

De CoCon



In dit magazine

Jur Verbeek

“Overlast heeft altijd een sociaaleconomische dimensie”

Communicatie in een gepolariseerde wereld

Een internationaal perspectief

Trainer Vinod Bhagwandin

“Vrijwilligerswerk vergt steeds meer”

Ernst Latuasan

“Luister naar de mensen, vooral naar de jongeren”



HOEKSCHÉ WAARD



GOEREE-OVERFLAKKEE

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, Hef Wonen, Woonbron, Woonstad, Woonstichting Patrimonium Barendrecht, Wooncompas, HW Wonen en Oost West Wonen.

Tekst

Cindy Lugten

Jos van Rosmalen

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

VOORWOORD

Fica Djohani

3



JUR VERBEEK

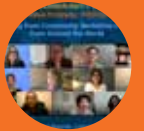
"Overlast heeft altijd een sociaal economische dimensie"

4

VERBONDEN IN BUURTBEMIDDELING

Een internationaal perspectief

7



VINOD BHAGWANDIN

"Vrijwilligerswerk vergt steeds meer"

8



PORTRET

Ernst Latuasan

10



IN HET KORT

Berichten

12



IN GESPREK

Bemiddelaars in Rotterdam en Hoeksche Waard

13



VVE010

15



STRIP

Buren & Zo

16

De CoCon



foto ©Josje Deekens

Dit is het eerste nummer van De CoCon in 2023.

Het jaar na ons jubileum-event in 2022 en wat is er intussen veel gebeurd...

- Het bezoek van wethouder Karremans aan CoCon met de certificaatuitreiking aan de nieuwe bemiddelaars en adviseurs.
- Onze eerste internationale activiteit samen met de Community Boards vanuit ons initiatief de 'Golden Swan'.
- Brainstormsessies met de denktankgroep (waaraan circa vijftien van onze vrijwilligers hebben deelgenomen) over een bredere inzetbaarheid van en over de (ver)binding tussen de Adviseurs & Buurtbemiddelaars onderling en met CoCon.
- Inspirerende samenwerkingen met VVE010, met de Rotterdamse Mediators Associatie en met de Hogeschool INHolland, HBO-opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening.
- Nieuwe bemiddelaars en nieuwe contacten met netwerkpartners in al onze gebieden.
- En ... de komst van Mireille en Shama, onze nieuwe collega's!

Kortom, veel gaande en veel plannen.

Terwijl ik naar de inhoudsopgave van deze De CoCon kijk, besef ik dat met diverse netwerkpartners en vrijwilligers de samenwerking ver teruggaat in de tijd, naar vlak voor de eeuwwisseling. Een samenwerking die naast het samen bedenken en uitvoeren van mooie projecten en activiteiten ook tot een hechte band heeft geleid.

Ik vind het dan ook bijzonder dat Jur Verbeek en Ernst Latuasan in dit nummer aan het woord komen over het belang van respectievelijk integrale samenwerking en het luisteren naar de mensen, vooral jongeren.

Vrijwilligerswerk vergt steeds meer, vertelt Vinod Bhagwandin op pagina 8. De impact hiervan op onze trainingen is duidelijk. Complexe zaken worden nu ook in de basistraining Buurtbemiddeling besproken.

Een terugblik op het afgelopen jaar laat zien dat we stappen zetten naar verbreding, vernieuwing en meer zichtbaarheid in de wijken. Ik kijk er naar uit om in de komende jaren onze plannen en ambities te realiseren. Natuurlijk met oog voor balans, af en toe pas op de plaats en het (werk)plezier voorop.

In een tijd waarin de verharding, kortere lontjes en vervreemding lijken toe te nemen, dragen wij met ons werk des te meer bij aan dialoog en verbinding!

En dan kan ik niet vaak genoeg mijn waardering uitspreken voor de inzet, de gedrevenheid en betrokkenheid van onze Adviseurs en Bemiddelaars. Jullie bijdrage hieraan is onmisbaar!

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Fica Djohani'.

Fica Djohani

Directeur Coloured Consultancy – CoCon

Jur Verbeek over integrale samenwerking

“Overlast heeft altijd een sociaal economische dimensie”

Woonoverlast. Als geen ander kan Jur Verbeek erover meepraten. Over de kennis en ervaringen die hij opdeed in zijn 47-jarige carrière als wijkagent, stadsmanier in Rotterdam en ketenmarinier bij het ministerie van Justitie en Veiligheid, verscheen onlangs van zijn hand het boek Een veilig dorp, een veilige stad, een veilig land. Een boek dat volgens Ivo Opstelten, oud-burgemeester van Rotterdam, ‘nuttig is voor iedereen die met de aanpak van veiligheid te maken heeft’. En al is de wereld inmiddels flink veranderd, het boek blijft actueel. Want wat betreft woonoverlast, zegt Jur Verbeek is er “niks nieuws onder de zon”. En de Rotterdamse aanpak was en is uniek en tijdloos. Daarom wil hij zijn ervaringen delen.



Je boekt pas echt resultaat als je met elkaar samenwerkt. Dat is de centrale boodschap in zijn boek, en Jur Verbeek blijft erop hameren. “Het lijkt zo vanzelfsprekend, maar in de praktijk blijkt het vaak moeizaam. Dat was zo, dat is nog steeds zo. De oorzaak? Alle betrokken instellingen en diensten, hoe gedreven ze ook hun werk doen, hebben hun eigen agenda, hun eigen prioriteiten en loyaliteiten. Daarbij zien ze ook vaak niet dat ze zelf een onderdeel van de oplossing kunnen zijn. Je moet dat steeds blijven uitleggen en benadrukken.”

Doorpakken

In Rotterdam, waar oud-burgemeester Ivo Opstelten veiligheid stevig op de kaart zette, heeft Jur Verbeek ervaren dat het werkt als je problemen gezamenlijk aanpakt en ‘doorzettingsmacht’ organiseert.

“Als we nu niet doorpakken, zijn we te laat”, zei Opstelten, toen hij de stadsmariniers introduceerde. De stadsmarinier was de ‘nieuwe’ ambtenaar die iedereen die op welke wijze dan ook een bijdrage zou kunnen leveren aan het oplossen van overlast erbij moest betrekken.

“Alles staat of valt wel met een scherpe analyse van het probleem”, benadrukt Jur Verbeek. “Ik vergelijk het altijd met het stellen van een diagnose door een arts. Een goede diagnose stellen is vaak lastiger dan het opstellen van een behandelplan. Dat geldt net zo goed voor sociale problemen als veiligheid en overlast.”

