

De CoCon



In dit magazine

Regelrechter Bart van Tongeren

Succesvolle rechtsprocedure nog te weinig gebruikt

Teamcoach Koen en Teamleider Sociaal Beheer Joyce

Onmisbare pijlers in de strijd tegen woonoverlast

Dertig jaar burenruzies sussen

Van irritaties over geblaf, gillende kinderen tot scheldpartijen en intimidaties

Bemiddelaars Laura en Arjendt

Bemiddelen heeft therapeutische waarde



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

Jos van Rosmalen
Cindy Lugten

Cover foto

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



REGELRECHTER VAN TONGEREN

Succesvolle rechtsprocedure nog te weinig gebruikt

4

NIEUWS IN HET KORT

7



PORTRET

Laura Swinkels en Arjendt Dirks

8

HET GESPREK

Teamcoach Koen en

Teamleider Sociaal Beheer Joyce

10



DERTIG JAAR BURENRUZIES SUSSEN

12

TEAMCOACH MIRJAM EBRAHIMI

Van adviseur en bemiddelaar naar teamcoach

14

Bezoek aan de Community Boards in San Francisco

15



In memoriam

15



STRIP

Buren & Zo

16

De CoCon



foto ©Josje Deekens

Bij het verschijnen van het zesde nummer van De CoCon zijn we alweer halverwege 2024. Terwijl ik terugblik op dit eerste half jaar besef ik dat we na het 'Corona-tijdperk' wederom turbulente tijden doormaken. Heftige gebeurtenissen in ons land en elders in de wereld waarover we vrijwel dagelijks horen en zien, laten een diepe indruk achter, vaak met een gevoel van machteloosheid, boosheid en onrechtvaardigheid.

De impact hiervan merken we ook bij bewoners die ons bellen. De berichtgeving over de toenemende geweldsescalaties in 'doorsnee-buurtten' waardoor een onbestemd gevoel van onveiligheid opgeroepen wordt: 'de volgende keer kan dat bij mij om de hoek zijn'. Vaker geven burens aan niet in gesprek te durven gaan met hun burens uit angst voor escalatie of geweld.

Tegelijkertijd besef ik des te meer dat wat wij doen, het dichterbij elkaar brengen van burens, een waardevolle bijdrage kan zijn in het dagelijks leven van de bewoners en onszelf. En dat aandacht voor de positieve dingen die er gelukkig ook zijn, verbindend werkt.

In dat licht kan ik met trots en plezier zeggen dat we in het afgelopen half jaar weer veel mooie en inspirerende dingen hebben gedaan en meegemaakt. Nieuwe connecties en samenwerking met netwerkpartners, mijn ontmoeting met het team van de Community Boards in San Francisco, nieuwe activiteiten in de werving van vrijwilligers en publiciteit voor onze Advieslijnen en Buurtbemiddeling. De CoCon-6 geeft een impressie van het eerste half jaar met bijdragen van netwerkpartners, vrijwilligers en het CoCon-team.

Voor ons hoofdartikel is regelrechter Bart van Tongeren geïnterviewd en vertelt hij over het succes van deze rechtsprocedure, die volgens hem nog te weinig wordt gebruikt.

Laura en Arjendt zijn net begonnen in Hoeksche Waard en vertellen over hun kijk op de waarde van Buurtbemiddeling voor de samenleving en voor de persoonlijke groei van zowel burens als de bemiddelaars.

Medio mei is Mirjam Ebrahimi, onze nieuwe teamcoach voor Barendrecht en Hoeksche Waard, verwelkomd bij CoCon. In dit nummer stelt zij zich voor en daarnaast zal zij in de komende maanden ook persoonlijk kennis maken met de adviseurs en netwerkpartners.

In onze vaste rubriek 'Het gesprek' stellen Koen Voskamp (teamcoach Rotterdam) en Joyce Hoekstra (teamleider Sociaal Beheer bij Woonstad Rotterdam) elkaar enkele vragen over hun werk.

Tara Lewis van Rijnmond Nieuws heeft een artikel geschreven over dertig jaar burenruzies. En natuurlijk hebben we 'Nieuws in het kort' en mag onze strip 'Buren & Zo' niet ontbreken.

Tot slot, dit jaar is voor ons ontzettend verdrietig begonnen met het verlies van onze lieve collega Herma Oosterhof. Het kost tijd om onze draai te vinden. Zij zou echter niets anders gewild hebben dan dat wij met net zoveel passie en kracht als zij doorgaan met ons werk, dat wij blijven inspelen op ontwikkelingen in de samenleving en met veel enthousiasme nieuwe activiteiten bedenken en uitvoeren. In die flow zie ik vol vertrouwen het tweede deel van 2024 en de komende jaren tegemoet.

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

Fica Djohani
Directeur Coloured Consultancy - CoCon

**Succesvolle rechtsprocedure
nog te weinig gebruikt**

De regelrechter: meer dan alleen een goed jurist

In 2018 begonnen op verschillende plekken in Nederland experimenten met een nieuwe vorm van rechtspraak. Een 'maatschappelijk effectieve rechtspraak' moest de rechter dicht bij de burger brengen en meer op afstand zetten van de formele rechtbank. In Rotterdam startte daarop een tweejarig experiment met de regelrechter. Een procedure die goedkoop, snel, eenvoudig en oplossingsgericht is. De ervaringen van alle betrokkenen waren zo positief dat het bestuur van de Rechtbank besloot deze vorm van rechtspraak voort te zetten. Regelrechter Bart van Tongeren en zijn collega's zien graag dat er nog meer gebruikgemaakt wordt van deze procedure, waarin niet alleen burenruzies, maar ook arbeidsconflicten en huur- en consumentenzaken beslecht kunnen worden.

De eenvoud van de procedure begint al met het korte aanvraagformulier. Wie om de procedure vraagt, vult een paar persoonlijke gegevens in en een korte omschrijving van wat er speelt. Voorwaarde voor de procedure is wel dat de andere partij ermee akkoord gaat, maar die hoeft verder geen verweerschrift in te leveren.

Bart van Tongeren: "Omdat het conflict maar kort beschreven hoeft te worden door de verzoekende partij, weet ik van tevoren niet exact waar het over gaat of wat de eiser en de gedaagde er nu werkelijk van vinden. Als regelrechter heb ik dus geen lange processtukken vooraf, maar doe ik op de zitting zelf onderzoek naar wat er speelt tussen partijen."

