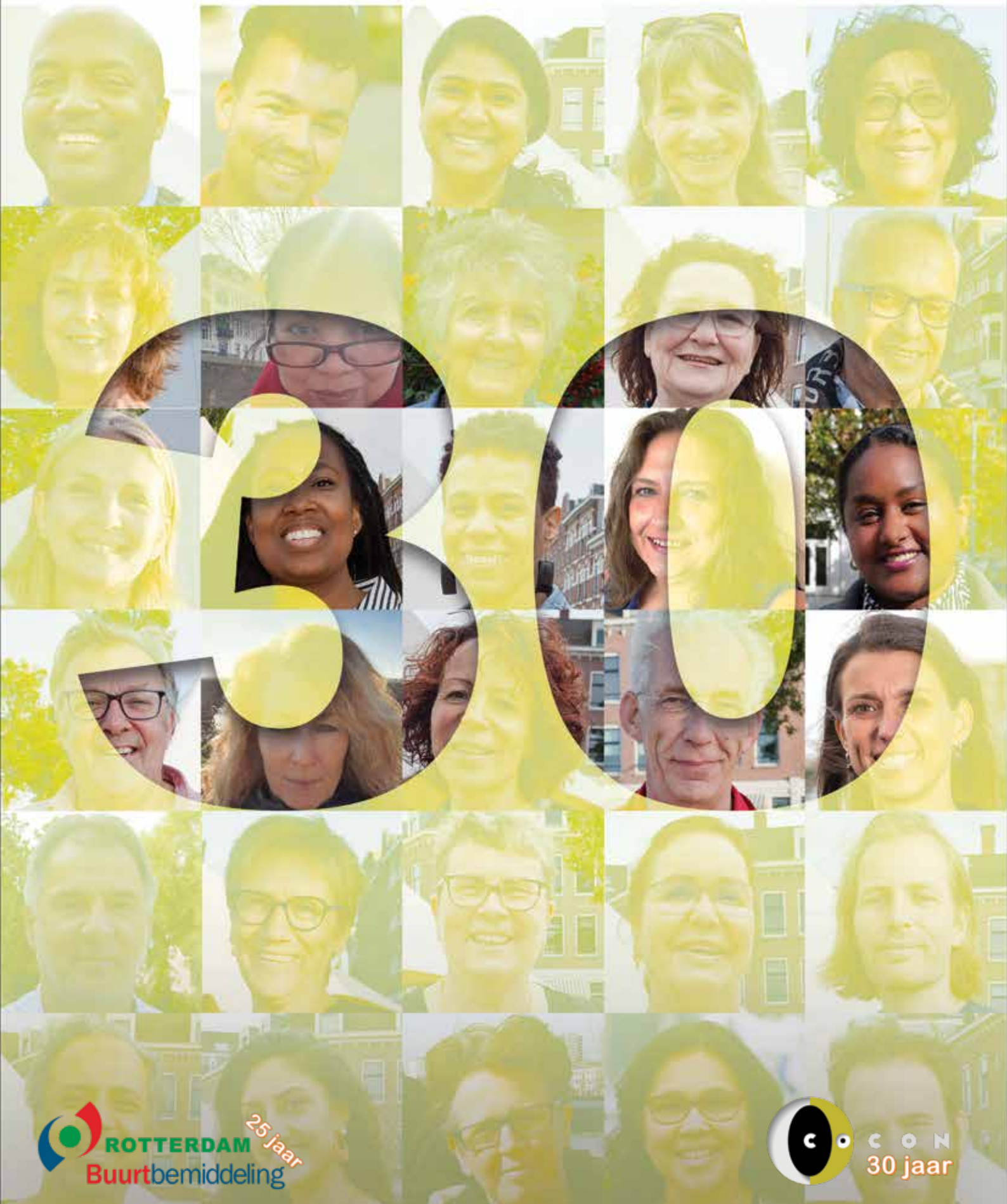


De CoCon



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

Jos van Rosmalen
Cindy Lugten
Fica Djohani
Vinod Bhagwandin

Vormgeving

Lydia Pees
Cindy Lugten

Strip

Jelle Steenbeek

Copyright

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

In dit magazine

30 JAAR COCON

Fica Djohani

3



BUURTBEMIDDELAARS

van het eerste uur

4

WETHOUDER TANJA DE JONGE

“Laat het meer zien”

6



HENNY JANSEN

Buurtbemiddeling = duurzame oplossing

8



PORTRET

Jacomien Glasbergen, mensenmens

10



IN HET KORT

Berichten

12

IN GESPREK

De bemiddelaar & de adviseur

13



STRIP

Buren & Zo

16

EXTRA MIDDENKATERN

25 jaar Buurtbemiddeling Rotterdam

De CoCon



foto ©Josje Deekens

Dertig jaar geleden startte ik CoCon. Met het ideaal om bruggen te slaan tussen de mensen in een multiculturele buurt, wijk of stad. Om diversiteit te benaderen vanuit meerwaarde voor de samenleving, talenten van mensen en wat hen verbindt. Vijf jaar later kwam Buurtbemiddeling op mijn pad, een initiatief van de gemeente Rotterdam, de Erasmus Universiteit en enkele woningcorporaties. CoCon mocht dat handen en voeten gaan geven, gaan pionieren, samen met gedreven vrijwilligers. En die zijn al vijftientig jaar de motor en de basis van veel succesvolle projecten die ik dankzij en met hen kon starten en die zelfs landelijk navolging kregen. JOLO Jongerenbuurtbemiddeling is een prachtig voorbeeld hiervan, en die leidde op haar beurt weer tot nieuwe initiatieven.