“Spangen bijvoorbeeld was vies, slecht verlicht, er waren drugsrunners en de woningvoorraad was voor een flink deel in verkeerde handen. Daar is toen een set van maatregelen op gezet waarvoor verschillende diensten nodig waren, in afstemming met elkaar. Maar het was niet vanzelfsprekend dat een dienst als Gemeentewerken samenwerkte met de dienst Sociale Zaken of dat de dienst Stedebouw en Volkshuisvesting betrokken werd bij veiligheidsproblemen. Dat was toch voor de politie, was de eerste gedachte. En toch leverde die dienst uiteindelijk een grote bijdrage aan het oplossen van de problematiek in Spangen. Wij als nieuwbakken stadsmariniers zagen onszelf vooral als katalysator voor die samenwerking. Maar niet iedereen zat op ons te wachten. Het voelde voor sommigen als een motie van wantrouwen, alsof ze hun werk niet goed deden. Ze wilden ons er zo snel mogelijk uitwerken. En in wezen was dat natuurlijk de juiste instelling, want we waren een noodgreep. Regisseurs van samenwerking om zowel tot een scherpe analyse als tot effectieve oplossingen te komen.”

Cumulatie van problemen

Inmiddels is Jur Verbeek officieel gepensioneerd, maar nog altijd laat het onderwerp veiligheid en overlast hem niet los. Hij draagt nu zijn steentje bij in Vlaardingen, waar hij betrokken is bij het opstellen van een actieprogramma in het kader van het Nationaal Programma Leefbaarheid en Veiligheid. “Je kunt dat vergelijken met het Nationaal



Wie is Jur Verbeek?

Programma Rotterdam-Zuid, waarin overheden, woningcorporaties, instellingen en bedrijfsleven samen met bewoners aan de slag gaan om de leefbaarheid en veiligheid te vergroten. In Vlaardingen zie ik hetzelfde als toen ik als stadsmarinier aan de slag ging: armoede, vergrijzing, woningen met schimmel en tocht, een onbalans in de (goedkope) woningvoorraad en veel arbeidsmigranten. Maar," voegt hij er aan toe, "woonoverlast is niet cultureel gebonden. Je ziet dezelfde problemen ook in 'blanke' wijken met sociaaleconomische achterstanden."

"In mijn optiek is het belangrijk om te zorgen voor gemêleerde wijken. Een Turkse vrouw uit Bloemhof zei eens tegen mij: 'Ik woon hier niet omdat er Turken wonen, maar omdat er de woningen staan die ik kan betalen'. Veel sociale woningbouw zorgt voor een cumulatie van problemen. Luister naar wat de mensen van hun wijken zeggen en vinden. Laat ze meepraten als het om oplossingen gaat. Echte participatie is dat mensen in de wijk daadwerkelijk meebepalen wat er moet gebeuren. Dat geldt trouwens ook voor organisaties. Luister naar de wijkagent. Die moet het voor het zeggen hebben, niet de hoofdcommissaris."

Luisteren helpt

Toen de wijk Spangen 'op orde' was, kwam de vraag aan de orde hoe je kon voorkomen dat Spangen met overlastgevend nieuwkomers te maken zou krijgen en opnieuw zou afglijden. Het denken daarover heeft uiteindelijk geleid tot een wet die screening van nieuwkomers onder bepaalde voorwaarden mogelijk maakt, en er kwam in 2010 een stedelijke aanpak woonoverlast. In die tijd maakte Jur Verbeek kennis met CoCon, dat vaak in opdracht van woningcorporaties aan buurtbemiddeling deed. "Een heel belangrijke rol", benadrukt hij, en neemt zelfs het woord "onmisbaar" in de mond.

CoCon zal nog meer dan voorheen nodig zijn.



"Woonoverlast is vaak subjectief. De een stoort zich sneller aan iets dan de ander, en in de loop der tijd wordt dat een steeds grotere ergernis. Van woonoverlast kun je echt ziek worden, psychische klachten krijgen of aan slapeloosheid gaan lijden. En we leven al in een tijd met zoveel problemen voor veel mensen: inflatie, minder gas verbruiken in een slecht geïsoleerd huis, woningnood. Dat zijn allemaal realiteiten. En voordat mensen gaan bellen, hebben ze al het een en en andere geslikt en negatieve ervaringen

Jur Verbeek werkte vanaf 1974 in verschillende functies bij de politie. Medio jaren negentig werd hij hoofd Openbare orde en Veiligheid in de deelgemeente Delfshaven. In 2002 stond hij als een van de eerste stadsmariniers in Rotterdam aan de basis van de succesvolle integrale Rotterdamse aanpak tegen woonoverlast.

Hij deed onder meer ervaring op met het oplossen van beruchte overlastgevend situaties in Rotterdam-West, Spangen en de Millinxbuurt. Na zijn Rotterdamse periode werkte hij zeven jaar als ketenmarinier voor het ministerie van Justitie en Veiligheid.

Jur Verbeek was medeoprichter van het Landelijk Platform Woonoverlast (inmiddels opgegaan in het Centrum voor criminaliteitspreventie en veiligheid), dat tot doel had gemeenten, woningcorporaties en zorginstellingen te helpen een gezamenlijke aanpak te ontwikkelen tegen overlast. In 2019 startte hij samen met zijn partner Nicolette Bakker de Veranderwerkplaats (veranderwerkplaats.nl), Samen houden zij zich vooral bezig met het verbeteren van sociale en fysieke veiligheid op alle terreinen.

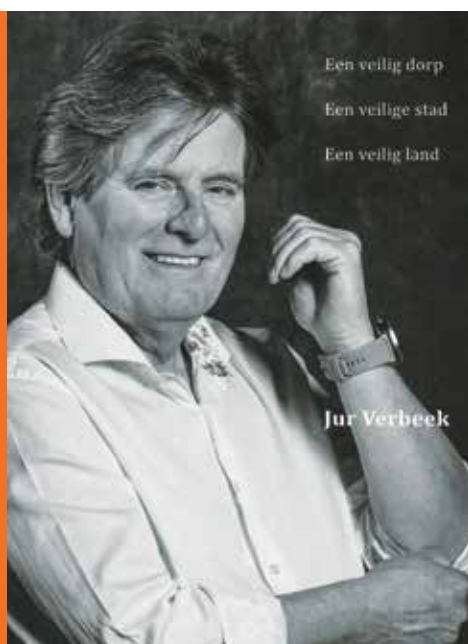
opgedaan. Alleen al een luisterend oor ervaren, kan veel opluchting geven. CoCon zal nog meer dan voorheen nodig zijn."