Duidelijk in communicatie

Niet alleen de eenvoudige aanvraag maakt de procedure laagdrempelig. Op allerlei manieren probeert de regelrechter



Mr. Bart van Tongeren:

"Duidelijk zijn in je communicatie is essentieel voor de acceptatie van de afspraken."

dicht bij de mensen te komen. Geen imponerende rechtszaal, maar meer een vergaderkamer. De rechter zit ook niet op een verhoging en heeft geen officiële toga aan. Er wordt maximaal op ingezet om mensen op hun gemak te stellen. "Al dat soort dingen helpt. Mensen die moeilijker hun zaak verwoorden, moet je soms helpen hun verhaal goed voor het voetlicht te brengen en samen te vatten. Maar dan wel aan de andere partij uitleggen dat je dat doet om te precies te weten te komen hoe het zit en zeggen: 'Ik vat het samen, maar dat wil niet zeggen dat ik het ermee eens ben. U mag zo meteen weer uitleggen wat u ervan vindt. Daarna geef ik pas mijn oordeel.' Bijna altijd begrijpen mensen dat wel. Duidelijk zijn in je communicatie is essentieel voor de acceptatie van de afspraken of het vonnis."

De regelrechter heeft nog nooit meegemaakt dat een van de partijen een vertegenwoordiger of gemachtigde meebracht. "De gemiddelde Rotterdammer is vrij to-the-point, zegt waar het op staat, en dat is alleen maar goed. Als regelrechter moet je wel meer uitleggen hoe iets juridisch in elkaar zit, zo van: U zegt wel dit en dit, maar in de wet staat eigenlijk dat



en dat. Soms handelen mensen onbewust in strijd met de wet en vinden dat achteraf zelf ook vervelend.”

Wat niet uitgesproken wordt

Een regelrechter is meer dan alleen een goed jurist. “In zijn algemeenheid geldt dat van een rechter niet alleen juridische vaardigheid wordt gevergd,” zegt Bart van Tongeren. “Hij of zij moet vooral het vermogen bezitten te ontdekken wat er achter het geschil zit. Een regelrechter moet bij uitstek ervaring hebben in het voeren van gesprekken met mensen die het niet altijd met elkaar eens zijn. Daarbij is ook het non-verbale deel van de communicatie, de lichaamstaal, van belang. Dat wat niet uitgesproken wordt, zegt soms meer dan het gesproken woord.”

Zelf behandelde Van Tongeren eens een zaak met maar liefst zeventien bezwaarpunten van buur tegen buur. Het ging van dakgoot, tot spionnetjes bij het raam en overlast van een boom.

“Van alles was erbij gehaald, ze vlogen elkaar bijna in de haren.” Van Tongeren vroeg daarop de tot dan toe zwijgende partner van een van de partijen waarom hij zo rustig bleef: Doet het u niets of zit er meer achter? Het bleek eigenlijk allemaal om de boom te gaan die de burens wilden snoeien omdat ze er veel last van hadden. Die was nog door de vader van de buurvrouw geplant, “daar mocht niemand aankomen” dat raakte zijn vrouw enorm.

“Daarmee was meteen de kern van het probleem duidelijk. En toen was de zaak ook binnen tien minuten opgelost. We spraken af dat de boom alleen gesnoeid mocht worden door een ervaren hovenier, zodat hij wel gezond zou blijven. Punt opgelost. En gelijk waren alle overige punten ook van tafel. Dat was wel verrassend.”

Een weekje nadenken

Als partijen overeenstemming bereiken over een oplossing,

worden de afspraken vastgelegd in een proces-verbaal, in heldere taal. Beide partijen en de regelrechter zetten daar hun handtekening onder. “En dat heeft dan een bindende kracht. Maar,” benadrukt de regelrechter, “het moet glashelder zijn dat geen van de partijen zich gedwongen voelt. Of iemand het misschien als dwang ervaart, is soms wat moeilijker te bepalen. Dat moet je aanvoelen. Of anders gewoon vragen: wilt u er misschien nog even over nadenken, iemand bellen? Die ruimte geven we. Maar komen de partijen er echt niet uit, dan doen we een uitspraak. Dan maak ik een vonnis waar partijen zich aan moeten houden. Of ze het er nu mee eens zijn of niet.”

Soms lukt het een geschil gedeeltelijk op te lossen. Dan worden voor dat deel de afspraken vastgelegd. Voor het overige krijgen de partijen bijvoorbeeld het advies er nog eens een week over na te denken en met elkaar in gesprek te gaan. En daarvoor krijgen ze dan ook wat instructies. “Of we zeggen: dit deel is opgelost, maar voor de rest ga ik toch een vonnis maken.”

Het mooie van het werk vindt Van Tongeren dat in de meeste zaken de mensen tevreden de kamer uitgaan met het gevoel dat de boel is opgelost. En als het niet is opgelost – en dat hoort hij ook van collega’s – zijn mensen toch vaak tevreden omdat ze hun hele verhaal hebben kunnen vertellen en het kwijt zijn. “Maar een enkele keer heb je ook mensen die totaal niet willen luisteren en aan het eind nog net zo kwaad zijn. Dan wordt het dus een vonnis.”

“Je komt hier niet om te zeggen: bekijk het maar”

De Rechtbank Rotterdam heeft een speciale afdeling die vooraf de aangemelde zaken selecteert. “Dat kost tijd, maar dat doen we graag” zegt Van Tongeren. “Omdat het die mensen kan helpen, degenen die het vragen, maar ons ook. Als we door effectievere rechtspraak in een uur, of twee uur in een gesprek een geschil kunnen oplossen zonder lange

processtukken en getuigenverhoren en alles wat daar bij komt kijken, betekent dat voor ons ook winst in capaciteit.” Uitgangspunt voor een procedure bij de regelrechter is niet alleen dat beide partijen het moeten willen, maar ook dat de zaak niet al te ingewikkeld moet zijn. Het gaat dus om relatief eenvoudige zaken, al is dat vooraf niet altijd even goed in te schatten, omdat niet duidelijk is hoe de tegenpartij erin staat. “Maar in het algemeen denk ik wel dat beide partijen een oplossing ook willen. Want als de gedaagde partij instemt met een zitting bij de regelrechter, komt die niet om te zeggen: bekijk het maar.”

Niet alleen voor burgers

Niet alleen burgers kunnen een beroep doen op de regelrechter of gedaagd worden. Van Tongeren heeft al eens op verzoek van een klant een energiemaatschappij als gedaagde in een zaak gehad. Evenals een woningverhuurder die zijdelings bij een zaak betrokken was en een oplossing kon bieden voor wederzijdse burens die geluidsoverlast hadden van elkaar. Maar verhuurders kunnen wel degelijk ook zelf direct partij zijn in een procedure bij de regelrechter. Dat geldt ook voor de gemeente Rotterdam, die sinds 2021 aanspreekbaar is via de regelrechter. Van Tongeren juicht dat alleen maar toe.