Terugkijkend op die dertig jaar ben ik in de eerste plaats al die vrijwilligers en natuurlijk ook alle CoCon-medewerkers dankbaar. Voor hun inzet, voor hun trouw en voor de inspiratie die ze mij tot op de dag van vandaag geven. Honderden hebben we er in die jaren mogen verwelkomen en trainen. Vrijwilligers die zich later vol passie op hun vrijwilligerswerk stortten. Zij hebben door de jaren heen gezamenlijk iets moois neergezet: buurtbemiddeling als onmisbaar instrument om buurten, zoals zij zelf vaak zeggen 'wat mooier te maken'. Door bruggen te slaan. Verbinding te creëren tussen mensen. Dankbaar ben ik ook voor het vertrouwen van onze opdrachtgevers, gemeenten en corporaties, de langdurige convenanten die zij met ons aan durfden gaan en de samenwerking met hun medewerkers. Voor de coöperatieve houding van de politie, de wijkagenten in het bijzonder, met wie we ook al zoveel jaar goed samenwerken.

Samen hebben we vanaf de pioniersfase in Buurtbemiddeling – sinds 2019 ook met de Advieslijn Woonoverlast – de weg bewandeld tot de huidige niet meer weg te denken organisatie. In een telkens veranderende wereld, waarin wij wisten mee te veranderen. De vraag voor de toekomst is: hoe zullen we opnieuw veranderen? Wat zijn de nieuwe opgaven? Hoe ziet de maatschappij er morgen uit? Daarover gaan we in gesprek, ingeleid door ons event op 24 november met onder meer een afgevaardigde van de Community Boards uit San Francisco, waar community mediation ooit is begonnen. Dat was de inspiratiebron voor Buurtbemiddeling Rotterdam. Ik ben ervan overtuigd dat we met dat gesprek elkaar weer zullen inspireren, zoals we dat al vijftientig jaar doen. We blijven nieuwe bruggen slaan.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Josje Deekens' with a stylized flourish at the end.

Directeur Coloured Consultancy – CoCon

Luisteren, leren en plezier hebben

De Familie Rorijs:
een buurtbemiddelaarsgezin



Tanja en Pierre Rorijs

Rotterdam en Zwolle waren de eerste steden in Nederland die een kwart eeuw geleden startten met buurtbemiddeling. Veel is nog hetzelfde: burenruzies zijn van alle tijden, en de vrijwilligers werken nog steeds vol enthousiasme om buurten 'wat mooier' te maken. Maar veel is er ook veranderd. Van de Advieslijn Woonoverlast nog geen sprake. Wie voor buurtbemiddeling in aanmerking wilde komen, kon zich melden op een spreekuur in de wijk. Maar ook de maatschappij is flink veranderd. Tanja en Pierre Rorijs kunnen erover meepraten. Begin deze eeuw waren ze actief als buurtbemiddelaar en Pierre later ook als projectleider.

Tanja en Pierre herinneren het zich als de dag van gisteren. Tanja: "Onze zoons, zo'n jaar of twaalf toen, kwamen enthousiast terug van jiu-jitsu, zoals altijd. Maar deze keer was er iemand langs geweest die had gevraagd of er ook jongens waren die het leuk leek om te helpen ruzies onder jongeren in de buurt op te lossen. Het bleek te gaan om het project JOLO (Jongeren Lossen het Op) van CoCon."

Pierre: "We gingen erover in gesprek met onze kinderen, die net als wij niet van ruzies houden. En als er ruzie is, heb je de mogelijkheid erover te praten. De deur moet altijd op een kiertje blijven. Alle drie onze zoons besloten JOLO'er te worden. En wij kwamen erachter dat er ook volwassen buurtbemiddelaars gezocht werden. Via onze kinderen zijn we er dus ingerold."

Geen 'winnen of verliezen'

Geluidsoverlast was en is de meest voorkomende oorzaak van onenigheid. Maar Tanja en Pierre zagen een grote variëteit aan oorzaken. Een heg die over een pad hing waar sprake was van recht op overpad, bijvoorbeeld. Pierre: "Degene die klaagde, klaagde enkel omdat hij vond dat de eigenaar de heg moest bijhouden. Last had hij er niet van, het ging puur om het gelijk krijgen. Ja, dan wordt het lastig." Of een buur die klaagde dat een buurvrouw steeds haar vuilniszak op de galerij zette. Tijdens de gesprekken bleek dat die vrouw fysiek niet in staat was om die vuilniszak beneden te zetten. Dat deed een andere buur voor haar. Pierre: "Dat wisten die burens dus niet eens van elkaar. En dan wordt het van niks tot erger. Kijk, wij zijn ook geen koffiedrinkers bij burens, maar we zeggen wel altijd: als er wat is, zeg het."

Tanja weet dat ook het gevoel van winnen of verliezen nog wel eens meespeelde. "Er was een keer een gesprek geregeld tussen twee ruziënde burens, maar een van beide kwam niet opdagen. 'Nu de gedaagde niet is op komen dagen, heb ik dus gewonnen', sprak de ander. 'Nou,' zei ik, 'we zijn buurtbemiddeling, geen rechter. We willen burens juist aan het praten krijgen. Dus er is niets gewonnen.' Maar vaak lukt het wel een goede afloop te realiseren. Ik heb burens na een bemiddelingsgesprek bijna gearmd de deur uit zien gaan. Dat is fijn om te zien."



Tanja (tweede van rechts) en Pierre (tweede van links) hier samen met hun zoons en Fica Djohani.

Tanja en Pierre bewaren goede herinneringen aan hun tijd als buurtbemiddelaars.



Lastig maar leuk

Ze verhalen met hoorbaar plezier en nog steeds betrokkenheid over hun tijd als buurtbemiddelaar. De kern van dit bijzondere vrijwilligerswerk is luisteren en je proberen in de gedachtegang van een ander te verplaatsen. Waarom reageert iemand zo?