Emoties weergeven

"Ik vergelijk CoCon weleens met de Stichting Correlatie. De vrijwilligers zijn goed opgeleid, zeker in luistervaardigheid, en ook als mediator of moderator kunnen ze soms goed opereren. Maar ze kunnen niet alles oplossen. Als iets blijvend een decibellenprobleem is, bijvoorbeeld, dan moet je uiteindelijk wel kunnen doorpakken. CoCon kan het niet altijd zelf oplossen. Daarom geldt ook hier dat samenwerking zo belangrijk is. Met de corporaties, met de gemeente. Corporaties hebben buurtconciërges en complexbeheerders, die ook dicht op de mensen zitten. De gemeente heeft woonoverlastcoördinatoren. Zorg dat die goed op de hoogte zijn van de ervaringen van de buurtbemiddelaars en adviseurs. Niet alleen in cijfers, maar ook in korte, geanonimiseerde verhaaltjes die de emoties en intensiteiten die er spelen goed weergeven."

Heeft hij meer tips voor CoCon? "Kijk eens op welke wijze

je vorm zou kunnen geven aan portiekgesprekken. Ik ben daar zelf een groot voorstander van. Eerder vergeleek ik de analyse en oplossingen voor woonoverlast met de diagnose en behandeling door een arts. En ook hier geldt hetzelfde als in de gezondheidszorg: voorkomen is beter dan genezen. Je kunt zulke gesprekken organiseren met corporaties of met een Vereniging van Eigenaars. Stel eens vragen als: Hoe gaat het? Hebben we last van elkaar, of durven we dat niet te zeggen? Daar zou Cocon zeker een rol in kunnen spelen. Dat vraagt de inzet van meer – schaarse – vrijwilligers. Maar in Vlaardingen, waar ik nu werk, beschik ik tot mijn eigen verrassing over een ongelooflijk aantal oudere vrijwilligers, meer dan ik ooit heb meegemaakt. Ik zou wat gericht onder senioren werven.”



Ervaringen en adviezen van een politiemans in en rond Rotterdam, stadsmarinier in Rotterdam en ketenmarinier bij het ministerie van Justitie Veiligheid na 47 jaar werkervaring.

Webinar Panellleden



Het webinar werd georganiseerd ter gelegenheid van de California Mediation Week door de Community Boards uit San Francisco, Coloured Consultancy (CoCon), The Golden Swan en de JAMS Foundation. Het webinar is terug te zien via www.youtube.com/ColouredConsultancy-CoCon

De Golden Swan werd gelanceerd in Rotterdam 2022 als een samenwerking van de San Francisco Community Boards en Coloured Consultancy (CoCon), met als doel het creëren van een internationaal netwerk voor conflictoplossingen en het faciliteren van overbruggings- en bindingsactiviteiten.



Moderator Darlene Weide,
Executive Director, Community Boards,
Verenigde Staten

Moderator Cindy Lugten.
Medewerker Communicatie, CoCon,
Nederland

Webinar Communicatie in een gepolariseerde wereld

Een internationaal perspectief

1 - Aleix Masramon Cruzate, Coördinator Social Action and Coexistence Programs, Spanje

De sociale dynamiek van individualiteit is een krachtige machine die ons als maatschappij fragmenteert, wij hebben als herstelmiddel openbare ruimtes nodig waar mensen bij elkaar kunnen komen voor het herstellen en voorkomen van verstoorde relaties.

2 - Amy Cardamone, Programma Directeur, Photovoices International, Indonesië

Een dialoog aangaan is moeilijk omdat mensen liever conflict vermijden. Met fotografie vergroten wij op creatieve manier hun kennis, vaardigheden en het vertrouwen waardoor zij hun standpunten en zorgen effectiever kunnen uiten. Via krachtige beelden en verhalen kan een dialoog plaats vinden.

3 - Professor Brian Williams, Directeur, Williams Labour Law and Mediation, Zuid Afrika

Kaapstad is, ondanks zijn toeristische schoonheid, ook een plaats van diepe pijn en trauma. We bemiddelen onder zeer ernstige omstandigheden. Bemiddeling is een bijzondere manier om vrede tot stand te brengen. Maar het is net zo belangrijk of misschien zelfs cruciaal om manieren te vinden om deze vrede in stand te houden. Controle, evaluatie van wat er is afgesproken moet afdwingbaar zijn.

4 - Frederic Deycard, Mededirecteur Mali and the Sahel Conflict Resolution Program, The Carter Center, Mali

Wij werken in het centrum van Mali, het epicentrum van conflict, overgenomen door verwante groepen van Al Qaeda. Onze grootste uitdaging is om mensen te bereiken die niet durven te praten. Via het Peace Through Health-initiatief kunnen wij het netwerk van gezondheidswerkers benutten om niet alleen bepaalde ziektes uit te roeien maar ook een brug te bouwen naar vrede.

5 - Hicham Kantar, Rechter, Professor & Advocaat, Libanon

Libanon wordt al meer dan tien jaar geconfronteerd met burgergevechten. Mensen zijn niet meer in staat conflicten buiten de rechtbank op te lossen. Er zijn niet genoeg rechters voor deze zaken die veel tijd in beslag nemen. En dat zorgt voor nog meer spanning in het land. En waarom stappen we naar de rechter? Wat doet dat er

eigenlijk toe in deze dynamiek tussen de partijen? Waar gaat het daadwerkelijk om? Niet zozeer om het vonnis maar wel om de behoefte gezien en gehoord te worden. Bemiddeling kan hierbij een belangrijk instrument zijn.

6 - Karolína Miková, Directeur, Senior Trainer & Facilitator Partners for Democratic Change Slovakia, Slowakije

Wij proberen openbare ruimtes te creëren om de dialoog tussen mensen te vergemakkelijken.

Openbare ruimtes kunnen mensen samenbrengen maar ook de reden voor conflict zijn. Een goede stadsplanning betreft bewoners in gemeenschappelijke discussies hoe zij zich het gebruik van openbare ruimtes voorstellen.

7 - Keiko Tanaka, Directeur, Mediator, Trainer & Docent, Japan

In de Japanse cultuur is harmonie erg belangrijk. We gaan de confrontatie uit de weg.