“Ik heb eens een zaak gehad tussen een burger en de gemeente. In die zaak wilde de burger echt tot het gaatje gaan om zijn gelijk te halen. Op de zitting kwam het echter vrij snel tot wederzijdse tevredenheid tot een schikking. Dat is goed voor de burger en – maar dan ga ik op de stoel van de gemeente zitten – ook voor de gemeente. Het bespaart ze veel tijd, en dus kosten, in vergelijking tot een procedure bij de kantonrechter.”

Die houding van de gemeente sluit ook goed aan bij de bredere, recente kritiek van de Nationale Ombudsman, die stelt dat de overheid nog te weinig handelt vanuit de vraag: wat is een behoorlijke manier van doen? Dat terwijl het antwoord vaak eenvoudig is, meent de Ombudsman: persoonlijk contact en luisteren naar de mensen. Niet gelijk met wetten en regels komen.

En dat is precies wat de regelrechter doet. Met de wet achter de hand, op de achtergrond.

Wanneer naar de regelrechter?

● U kunt bij de regelrechter onder meer terecht voor geschillen die gaan over arbeidszaken (bijvoorbeeld re-integratie en ontslag), huurzaken, consumentenzaken en burenruzies.

Sinds 2021 heeft de gemeente Rotterdam zich bereid verklaard mee te werken aan procedures bij de regelrechter. Heeft u een schadevordering bij de gemeente Rotterdam ingediend en is deze afgewezen, dan kunt u uw vordering aan de regelrechter voorleggen. De schadevordering mag in deze procedure echter de 5000 euro niet te boven gaan.

Heeft u vragen over een procedure bij de regelrechter? Neem dan contact op met het bureau van de regelrechter. Telefoon: 088 361 19 61, e-mail regelrechter.rb-rot@rechtspraak.nl.

Een kort en overzichtelijk aanvraagformulier voor een procedure bij de regelrechter vindt u op de website van de Rechtbank Rotterdam, rechtspraak.nl, via de zoekterm [regelrechter](https://rechtspraak.nl).





Woonstad's 'Schoon Heel Veilig' actie

Op zaterdag 13 april kwam het oude Noorden samen voor Woonstad's 'Schoon Heel Veilig' actie. Bewoners hielpen de wijk schoonmaken en ontvingen advies bij stands over groenbeheer, bewonersparticipatie, woonoverlast en veiligheid. Een geslaagde middag vol informatie, plezier met eten, schmink en een ruilmarkt.

Tevredenheidsonderzoek Rotterdam 2024

Het onderzoek waaraan 38 vrijwilligers deelnamen, onthult een positieve blik. De ondersteuning vanuit CoCon wordt gewaardeerd met een 8.3, waarbij de toegankelijkheid en de mensgerichte benadering van de teamcoaches als zeer prettig worden ervaren. Vrijwilligers zijn over het algemeen tevreden over hun rol bij CoCon: 8.2. Bij prioriteiten staat eigen flexibiliteit bovenaan gevolgd door doorleermogelijkheden/trainingen. Er is gemengde interesse in deelname aan andere activiteiten binnen CoCon. De herhaal- en vervolgtrainingen krijgen een 7.5 en de bijeenkomsten van CoCon scoren een 7.7. Deze bevindingen tonen aan waar CoCon mogelijkheden tot verbetering heeft.



Nieuw teamcoach Mirjam Ebrahimi

Met blijheid introduceren we Mirjam Ebrahimi als onze nieuwste teamlid en teamcoach voor Barendrecht en Hoeksche Waard. Mirjam, reeds bekend bij CoCon, zal haar uitgebreide ervaring als adviseur en bemiddelaar inzetten in haar nieuwe functie. Ontdek meer over haar op pagina 14.

Vrijwilligersmarkt Barendrecht

In het gemeentehuis van Barendrecht heerste op zaterdag 1 juni een levendige drukte tijdens de jaarlijkse Vrijwilligersmarkt. Teamcoaches Mireille en Mirjam waren volop bezig met het verstrekken van informatie aan geïnteresseerden. De sfeer werd nog gezelliger met de komst van onze eigen bemiddelaars.





*Portret van
Laura Swinkels en Arjendt Dirks*

**“Buurtbemiddeling heeft een
therapeutische waarde, zowel voor
de burens als voor de bemiddelaar.”**

Het landschap van de Hoeksche Waard is vlak en uitgestrekt, met weidse polders die worden doorkruist door sloten en dijken. Door het ontbreken van natuurlijke hoogteverschillen kun je er kilometers ver kijken, met slechts de horizon en verspreide dorpen en boerderijen in de verte.

Laura en Arjendt, die recentelijk de rol van buurtbemiddelaars op zich hebben genomen, ervaren de Hoeksche Waard als hun thuishaven. Na een periode in Gouda te hebben gewoond, lokte een aantrekkelijke woning in Klaaswaal hen terug naar de bekende sferen van de Hoeksche Waard.

“Ik woon in totaal al dertig jaar in de Hoeksche Waard en Laura is er geboren.” verteld Arjendt. “Het geeft een goed gevoel om op een plek te zijn waar je je weg kent en elkaar weet te vinden.”

Laura beaamt: “Het is fijn om te wonen waar je vertrouwd bent met alles en iedereen. Toch zou ik het niet erg hebben gevonden als er meer bosrijke gebieden waren. Het landschap hier is vlak en weids. Als hardloper waardeer ik variatie in de omgeving.”

Laura had de ambitie om biologie te studeren en koos ervoor om eerst naar Australië te gaan om haar Engels te verbeteren, wat nuttig zou zijn voor haar toekomstige studies. Eenmaal terug in Nederland kwam ze tot de ontdekking dat biologie toch niet de juiste studiekeuze voor haar was. “Zes maanden in Australië om mijn Engels te versterken en dan in de eerste weken van je studie al snel doorhebben dat de studie wel erg diep op details in gaat. Ik verloor heel onverwachts mijn totale interesse.”

Uiteindelijk vond Laura haar ware plek in de studie rechten, met een focus op aansprakelijkheidsrecht. Na haar studie was ze vooral actief bij advocatenkantoren die zich richten op de vastgoedpraktijk.

In haar huidige baan bij ICSadviseurs waar ze al zeven jaar werkt als jurist, houdt Laura zich bezig met vraagstukken over aansprakelijkheidsrecht, bouwrecht en aanbestedingsrecht.

Daarnaast stelt ze contracten op en houdt ze toezicht op het juridische verloop van aanbestedingsprocedures. “Maatschappelijk vastgoed vind ik het meest interessant: gebouwen met een publieke of sociale functie die bijdragen aan de leefbaarheid en ontwikkeling van een gemeenschap zoals scholen, bibliotheken en gemeentehuizen.”