Pierre: "Ik kan wel iets van een ander vinden, maar dat is een oordeel volgens mijn normen. Hun norm is waarschijnlijk anders. En zij denken of vinden vast ook iets over mij. Iedereen praat naar zijn eigen beleving."

En dan je neutraliteit bewaren is soms lastig, weet Tanja. "Ik had eens een zaak waar ik echt heel boos op iemand werd. Iemand die vond dat de bovenbuurman zelfs 's nachts niet meer mocht plassen, want dat gaf zo'n herrie. Die klager bleek werkelijk overal last van te hebben. Ik kon met moeite mijn mond houden, terwijl ik dacht: je bent niet goed bij je hoofd, man. Dan je mening niet mogen geven is wel moeilijk."

Pierre groeide van bemiddelaar naar projectleider. Nou ja, groeien. "Ik ben er eigenlijk een beetje ingerold. Ik had inmiddels wel geleerd goed te luisteren, ook stille momenten te kunnen laten vallen. Tijd nemen voor emoties en daarmee om kunnen gaan. Niet altijd maar invullen wat een ander misschien wil gaan zeggen. Maar als projectleider moet je mensen ook wel durven aanspreken. Op de goede toon."

Tanja: "Toen je op kantoor zat was het nog te doen, maar toen je wat anders ging doen niet meer."

"Nee," beaamt Pierre, "Ik hield ook nog spreekuur en dat naast mijn gewone baan. Dat was uiteindelijk niet meer te combineren."

Veranderende wereld

Het was een tijd waarin ze veel geleerd hebben, nuttige trainingen volgden waar ze nog steeds profijt van hebben, veel plezier hadden ook met de collega's van CoCon. Maar nu zouden ze het niet meer kunnen, denken ze. De wereld is hen te veel veranderd. De houding en instelling van de jeugd, bijvoorbeeld. Pierre ziet het op zijn werk, waar hij onder meer verantwoordelijk is voor de aanname van nieuw personeel. "Maar vaak zie ik: het boeit ze eigenlijk totaal niet. Of: waarom zou je op tijd zijn op je werk? En dan de hele dag appen, gewoon onder het werk. Het is veel 'ik'." Al geldt dat niet altijd. "Tijdens mijn werk spreek ik gelukkig ook veel met jongeren en dat gaat dan best leuk."

Tanja: "Onze kinderen kunnen gemakkelijker met die veranderende wereld omgaan. Heeft ook met leeftijd te maken. Naarmate je ouder wordt, wordt het lastiger." Ze besloten van 'wereld' te veranderen en wonen sinds zeven jaar in een dorp. Ze konden er goed aarden. Pierre: "We ervaren hier nauwelijks last. De mensen zijn sneller geneigd even naar de burens te lopen zonder gelijk hoog van de toren te blazen. Gewoon zaken bespreken. Heerlijk!"

Barendrechtse wethouder draagt bemiddelaars warm hart toe

“Buurtbemiddeling mag best wat herkenbaarder zijn”



Buurtbemiddeling is een heel mooi instrument dat in onze samenleving beschikbaar is, vindt de Barendrechtse wethouder Tanja de Jonge. Maar bij veel inwoners nog onbekend. Daarom gaf ze er via de lokale pers en in de eigen media extra aandacht aan bij het ondertekenen van het nieuwe convenant met CoCon, dat de buurtbemiddeling coördineert. En in de eerste ‘coronamaanden’, maakte ze er samen met buurtbemiddelaar Gertjan Vermaas een video over. Daarin werd ook de net ingestelde Advieslijn Woonoverlast Barendrecht voor het voetlicht gebracht.

Tanja de Jonge is sinds 2018 wethouder met in haar portefeuille het wijkgericht werken en kwam zo in aanraking met buurtbemiddeling. Ze ging met de bemiddelaars praten, wilde weten wat ze precies deden, welke casussen ze tegenkwamen. “Ik was onder de indruk van de verhalen en hun methode. Daar werd ik warm van. Wat een mooie rol pakken zij op zich.”

Blaffende honden en barbecues

Barendrecht is allang niet meer dat lieve kleine dorp, maar een gemeente waar mensen dicht op elkaar wonen. Een forensengemeente waar mensen overdag naar hun werk gaan en ‘s avonds met hun hobby of gezin bezig zijn. Mensen kennen elkaar

minder dan vroeger en spreken elkaar minder gemakkelijk aan. Een stijging van het aantal burenruzies en kleine conflicten is daarvan mede het gevolg. Toen iedereen vorig jaar te maken kreeg met de coronamaatregelen en we massaal thuis zaten, nam het aantal meldingen toe. De blaffende hond van de burens, die er altijd al was, hoorde je nu de hele dag, de kinderen van de burens, de auto die verkeerd geparkeerd zou staan, de barbecue – alles wekte meer irritatie dan daarvoor.

“Dat merkten we ook op het gemeentehuis aan het aantal meldingen”, zegt Tanja de Jonge. “Maar de gemeente is er niet om burenruzies te beslechten, al denken mensen soms van wel. Natuurlijk hebben we wel instrumenten als het nodig is, handhavers, de wijkagent, of een ingrijpen door de burgemeester, maar dan kom je snel op stevige juridische trajecten. En die leveren toch vaak teleurstelling op.”