De grootste uitdaging is om partijen met elkaar in gesprek te krijgen. Een direct gesprek met elkaar eist heel veel coachen. Een bemiddelaar kan daardoor zes tot twaalf maanden bezig zijn met alleen de voorbereiding van een gezamenlijke sessie.

8 - Varuna Bhandari Gugnani, Advocaat & Mediator, India

India is een groot land. We hebben mensen met verschillende religies, talen, overtuigingen, culturen, regionale diversiteit en unieke manier van leven. Mensen samen brengen om een dialoog te voeren met een andere religie, culturele overtuigingen en verschillende ideeën over matriarchaat, patriarchaat is een uitdaging. Als bemiddelaar moet je je bewust zijn van al deze verschillen.

9 - Fica Djohani, Oprichter en Directeur, Coloured Consultancy - CoCon, Nederland

Ook in Nederland zien we een toenemende polarisatie in al onze gemeenschappen met als gevolg dat bemiddelingszaken steeds ingewikkelder worden. In kleine en grote zaken herkennen we de behoefte om gezien en gehoord te worden. Alleen door het creëren van begrip voor elkaar is een dialoog mogelijk. Hoe uiteenlopend de situaties ook zijn van de deelnemers aan ons webinar, duidelijk is dat voor iedereen dialoog als cruciaal draagvlak wordt ervaren voor bemiddeling en conflictoplossing. **'Mensen zijn niet meer gewend aan dialoog, dat moeten we opnieuw leren'** aldus één van de panelleden.

Vinod Bhagwandin is meer dan twintig jaar trainer buurtbemiddeling

“Vrijwilligerswerk verandert en vergt steeds meer”

Vinod Bhagwandin overwoog tijdens zijn studie rechten een carrière in de politiek maar na zes maanden stage bij het Ministerie van Justitie en een baanbod kreeg hij het bij de gedachte alleen al, heel benauwd. Geen pak met stropdas voor Vinod maar wel honderden bemiddelingsgesprekken en meer dan twintig jaar ervaring als trainer buurtbemiddeling. In dit artikel praat hij over het Oh Ja gevoel en het haalbare in complexe zaken.

“De ambitie blijft dat in principe iedereen die goed kan luisteren en de eigen oordelen en oplossingen achterwege kan laten, geschikt is om bij ons aan de slag te kunnen als bemiddelaar of adviseur. Eigenlijk is dit niet meer genoeg. We zien dat het vrijwilligerswerk verandert en steeds meer vergt. Daarmee ook afwisselender en uitdagender wordt.”

Vinod legt uit: “Door de groei in diversiteit en polariteit, is sociale en culturele sensitiviteit belangrijker geworden. De sensitiviteit hebben dat iemand anders geraakt kan worden door iets wat jou niet raakt. En natuurlijk andersom. Denk aan Zwarte Piet. Of andere discussies zoals LGBTQIA+. Als bemiddelaar/adviseur is het belangrijk dat je iemand serieus kan nemen in zijn behoeftes.”

Alles is Waar

En ook al is het de zoveelste geluidsoverlastzaak; het blijft een unieke situatie voor de buurt.

“Wat een buurt denkt is voor hem/haar waar. En andersom ook. Alles is altijd waar. Ook wat je zelf denkt. Maar het tegendeel is dus ook waar, afhankelijk van je perspectief”, lacht Vinod.

De laatste tien jaar is het aantal complexe zaken ook gestaag toegenomen. Zaken waarin psychosociale, psychische of taalproblematieken spelen, vaak in combinatie met elkaar, de zogenaamde multi-problematiek. De veranderingen in de samenleving weerspiegelen zich in het bordje van Buurtbemiddeling. Volgens de laatste CBS-cijfers ervaart één op de zes Nederlanders een stapeling van problemen in zijn leven.



In de basistraining buurtbemiddeling worden daarom nu ook zaken besproken met psychische andersheid of culturele verschillen. “In CoCon’s verdiepingstrainingen ga ik daar nog verder op in. We moeten namelijk mee kunnen surfen op de veranderingen in de maatschappij. In de coronatijd verzorgden we onlinetrainingen en ook trainingen in onlinebemiddeling. Wij willen de bemiddelaars en adviseurs zo goed mogelijk steunen en handvatten geven in het geweldige werk dat ze doen.”

Tijd en energie

Tijd en energie was vroeger al belangrijk maar nu moeten bemiddelaars bewuster kijken: past dit in mijn agenda? Twintig jaar geleden werden zaken afgerond in twee tot drie weken. Een maand vonden we al lang! Tegenwoordig is dat een zeldzaamheid. Landelijk staat de duur van een zaak op drie maanden.

Het Oh Ja-gevoel

Bemiddelen is een heel specifieke manier van communiceren. Het is heel makkelijk buiten die brandbreedte te gaan en te vervallen in oordelen en het aangeven van oplossingen.



Daarbij empower je de bewoner niet, je empowert alleen jezelf. Het is belangrijk om niet in die valkuil te stappen.

In de opfrustraining prikkel ik de bemiddelaars en adviseurs zodat OMA (Oordeel/Oplossing/Onnodig Onderbreken, Mening/Maar, Advies/Aanname/Arrogantie) naar boven komt. Het herontdekken van je eigen gevoeligheid en ongevoeligheid, want dat hebben we allemaal. Voor bemiddelaars is het extra belangrijk dat je er bewust van bent omdat je met wildvreemde mensen te doen hebt. Zowel het anders zijn, het contrast als resoneren met een ander, meegaan in iemand gevoelens, dit kunnen valkuilen zijn in een gesprek. Bemiddelen is tussen deze valkuilen door kunnen lopen.

De opfrustraining geeft net als bij de veiligheidsuitleg in een vliegtuig een Oh Ja-gevoel.

Opnieuw bewust zijn van je uitgangspunten, missie en uitvoering. Een goed moment om jezelf te evalueren en op te frissen.

Waardevol: losmaken van inzicht en begrip

Bemiddelen is meer dan het helpen vinden van een oplossing. Het losmaken van inzicht en begrip is al heel waardevol. Geen gedragsoplossing maar wel een verandering in perceptie van elkaar is ook winst, is ook een resultaat. Vooral in complexe zaken kan dit het meest haalbare zijn. Bemiddelen is zoveel meer dan een gezamenlijk gesprek en afspraken maken.