Laura legt uit dat haar deelname aan Buurtbemiddeling voortkomt uit haar ambitie om rechter te worden. “Als rechter moet je vaardig zijn in het effectief communiceren met mensen uit verschillende sociale en culturele achtergronden. Je moet de regie durven te pakken in lastige gesprekken met mensen die misschien heel emotioneel zijn. Ik kreeg de tip dat Buurtbemiddeling de perfecte plek is om deze vaardigheden te ontwikkelen.”

Een simpele zoekopdracht bracht Laura naar de website voor Buurtbemiddeling in de Hoeksche Waard. Binnen een week zat ze in de klas voor de basistraining en kort na de training kreeg ze haar eerste zaak toegewezen. Laura vertelt vol enthousiasme over haar ervaringen: “In de oefensessies werden de burens heel heftig neergezet. Tot nu toe valt het in de werkelijkheid wel mee. Wat mij het meest verbaasde is dat bemiddelen mij energie geeft. Ik kijk daarom ook

ontzettend uit naar de volgende zaak. De uitdaging voor mij is de regie durven te pakken in een gesprek tussen boze burens.”

Arjendt staat stevig in zijn schoenen als het gaat om het omgaan met boze personen. Door zijn jarenlange ervaring in de gas- en oliesector, waar hij regelmatig te maken heeft gehad met boosheid en agressie, schrikt hij niet terug voor confrontatie. “Mijn uitdaging is om de burens niet direct een oplossing aan te bieden. Als bemiddelaar is het mijn taak om de burens aan te moedigen samen een oplossing te vinden, maar het lijkt mij moeilijk om mijn eerste ingeving te onderdrukken.”

Vanwege een onverwachte werkopdracht en met goedkeuring van de mede-bemiddelaar en teamcoach, heeft Arjendt zijn eerste bemiddelingszaak overgedragen aan

Laura. Hij heeft nog geen kans gehad om te bemiddelen, maar de gesprekstechnieken die hij in de basistraining van Vinod heeft geleerd, heeft hij wel al met succes toegepast.

Arjendt beschrijft een voorval op het werk: “Een collega raakte zichtbaar gefrustreerd en stak zijn boosheid niet onder stoelen of banken. Waar ik vroeger misschien kortaf zou hebben gereageerd met: ‘Doe niet zo moeilijk,’ koos ik nu voor een bedachtzame benadering. Ik bleef kalm, toonde empathie en stelde vragen. Dit leidde tot een adempauze en legde de basis voor

een open, eerlijk gesprek.”

Ondanks zijn drukke werkzaamheden in de gas- en oliesector, het runnen van een eigen bouwbedrijf en het opstarten van een motorreparatiebedrijf, koos Arjendt er voor om ook de basiscursus buurtbemiddeling te volgen. “In Laura’s enthousiaste verhalen, herkende ik al snel de therapeutische waarde, zowel voor de burens als de bemiddelaar. De training heeft me niet alleen communicatievaardigheden bijgebracht, maar ook dieper inzicht gegeven in mijn eigen karakter.”

Laura en Arjendt onderstrepen met klem de belangrijke rol die buurtbemiddeling speelt binnen de maatschappij. Zij zien het als een essentieel instrument om burens te stimuleren tot onderlinge openheid en het gezamenlijk overwinnen van moeilijke omstandigheden. Tegelijkertijd vinden zij dat buurtbemiddeling een unieke gelegenheid biedt voor individuele groei. “De therapeutische waarde van buurtbemiddeling is niet te onderschatten, zowel voor de burens als voor ons als bemiddelaars. Het biedt de mogelijkheid tot zelfreflectie en persoonlijke ontwikkeling, een kans om te leren en te groeien door de interactie en de uitdagingen die het met zich meebrengt.”



Joyce en Koen: onmisbare pijlers in de strijd tegen woonoverlast

Joyce Hoekstra en Koen Voskamp vormen essentiële schakels in de aanpak van woonoverlast in Rotterdam. Als teamleider Sociaal Beheer bij Woonstad brengt Joyce meer dan 29 jaar aan veelzijdige ervaring in de woningcorporatiesector mee. Koen, werkzaam als teamcoach bij CoCon voor de Advieslijn Woonoverlast en Buurtbemiddeling Rotterdam, heeft ruim 16 jaar ervaring in Buurtbemiddeling. Welke vragen hebben deze doorgewinterde experts voor elkaar?

Joyce: Ik zag op je LinkedIn profiel veel werkervaring met raakvlakken met jouw huidige werk en één die er tussen uitspringt, namelijk die van gids. Hoe is dat zo gekomen en waarom?

Koen: "In die tijd zocht ik ander werk en bij toeval kwam ik dit tegen via via. Dat was in de tijd van de bouw van De Rotterdam en de start van de Markthal. Veel architecten, stedenbouwkundigen, studenten en bedrijven die uitjes organiseerden, wilden daar graag meer over horen en zien. Ik werd een van de velen die hen namens DeRotterdamTours door de gebouwen konden rondleiden. Vooral toen de gebouwen net waren opgeleverd en nog niet alle woningen verkocht waren, was er soms de mogelijkheid om een lege woning te bezoeken. Rondleiden is behoorlijk uitdagend wanneer je verder wilt gaan dan het afsteken van een standaardverhaal: elke groep is anders, met uiteenlopende interesses, diverse persoonlijkheden, en ook het weer speelt een rol."

Joyce: Je bent teamcoach buurtbemiddeling. Wat doet een teamcoach buurtbemiddeling?

Koen: "Als teamcoach in Rotterdam zijn we verantwoordelijk voor dat het draait: Buurtbemiddelaars staan burens bij die daarom vragen, door te luisteren en eventueel te begeleiden bij een gezamenlijk gesprek. Bewoners die de advieslijn voor woonoverlast bellen, worden passend te woord gestaan door onze adviseurs. We stemmen af met doorverwijzers over wat we kunnen doen en al gedaan hebben, en zorgen voor een zorgvuldige administratie. Wijzelf, maar zeker ook de gemeente en de vier grootste woningcorporaties (onze opdrachtgevers), willen maandelijks geïnformeerd worden over de voortgang. Het is dus een combinatie van het werven, betrokken houden en coachen van vrijwilligers, een zorgvuldige administratie bijhouden om gericht te sturen



Joyce

Koen

en rapporteren en om operationeel of vooruitkijkend af te stemmen met veel betrokkenen."

Joyce: Ben je bewust gaan werken voor Rotterdam en zijn bewoners? Waarom wel of waarom niet?

