

De CoCon



In dit magazine

Dennis Lausberg, directeur HW Wonen
"Bemiddelaars stimuleren het samen doen"

Wees een OEN

Open, Eerlijk, Nieuwsgierig

Burgemeester Barendrecht Schneider
over Buurtbemiddeling

"Enorm waardevol"

Alexandra van Gameren

"Ik weet door mijn werk
hoe belangrijk Buurtbemiddeling is"



HOEKSCHE 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 Rotterdam, Woonstichting Patrimonium Barendrecht, Wooncompas, HW Wonen en Oost West Wonen.

Tekst

Jos van Rosmalen

Cindy Lugten

Cover foto

Ton van den Bosch

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



DE MODERNE VRIJWILLIGER:

een veelzijdige kracht

4

'BEMIDDELAARS STIMULEREN

HET SAMEN DOEN'

6



CASUSBESPREKING

"Denk niet te snel dat het onoplosbaar is"

8

PORTRET

Alexandra van Gameren

10



IN GESPREK

Doeners in de aanpak van woonoverlast

12

BURGEMEESTER BARENDRECHT

SCHNEIDER

OVER BUURTBEMIDDELING

14



NIEUWS IN HET KORT

15



STRIP

Buren & Zo

16

De CoCon



foto ©Josje Deekens

Nummer 5 van De CoCon, op de valreep van 2023.

Een jaar waarin we konden oogsten en zaaien: in januari groen licht voor een nieuw convenant met de gemeente Rotterdam en in oktober met de gemeente Hoeksche Waard. Wij hopen dat de gemeenten Barendrecht en Goeree-Overflakkee volgend jaar volgen.

De 'kick-off' bijeenkomst voor de nieuwe convenantperiode bij woningcorporatie HW Wonen op 1 november jl. was zeer geslaagd en straalde een sfeer uit van 'Samen doen'. Samen optrekken in de aanpak van woonoverlast, samen bijdragen aan een prettige en veilige woonomgeving voor bewoners en samen tegengas geven aan polarisatie en vervreemding. Dat gaan we de komende jaren verder uitbouwen samen met onze adviseurs, bemiddelaars en het CoConteam.

Een mooie ontwikkeling is de betrokkenheid en inzet van diverse vrijwilligers bij onze 'waaier van activiteiten', die wij in onze plannen voor de komende jaren hebben opgenomen. Ettie en Ria zijn gestart met een pilot om informatie over en de dienstverlening van de AWR en BBR dichter bij bewoners in de wijken te brengen en hebben José en Martien naar aanleiding van een casus waarin zij samen hebben bemiddeld, intervisiebijeenkomsten georganiseerd voor collega-bemiddelaars.

Ook in dit nummer van De CoCon brengen we de waardevolle bijdrage van de Advieslijnen Woonoverlast en Buurtbemiddeling aan het herstel van burenerelaties én in de aanpak van woonoverlast volop in beeld. Monique en Krijn illustreren in hun casusbeschrijving Buurtbemiddeling hoe bewoners, beter zelfs dan verwacht, uiteindelijk tot elkaar komen! Alexandra vertelt over de toegevoegde waarde van Buurtbemiddeling voor haar werk en dat zij daarin nog meer bevestigd wordt door haar vrijwilligerswerk als buurtbemiddelaar. Patricia, adviseur bij de Advieslijn Woonoverlast en Mary-Ann, Expert Wonen in de gemeente Rotterdam, gaan met elkaar in gesprek, ieder vanuit hun eigen expertise, over burenerelaties die overlast van elkaar ervaren en wat zij daarin kunnen betekenen.

De woorden van de Barendrechtse burgemeester Ronald Sneider tijdens onze kennismaking waren lovend over de Advieslijn Woonoverlast en Buurtbemiddeling en sprak zijn enorme waardering uit voor de adviseurs en de bemiddelaars.

Kortom, in dit nummer komt weer een kleurrijk gezelschap aan het woord. Ik zie daarin het 'Samen doen' als rode draad door alle verhalen heen. Een mooi thema om mee te nemen naar het nieuwe jaar!

Fijne feestdagen en een mooi 2024 toegewenst!

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

Fica Djohani
Directeur Coloured Consultancy - CoCon

De moderne vrijwilliger: een veelzijdige kracht

Vrijwilligerswerk kent een lange traditie in onze samenleving en is in veel domeinen onmisbaar. Van het geven van taallessen en huiswerkbegeleiding, het ondersteunen bij sport- en culturele evenementen tot (buurt) activiteiten die het contact tussen burens en het samen prettig wonen bevorderen.



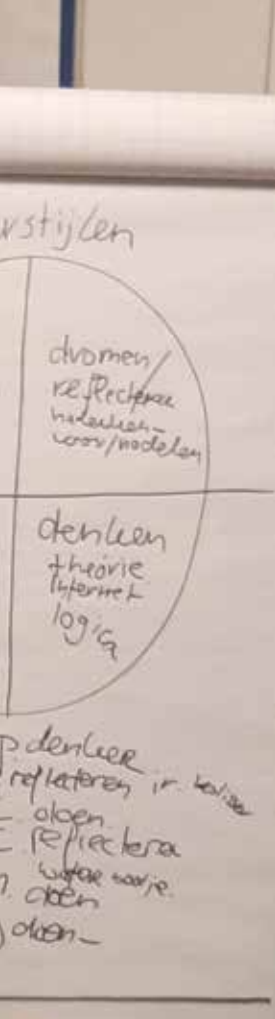
Om aan te sluiten bij trends in de samenleving, wordt vaker ook een beroep gedaan op vrijwilligers bij het ontwikkelen van nieuwe activiteiten, verbreden van dienstverlening en het promoten van de organisatie. Kortom, de vrijwilliger van nu speelt een nog nadrukkelijker rol in de veerkracht van en de verbinding in onze samenleving.