Escalatie voorkomen

Ook haar collega-wethouders, die elke maand in gesprek gaan met bewoners van hun ‘eigen’ wijk, hoorden meer opmerkingen en klachten over wat er in de straat gebeurde. De gemeente kan dat allemaal niet oplossen, maar de inwoners wel wijzen op de wegen die zij kunnen bewandelen. Als verantwoordelijk wethouder vindt Tanja de Jonge het daarom van belang om buurtbemiddeling ook binnen het gemeentelijk apparaat kenbaarder te maken. “Wij willen mensen gericht en adequaat verwijzen. Ze moeten er in eerste instantie toch samen uit zien te komen, en buurtbemiddeling is daar een belangrijke, neutrale partij bij.” Tanja de Jonge noemt de Advieslijn Woonoverlast en buurtbemiddeling een goede aanvulling op elkaar. Bij de advieslijn voelen mensen zich vaak ‘eindelijk’ gehoord, de adviseurs denken mee of er al iets gedaan kan worden zonder dat direct het lastige gesprek met die buur aangegaan hoeft te worden. En waar het nodig is, kan



Kwaliteit boven kwantiteit

Wethouder Tanja de Jonge is geen voorstander van het koppelen van het budget voor buurtbemiddeling aan het aantal afgehandelde meldingen. Ze kijkt liever naar kwaliteit dan naar kwantiteit. "Ik kijk meer wat de mensen doen, wat ze tegenkomen en hoe ze dat ervaren. Dat vind ik belangrijker dan sturen op aantallen die ze opgelost moeten hebben. Het blijft mensenwerk. Al willen mensen soms niet en wordt de klus op 'niet behaald' gezet, dan kan het werk toch heel goed geweest zijn en is erger wellicht voorkomen. We kijken natuurlijk wel naar de cijfers van buurtbemiddeling, wijkagenten en andere middelen, maar meer vanuit de invalshoek: wat betekent het, welke omvang heeft het. Al is er maar een enkele casus, dan zijn die paar inwoners toch goed geholpen."



buurtbemiddeling de gesprekken begeleiden. "Dat is toch mooier dan elkaar naar het leven te staan en niet met elkaar in gesprek te gaan. Ik zie gewoon dat er door de buurtbemiddelaars mooie dingen worden gedaan die voorkomen dat zaken escaleren tot een ongewenst niveau. Dat is heel vaak niet nodig."

De gemeenteraad van Barendrecht discussieerde eerder over het instellen van een wijkrechter, maar die is er niet gekomen. Volgens Tanja de Jonge is het aantal meldingen dat op het bureau van de burgemeester terecht komt beperkt tot slechts een enkele casus. Bestuursdwang of bemoeizorg komen maar sporadisch voor. Buurtbemiddeling zoekt bij voorkeur de vrije ruimte op die bewoners onderling hebben maar niet zien of willen zien.

Buurtbemiddeling helpt bewoners zo met het onderling oplossen van de ruzie of kwestie. Zij kunnen samen met een adviseur van de advieslijn verkennen hoe zij met de overlastsituatie om kunnen gaan. Bewoners bepalen daarna zelf welke actie zij ondernemen. De huidige partijen, buurtbemiddelaars, corporatie, wijkagenten en gemeente, werken goed samen. Ze zijn voor Tanja de Jonge ook haar ogen en oren in de samenleving. "We luisteren naar hun

ervaringen: wat zijn de trends. Wij kunnen dat dan weer doorspelen naar een van de andere partijen, zodat die ook weten wat er speelt."

Sociale cohesie

Het belangrijkste blijft volgens de wethouder om mensen ervan bewust te maken dat ze geholpen kunnen worden voordat het escaleert. Daarvoor is (meer) herkenbaarheid van buurtbemiddeling van belang. De andere opgave, zorgen voor meer sociale samenhang, is lastiger. Aan de preventieve kant zou je kunnen kijken wat er nodig is aan wijkactiviteiten. Of de woningcorporatie betrekken bij de opgave hoe mensen elkaar wat meer leren kennen. "Met meer sociale cohesie kun je vaak al voorkomen dat er conflicten ontstaan waarvoor buurtbemiddeling of een ander middel nodig is. Wijkverenigingen krijgen natuurlijk ook wel eens signalen dat het ergens niet botert. Misschien kunnen buurtbemiddelaars daar eens vertellen hoe ze het doen en wat ze tegenkomen. Naar voorbeeld van wijkagenten die op scholen vertellen wat zij tegenkomen en hoe leerlingen zich in bepaalde situaties zouden kunnen gedragen." "Ik zou tegen de buurtbemiddelaars en adviseurs van de Advieslijn Woonoverlast willen zeggen: Wees trots op het werk dat jullie doen, en laat het meer zien. Gebruik daarvoor ook de kanalen van de gemeente, want wij hechten zeer aan dit werk."

Henny Jansen, oud-teamchef wijkpolitie Hoeksche Waard:

“Buurtbemiddeling levert vaak een duurzame oplossing”

Na 47 jaar besloot hij met vervroegd pensioen te gaan, al hield hij veel van zijn werk en kijkt hij met tevredenheid terug. “De politie is een machtig bedrijf. Ik heb er een uitstekende werkgever aan gehad met veel mogelijkheden, goede studiefaciliteiten en dito begeleiding.” Maar stilzitten doet de oud-teamchef van de wijkagenten niet. Met zijn bedrijfje verzorgt hij – onder meer voor boa’s – trainingen in gesprekstechnieken en –vaardigheden. Gedreven door zijn ervaringen met de CoCon-aanpak.

In 2016 startte de buurtbemiddeling in de Hoeksche Waard. Voor Henny Jansen was het geen nieuw fenomeen. “Als politiemanager was ik enkele jaren eerder indirect al betrokken bij buurtbemiddeling in Hoogvliet. Ik kende de doelstellingen van CoCon en de resultaten van het werk. Toen ze er in de Hoeksche Waard mee begonnen, kreeg ik opdracht het convenant goed te beschouwen en de partnersamenwerking te bevorderen. Ik was gelijk al enthousiast.”