Koen: "'Rotterdam is toeval en vanwege mijn liefde dat ik hier ben gebleven. Zeker 25 jaar geleden was het voor mij vooral een afstandelijke, lelijke stad. Inmiddels is het gelukkig een stuk verbeterd, groener, menselijker. Dat ik indirect werk voor de mensen in Rotterdam is minder toeval: liever voor de maatschappij dan een anonieme aandeelhouder."

Joyce: Waar krijg jij energie van en wat trekt energie bij je weg?

Koen: "Ik krijg energie als ik mensen kan helpen en samen met anderen iets moois kan (op)bouwen. Dus ik zet mij in voor samenwerking in een keten met heldere verantwoordelijkheden. Ook draag ik graag bij aan het (door)ontwikkelen van nieuwe ideeën. Ik word minder blij als zonder overleg 'iets over de schutting wordt gegooid', zoals dat zo mooi heet, of bij machtspolitiek."

Koen: Wat vind je vooral leuk of uitdagend aan je huidige werk? En wat zou je graag anders zien?

Joyce: "Eigenlijk vind ik alles leuk aan mijn huidige werk. Na jaren zelf in het veld gewerkt te hebben, ben ik nu degene die het team faciliteert om het werk te kunnen doen, terwijl ik ook de processen in de gaten houd. Zijn ze nog actueel? Hoe staat het met de procesondersteuning? Heeft iedereen de juiste tools, jurisprudentie en de nieuwste ontwikkelingen tot zich genomen, enzovoort? Het allerleukst en tegelijkertijd meest uitdagend is het er zijn voor de medewerkers van mijn afdeling. Er gebeurt veel in de wijken en soms worden zij geconfronteerd met zeer schrijnende situaties. Iedereen

is anders, reageert anders, en het goed inschatten daarvan wanneer zij bij mij willen ventileren, is altijd een uitdaging.

De medewerkers sociaal beheer hebben buiten het oplossen van woonoverlast en het bestrijden van woonfraude, ook een taak in leefbaarheid en participatie. Voor mij zijn al deze zaken met elkaar verbonden. Het is een utopie, maar ik zou graag willen dat mensen aardiger zijn voor elkaar. Als dat zo zou zijn, zou er minder overlast zijn en zouden we als afdeling veel meer aandacht kunnen geven aan participatie en leefbaarheid. Samen maken we van iedere buurt een fijne omgeving om te wonen en te leven.”

Ik zou graag willen dat mensen aardiger zijn voor elkaar

Koen: **Je hebt al veel verschillende werkervaringen in de sector. Zijn er overeenkomsten en verschillen bij de woningcorporaties tussen Amsterdam en Rotterdam? En hoe hebben deze zich door de jaren heen ontwikkeld?**

Joyce: “Ik heb door het gehele land heen gewerkt. De problematiek is overal hetzelfde, of het nu een dorp is of het een grote stad zoals Rotterdam is. Daarin zit geen verschil. De verschillen bij woningcorporaties zitten vaak in de structuur van de organisatie. De functie van medewerker sociaal beheer bij Woonstad heet ergens anders woonconsulent of bewonersconsulent. Bij weer andere woningcorporaties zijn overlast en woonfraude een aparte functie en valt leefbaarheid en participatie onder een andere functie. En bij weer anderen valt ook huurincasso onder de functie.

Medewerkers van corporaties die zich bezighielden met leefbaarheidsvraagstukken hebben door een wetwijziging in 2015, middelen anders moeten inzetten, wat hen behoorlijk beperkte in hun mogelijkheden. Gelukkig is dit de afgelopen jaren door wetwijzigingen weer teruggedraaid. Maar ook impulsen, zoals toentertijd met de Vogelaarwijken, maken dat je als woningcorporatie de capaciteit van je organisatie anders inzet, of dat uitbreiding van capaciteit nodig is om te voldoen aan de visie die de overheid heeft met dit soort initiatieven.”

Koen: **Welke verwachtingen hebben huurders van een woningcorporatie waar jullie wel of niet aan kunnen voldoen? En hoe stuur of coach je je teamleden om daarmee om te gaan?**

Joyce: “In het geval van lastige overlastzaken hebben huurders vaak de verwachting dat wij als woningeigenaar de overlast gevende huurder zo maar uit de woning mogen zetten. Daarom doen we in het begin van een casus al aan verwachtingsmanagement door aan te geven dat het een kwestie is van een lange adem, dat ons doel is dat de rust terugkeert in het woongebouw, dat ons streven is dat iedereen gewoon met elkaar kan praten en dat mensen rekening gaan houden met elkaar. Maar ook dat overlast

alleen samen opgelost kan worden dus dat er ook inspanning nodig is van de meldende huurder door te blijven melden en overlastdagboeken bij te houden. Ons laatste middel is een juridische procedure starten voor ontbinding van de huurovereenkomst en een ontruiming. En voor die juridische procedure moeten we als woningcorporatie aan kunnen tonen dat wij er samen met de meldende partij(en) alles aan gedaan hebben wat mogelijk was. Toch snap ik meldende huurders ook. Vaak speelt er al een langere tijd iets voordat er gemeld wordt. De frustratie is dan al enorm en dan beginnen wij pas.”



Koen: **Welke uitdaging is de grootste voor Woonstad de komende jaren? En wat zie jij als een lastig obstakel?**

Joyce: “Niet alleen voor Woonstad maar voor geheel het land is de grootste uitdaging het woningtekort. Ik heb hier geen oplossing voor. Ik weet wel dat door het woningtekort er meer op het bordje van de medewerkers sociaal beheer terecht komt. Er kan bijvoorbeeld geld verdiend worden aan het woningtekort. Mensen zijn bereid om veel meer te betalen aan huur om maar een eigen plekje te krijgen. Woonfraude neemt al toe momenteel en zal nog meer gaan toenemen. Wat ook zal gaan toenemen is overbewoning. (Dit is dat er te veel mensen in een woning wonen) Dit kan overlast veroorzaken doordat mensen geen persoonlijke ruimte hebben waardoor misschien ruzies onderling kunnen ontstaan. Het kan zijn dat er veel volwassenen in één woning zitten, allen met een eigen auto waardoor er geen parkeerplekken meer zijn of auto's geparkeerd worden waar dat niet mag. Maar ook problemen in de woning zoals vocht, ventilatie en schimmel omdat de woningtechniek niet is ingesteld op de hoeveelheid mensen in de woning.”