Er is iets gezaaid maar als bemiddelaar of adviseur zie je niet altijd de oogst maar er is toch resultaat. Er kan toch een positief effect zijn ook al was er geen samengesprek.

Waar haalt Vinod de motivatie vandaan?

Ik vind het nog steeds leuk om met communicatie bezig te zijn. Tijdens mijn studie reichten dacht ik zelfs nog om de politiek in te gaan. Maar na een zes maanden stageperiode bij het Ministerie van Justitie en een concreet baanaanbod kreeg ik het bij de gedachte alleen al, heel benauwd!



Vinod en Fica in 2008

Ik studeerde ook filosofie en was daar nog niet mee klaar. Ik werkte daarnaast en deed vrijwilligerswerk voor twee organisaties. Een ambtenarenbaan klonk in mijn jonge oren veel te onvrij. En die stropdas! Bij Fica, de oprichter van CoCon, kreeg ik de vrijheid. Ik ken Fica al 24 jaar. De samenwerking, het vertrouwen en de vrijheid is bijzonder en fantastisch. Het samen tot nieuwe inzichten en begrip komen en nieuwe projecten ontwikkelen motiveert enorm.

Portret van Ernst Latuasan

“Luister naar de mensen, vooral naar de jongeren”

Hij groeide op in het Noord-Hollandse Hoorn, maar is inmiddels stevig geworteld op Rotterdam-Zuid en peinst er niet over 'zijn' Lombardijen nog te verlaten. "Ik ken de buurt zo goed," zegt Ernst Latuasan, "en we staan hier klaar voor elkaar." Aan die goede verhoudingen heeft hij overigens zelf een flinke steen bijgedragen. Met een klein team van enthousiaste bewoners was hij een van de drijvende krachten achter het Rousseauhuis, een kleine woning die door de corporatie beschikbaar was gesteld als ontmoetingsruimte voor bewoners uit de gelijknamige straat om ontmoeting en dialoog te stimuleren.

In zijn eerste Rotterdamse jaren had Ernst Latuasan forse kritiek op de buurt: veel jongeren maakten er een puinhoop van, er was veel overlast, er waren frequent burenruzies. De woningcorporatie zette er samen met CoCon een project op om iets aan die overlast te doen: het Rousseauhuis. Maar daar hadden ze wel de medewerking van buurtbewoners voor nodig.

"Ze vroegen mij ervoor" zegt Ernst. "Ik weet ook niet waarom juist ik. Ze belden gewoon 's avonds aan. 'Wil je meehelpen?' In eerste instantie weerde ik dat af met: 'Ik heb het druk met mijn werk, ik ben laat thuis.' Maar mijn vrouw zei: 'Je hebt altijd kritiek op de buurt. Nu kun je er ook iets aan doen. Geef je op.' Toen een paar andere bewoners dat ook toezegden, ouderen en jongeren, heb ik 'ja' gezegd. Mijn vrouw heeft er trouwens ook veel tijd ingestoken. We waren er wel vijf avonden in de week mee bezig. Maar je zag resultaat. En uiteindelijk bleek er met die jongeren best te praten. Toen mijn vrouw overleed, kwamen ze zelfs naar me toe: 'Als we wat kunnen doen voor je, Ernst, vertel het ons. En je gaat toch wel door, hè?' Ja, dat was mooi. Mensen leerden elkaar kennen, gingen in gesprek. Niet alleen bewoners, maar ook mensen van de corporatie of de politie. Die kwamen regelmatig langs, ook als je in het weekend iets organiseerde. 'Zoals jullie met de bewoners in gesprek gaan, lukt ons nooit', zeiden ze dan. Mensen konden op activiteiten van het Rousseauhuis echt hun ei kwijt." "De wijkagent kwam zelfs na zijn dienst nog wel eens een bakkie doen bij me om te horen hoe het ging. Dat mis ik nu in buurten, betrokkenheid. Bewoners kennen vaak de wijkagent niet, zien de corporatie niet aanwezig in de wijk. Dat is jammer."

Geen partij trekken

"Uiteindelijk stopte het Rousseauhuis omdat de corporatie de ruimte weer wilde verhuren. Geld dus", verzucht Ernst. Maar via het Rousseauproject had hij inmiddels de eerste buurtbemiddelaar van Rotterdam ontmoet. Of dat misschien ook iets voor hem was: buurtbemiddelaar. "Net als het Rousseauhuis kwam ook de buurtbemiddeling als het ware gewoon op me af. Ik zocht het zelf niet op." Maar Ernst wilde het wel proberen.

"We kregen vooraf interessante en leuke trainingen, gericht op goed communiceren en vooral leren luisteren naar elkaar. En je leerde om geen partij te trekken, al heb je soms de sterke neiging om te zeggen: Mevrouw of meneer, nou is het genoeg geweest luister eens naar die ander." Dan schiet hem een voorval te binnen van een bemiddeling waarbij zowel ouders als kinderen in de burenruzie waren betrokken. "Omdat er kinderen bij betrokken waren, hadden wij voor het bemiddelingsgesprek ook twee JOLO'ers uitgenodigd,

jongerenbemiddelaars. Tijdens het gesprek bleef het maar ronddraaien en de ouders kwamen er niet uit. Zegt een van de kinderen ineens: 'Maar wat is er nou aan de hand? Wij hebben ruzie omdat jullie steeds ruzie hebben. Jullie luisteren nooit naar elkaar.' Dan word je toch even stil. Dat zorgde voor een positieve wending. Dat was echt heel mooi." "Mijn kleindochter zat op een basisschool waar leerlingen leerden bemiddelen als er ruzie of gedoe was. Fantastisch toch? Goed luisteren is zo essentieel. Luister, heb wat begrip en toon wat empathie, dan kom je al een heel eind. Ik heb van die trainingen en de bemiddelingen veel geleerd dat ik ook goed op mijn werk kon gebruiken. Bijvoorbeeld om tijdens vergaderingen mensen niet gelijk te overrulen met 'dat is niks'. Maar ook bij klantgesprekken. Ik werkte voor een groot bedrijf en een voorstel van onze kant was naar de klant toe meestal take it or leave it. Maar goed luisteren en iets van de klantwens in je voorstel meenemen werkt

veel beter en is ook goed voor de relatie."

"Ze vonden het op het werk heel interessant dat ik buurtbemiddeling deed. Als er een activiteit georganiseerd werd of ik had een bemiddeling, dan kreeg ik daarvoor alle ruimte en mocht ik een vrije middag opnemen. Op een gegeven moment vroegen ze me zelfs om bij collega's te bemiddelen, maar dat heb ik toch maar niet gedaan."