En dat alles in combinatie met hun overvolle agenda. Mensen hebben minder tijd vanwege werk, familie, een druk sociaal leven en een groeiende verantwoordelijkheid in mantelzorg. En soms nemen onverwachte omstandigheden het stuur van ons leven over, zoals gezondheidskwesties, veranderingen in werk of studie of een nieuwe liefde. Deze onvoorziene wendingen kunnen invloed hebben op de beschikbaarheid en betrokkenheid bij vrijwilligerswerk.

CoCon is dankbaar voor de bemiddelaars en adviseurs die zich tijdens deze uitdagingen blijven inzetten voor de samenleving. Flexibele mogelijkheden, waarbij deze inzet passend wordt benut is belangrijk. Het vrijwilligersprogramma is daarom uitgebreid met meer activiteiten die aansluiten bij de diverse beschikbare tijden, interesses en vaardigheden van onze huidige en nieuwe vrijwilligers.

Of je nu een passie hebt voor evenementenorganisatie, graag betrokken bent bij wijkprojecten, creatief bezig bent op social media of juist wilt bijdragen aan strategische planning, er is voor elk wat wils. Neem contact met ons op via: info@bbr010.nl

CoCon's uitbreiding omvat drie waaiers van activiteiten



Martien Plekke en José Warmerdam zijn lichtende voorbeelden van veelzijdige vrijwilligers. Als buitengewone buurtbemiddelaars hebben ze nu ook hun kennis en ervaring ingezet als organisatoren van interactieve bijeenkomsten. Tijdens deze sessies verkennen bemiddelaars en adviseurs hun eigen stijl en potentiële uitdagingen, en delen ze ideeën over hoe ze effectiever kunnen optreden. Aanmelden kan via: info@bbr010.nl



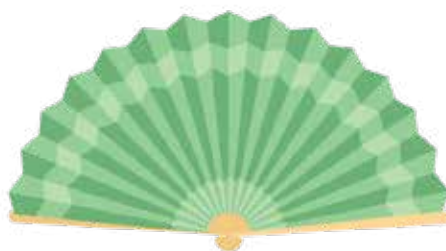
Werving

● CoCon Brainstormers Taskforce

Denk mee hoe nieuwe Buurtbemiddelaars en Adviseurs te vinden en te behouden

● CoCon Embassadors Taskforce

Vinden van nieuwe Buurtbemiddelaars en Adviseurs door reaching out



Vernieuwing

● CoCon Callback Taskforce

Bewoners terugbellen die hebben gemaild of ingesproken

● CoCon Outreachers Taskforce

Bemiddelen en adviseren op locatie in de wijken

● CoCon Informers & Preventors Taskforce

Preventie en training van bewoners om woonoverlast te voorkomen

● CoCon Fast Movers Taskforce

Sneltrajecten Buurtbemiddeling op één middag of avond



Verbinding

● CoCon Community Taskforce

Organiseren of uitvoeren van Meet & Greet interviews van Bemiddelaars en Adviseurs of netwerk

● Golden Swan Initiative Peacemakers

Activiteiten gericht op internationale uitwisseling van kennis, kunde en inspiratie

● CoCon Seniors & Buddy Taskforce

Inwerken en coachen van nieuwe Bemiddelaars en Adviseurs

● CoCon Intervisors Taskforce

Meedoen of leiden van interviews van Bemiddelaars of Adviseurs

“Bemiddelaars stimuleren het samen doen”

Nieuw convenant Hoeksche Waard geanimeerd van start

Dennis Lausberg, directeur HW Wonen



Het complete netwerk was aanwezig. De medewerkers van corporatie HW Wonen, betrokken gemeente-ambtenaren, de wijkagenten, de oud-gedienden en natuurlijk de buurtbemiddelaars, de adviseurs van de Advieslijn Woonoverlast, en de medewerkers en trainer van CoCon, die de Buurtbemiddeling vormgeven en met de tijd mee laten ontwikkelen. In het 'café' van HW Wonen troffen ze elkaar, want na een aanbesteding zal de Advieslijn Woonoverlast en Buurtbemiddeling van CoCon weer vier jaar in de Hoeksche Waard actief zijn. Het werd een levendige netwerkborrel, vol met anekdotes, nieuwe ideeën en tips. Gastheer Dennis Lausberg, directeur van HW Wonen, verzorgde de formele aftrap.

In zijn openingswoord schetste Dennis Lausberg hoe hij in de samenleving een verharding, vereenzaming en een toename van psychische problemen zag. Maar HW Wonen legt zich daar niet bij neer en blijft zich inzetten voor leefbare, vitale en aantrekkelijke dorpen. Zelfredzaamheid is daarbij een kernbegrip. Huurders kunnen hopelijk hun eigen gewenste leven leiden. Maar ze zullen er zelf, én samen iets van moeten maken. “Het wordt echter spannend bij ‘schuurmomenten’ of conflicten. En daarmee kom ik,” zei Lausberg, “bij Buurtbemiddeling. De bemiddelaars stimuleren door hun aanpak dat ‘samen doen’. En dat is heel waardevol. Als corporatie dragen wij ook uit naar de gemeente dat Buurtbemiddeling belangrijk is.”