Dertig jaar burenruzies sussen: van irritaties over geblaf en gillende kinderen tot scheldpartijen en intimidaties

Door Tara Lewis voor Rijnmond Nieuws 12 april 2024



We hebben het allemaal wel eens: gedoe met de burenen. Over te harde muziek, gegil van kinderen, een te hoge heg. Maar soms loopt een ruzie zo hoog op dat bemiddeling nodig is. Eind jaren '90 begon Rotterdam een experiment met buurtbemiddeling. Om burenruzies onderling, in gesprek met elkaar, op te lossen. Bijna dertig jaar later wordt in het hele land bemiddeld, maar de bereidheid van burenen om met elkaar in gesprek te gaan neemt wel af, merken de buurtbemiddelaars.

Fica Djohani startte in 1996 met haar bureau CoCon als een van de eersten in Nederland met buurtbemiddeling. Ze herinnert zich nog goed een van haar eerste gevallen, in IJsselmonde. "Een oudere vrouw was net weduwe geworden. Naast haar kwam een gezin van Marokkaanse afkomst wonen. In haar ogen onderhielden zij de tuin niet goed, waardoor het onkruid ook haar tuin inwaaide."

Uit de gesprekken bleek de tuin voor haar sterk verbonden te zijn met haar overleden man en was er verdriet dat zij zelf de tuin niet meer goed kon onderhouden. "Eenmaal in gesprek zei de buurman: 'O buurvrouw, ik had het helemaal niet in de gaten.' De uitkomst was dat hij de eigen tuin én haar tuin ging onderhouden én dat zij soms op de kinderen

ging passen. Dat is echt een voorbeeld van wat we proberen te bereiken."

"Iemand die in de schuldhulpverlening zit, gebukt gaat onder mantelzorg of problemen op het werk heeft, kan minder hebben van zijn burenen."

Buurtbemiddeling begon ooit als een vrijblijvende optie voor bewoners. Inmiddels gaan woningcorporaties pas met een klacht aan de slag als eerst buurtbemiddeling is geprobeerd. De bemiddeling is bij uitstek bedoeld voor 'huis-, tuin- en keukenoverlast' tussen burenen. "Denk aan geluidsoverlast of parkeerplekken, maar ook daarvan kan de impact enorm zijn."

Uitgesloten is zware problematiek zoals drugs, criminaliteit of ernstige psychische klachten. "Maar ons werk is wel veel complexer geworden, dus er is nu een grijs gebied als het gaat over wat we wel en niet doen. We zien steeds vaker psychische problemen."

De groei van complexe zaken is in vijf jaar van 5 tot 10 procent gestegen naar 25 tot 30 procent. "Er is veel zorg en hulpverlening wegbezuinigd in de laatste vijftien jaar en dat werkt twee kanten op. Iemand die in de schuldhulpverlening zit, problemen op het werk heeft of gebukt gaat onder mantelzorg, kan minder hebben van zijn burenen, dan wanneer je lekker in je vel zit."

Trauma

Soms blijkt ook pas achteraf dat de overlast te maken had met de psychische toestand van de overlastgever. Zo was er een situatie waarbij meerdere burenen melding maakten van een vrouw die 's nachts aan het bonken, schreeuwen en gillen was. "Zij dachten dat ze ruzie had met haar partner,

maar het bleek een ontzettend eenzame vrouw met een trauma te zijn. De burens zijn toen met elkaar een vangnet geworden voor die buurvrouw én we hebben haar kunnen doorverwijzen voor passende hulp.”

In coronatijd steeg het aantal meldingen aanzienlijk, met zo’n 25 procent. “Inmiddels is het weer op het peil van daarvoor.” Djohani ziet dat de bereidheid om in gesprek te gaan met burens afneemt. “Dus mensen doen een melding en verwachten dat Buurtbemiddeling het oplost.” Mede daarom is er sinds een paar jaar een telefoonnummer waar mensen terecht kunnen voor advies.

Verwachtingen managen

Maartje werkt zo’n zeven jaar als buurtbemiddelaar: “Burens zijn vaak met elkaar in conflict over een combinatie van een aantal basisproblemen. Verschillende vormen van overlast: geluid of stank. Bedreiging, intimidatie.”

De bemiddelaars gaan eerst in gesprek met de buur die de melding heeft gedaan en maken op een later moment een afspraak met de andere buur. Als beide partijen akkoord zijn, wordt op neutraal terrein een gesprek met beide burens gevoerd. Maartje: “Dan hebben ze hun verhaal kunnen doen, dat lucht vaak al op. We vragen mensen van tevoren na te denken over hun eigen aandeel én prioriteiten te stellen over wat ze écht het liefste opgelost willen zien.”

Volkswijken veryuppen

Maartje ziet dat er in sociale woningbouw relatief veel conflicten zijn. “Omdat bewoners worden doorverwezen als ze klachten hebben. Maar ook omdat de sociale cohesie in grote flats soms minder is, mensen leven wat meer langs elkaar heen.” De staat van de woning kan ook een rol spelen. “We hebben weleens meerdere casussen gehad in één straat. Dat zegt echt iets over hoe gehorig het is. Dan is het wel heel moeilijk om niet met elkaar in een lastige situatie te belanden.”

Toch benadrukt ze dat burenruzies overal voorkomen. “Ook met koopwoningen en in alle wijken. Denk aan oudere volkswijken die veryuppen. Mensen komen soms ergens wonen en hebben een bepaalde houding, of verwachtingen.” In een recent geval had een dame voor veel geld een mooie, maar slecht gerenoveerde koopwoning gekocht, waarboven expats woonden. “Zij was vaak op zakenreis, maar als ze thuiskwam wilde ze echt tot rust komen. Dat was een en al teleurstelling.”

“In plaats van praten over overlast met stokken tegen het plafond slaan. Dat kunnen mensen heel lang volhouden, jarenlang.”

Overlast is niet altijd het begin van de problemen. “Het gaat soms al fout als mensen zonder zich voor te stellen een huis intrekken en beginnen met klussen. Burens voelen zich dan niet gezien of erkend. Dan is er nog maar weinig voor nodig om geluid ook echt als overlast te ervaren en vermijden mensen elkaar.” Wel worden dan regelmatig indirecte signalen gegeven. “Zoals met stokken tegen het plafond slaan. Dat kunnen mensen jarenlang volhouden.”

Honden kunnen ook een heikel punt vormen. “Geluid, stank, maar ook hoe mensen met hun huisdier omgaan.” Hetzelfde geldt voor kinderen. Mag een kind wel of niet in huis rennen, is zo’n dilemma. “Veel ouders willen of kunnen hun kinderen dat niet verbieden, maar voor burens voelt dat dan als onwil.”

Dat levert ingewikkelde conflicten op. “Mensen aanspreken op hun kinderen of de opvoeding ligt heel gevoelig. Stel dat het iemand niet lukt om zijn kind in bedwang te houden, dan is het heel kwetsbaar om daar kritiek op te krijgen.”