Zoek de jongeren op

Al zijn ervaringen bracht Ernst ook in bij het nadenken over nieuwe concepten. Zo was hij betrokken

bij de opzet van de **Nationale Hulplijn Woonoverlast**. In Rotterdam en omgeving inmiddels omgedoopt tot de Advieslijn Woonoverlast. "Dat is toch iets anders dan bemiddelen. Je bent een stap eerder en reikt mensen tools aan om zelf mee aan de slag te kunnen. Dat heeft ook veel bemiddelingen voorkomen."

Ernst brainstormt graag met collega's op kantoor over vernieuwingen en verbeteringen. Zo blijft hij in zijn hoofd ook puzzelen over het bereiken en de inzet van jongeren. "Jongeren die ik ken als bemiddelaars hebben vaak een frisse, eigen kijk op de zaken. Ouderen vinden het vaak wel goed zo. Jongeren hebben een sterkere drive. Op het CoCon-event ter gelegenheid van 25 jaar buurtbemiddeling kwamen ze ook aan het woord. Als je dan hoort hoe ze dingen aan willen pakken, vind ik dat heel hoopgevend. Daar moeten we ook beginnen: bij de bron, de jongeren. We proberen al jaren te zeggen: luister naar de mensen, de jongeren. Die moeten vaker met de vuist op tafel slaan, ook bij de overheid. De daad moet bij het woord gevoegd worden! En als ik op datzelfde event een corporatie hoor zeggen dat ze ook het belang (weer) inzien van een goed contact met de bewoners, dan hebben we toch handvatten om iets moois neer te zetten!"

*"Mijn werkgever
vond het
interessant dat ik
buurtbemiddelaar
was"*



Open Huis middag in Carnisse

Zaterdag 29 april werd een zonnige ontdekkingstocht voor de bewoners van Carnisse.

De gemeente Rotterdam en de woningcorporaties Woonbron en Woonstad organiseerden een wandeltocht langs organisaties in de wijk. Behalve aandacht voor verenigingen van sociale en culturele activiteiten waren er voor bewoners ook instanties voor vragen en hulp zoals Vraagwijzer, Buurtpreventie, het Huurteam en WMO radar.

Buurtbemiddelaar Eveline, teamcoach Mireille en communicatie medewerker Cindy waren er ook om informatie te delen en vragen te beantwoorden over de Advieslijn Woonoverlast en Buurtbemiddeling. Behalve voorlichting was het ook een goed moment om nieuwe adviseurs en bemiddelaars te werven.

CoCon bij RMA: bemiddelaars zoeken toenadering

Op woensdag 15 maart gaf Vinod Bhagwandin bij de Rotterdamse Mediators Associatie (RMA) een presentatie getiteld Drie Ogen op Buurtbemiddeling. Vinod ging in op ontstaan, werkwijze en effectiviteit van buurtbemiddeling. Belangrijkste vraag was in hoeverre CoCon en RMA elkaar zouden kunnen ondersteunen of samenwerken.

De RMA organiseert jaarlijks minimaal vijf bijeenkomsten waarin kennisverdieping en informele ontmoetingen met collega's centraal staan. Bemiddelaars en adviseurs van CoCon kunnen vrijblijvend zo'n bijeenkomst eens bijwonen.

Ben je mediator of bemiddelaar?



Voor €80 per jaar
5 inspirerende (PE) bijeenkomsten
Netwerken, elkaar ontmoeten
Prachtige locatie in Rotterdam

Lid worden?

Of eerst
vrijblijvend een
bijeenkomst
bijwonen?

Meer informatie op
www.rotterdammediation.nl,
via
secretariaat@rotterdammediation.nl



Nieuwe collega's

Met veel plezier heten wij onze nieuwe collega's Mireille Bourne en Shama Bahadoersing van harte welkom bij CoCon.

Mireille komt ons team versterken als teamcoach voor Rotterdam en Shama als office-medewerkster voor CoCon. Beiden zijn al heel enthousiast begonnen.

Wij kijken uit naar een fijne en zeker ook gezellige samenwerking en wensen Mireille en Shama veel succes en plezier in hun werk bij CoCon.

Gezond ruziemaken, het boek van Jack de Vringer

CoCon-vrijwilliger Jack de Vringer schreef een boek over conflicthantering: **Gezond ruziemaken**. Het boek biedt een gezonde manier van omgaan met conflicten op de werkvloer. Naast een theoretische invalshoek bevat het boek persoonlijke voorbeelden en praktische opdrachten om jezelf beter te leren kennen in conflictsituaties. Het is door deze opzet niet alleen een lees- en leerboek, maar ook een 'doeboek' geworden.

Gezond ruziemaken is te koop voor 27,95 (ISBN : 9789083179636) maar Jack heeft voor geïnteresseerden van CoCon ook een exemplaar beschikbaar gesteld dat je kunt lenen. Mail hiervoor naar Cindy via info@colouredconsultancy.nl



Tamara en Therese over het zoeken naar begrip en social media



Therese

Tamara

Tamara Spruit en Therese van den Heuvel zijn vrouwen die de uitdaging van buurtbemiddeling niet uit de weg gaan. Tamara bemiddelt bijna tien jaar in de Hoeksche Waard en Therese is 3 jaar actief in Rotterdam. Ondanks het grote verschil in bewoners, Hoeksche Waard (89.760), Rotterdam (663.900), kijken beide bemiddelaars met dezelfde bezorgdheid naar de toename van het aantal mensen die een beroep doen op Buurtbemiddeling. Welke vragen hebben zij voor elkaar?

Therese: Wat is de aanleiding geweest om buurtbemiddeling te gaan doen?

Tamara: "Na mijn pensionering ben ik op zoek gegaan naar een nieuwe invulling. Ik zag er vreselijk tegen op om alle dagen thuis te zitten. Ik had ruim 40 jaar fulltime in het onderwijs gewerkt waarvan de laatste 20 jaar als directeur op een basisschool in Rotterdam. Je leert er communiceren op diverse niveaus. Een gesprek met een collega is iets heel anders dan een oudergesprek. Maar bij beide is de grondslag: luisteren en vragen stellen.