Pleisters plakken

“Wat ik krachtig vind, is dat buurtbemiddeling mensen altijd zelf een rol laat spelen in het conflict, zelf naar oplossingen laat zoeken. Ze nemen het niet over, maar werken vanuit de principes van mediation. Vaak komt er dan een duurzame oplossing.”

“In de politierol neem je het vaak wél over. Je wilt het oplossen, van het gedoe af. Dan is het vaak van: ‘oké, maar hij wil ook wat zeggen, luister dus even.’ Je speelt de verkeersagent die even het incident oplost. Maar dat was langshepend, dus kon wachten op een volgende oproep. Zo blijf je gaan. En dat kost capaciteit, veel capaciteit – het is pleisters plakken. Als politiemanager vind ik, los van de menselijke aspecten: buurtbemiddeling bespaart ons zo veel tijd



HOESCHE WAARD

en inzet.”

“Ik heb als teammanager de CoCon-aanpak zelf eens in de praktijk toegepast. Tussen twee mannen sloeg telkens de vlam in de pan. Hun vrouwen bleken echter wel goed met elkaar te communiceren. We hebben afgesproken dat als er wat opdeed, de vrouwen het zouden uitpraten. De wijkagent was aanvankelijk sceptisch, maar we hebben nooit meer een melding gehad. Weet je, er hoeft geen harmonie te zijn, maar het is al mooi als er geen conflict meer is.”

Het eigen gelijk

“Buurtbemiddelaars leren mensen weer een vaardigheid aan, een vaardigheid die we met zijn allen in de loop der jaren zijn kwijtgeraakt. Zodra er maar een klein meningsverschil ontstaat, hoor je: ‘Met die mens valt niet te praten.’ ‘O nee’, denk ik dan: ‘Heb je het al geprobeerd? En ben je bereid je eigen rol ook onder de loep te nemen?’ Kijk eens naar films uit de jaren vijftig, toen ging men eerder het stevige gesprek aan. Men spiegelde. Nu neemt men gelijk afstand, trekt de deur dicht, gaat zitten in zijn eigen gelijk en vindt dat een gesprek toch geen zin heeft. We zijn echt ergens iets kwijtgeraakt.” Maar positief als hij is, ziet Henny Jansen wel mooie initiatieven om dat ‘iets’ weer terug te brengen

Convenant verlengd met warme overdracht

Oud-teamchef wijkpolitie Henny Jansen hoopt op een verlenging van het convenant voor buurtbemiddeling en heeft gezorgd voor een 'warme overdracht' naar zijn opvolger.

"Een goede samenwerking moet onafhankelijk zijn van welke mensen je ervoor hebt, maar je moet er wel een warm hart voor hebben, voor dit systeem. Gelukkig proef ik dat in de Hoeksche Waard ook bij de andere partners. Waarom werk je anders samen? Met werken voor de bühne heb ik niets. Alleen als iedereen oprecht de beste intenties heeft, bereik je iets."

in de maatschappij. Zoals het project Veilige Scholen, waarin ze leerlingen bemiddelaar maken. Enthousiast: "Daar leren ze: een conflict vecht je niet uit, maar praat je uit. Dat is echt mooi."

"Ik zou willen dat we de vaardigheid van de buurtbemiddelaars er bij agenten ook in kunnen slijpen. Hen leren dat ze niet de eigenaar moeten worden van het probleem. Dat kun je echt leren. En voor een politiemens geeft het zo veel meer voldoening om naar huis te gaan met het gevoel: ik heb iets bijgedragen door het op een andere manier te doen. Hier hoef ik volgende keer niet meer naar toe."

Goed adresseren

Tegelijkertijd benadrukt Henny Jansen dat de politie ook niet de aangewezen instantie is voor conflicten tussen burens. "Wij zijn er voor veiligheidsproblemen. Burenruzies zijn leefbaarheidsproblemen. En die beginnen altijd met kleine irritaties. Dat moet je meteen goed adresseren. Bovendien is er vaak geen sprake van wetsovertredingen; een uitspraak als 'ik weet waar je woont', kan heel bedreigend overkomen, maar een Officier van Justitie kan er niets mee. Als agent sta je dan machteloos."

Henny heeft daarom nadrukkelijk de intakers van de politie bij het project betrokken. Ze goed bijpraten, informeren over de instantie en de bereikbaarheid, duidelijke folders meegeven.

"Onze intakers zijn superklantgericht, willen zo goed mogelijk de burger helpen, maar de klassieke instinker is toch: 'O, u wilt zeker de wijkagent spreken?' Maar die wordt overlopen met dit soort problemen. Goed adresseren, tijdig verwijzen is essentieel en vergroot de kans op die duurzame oplossing."



Zuinig op bemiddelaars

Een goed contact tussen buurtbemiddeling en wijkpolitie is van groot belang, volgens Henny Jansen. Omdat het de politie veel capaciteit uitspaart, om tijdig goed te adresseren, maar ook voor de veiligheid van buurtbemiddelaars.

"Wijkagenten kennen 'hun' mensen", benadrukt hij.

"En dan kunnen ze zo nodig tegen de buurtbemiddelaar zeggen: 'Ik zou in deze kwestie niet bemiddelen.' Dan hoef je inhoudelijk niets over die mensen te zeggen. Niemand zit te wachten op een bemiddelaar die een draai om zijn oren krijgt of zich begeeft in een situatie die gemakkelijk uit de hand kan lopen."

"De buurtbemiddelaars van CoCon dragen op vrijwillige basis en op zeer professionele wijze iets bij aan onze maatschappij. Ze zijn betrokken en solidair aan onze samenleving. Zij kunnen het verschil maken."