Baan kwijt

In een casus hadden moeder en zoon in hun gehorige huurwoning zo’n last van de kinderen van de bovenbuurvrouw dat de benedenbuurvrouw het thuis niet meer trok en was vertrokken. “De zoon werkte tijdens corona thuis en had er zoveel last en stress van, dat hij zelfs zijn baan kwijtraakte.” Ondanks de hoogopgelopen emoties kwam het tot een constructief gesprek.

Wat burens het beste kunnen doen als ze overlast ervaren? “Op een rustig moment bespreken en niet op het moment zelf, want dan ben je gestrest en geïrriteerd. En houd het dan zoveel mogelijk bij jezelf: wat doet het jou?” Verder kan een hoop ellende worden voorkomen door een goede buur te zijn, benadrukt ze. “Als je ergens gaat wonen: maak kennis. Het is echt wel een thema van deze tijd dat dit niet meer gebeurt.” Wat ze vaak hoort als de doodslag voor de burens relatie: de politie bellen. “Dat is heel heftig voor mensen en zou je niet in een willekeurige opwelling moeten doen, want de impact is heel groot.”



“Ik wist meteen dat ik bij CoCon mijn plek zou vinden”



Mirjam had nooit eerder vrijwilligerswerk gedaan maar wist heel snel dat ze bij CoCon haar plek had gevonden. “Elke vrijwilliger heeft een verhaal en komt met een specifiek doel. Ik wilde mijn professionele vaardigheden ontwikkelen en kwam bij de Advieslijn al gauw tot de ontdekking dat het werk van CoCon heel dicht bij mijn hart ligt: mensen helpen door ondersteuning en verbinding.”

Mirjam, geboren in Afghanistan, verhuisde op éénjarige leeftijd naar Iran, waar ze tot haar twaalfde woonde. Op haar dertiende verhuisde ze met haar familie naar Nederland. “Een pittige periode,” vertelt Mirjam, “omdat je aan het begin van je puberteit staat, je vrienden hebt achterlaten en een volledig onbekende taal moet leren. Op die leeftijd kunnen kinderen wreed zijn; je wordt vaak buitengesloten als je de taal niet spreekt. Wat mij erdoor heen heeft gehaald is lezen en schrijven. Dat was mijn uitlaatklep. Het lezen hielp mij met het leren van de Nederlandse taal en het schrijven werd een hobby. Ik schrijf graag over de dingen die mij in mijn omgeving inspireren: Micro poëzie en proza. Het resultaat deel ik soms op sociaal media.”

Als moeder van een zesjarige is het voor Mirjam belangrijk om in vorm te blijven. Voedingswaarde en vitaliteit staan hoog in het vaandel. Ze geniet van haar hobby's koken en bakken. Het CoCon team heeft al meerdere keren mogen

genieten van haar talent in de keuken. “Ik kook om mijn mind tot rust te brengen. Even weg te zijn. Even de focus op iets anders. Ik zie het als een bezigheid van mindfulness. En lekker eten is altijd fijn.”

Mirjam streeft naar een gezonde balans. “Het is niet alleen belangrijk voor het moederschap, maar ook als je ouder wordt. Zowel mentale als fysieke gezondheid zijn belangrijk, en dat hangt nauw samen met voeding.”

Verbinding is belangrijk voor Mirjam. “Het geeft mij voldoening om mensen nader tot elkaar te brengen. Ik kan mij heel erg gelukkig voelen wanneer ik een soort lichtpuntje kan zijn in de donkere momenten van onenigheid.”

Mirjam vertelt over haar beslissing om te solliciteren bij CoCon: “Als vrijwilliger bij de Advieslijn Woonoverlast heb ik me altijd gewaardeerd en gerespecteerd gevoeld door het CoCon-team. De kans om deel uit te maken van dit team, was te waardevol om te laten schieten. Normaal gesproken neem ik de tijd voor belangrijke beslissingen, maar in dit geval wist ik meteen dat ik er geen nacht over hoefde te slapen. Werk is een essentieel onderdeel van je leven, waarbij je, als je geluk hebt, het gevoel krijgt van een tweede thuis. En dat had ik.”

Problemen los je op door te praten en niet door te stoppen met elkaar te praten

“Ik merk dat mensen steeds minder durven te praten als er spanningen zijn. Omdat ze zelf met psychische sociale problemen zitten, hebben ze minder zin om het gesprek aan te gaan. Maar problemen los je op door te praten en niet door te stoppen met elkaar te praten.

Door mijn werk bij CoCon als vrijwilliger, heb ik de waarde van het werk ervaren en meegemaakt wat voor impact het kan hebben op de gemeenschap. Ik hecht veel waarde aan sociale rechtvaardigheid en een harmonieuze samenleving, om een bijdrage hieraan te kunnen leveren maakt mij trots.”

Mirjam eindigt het interview met: “Ik kijk erna uit om het team beter te leren kennen, mijn eigen vaardigheden extra te leren benutten maar vooral om de vrijwilligers die zich met volle harten inzetten te leren kennen en te mogen steunen als teamcoach.”

Bezoek aan de Community Boards in San Francisco



Begin februari was ik twee dagen te gast bij Darlene Weide, executive director van de San Francisco Community Boards en haar team in hun nieuwe kantoor. Het was onze eerste live-ontmoeting na haar bezoek aan ons ter gelegenheid van het 25-jarig jubileum van Buurtbemiddeling en 30 jaar CoCon in juni 2022.

Het was een inspirerend weerzien! In korte tijd hebben we veel gedaan: ervaringen uitgewisseld over het werven en behouden van vrijwilligers, over financiering en fondswerving, over teambuilding en over trends die we in onze omgeving zien die invloed hebben op ons werk. Natuurlijk hebben we ook de stad in vogelvlucht bekeken, met als afsluiting een heerlijk etentje in een visrestaurant in de voormalige havenkantoren.



We zien veel overeenkomsten in onze visie en aanpak van de uitdagingen waar we voor staan. Met enkele ideeën voor ons Golden Swan initiatief hebben we afscheid genomen, vastbesloten om samen te blijven werken aan dialoog en verbinding door uitwisseling van trainingen en workshops, meet & greets met onze teams en vrijwilligers. En daarbij geleidelijk aan andere organisaties en netwerken bij te betrekken.

Fica Djohani



Buren & zo

Eindelijk is het zo ver. De stad zucht onder de zinderende hitte van **de zomer**. Gezelligheid is echter een breed begrip!



Hey buurman Deze was was wit toen ik het opging!

Oooh Buurman.. Ik moet nachtdienst draaien...wanneer is je feest voorbij?

...het BBQ seizoen is begonnen buuf!!

We beginnen net gozer!