Na mijn afscheid op school ben ik direct gaan zoeken naar een invulling van mijn 'vrije 'dagen' en belandde als gastvrouw in het museum. Erg leuk, doe ik ook nog steeds maar ik had het gevoel dat dit niet helemaal overeenkwam met mijn ervaringen en expertise die ik opgedaan had in de afgelopen jaren. ik miste de 'échte 'contacten: het met elkaar in gesprek gaan.

Buurtbemiddeling kwam op mijn pad. Tijdens het volgen van de cursus voelde ik direct dat dit bij mij past. Het doet een beroep op mijn kwaliteiten: luisteren, vragen en het toepassen van gesprekstechnieken en vooral het kunnen inleven wat mensen beweegt."



Wat vind je het meest uitdagende aan het bemiddelen tussen bureaus?

"Voor mij was nieuw dat je geen oplossing mag en kan aandragen omdat er nog een derde partij in het spel is. Nu ervaar ik dat juist als een uitdaging. Wanneer je het probleem van beide bureaus hebt aangehoord, overvalt me wel eens de gedachte van hoe krijg ik deze partijen bij elkaar. Cruciaal hierbij is het driegesprek. Door voorafgaande aan het gesprek heel duidelijk te verwoorden wat de spelregels zijn, voelt men zich al iets meer op hun gemak. Zaak is wel om gedurende het gesprek mensen te blijven herinneren wat we afgesproken hebben door tijdig bij te sturen. Opvallend is dat dit ook heel gemakkelijk geaccepteerd wordt. Het voorkomt dat het escaleert en dat geeft een veilig gevoel voor de betrokkenen.

De kracht van het driegesprek is, dat mensen worden



gedwongen naar elkaar te luisteren, de ander uit laat praten en elkaar in de ogen kijken. Je voelt tijdens het gesprek de sfeer veranderen wanneer er uitgesproken wordt wat het met de ander doet. Dit is vaak een eye opener voor de andere partij, en dikwijls het omslagpunt om tot een vergelijk te komen.

Toch blijft het elke keer weer spannend als je na zes weken het gesprek met beide burens evalueert. Het geeft een heel goed gevoel wanneer blijkt dat er een zekere mate van onderlinge communicatie is ontstaan. Al is er maar begrip voor elkaars situatie dan zijn we al een heel eind op weg naar een goede verstandhouding. Het evaluatie gesprek is voor mij altijd de kers op de taart."

Wat zou er, volgens jou, nodig zijn in deze maatschappij om ervoor te zorgen dat burens geen buurtbemiddeling meer nodig hebben?

"De vraag naar Buurtbemiddeling neemt toe. Heel goed dat mensen steeds meer de weg hiernaar toe vinden maar aan de andere kant is dit zorgwekkend. Het is zonder nader onderzoek moeilijk te zeggen wat de oorzaak van deze toename is. Geluidsoverlast is vaak het onderwerp van conflict. Huizen zijn erg gehorig en het is ook lastig als jij nachtdiensten draait en er woont een gezin met pubers naast je. Zo zijn er veel externen oorzaken aan te wijzen waar we geen directe invloed op hebben. Waar we wel invloed op hebben is onze kijk op de maatschappij, deze is aan het verharderen. Sociale netwerken ontbreken, de cohesie in de wijk is weg. Daarbij komt dat grote groepen mensen hun vertrouwen, terecht of niet terecht, in de politiek kwijt zijn. De kloof tussen arm en rijk wordt steeds groter. Deze ontwikkelingen monden uit in onvrede over de eigen leef situatie. Je moet voor jezelf opkomen om je staande te houden waardoor je geen oog meer hebt voor de ander. Als individu kan je de maatschappij niet veranderen maar je kan er wel invloed op uitoefenen door een positieve houding

aan te nemen. Draag deze uit door aandacht te hebben voor je burens. Vraag eens hoe het gaat, probeer begrip op te brengen voor de problemen van de ander ook al snap je niet dat iemand daar een probleem van maakt. Dit kan allemaal in je directe omgeving. Een groter bereik heb je via social media. Neem je eens voor alleen positieve berichten te versturen, maak eens een compliment naar de ander. Als we dit allemaal morgen zouden gaan doen dan ziet de wereld er een heel stuk vriendelijker uit. Dit is uiteraard geen oplossing van de hiervoor geschetste maatschappelijke ontwikkeling maar in ieder geval wel een begin."

Tamara: Er is een toename te constateren van het aantal mensen die een beroep doen op de Buurtbemiddeling. Is dit een positieve ontwikkeling of juist een zorgwekkende?

Therese: "Beiden is mogelijk. Het is goed dat buurtbemiddeling steeds beter vindbaar en laagdrempelig is. Als dat de reden is, dan zie ik dat als een positieve ontwikkeling. Er is natuurlijk een mogelijkheid dat er steeds meer overlast wordt ervaren en dan vind ik het wel zorgwekkend. Ik ervaar dat de huizen gehorig zijn, mensen dicht op elkaar wonen, al overprikkeld zijn door de (sociale) media en dan kun je als mens niet veel meer hebben. Ik zou me kunnen voorstellen dat dat een zorgwekkende ontwikkeling is."

Denk je dat mensen iets meenemen van de wijze waarop hun 'communicatie probleem', weliswaar met onze hulp, is opgelost. M.a.w. is er een leermoment voor de deelnemers?

"Persoonlijk ervaar ik niet dat mensen er iets van leren. Mijn insteek zit vooral in de opbouw van de buurrelatie. Wanneer misverstanden worden verholpen, mensen elkaar beter begrijpen, dan is het makkelijker om ook in de toekomst het gesprek met elkaar aan te gaan."

Welke factoren spelen een belangrijke rol, van het begin tot het eind, om tot een oplossing van het (communicatie) probleem te komen?

"Als buurtbemiddelaar is het belangrijk open het gesprek in te gaan. Geen vooroordeel te hebben maar vooral nieuwsgierig te zijn naar wie iemand is en hoe iemand leeft, wat iemand van waarden heeft, welke normen en hoe iemand daarmee omgaat. Een basis is voor mij dat iedereen het recht heeft om te zijn wie die is zolang het een ander niet schaadt. En als dat wel gebeurt dan ga je het gesprek aan. Voor de burens zelf is het belangrijk dat de wil er is om met elkaar het gesprek aan te gaan en te willen luisteren naar elkaar. Als dat er is dan ben je een heel eind. Dan ben ik geïnspireerd en heb ik er zin in om te bemiddelen."

Wat is een VvE en wat kan die doen bij woonoverlast?