Portret van Jacomien Glasbergen

Er zijn voor de ander ... op zoek naar verbinding; mensenmens

Het is 1978. Jacomien Glasbergen begint in Barendrecht als wijkverpleegkundige. Ze geniet van haar werk, de mensen, de omgeving: hier hoeft ze nooit meer weg. Ze zoekt en vindt in 1984 een hoekwoning, met een ruime tuin, vlakbij het centrum, waar ze inmiddels ruim vijfendertig jaar woont. En al is ze al geruime tijd gepensioneerd, haar dagen zijn intensief bezet met vrijwilligerswerk op velerlei terrein. Haar schier onuitputtelijke kracht en energie ontleent ze aan haar geloof, én aan de mensen die zij ontmoet. "Mensen steken je aan. En daar heb ik er veel van ontmoet."

Haar hart voor Barendrecht deed haar in 2006, samen met anderen, Stichting Hart voor Barendrecht oprichten, naar voorbeeld van de kerken in Spijkenisse, Vrede voor de stad. Ze was er tien jaar voorzitter van. Daaruit vloeide het presenteren van het wekelijkse Exxact Barendrecht radioprogramma Hart voor Barendrecht voort, wat ze met haar vaste maatje Arnold Sluijs nu al 12,5 jaar doet.

In 2015, toen de stroom Syrische vluchtelingen haast eindeloos leek, is er vanuit de kerken een platform opgericht om statushouders persoonlijker de helpende hand te bieden. Het platform, met tal van maatschappelijke en sociale instanties, werken hierin samen om de opvang en integratie zo goed mogelijk te laten verlopen. Vervolgens komt dan al gauw de vraag of ze niet zelf als buddy een statushouders gezin van zes personen wilde begeleiden, "Nou, oké", zei ze, "dat wil ik wel proberen."

Maar dat was wel spannend.

Syrisch mensen, echtbaar met vier kinderen, gevlucht uit het oorlogsgeweld, Arabisch sprekend en getraumatiseerd.

"Wat kan ik voor ze doen?", vroeg ze zich af.

Het liep echter vanzelf.

"Die mensen zijn zo dankbaar dat je er bent, ze zijn zo ontheemd. Inmiddels ben ik buddy van vijf gezinnen.

"Maar", voegt ze er relativerend aan toe, "natuurlijk niet allemaal even intensief"

Dus bleef er nog tijd over om in Hart voor Barendrecht te participeren in het maken van de films Terug naar Nazareth en – dit najaar – Onderweg naar Rome. Tussendoor geeft ze gitaarlessen aan een aantal pubers en oefent ze dagelijks het repertoire van de beide zangkoren, waar ze als alt zingt. En naast het organiseren van Burendag en de jaarlijkse kerstwandeling, is Jacomien ook al zo'n tien jaar actief bij Buurtbemiddeling.

"Ik las in De Schakel een artikel met een foto van mensen die geslaagd waren voor de training van CoCon voor buurtbemiddelaar. Dat lijkt me wel leuk", dacht ik. "Ik schreef me in voor die cursus en mijn mond viel echt open: die neutraliteit, fantastisch. Laat OMA thuis: Oordeel Mening Advies. We oefenden veel met rollenspellen en ik genoot enorm. Het klikte en ik ging mij eraan geven. Al kon ik - toen ik eraan begon - niet bevroeden dat er in Barendrecht zoveel burenp Problemen zijn."

Om trots te vervolgen: "En zeker tachtig procent

weten we op te lossen. Wij bemiddelen, maar de burens lossen het op."

"Het is van alle tijden en eeuwen dat mensen met elkaar de strijd aangaan. En dat lost niets op. De compassie voor de ander ontbreekt vaak. Buurtbemiddeling helpt, omdat mensen het hele verhaal kunnen vertellen. Er is aandacht voor hen en verdiepende vragen stellen maakt de situatie objectiever voor degene die een klacht heeft. Er is een dieper laag van de werkelijkheid. Je hebt daar levenservaring voor nodig. Je spiegelen aan de ander is een kunst. Daar leer je van, iedere keer weer. Je herkent dingen in het gedrag van een ander. Dan ontstaat er begrip. En besef: we doen het allemaal regelmatig niet handig."

"Waar de grens ligt bij vrijwilligerswerk? Dat kan ik niet aangeven. Ik ga soms heel ver, maar als je voelt dat het zwaar wordt, moet je stoppen. We mogen elkaar tot een hand en een voet zijn. Op z'n tijd zijn we alle maal kwetsbaar, willen we opgevangen worden, hebben we een bemoedigend schouderklopje nodig. Een knipoog, een goede verstandhouding, het kan je net weer op de been helpen. Naar die diepere laag van de werkelijkheid ben ik op zoek in contact met die ander. Als dat lukt, worden we er samen rijker van. Wie die ander ook is."

"Ik heb geleerd: ik ben er voor die ander. Dan kijk ik wat ik moet of kan of wil. En ik snap het als mensen dat niet snappen, als ze vragen: waarom doe je dat allemaal? Ik heb eens een paar mensen een dag meegetroond om klusjes te doen bij iemand zonder geld of netwerk. Weet je wat ze zeiden toen het gedaan was? Dit was leuker dan een dag zeilen. Dat is mooi toch?! Je moet het ervaren om te snappen. Dat kun je niet uitleggen."



CoCon Nieuws

Nieuw teamcoach Petra Ramzan-Klassie

Wij heten onze nieuwe collega Petra van harte welkom! Vanaf september is zij actief als teamcoach voor Rotterdam. Petra was eerder werkzaam geweest als jobcoach en is nu een waardevolle versterking voor ons CoCon team.