“Ik kan me voorstellen dat jullie werk in deze veranderende wereld niet altijd meevalt,” zo richtte hij zich rechtstreeks tot de bemiddelaars, “maar in het streven naar veilige en leefbare dorpen, zijn jullie een onmisbare schakel.” Dennis Lausberg reikte vervolgens het certificaat van Buurtbemiddeling uit aan Alexandra van Gameren, een nieuwe bemiddelaar in de Hoeksche Waard die de training succesvol had afgerond, en hij zette Tamara Spruit en Ton

van den Bosch, twee bemiddelaars van het eerste uur, extra in het zonnetje.

Trainingen blijven in ontwikkeling

CoCon-trainer Vinod Bhagwandin ging daarna ook in op de veranderingen in de casussen waarin adviseurs en bemiddelaars handelen. “Wat we zien is een toename van psychische problematiek, maar ook taalbarrières. Bij een kwart van de bemiddelingen zien we dat inmiddels. Het wordt echt ingewikkelder. We ontwikkelen steeds weer nieuwe trainingen om voor die veranderende casuïstiek passende handvatten aan te reiken. We trainen nu ook op complexe zaken, zoals die met hoog-conflictpersoonlijkheden. Hoe ga je om met antisociale persoonlijkheden zonder therapeut te worden, maar met respect en empathie. De trainingen zijn een on-going-proces, en dat zal ook altijd zo blijven.” Vervolgens ‘presenteerde’ Vinod een vrolijke quiz, waarin hij in een notendop ieders kennis nog eens opfriste (zie de tips in de kaders) en de lachers op zijn hand kreeg.

Oude bekenden en nieuwe gezichten

Aan de tafeltjes in het 'café' van HW Wonen zetten de netwerkers hun gesprekken geanimeerd voort. Verrast om oude bekenden te ontmoeten of nieuwsgierig naar nieuwe gezichten. Het maakte voor het spraakwater niet uit. Oudgedienden spraken nog steeds met enthousiasme over hun tijd als buurtbemiddelaar. Tijdgebrek was de reden geweest om te stoppen. Maar vergeten deden ze het niet. En gemotiveerd bleven ze. Zo wist een van hen iemand te enthousiasmeren om bemiddelaar te worden en paste een ander de in de trainingen opgedane kennis nog steeds toe in zijn werk. "Ja, daar heb ik veel van opgestoken. Vooral het leren luisteren."

De wijkagenten bleken ook vol lof over de mensen die zich op vrijwillige basis inzetten als buurtbemiddelaar of adviseur woonoverlast. ("Die kunnen we niet missen.") Maar ze zien soms ook bewoners die bemiddeling weigeren. Dan tippen zij een wijkbeheerder, de corporatie of het maatschappelijk werk. "Lastiger is het inderdaad bij psychische problematiek," aldus een van de ervaren wijkagenten. "In de psychiatrische zorg heb je de scheiding tussen structurele zorg en crisisinterventie. Wij worden vaak gewaarschuwd als het ergens hoog is opgelopen. Voor de crisiszorg is er volgens hun opvatting niet altijd sprake van een psychische crisis, maar als de betrokkene dan ook structurele hulp afwijst, dan blijft het probleem. En blijven wij gebeld worden. Vroeger bemiddelden we zelf ook wel eens, maar daar is door de werkdruk amper tijd meer voor."

Maximale inzet

Het blijft in de Hoeksche Waard niet alleen bij woorden. Het convenant met CoCon is getekend, maar ook bij corporatie en de gemeente is er volop aandacht voor overlastsituaties en wordt er ingezet op zo vroeg mogelijke interventies. Wijkteams werken aan preventie, Welzijn Hoeksche Waard aan samenlevingsopbouw, en een ambtenaar Integrale Veiligheid en Zorg is ook een van de onmisbare schakels in het netwerk.

En al wordt het werken er niet eenvoudiger op, voor de bemiddelaars blijft het een boeiende en voldoening schenkende klus aan die leefbare dorpen bij te kunnen dragen. Voor het onderwerp dat op de gesprekstafels lag, was het dan ook een verbazend opgewekte avond. Een avond die het netwerk zeker weer versterkte.

TIP 1 Wees een **OEN**
met andere woorden wees:

Open **E**erlijk **N**ieuwsgierig



TIP 2 Laat **OMA** thuis
oftewel vermijd:

Oordelen en oplossingen
Meningen **A**dvises



TIP 3 Smeer **NIVEA**
wat staat voor:

Niet **I**nvullen **V**oor **E**en **A**nder



TIP 4 Gebruik **LSD**
goed communiceren bestaat uit:

Luisteren, **S**amenvatten en **D**oorvragen



Geanimeerde gesprekken
versterkten het
samen-er-voor-gaan-gevoel
in de Hoeksche Waard.



“Denk niet te snel dat het onoplosbaar is”

De burenen

Familie A bestaat uit een wat oudere vader, die de woordvoerder is, een jongere vrouw die slecht Nederlands spreekt en een kindje van een jaar of vier. Zij wonen op de begane grond van een flatgebouw.

Familie B bestaat uit een vader, die elke weekdag tot 22.00 werkt, een moeder en vier kinderen van vijftien, tien, acht en anderhalf.

Moeder spreekt slecht Nederlands, en de dochter van 15 is ons contact. Zij spreekt vloeiend Nederlands.