Elke dag braaien! Lekker toch?

Stanley geniet van zijn vakantie.. totdat:

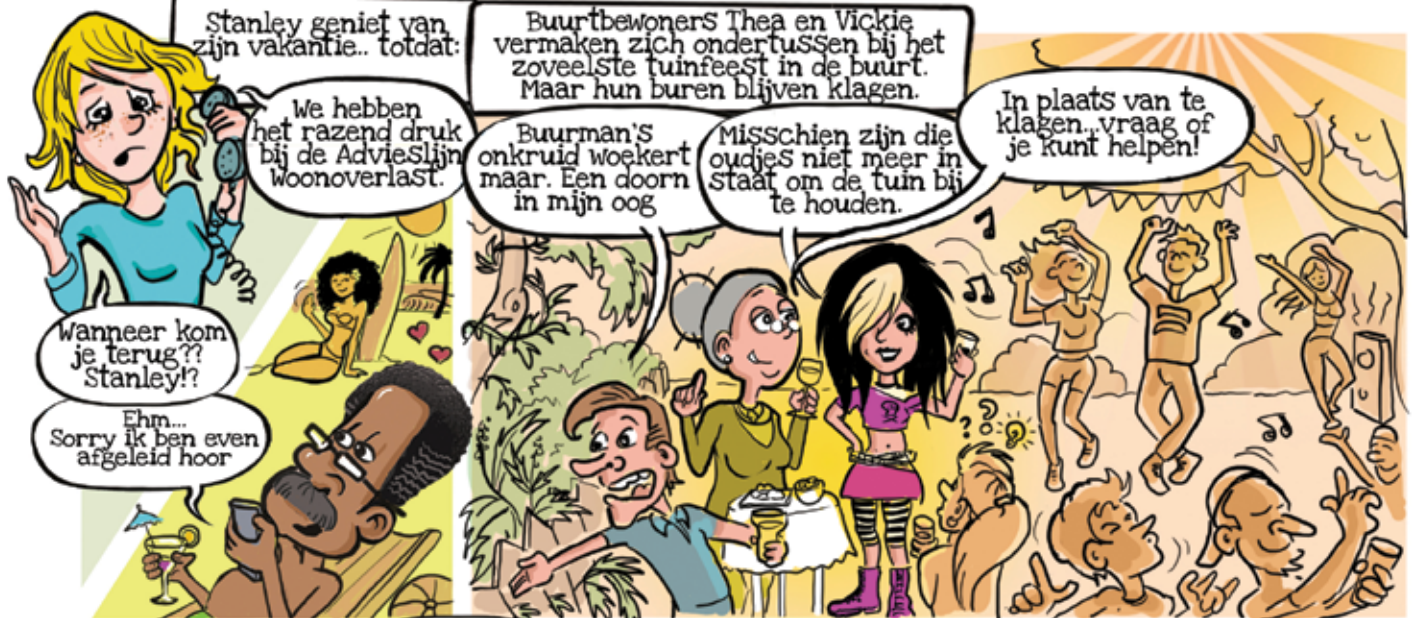
Buurtbewoners Thea en Vickie vermaken zich ondertussen bij het zoveelste tuinfeest in de buurt. Maar hun burenen blijven klagen.

We hebben het razend druk bij de Advieslijn Woonoverlast.

Buurman's onkruid woekert maar. Een doorn in mijn oog

Misschien zijn die oudjes niet meer in staat om de tuin bij te houden.

In plaats van te klagen..vraag of je kunt helpen!



Wanneer kom je terug?? Stanley??

Ehm... Sorry ik ben even afgeleid hoor

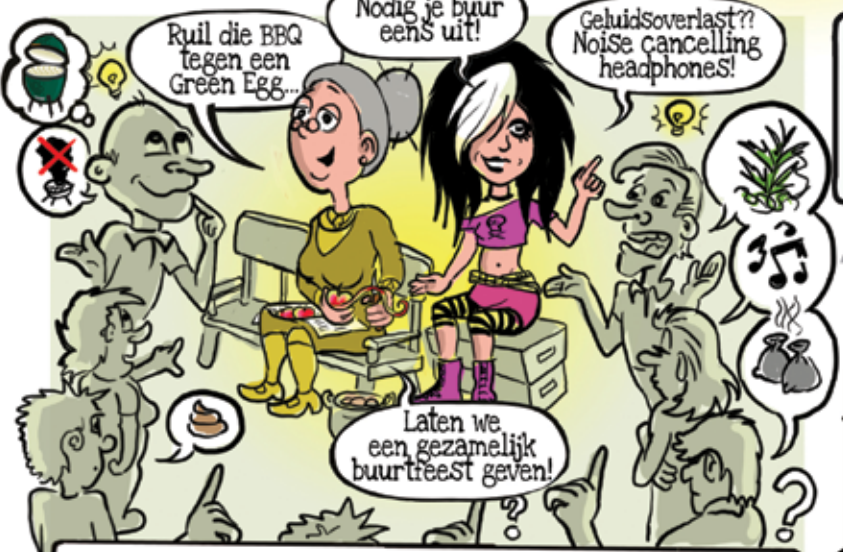
Ruil die BBQ tegen een Green Egg...

Nodig je buur eens uit!

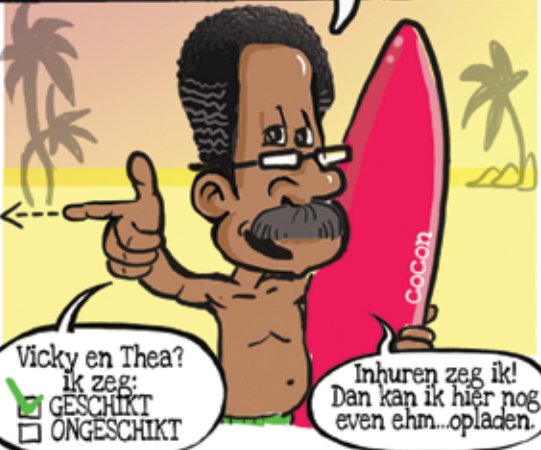
Gehuidsoverlast?? Noise cancelling headphones!

Heb jij in je omgeving ook personen die zonder het zelf te weten misschien uiterst geschikt zijn om buurtbemiddelaar of adviseur bij de advieslijn te worden? **Stuur ze NU naar CoCon voor de basistraining: info@bbr010.nl**

Laten we een gezamenlijk buurtfeest geven!



In no time ontpoppen de twee dames zich tot de orakels van de buurt voor alle overlast en problematiek.



Vicky en Thea? ik zeg: GESCHIKT ONGESCHIKT

Inhuren zeg ik! Dan kan ik hier nog even ehm...opladen.