CoCon erkend leerbedrijf

Het Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB) erkent CoCon als leerbedrijf voor de MBO opleiding Sociaal Werk. CoCon hoopt als schakel tussen praktijk en onderwijs, een positieve bijdrage te kunnen leveren aan de toekomst van onze stagiaires.



Zomerfeesten aan de Maas

Een kwart eeuw buurtbemiddeling Rotterdam werd feestelijk gevierd. Na een lange periode op afstand eindelijk elkaar weer live ontmoeten! De 3 zomerse bijeenkomsten op een terras aan de Maas waren gezellige bijklets momenten. Fica deelde certificaten uit aan bemiddelaars en restaurant Maas regelde heerlijke hapjes en drankjes.



Het gesprek

Maartje en Mellen: horen, zien en ... helpen



Maartje

Mellen

Maartje Gesink is een ervaren buurtbemiddelaar, Mellen Weldensei was afgelopen jaar in touw als adviseur woonoverlast. Maartje werkt altijd samen met een collega, Mellen solo. Maartje ziet de burens tijdens de bemiddeling. Mellen hóórt ze alleen als ze opbellen, en daarmee de eerste belangrijke stap zetten om hulp in te roepen. Ondanks die verschillen streven ze hetzelfde na: conflicten uit de wereld helpen. Hoewel ze collega's zijn, treffen ze elkaar zelden. In deze uitgave van De CoCon ruimte voor een ontmoeting.

Maartje: Waarom ben je bij de advieslijn gaan werken?

Mellen: "Ik ben bij de advieslijn gaan werken, omdat ik zelf uit een situatie kom waarin sprake was van woonoverlast. Ik heb ondanks diverse pogingen om de situatie op te lossen/verbeteren moeten besluiten om te verhuizen. In mijn situatie was er sprake van complexe psychosociale problematiek bij de buur en daarom geen tot weinig uitzicht op verbetering. Het was een moeilijke keuze, maar ik ben achteraf dankbaar dat ik de optie van verhuizen überhaupt had.

Via Zorgzaam010 ben ik enkele maanden later bij de vacature van de advieslijn terechtgekomen. Ik hoopte dat ik met mijn ervaring een toegevoegde waarde kon leveren aan anderen in een soortgelijke situatie."

Wat is jouw manier om met de (mogelijke) beperking van telefonisch contact om te gaan?

"Het feit dat je de ander niet kunt zien vormt voor mij zeker een uitdaging. Ik ben een sensitief persoon en de fysieke houding en gelaatstrekkingen van een persoon geven mij vaak inzicht in wat er speelt. Deze informatie geeft mij in combinatie met de mondeling verkregen informatie een totaalbeeld waar ik op kan handelen. De gevoelens en gedachtes van de beller zijn voor mij daarom moeilijker te interpreteren via de telefoon.

Een beller kan soms erg hoog in zijn of haar emotie zitten en dit maakt het soms moeilijk om de situatie objectief in kaart te brengen. Door een open houding aan te nemen, effectief te luisteren en door te vragen kom ik wel een heel eind. Bellers willen aan het einde van de dag vaak ook gewoon gehoord worden. Een gesprek is voor mij al 'geslaagd', als ik word bedankt voor het luisteren. Dit hoor ik gelukkig ook regelmatig. De uitdaging blijft echter om de mensen telefonisch naar een punt te brengen waarop ze kalm zijn en inzicht krijgen in hun eigen situatie. We worden namelijk vaak gebeld als de situatie op een punt is dat de beller niet meer weet wat hij of zij kan doen. In zulke situaties probeer ik de verkregen informatie te spiegelen. Denk hierbij aan: "Ik hoor dat u het moeilijk heeft," of "Dat lijkt me erg lastig." Op deze manier probeer ik de beller waar ik kan te ondersteunen en gerust te stellen.

Een andere techniek die ik toepas is het neutraliseren

van informatie. Een boze en/of verdrietige beller neigt namelijk de buur die de overlast veroorzaakt zwart te willen maken. Dit doen ze vaak om over te brengen hoe hevig zij de situatie ervaren, maar vaak worden er dan punten benoemd die persoonlijk zijn en niet relevant zijn voor de situatie waar de beller inzit. Door negatieve termen te neutraliseren komt de beller vaak terug bij zichzelf, waardoor er een objectiever beeld ontstaat van de situatie. Denk hierbij aan termen zoals 'die trut', deze neutraliseer ik dan door om te buigen naar 'uw buurvrouw'. Zelf gebruik ik ook nooit het woord conflict, maar situatie. In sommige gevallen komt de beller dan ook zelf tot eigen inzichten en oplossingen met betrekking tot het handelen in hun situatie"

Hoe weeg je af welke zaken aan buurtbemiddeling door te geven?

"Ik ben zelf erg kritisch in het afwegen van zaken voor de buurtbemiddeling. Buurtbemiddeling is vaak het laatste middel die wordt ingezet als burens er zelf niet uitkomen. Ik luister goed naar het verhaal van de beller en vraag regelmatig door.



De voorgeschiedenis van de zaak speelt hierin een cruciale rol. Wat is er al gedaan door de buur, is er nog sprake van contact tussen de burens en in hoeverre zijn overige partijen betrokken bij de zaak. Vaak merk ik namelijk dat de beller zelf nog geen stappen heeft ondernomen. Dit kan verschillende redenen hebben. Soms is er sprake van een bepaald vooroordeel van de buur vanwege verschillende levensstijlen en soms zijn ze bang dat als ze zelf in gesprek gaan met de buur de situatie verslechtert. Mijn eerste vraag is daarom altijd wat de

beller zelf heeft gedaan. Ik adviseer vrijwel altijd om op een rustig moment contact te zoeken met de buur om de situatie te bespreken. Daarnaast vraag ik of de woningcorporatie op de hoogte is van de situatie en welke stappen zij hebben/zijn aan het ondernemen. Dit is voor mij van belang voor het geven van advies. Het valt me op dat een groot deel van de bellers niet goed weten hoe ze de situatie waar ze in zitten het best kunnen benaderen. De advieslijn geeft vaak net die ene tip, waardoor bellers weten welke richting ze het best kunnen inslaan. Er zijn echter ook gevallen waarin er al heel veel is geprobeerd zonder gewenste uitkomst. In deze situaties bespreek ik buurtbemiddeling en vraag ik of de buur bereid is om buurtbemiddeling aan te gaan. Op basis van deze bevindingen geef ik de zaak dan door."