De individuele gesprekken

Tijdens ons bezoek bij A merkten we dat de heer des huizes zich niet vrij voelde in deze woonsituatie. Hij is erg op zijn rust gesteld en hij vindt het vreselijk dat hij niet vanaf 20.00 totale stilte om zich heen heeft. Hiervoor woonde hij in een rustige flat en weer daarvoor in een huisje in een dorp. Zijn vrouw was niet aanwezig, volgens meneer A omdat zij niet tegen ruzie kon. Hij is nogal uitgesproken en hij toonde zich zeker niet erg tolerant ten opzichte van de bovenburen. Naar zijn mening was de bovenbuurman niet voldoende de ‘baas’ in zijn huishouden.

Zoals we vaker tegenkomen, was ook in dit geval de woonsituatie niet optimaal. De woningen zijn niet goed geïsoleerd, dus zelfs gewoon lopen in huis levert al overlast op voor de onderburen. Zijn klachten gingen vooral over binnenshuis ‘dansen en voetballen’.

Bij B waren de moeder, de oudste dochter, en enkele andere kinderen aanwezig. Vader is ‘s avonds vaak aan het werk. B leek direct bereid het gesprek aan te gaan. Zij proberen erop te letten, maar doordat er vier kinderen zijn, waaronder een peuter, is geluidsoverlast onvermijdelijk, vertelde de dochter. Buur A daarentegen had de neiging om naar boven te komen en zich boos bij de voordeur te melden, hetgeen de kinderen van B angst inboezemde. B had een vriendelijker indruk van de vrouw van A.

Al met al een uitdagende situatie.



Voorbereiding

Voor het gesprek met beide burenen in een buurthuis, hebben we erop aangedrongen dat juist ook de partners erbij zouden zijn, ook al konden ze elkaar niet goed verstaan. Ze zijn allen betrokken bij de situatie. Dus het gesprek vond plaats op een zaterdag.

Het gemeenschappelijk gesprek

Het was een vrij druk geheel, met vier volwassenen, een 15-jarige tolk, een peuter en een kleuter. En wij met z'n tweetjes.

In eerste instantie ging het gesprek nogal stroef. Buur A liet luid en duidelijk zijn ontevredenheid horen. Dat ging zelf zo ver dat hij even door een van ons apart is genomen op de gang en dat werkte heel goed. Wij hebben hem eraan herinnerd dat hij wil dat de situatie verbetert en dat het daarvoor nodig is om ook te luisteren naar zijn burenen. Het doorbrak zijn boosheid en frustratie enigszins.

Er is door iedereen geluisterd naar wat de andere buur ervoer bij deze situatie. Al dan niet vertaald door buur A voor



zijn vrouw, of door dochter B voor haar moeder. Er is door ons benadrukt dat niet iedereen hetzelfde leefritme heeft en daardoor mogelijk ook andere verwachtingen van wonen kan hebben. Iedereen kreeg de ruimte te laten weten wat wél wenselijk was.

En terwijl het gesprek wat moeizaam voortging, speelden de twee kleinsten met elkaar alsof het de gewoonste zaak van de wereld was. De moeders keken daar tevreden naar. En de toon van het gesprek begon wat te veranderen.

Toen iedereen weer de deur uitging hadden wij er niet alle vertrouwen in. Dit voelde nog zeker niet als een ontspannen situatie. Er werd wel door iedereen gezegd dat ze het beter en anders zouden doen, maar het voelde nog niet zo.

Nazorg

Toen wij twee maanden daarna beide burens belden waren we aangenaam verrast. Ze zijn allebei dik tevreden over hoe het nu gaat. De moeders zijn een beginnende vriendschap aan het opbouwen en lenen af en toe dingen aan elkaar uit. En de kleine jongetjes vinden het leuk om met elkaar te spelen. Er wordt op dit moment geen overlast ervaren, vertelde ook buurman A.

Er zullen vast nog situaties voorkomen waarin er ergernis zal optreden, maar we hebben er vertrouwen in dat ze elkaar dan op een normale manier kunnen laten weten wat hun dwarszit. De communicatie lijkt nu in elk geval een heel stuk beter.



Onze conclusie



- Zet alle betrokkenen met elkaar aan tafel ook al spreken ze niet goed Nederlands.
- Laat burens goed naar elkaars ervaringen luisteren.
- Benadruk de overeenkomsten en de positieve dingen.
- Altijd nabellen na een aantal weken. Er zat ditmaal wat langer tussen in verband met de zomervakantie. Meestal houden we zes weken aan. Ons telefoontje werd heel erg gewaardeerd.
- Denk niet te snel dat het onoplosbaar is. Laat je verrassen, zoals wij verrast werden.



Portret Alexandra Gameraen

**“Als iets mij triggert,
is het als anderen zeggen dat
het niets voor mij is”**

De beroepskeuzetest op haar zeventiende was glashelder: zeer geschikt voor de verpleging. Maar op die jonge leeftijd vond ze de gedachte aan mensen die dood konden gaan toch te deprimerend. Een oom die timmerman was bij een woningbouwvereniging hielp haar vervolgens aan een baantje bij zijn werkgever, die 'een meissie op kantoor' zocht. En ze ging er niet meer weg. Na verschillende functies werkt ze er nu als woonconsulent. En ook daar zit ze uitstekend in haar vel. Maar het was eigenlijk niet de bedoeling. Ze had beroemd moeten worden.

