

BUURTBEMIDDELING MAASTRICHT

- De Stichting Buurtbemiddeling Maastricht bestaat tien jaar en beschikt over 22 vrijwillige bemiddelaars
- Zij bemiddelen in kleinschalige conflicten tussen buurtbewoners - geen zaken waar criminaliteit,

- psychiatrie, mishandeling of verslaving aan ten grondslag ligt - en sturen erop aan dat zij het probleem zelf oplossen
- In 2005 gestart met ongeveer vijftig zaken, bemiddelt de Stichting Buurtbemiddeling Maas-

- tricht nu ongeveer negentig zaken per jaar
- Ongeveer 70 procent van deze zaken wordt opgelost, gaat de goede kant op of wordt van de angel ontdaan. Van de overige 30 procent - niet geslaagde of ogenschijnlijk mislukte zaken -

- wordt nadien opvallend vaak niets meer vernomen via de wijkagent
- Neem voor informatie over buurtbemiddeling Maastricht contact op met Harry Hanssen: info@buurtbemiddeling-maastricht.nl



„Wij zijn géén Rijdende Rechter...”

„Buurtbemiddeling Maastricht is géén Rijdende Rechter. Bij ons gaat het niet om de schuldvraag maar om wie de kracht heeft de eerste stap te zetten. Om uiteindelijk het probleem op te lossen; wat minder spanning op de snaar te krijgen waardoor hij bij het volgende zuchtje wind wat minder trilt.”

Harry Hanssen, coördinator Stichting Buurtbemiddeling Maastricht

Eerst botsen, dan omarmen

Ergernissen tussen

buren onderling. Te groot om ze zelf op te lossen, te klein voor de politie. Als er echter niets gebeurt, escaleert de boel onherroepelijk een keer. Daarom werd tien jaar geleden de Stichting Buurtbemiddeling Maastricht opgericht.

door Ronald Colé

Een rammelende windgong, een klussende buurman, een blaffende hond, een huilende baby of tikkende naaldhakken op de vloer. Zomaar enkele willekeurige voorbeelden van zaken die als overlast kunnen worden ervaren en buurtbewoners uit elkaar kunnen drijven.