Mellen: Op welke manier geeft buurtbemiddeling jou voldoening en waarom?

Maartje: "Buurtbemiddeling geeft op meerdere manieren voldoening. Ten eerste door 'lucht' te kunnen brengen in een situatie die vaak al een tijd bestaat en – eigenlijk altijd bij beide burens – stress, verdriet en boosheid geeft. Dat gaat overigens niet vanzelf, en niet direct. Burens moeten over heel wat drempels gaan en zich kwetsbaar opstellen om dit te bereiken; contact leggen met de advieslijn, akkoord gaan met bemiddeling door buurtbemiddeling, het gesprek met ons aangaan en, het meest lastige, met hun buur. Soms komt het niet tot zo'n bemiddelingsgesprek, maar heeft het voortraject ook al effect gehad. Het geeft mij voldoening om in dit hele proces een rol te spelen en daarbij het vertrouwen van burens te krijgen. Ten tweede vind ik het uitdagend en leerzaam om een bemiddelingstraject steeds weer met een andere collega bemiddelaar te doen. De dynamiek is per setje weer anders! En tot slot vind ik het inspirerend om onderdeel uit te maken van de CoCon-organisatie van Fica en haar team, dat zich al zo lang en met veel passie en vernieuwing inzet voor buurtbemiddeling.

Welke fase van het buurtbemiddelingproces is in jouw ogen het meest kritiek en waarom?

"Het ligt voor de hand om het 'bemiddelingsgesprek' te noemen, daar werk je naar toe en daarin komen de burens hopelijk tot afspraken. Het is in ieder geval voor mij persoonlijk het meest spannende moment. Maar eigenlijk hebben alle fasen, die ik hierboven ook noemde, een eigen waarde. Met het eerste telefoontje naar de Advieslijn is de belangrijke stap gezet om hulp in te roepen en te onderzoeken wat er mogelijk is. In het intakegesprek met buurtbemiddeling worden het hart luchten en reflecteren voortgezet. We vragen wat de meest belangrijke zaken zijn die de buur wil verbeteren, en wat die eventueel zelf kan bieden daarbij. De situatie afpellen en hopelijk in proportie brengen, en burens voorbereiden op het bemiddelingsgesprek. Als dat vervolgens verloopt zoals je hoopt, met wederzijds respect en inzicht én concrete afspraken, dan is dat de 'kroon' op het traject."

Als je advies zou kunnen/mogen geven tijdens het buurtbemiddelingproces, zou je het dan doen?

"Dat is een gewetensvraag, want inderdaad moeten we ons onthouden van adviezen en uitspraken, ha ha."

Wat ik weleens doe, is een eerste praktische oplossing voor het op tafel liggende probleem opperen, om een opening te creëren voor burens om samen verder afspraken te maken. Ook geef ik tijdens een intake gesprek soms het advies 'choose your battles'; wat is je top 3 van zaken die je wilt verbeteren en richt je daarop. Dit omdat burens, in hun frustratie, soms een steeds langer wordende lijst hebben om hun punt te maken. En tot slot vind ik het advies belangrijk om goed na te denken in welke samenstelling een buur het bemiddelingsgesprek willen voeren, en hierin mee te denken."



Goed getraind!

De vrijwilligers van CoCon volgen altijd een gedegen training voor zij aan de slag gaan. De trainingen worden verzorgd door CoCon zelf. Naast de CCV-erkende basistraining biedt CoCon thematrainingen, waaronder tele-bemiddeling, pendelbemiddeling, groepsbemiddeling en coaching. De trainingen zijn eveneens geschikt voor vrijwilligers en professionals van onder andere woningcorporaties, gemeentes, politie, onderwijs- en welzijnsorganisaties op het gebied van communicatie, conflictoplossing, coaching, sociale vaardigheden en persoonlijke ontwikkeling. Een overzicht is te vinden op onze website www.colouredconsultancy.nl

Op zoek naar een maatwerktraining of workshop voor uw organisatie? Ook hierin kan CoCon u van dienst zijn. Bel of mail voor meer informatie met Fica Djohani of Vinod Bhagwandin, telefoon 010 - 481 58 36, info@colouredconsultancy.nl



Buren & zo

TRING
TRING



Advieslijn
Woonoverlast,
goedemiddag
met Stanley



Met wie?...
Het is hier zo'n
kolere herrie.
En het gaat dag
en nacht door.



RRAP
WAF WAF



Mag ik u... IS het de radio niet, dan een kriegend kind... Maar mag ik u...



... of een wanhopig
gillende moeder
of ... of ... of!!!

MAG IK U
FELICITEREN!

Feliciteren? Waarmee?
Met mijn burens?

U bent onze duizendste
beller. U krijgt een mooi
boekje bloemen van ons.

Wat mot ik daar
dan mee, met die
bloemen? In mijn
oren stoppen!?



Stap er eens mee naar
uw burens en bespreek
dan uw probleem eens.

BESPREKEN...?

Geen slecht idee.

wat leuk!

Buurman...
Sorry voor
het lawaai hoor
Haar speen is
weer terecht