Vanaf haar vierde jaar was Alexandra gefocust op ballet. Veertien jaar werkte ze er hard aan. Drie-, viermaal per week na school naar de dansacademie. Thuis oefenen voor de bar met spiegelwand die haar vader voor haar had gemaakt. Het was haar lust en leven. En haar toekomstdroom. Maar die viel in duigen toen ze haar enkelbanden scheurde.

"Ik wist werkelijk niet wat ik toen moest gaan doen. Het werd Schoevers, je moest toch wat. Maar ik voelde me er totaal niet gelukkig. Gelukkig duurde die opleiding maar een jaar. Daarna werd het werken als 'meissie op kantoor' bij Patrimonium; reparatieverzoeken afhandelen, werken voor het bedrijfsbureau, secretaressewerk voor het bestuur en de raad van commissarissen. Ik doorliep verschillende afdelingen en ging de volkshuisvesting gaandeweg steeds leuker vinden – een dak boven je hoofd is tenslotte een eerste levensbehoefte – en Patrimonium is echt een geweldige club."

Op een gegeven moment kwam er een vacature op de afdeling Wonen, waar het volgens Alexandra "allemaal gebeurt". Contact met huurders, hectiek. Maar volgens de toenmalige directie was dat niets voor haar. "Nou, als iets mij triggert, is het als anderen zeggen dat het niets voor mij is. Ik houd juist van uitdagingen en problemen oplossen. Maar ik mocht een assessment doen en kreeg na een goede uitslag vervolgens toch die baan van verhuurmakelaar. Na twaalf jaar had ik een nieuwe uitdaging nodig en gaf ik aan de overstap te willen maken naar woonconsulent. Opnieuw zeiden ze: dat is niets voor jou. En weer dacht ik: maar dit wil ik."

En als ze iets wil ... Ze schiet even in de lach als ze terugdenkt aan het moment dat ze wilde gaan zingen, maar er in haar dorp geen zangkoor was. "Dat heb ik toen zelf maar opgericht. Zo kon ik toch in een koor zingen. En het koor bestaat nog steeds."

"Het werk van een woonconsulent is soms best lastig, maar ik kan voor mensen wel het verschil maken. Ik ging in het kader van loopbaanontwikkeling de opleiding volgen en kreeg de baan. Ik heb iets met mensen. En het is boeiend als het anders is. Als mensen anders zijn dan de gemiddelde mens. Of als ik er zorg kan infietsen bij mensen waar het niet goed mee gaat en ze daardoor het gevoel geven dat ze weer verder kunnen."

Sinds 2017 is Alexandra woonconsulent. Vol overgave en in een geweldig team. "Maar ... er komt een maar. Het wordt wel zwaarder. Zaken worden schrijnender. We hebben toch in Nederland een aantal dingen niet goed geregeld meer. Zorg opnames die niet meer kunnen, psychiatrische problemen waar geen hulp voor is, dementerenden die alleen wonen. En

ook de saamhorigheid in buurten is veel minder geworden. "Dan krijg je weleens het gevoel aan een dood paard te trekken."

"Mijn moeder gaf de stratenmakers koffie, kookte wat extra's voor mensen die ziek waren of wat dan ook, je belde aan als je iemand een tijdje niet gezien had. En je had de kerk nog, die een belangrijke sociale structuur bood. Veel is verdwenen. En de zorg is niet toereikend meer: jeugdzorg, ggz-zorg, ouderenzorg. Het maakt het werk complexer. Die terugtrekkende zorg is echt een ramp voor de samenleving. En zet corporaties voor onoplosbare opgaves. Hoe kunnen we de overlast door mensen die verward zijn, traumatische ervaringen hebben, een psychische stoornis of door botsende leefstijlen nog verkopen aan de overige huurders?"

Hoe lang trek ik dit nog, vroeg ze zich af. Wat wil en kan ik nog? "Als ik eerder kan stoppen dan ... Mijn vader is jong overleden, 58 jaar oud. Ik wil dingen niet bewaren voor later, niets uitstellen.

Dus als het kan, ook met wat minder, dan gaan we eerder stoppen, misschien wel fietsen met mijn man, gastvrouw zijn in een ziekenhuis, liedjes zingen met ouderen in een verpleeghuis, en hopelijk zorgen voor mijn kleinkinderen."

"Mede daarom begon ik de opleiding tot mediator. Daar kan ik dan eventueel, als ik het leuk zou vinden, iets in bijverdienen als het nodig is. En het is inderdaad heel leuk. En leerzaam. Als mediator gaat het om luisteren, luisteren, luisteren. Niet in de stand van

"de redder" maar mensen zelf zaken laten oplossen. Heel anders, en goed voor mij als mens om het anders te doen dan in mijn werk. Dus ik wilde vlieguren maken en kwam toen op Buurtbemiddeling. Ik belde en een week later zat ik op de cursus."

"Af en toe moet ik wel op mijn handen zitten om niet het probleem voor mensen op te willen lossen. Maar we werken in duo's en ik heb een heel goede bemiddelingspartners. De kunst is geen hulp aan te bieden, in je rol als bemiddelaar en neutraal te blijven. Het zelf oplossend vermogen van mensen stimuleren. Soms gaat een conflict over zaken waarvan ik door mijn werk de regels of de wegen goed weet. Maar dan zeg ik hooguit: 'Goh, vragen jullie eens na of daar regels voor zijn'. Heel anders dan in mijn werk., daar vertel ik de regels, haha!"