Als je in een appartement woont, is de eigenaar van de woning lid van een Vereniging van Eigenaren (VvE). In geval van woonoverlast tussen bewoners binnen de Vereniging, kan de VvE hier vaak bij helpen. Stichting VVE-010 legt met onderstaande Q&A uit hoe dat gaat.

Q: Wat is een VvE?

A: Appartementseigenaren zijn verplicht lid van de Vereniging van Eigenaars (VvE) en betalen een VvE-bijdrage voor onderhoud en verzekeringen. De VvE bestaat uit een uitvoerend bestuur met soms ondersteuning door een ingehuurde beheerderspartij. De VvE beheert de gemeenschappelijke delen van het appartementencomplex en zorgt voor het onderhouden van het gebouw. Dit is de belangrijkste taak van de VvE. Onbekender is dat de VvE ook zorgt dat de verplichtingen, die de eigenaren ten opzichte van elkaar hebben, worden nagekomen en dat de afgesproken regels worden nageleefd.

Q: Zijn alle VvE's hetzelfde?

A: Nee. Er zijn grote en kleine VvE's, VvE's met weinig eigenaar-bewoners en veel eigenaar-verhuurders. En sommige VvE's hebben een 'grooteigenaar', zoals een woningcorporatie. Door verschillende belangen van eigenaren kan dit invloed hebben op de besluitvorming op de ledenvergadering. En voor het gevoel van 'samen eigenaar zijn'.

Q: Wat doe je als bewoner/huurder/ huiseigenaar binnen een VvE bij woonoverlast?

A: De eerste stap is altijd om zelf in gesprek te gaan met de overlastgever. Dus tussen de bewoners zelf. Als het gesprek geen verbetering in de situatie brengt of als de overlast gevende buur geen gesprek wenst, kan de bewoner de overlast melden bij de eigenaar. De eigenaren van beide woningen kunnen dan met elkaar in gesprek. Misschien is er een aanpassing van het gebouw of woning mogelijk om de overlast te verminderen. Als een eigenaar niet bereikbaar is, kan de huurder de beheerder/bestuurder van de VvE benaderen.

Q: Wat kan een VvE doen bij woonoverlast?

A: In een aantal gevallen van woonoverlast kan de VvE de eigenaren of gebruikers helpen. De VvE ziet er immers op toe dat de bepalingen in de splitsingsakte en, indien aanwezig, de regels in het huishoudelijk reglement worden nageleefd. Dit kan betrekking hebben op bijvoorbeeld het niet goed gebruiken van de gemeenschappelijke delen (o.a. vuilnis in het portiek) en gedragsoverlast (o.a. geluidsoverlast). Het VvE-bestuur controleert of (nog) meer eigenaren last hebben van de overlast. Bij overtreding van

de regels kan de VvE een waarschuwingsbrief sturen en mogelijk een boete opleggen. Samen met de eigenaar of gebruiker stemmen zij een eventuele vervolgactie af. Dat kan ook het benaderen van de gemeente, de Advieslijn Woonoverlast of de politie zijn.

Meer informatie over dit onderwerp:
www.vve010.nl/thema-s/woonoverlast.html.

● VvE-middel tegen overlast 1: huishoudelijk reglement

Een huishoudelijk reglement is niet verplicht en biedt, als aanvulling op de splitsingsakte en het splitsingsreglement, extra houvast als het gaat om handhaving van af te spreken met regels over zaken van huishoudelijke aard. Denk aan het gebruik van de gemeenschappelijke ruimten, normen voor de vloer (i.v.m. geluidsoverlast), de kleur van de kozijnen. Dikwijls is een boeteregeling onderdeel van het reglement.

● VvE-middel tegen overlast 2: gebruikersverklaring

Een gebruiker of huurder heeft een andere juridische status dan een eigenaar die de woning bewoont. Met een gebruikersverklaring verklaart een gebruiker/huurder zich te houden aan de geldende VvE-regels. Zo gelden de afspraken die eigenaren hebben gemaakt ook voor gebruikers/huurders. De VvE kan eigenaren opleggen gebruikers/huurder te verplichten een verklaring te laten tekenen.

● Stichting VVE-010

Stichting VVE-010 is de (onafhankelijke) vraagbaak voor Rotterdamse appartementseigenaren. Dit kan een juridisch vraagstuk zijn, het opstellen van een goed onderhoudsplan, zorgen dat de VvE goed werkt of wensen om het gebouw duurzamer te maken. Ook weten we alles over beschikbare subsidies en leningen voor VvE's. Wij bemiddelen niet bij (buren)ruzies. Onze adviezen en ondersteuning zijn in de meeste gevallen kosteloos.

**Voor meer info: www.vve010.nl.
Of bel 010 423 79 79.**

Buren & zo



Wooow net 70 en nu nog een eigen flat

Lies kun je met recht een krasse knar noemen...

Ik ben zo benieuwd naar mijn burenen!



Maar die dag nog in het portiek...

eeh lief hondje... braaaaaf!

Haar buurman blijkt een ruzie makende bullebak met een woest blaffende hond!



De buurman is overdag vaak en lang weg.

Woef woef

Kai kai kiiii

Grrr woef

Grrr woef

De achtergebleven hond blaft en jankt..



Lies vindt het zielig maar wordt ook knettergek van het geluid.

Dan ziet ze een poster in het trappenhuis...

advieslijn woonoverlast
 Rotterdam: 088 3 777 666
 Barendrecht: 088 3 777 600
 Hoeksche Waard: 088 - 3 777 654
 maandag tot en met vrijdag 13.00 - 17.00 uur



bla bla... Ik durf zelf niet aan te bellen... Wat moet ik nu?

Ik stel voor een kaartje in de bus te doen.

Stel hem vriendelijk voor contact op te nemen...

Dat doe ik!! Bedankt zeg!



De volgende avond belt de buurman al aan bij Lies.



Maar de buurman breekt in tranen uit bij zoveel vriendelijkheid...

M'n wagen is kapot

En m'n vrouw het me verlaten..

En ik werk me het schompe.. daarom zit Rambo alleen thuis

Rambo he... wat een schatje

Snotter



...een blij Lies geniet vanaf dan dagelijks van haar ommetje met Rambo

He das die nieuwe...

wat een aso..

Je bent een hele lieve leenhond, Rambo.

Snap jij waarom mensen zo snel oordelen vanwege je uiterlijk?

M'n eerste tattoo.. vet he!