"Buurtbemiddeling is superbelangrijk, dat weet ik door mijn werk. Want iedereen is ongelukkig met de situatie en een conflict tussen burens heeft soms invloed op een hele straat. En dan gaat het soms maar over heel kleine dingen, zoals een bloempot op de oprit. Het is heel boeiend. Ik ben voorlopig nog niet uitgeleerd."



"Ik weet door mijn werk hoe belangrijk buurtbemiddeling is"

Patricia en Mary-Ann over het belang van goed luisteren zonder oordeel

Patricia Veltman en Mary-Ann Glen zijn doeners in de aanpak van woonoverlast in Rotterdam. Patricia begon vijf jaar geleden als buurtbemiddelaar voordat ze overschakelde naar de Advieslijn Woonoverlast in 2021. Mary-Ann was negen jaar actief als Coördinator Woonoverlast en werkt nu meer dan drie jaar als Expert Wonen bij de gemeente Rotterdam. Welke vragen hebben deze bijzondere vrouwen voor elkaar?

Patricia: *Als morgen Rotterdam opnieuw zou worden gebouwd, wat zou je aan de woonsituatie van Rotterdammers verbeteren?*

Mary-Ann: "Beter geïsoleerde woningen, ruimere en betaalbare woningen."

Patricia: *Het grote voordeel van vrijwilligerswerk bij AWR vind ik, dat ik me helemaal open kan stellen voor de mensen die bellen. Ik heb de tijd en de open geest om echt te luisteren; "kom maar met je verhaal, alles wat je zegt is goed". Wat geeft jou in je werk de meeste voldoening en wat blijft een uitdaging?*

Mary-Ann: "Wat mij genoegdoening geeft in mijn werk is eigenlijk ook het luisteren. Ik vind het belangrijk om te luisteren, om te begrijpen en niet om te oordelen. Het is belangrijk dat bewoners zich gehoord en begrepen voelen. De uitdaging bij mij blijft wel de samenwerking met de zorginstellingen. Vooral omdat daar nog heel veel op bezuinigd is waardoor bewoners langer thuis moeten blijven wonen, er lange wachtrijen zijn voor bepaalde/specifieke vormen van zorg/begeleiding."

Patricia: *Nogal wat mensen die bellen vertellen me dat ze bang zijn voor de burens; bang zijn voor hun reacties. Nu gaan die burens ook vaak snel in de verdediging als ze worden aangesproken, ze worden boos. Hoe zouden we dat kunnen verminderen (dus dat mensen minder snel in de verdediging gaan en anderen minder bang worden om de burens aan te spreken)?*

Mary-Ann: "Dat is een hele lastige. Naar mijn mening worden dingen in de media vaak groot opgeblazen en daar laten burgers zich door beïnvloeden. Ook merk je dat mensen een lagere tolerantiegrens hebben door alles wat er in het nieuws, land, sociaal media en wereld speelt."



Mary-Ann

Patricia

Patricia: *Ook ervaar ik dat bewoners graag zouden willen dat er een soort "rijdende rechter" was. Vooral in situaties waarin ze eigenlijk gewoon in hun recht staan bijvoorbeeld als de boom van de burens te dicht op de erfgrans staat of er regelmatig een feestje wordt gegeven tot diep in de nacht. Zelf ben ik heel dubbel daarin, zouden we nu meer moeten handhaven of niet?*

Mary-Ann: "Natuurlijk zouden we meer kunnen handhaven, maar doordat de tolerantiegrens van bewoners een heel stuk lager is, zal dat vaak toch niet naar tevredenheid zijn van de mensen. Dus ja dan kunnen ze gebruik maken van de Rotterdamse Regelrechter, daar worden ze ook met enige regelmaat naar doorverwezen. Het punt is alleen dat beide partijen daaraan mee moeten werken, anders heeft het weinig tot geen effect."

Mary-Ann: *Als expert wonen heb ik vaak contact met mensen die overlast ervaren, maar eigenlijk niet mee willen werken aan een oplossing. Daar bedoel ik mee dat ze niet met de burens in gesprek willen al is het alleen maar om meer begrip te krijgen voor elkaars situatie. Hoe ga je daarmee om als dit zich bij jou voordoet?*

Patricia: "Ik denk dat iemand die in eerste instantie niet wil, zich pas kan open stellen als hij/zij zich erkent voelt en gesteund voelt. Daarom is het zaak om jezelf open te stellen en echt te luisteren totdat de ander ontspant omdat deze zich erkent en gezien voelt. Bijvoorbeeld bij een moeder die nu eenmaal kinderen heeft die geluid maken en het niet helemaal onder controle heeft, of bij een ouder stel met hun gebreken en angsten, of bij een nette bewoner; die wil dat iedereen zich aan de regels houdt, of bij een student; die ook wel van een feestje houdt, et cetera. Een ieder zal zich pas open gaan stellen voor oplossingen als ze zich echt begrepen

en gewaardeerd voelen. Dan pas kunnen ze hun eigen situatie van een afstand bekijken en beseffen hoe anders die is in vergelijking tot de situatie van de buur. Ik probeer dus mensen die erkenning te geven, te zorgen dat er echt naar ze geluisterd is en van daaruit pas te gaan vragen hoe ze de buur op een andere manier zouden kunnen benaderen of aanspreken. We wonen nu eenmaal in Rotterdam allemaal op een kluitje, met allemaal verschillende mensen, met allemaal verschillende levensstijlen, dus daar moeten we het maar mee doen.

Verder wil diegene die de overlast ervaart graag dat de buur zijn leven anders gaat inrichten. Hoe vervelend is dat voor die buur! Deze wordt aangesproken op zijn gedrag, wat al niet zo fijn is en vervolgens vreest hij dat hij in zijn vrijheid wordt beknot. Vaak weet deze overlastgever ook echt niet precies hoe hij aan al die verzoeken zou kunnen voldoen. Hij ziet geen oplossing, dus houdt die vervolgens de boot af. Helemaal terecht. Als adviseur luister ik naar het verhaal van de overlastgever. Ook hem zet ik in zijn kracht. Verder diep ik de vraag uit van diegene die overlast ervaart; je wilt dat het stil is, wanneer dan en welke geluiden storen je het meest. Als beide burens ervaren dat ze goed met je hebben kunnen praten, dan zullen ze ook meer open staan voor het contact met meer inleving voor de situatie van de ander."

Mary-Ann: Hoe zou jij je eigen vraag over angstige burens beantwoorden? Daar ben ik heel erg nieuwsgierig naar!

Patricia: "Laten we even voorop stellen. In zo'n 20% van de situaties die ik tegen kom, is de angst zeer terecht. Als je hoort dat er geweld is bij de burens. Er sprake is van crimineel gedrag. Of de buur bedreigt al andere burens. Dan kun je beter contact zoeken met de wijkagent.

Ik merk ook dat sommige mensen het contact uit de weg gaan omdat ze helemaal niet houden van confrontaties. Ze zijn van huis uit gewend de vrede te bewaren; ze zijn lief en zachtaardig. Als iemand dan boos reageert zijn ze met stomheid geslagen en zien dat dan naderhand als een afgang voor zichzelf; een vernedering.

Ik als adviseur vind het dapper als ze proberen om zich over die drempel heen te zetten. Ik bereid het gesprek met hen voor; blijf de burens groeten, kies een rustig moment, stel je netjes voor en vraag ook hoe de ander heet, geef aan dat je het zo fijn vindt om daar te wonen, geef ook aan dat het wel gehorige huizen zijn, bedenk wat je precies zou willen van de buur. Wat de reactie van de buur dan ook is, de initiatiefnemer is dapper geweest en dat is al winst (soms helpt het ook als de buur met een andere buur gaat die ook overlast ervaart)."

Mary-Ann: Bij jouw vraag over handhaving, geef je aan dat je er dubbel in staat.....kan je dat nader uitleggen?

Patricia: "Handhaving is mijns inziens een manier om regels meer kracht bij te zetten. Zo staat er op burengerucht en nachtverstoring een boete van 150 euro. Ik als adviseur heb nog nooit gehoord dat die boete is uitgedeeld, terwijl er op enkele plekken in de stad regelmatig nachtelijk gefuifd wordt. Zeker in situaties dat meerdere omwonenden last ondervinden, kan een boete dan zeker helpen."

Mensen die overlast veroorzaken, willen graag zo doorgaan met hun leven (lekker zoals zij dat willen!) en liever niet weten wat de regels zijn. Het helpt als een onafhankelijke instantie ze daarop wijst en ook duidelijk maakt dat het consequenties heeft.

En de dubbelheid zit erin dat handhaving niet de enige manier is. We wonen in Rotterdam met z'n allen op bovenop elkaar. Dit maakt dat de neiging groot is om je terug te trekken in je veilige huisje. Maar zelf merk ik ook dat ik door een goed contact met de burens veel fijner woon. Dus ik stimuleer dat mensen dat contact zoeken en hun burens leren kennen. Als dat contact goed is lossen burens dingen voor elkaar op, hoe gaaf is dat."



Mary-Ann: Hoe ga je om met bewoners die wel met jullie in gesprek willen, maar niet willen wijken van hun "gelijk"?

Patricia: "Mensen die niet willen wijken van hun gelijk, zijn ook vaak mensen die graag zouden willen dat we hun probleem overnemen. Soms hebben ze juridisch gelijk en geef ik aan dat ze waarschijnlijk nog een lange weg te gaan hebben om dat juridische gelijk te halen. En dan nog vraagt de rechter vaak of ze al buurtbemiddeling hebben geprobeerd.

Ook vertel ik ze dat we een organisatie zijn voor en door Rotterdammers en dat we graag mee willen denken, hoe dat contact -als het moeilijk is- beter kan verlopen. Dus kijken naar wat ze al hebben gedaan en wat ze nog meer zouden kunnen doen.

Alleen als ze daar niet voor kiezen, dan kan ik wel een leuk gesprek met ze, maar verder weinig voor ze doen."

Burgemeester Barendrecht Ronald Schneider over Buurtbemiddeling

“Enorm waardevol, complimenten aan de vrijwillige buurtbemiddelaars voor hun inzet!”



Maandag 23 oktober maakte burgemeester Ronald Schneider persoonlijk kennis met de partners van Buurtbemiddeling Barendrecht: Woonstichting Patrimonium Barendrecht, Havensteder, Wooncompas, en de gemeente. Van CoCon waren een bemiddelaar en de coördinator aanwezig. De politie was helaas verhinderd. De aanwezigen gingen in gesprek over de rol, werkwijze en ervaringen van ruim 12 jaar Buurtbemiddeling in Barendrecht.

Tijdens het gesprek krijgt de burgemeester een flyer van de Advieslijn Woonoverlast Barendrecht (AWB). De advieslijn is een lokale hulplijn waar je snel en gemakkelijk je verhaal kwijt kunt en advies kunt krijgen. 'Hoe gaat zo iets in zijn werk?', wil hij weten. Fica Djohani, Coloured Consultancy - CoCon, geeft uitleg. 'In eerste instantie bekijken we samen met de beller wat hij of zij zelf nog (meer) kan doen om de situatie te verbeteren. Als dat niet lukt of al is geprobeerd, kijkt een adviseur samen met de beller of een bemiddeling door een buurtbemiddelaar tot de mogelijkheden behoort.'

'Als je in je eigen huis niet prettig woont, dan is dat echt niet leuk'

'Bij een burenruzie hebben niet alleen de burens maar ook de straat of buurt erom heen er vaak last van', vertelt de buurtbemiddelaar uit ervaring. 'Als de zaak uiteindelijk bij de woningcorporatie of politie komt, dan wordt het een juridisch probleem. Buurtbemiddeling zit daar als het ware nog voor en kan inwoners helpen door in gesprek te gaan en er zo samen uit te komen.' Schneider is blij met Buurtbemiddeling en de AWB. 'Enorm waardevol. Als je in je eigen huis niet prettig woont, dan is dat echt niet leuk. Complimenten aan de vrijwillige buurtbemiddelaars voor hun inzet!'

Contact

Inwoners kunnen gratis gebruikmaken van de Advieslijn Woonoverlast Barendrecht (AWB) op werkdagen tussen 13.00 uur en 17.00 uur via 088-3777600, of email info@awbarendrecht.nl

Iets moois doen voor Barendrecht?

Dan is dit je kans om zinvol en leuk vrijwilligerswerk te doen. Als buurtbemiddelaar of adviseur bij de AWB help je de relatie tussen burens te verbeteren door hen met elkaar in gesprek te brengen. Je krijgt een professionele, gratis training en persoonlijke begeleiding van een enthousiast team.

Bel ons met je vragen via de AWB 088-3777600, of mail naar info@awbarendrecht.nl





Netwerkbijeenkomst

Twee succesvolle netwerklunches zijn georganiseerd met in totaal 31 deelnemers. Met name veel medewerkers van Woonstad Rotterdam en de gemeente waren aanwezig. Verder sloten medewerkers van VVE-010, andere woningcorporaties en een agent aan. Er ontstond begrip over het beperkt delen van gespreksinformatie vanuit de AWR (los van de AVG-regels) en de wens om samen eens te bespreken hoe we als keten effectiever kunnen omgaan in met name complexe zaken.

Zomerborrels

In juli zijn er twee zomerbijeenkomsten voor alle adviseurs en buurtbemiddelaars van CoCon georganiseerd. Dit werden gezellige 'bijklets' momenten waarbij onder het genot van lekkere hapjes en drankjes ook trainingscertificaten werden uitgereikt.



Nieuwe training: Omgaan met Hoog Conflict Personen

Zeker in complexere zaken zijn er wel eens betrokkenen die zeer stellig zijn en vinden dat het op een bepaalde manier moet. Dat kan gaan over de situatie met de buur, wat instellingen moeten doen of hoe jij als buurtbemiddelaar het moet aanpakken. Lastig om deze mensen goed te woord te staan en beide burens te helpen gegeven de situatie. Zolang je je bewust bent van de (on) mogelijkheden en welke grenzen je zeker moet bewaken, dan kan je effectief zakelijk met hen omgaan zonder dat je onnodig veel energie of moeite investeert. Deze nieuwe CoCon training kan daarbij helpen.

Vertrouwenspersoon

CoCon heeft een toegewijde vertrouwenspersoon voor buurtbemiddelaars en adviseurs van de advieslijn. Ettie Huberts is beschikbaar om te luisteren, ondersteuning te bieden en te helpen bij eventuele zorgen of problemen bij het vrijwilligerswerk. Zij is bereikbaar via ettiehuberts@gmail.com



Buren & Zo



Zoo ff een bakkie op m'n balkon

Huh, Wat krijg je nou?

tralala.. huh.. wablief..

BEN JE HELEMAAL BELAZERD OUWE GEIT met je GIETER!

na...de brutaliteit zeg heee

Recht op m'n kop ook!

Elke keer hetzelfde met jou!



De balkonscene wordt erger..

Bullebak!

Ouwe Sok! met je composthoop..

Dat je een dove kwartel bent..

Parbleu.. wat zegt u me nu!!

Beide buren bellen de advieslijn.

Heeft u al met uw buur gesproken

MET DIE MAN VALT NIET TE PRATEN!!!

MET DIE MAN VALT NIET TE PRATEN!!!



Een bemiddelingsgesprek volgt.

..ach man ga toch fietsen

ONZIN!... Je doet het expres!

Maar ze blijven elkaar de schuld geven.

Toch heeft er wel iemand geluisterd...

Maar dan help ik toch gewoon met het water geven van die plantjes?

...expres? Man...ik tril als een rietje...

Wel naar elkaar luisteren mannen!

..door parkinson, niet door angst voor jou, staartmans!



Een vlijtige middag later..

Hortus botanicus... wat heb jij groene vingers..

Super bedankt zeg!

Graag gedaan. Zou ik een stekje mee mogen voor thuis?

WIS en waarachtig jongen... kies maar!



wat weken later...

Goede-morgen...

Mooi stekkie...

Het beste stekkie...

oh je bedoelt...

HEY.. eh... buurman... hoe...ehm...gaat gaat ie?

Ja mooi stekkie. Bedankt buurman!