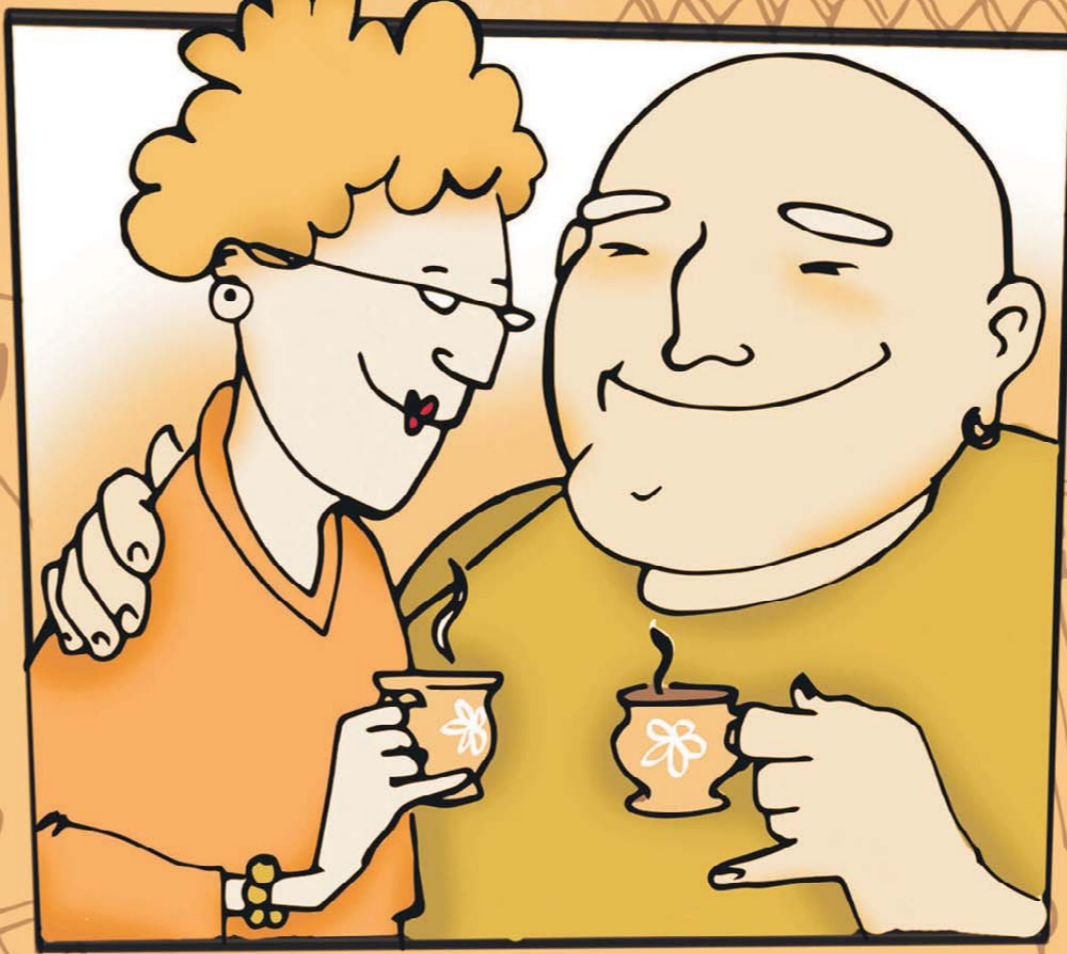
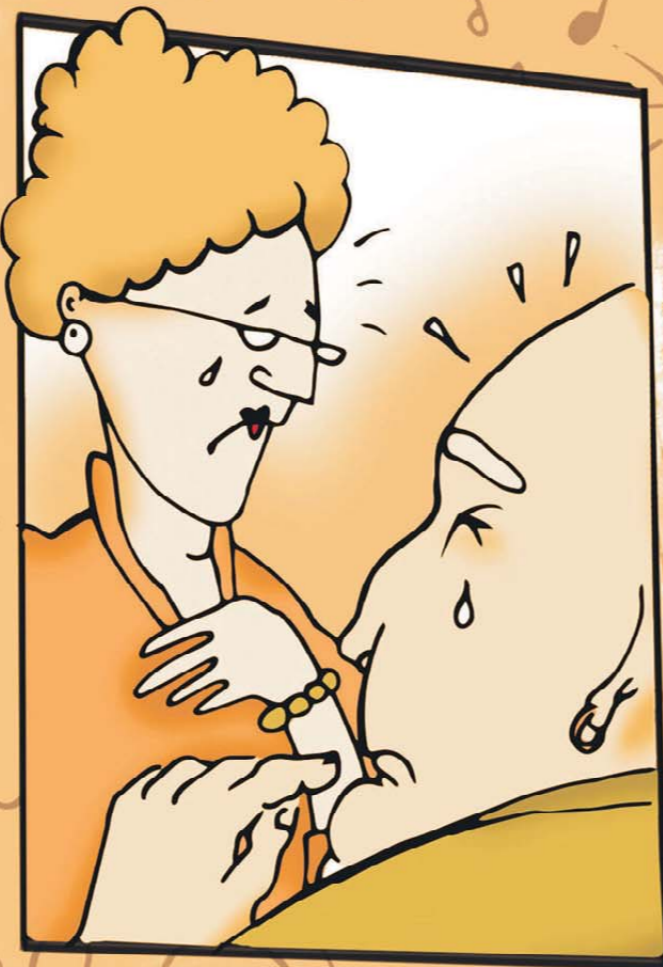
Moeten daar politiemensen of andere professionals aan te pas komen? Of zijn deze conflicten wellicht op een andere manier, zonder dat het meteen zo'n zware lading krijgt, op te lossen?

Gemma Gerrits, coördinator wijk-aanpak van Woonpunt herinnert zich nog goed dat deze vraag tien jaar geleden ook in Maastricht ter sprake kwam. „Elders in het land waren al buurtbemiddelingprojecten opgezet, onder meer in Enschede en Rotterdam, maar hier in Limburg nog niet.”

Begonnen onder de vleugels van Trajekt, werd ook in Maastricht buurtbemiddeling opgericht met goed getrainde vrijwilligers.

„Een gouden zet”, volgens Nico Gijbels, hoofd klant en wonen van Servatius. „Je moet het laagdrempelig houden. Vandaar dat we als wooncorporatie in eerste instantie ook zullen proberen zaken terug te verwijzen naar klagers, door hen de vraag te stellen of ze al met elkaar gepraat hebben. Maar vaak hebben ze al zo lang gewacht om de telefoon te pakken dat de zaak al geëscaleerd is.”

En dan komt buurtbemiddeling om de hoek kijken. Terwijl het volgens coördinator Harry Hanssen van de Stichting Buurtbemiddeling Maastricht veel beter zou zijn als mensen rechtstreeks met zijn organisatie contact op zouden nemen. „Op dat gebied is nog een hoop te winnen, want vorig jaar bedroeg het aantal zelfmelders een kwart van het totaal.” Hij beseft dan ook terdege dat er



op het gebied van naamsbekendheid „en waar kunnen de mensen ons vinden” nog wat te winnen valt. „Daarnaast heeft het natuurlijk ook met kwetsbaar opstellen te maken. Toegeven dat je overlast ervaart met het risico dat de boel verder escaleert. Maar daar hoeven de mensen niet bang voor te zijn. In de zevenenhalf jaar dat ik voor buurtbemiddeling werk, is dat twee keer gebeurd. Elke stap is veilig en gebaseerd op eigen keuze. Vaak is het al voldoende dat een ‘klager’ zijn verhaal heeft kunnen doen. Dan blijft het bij een gesprek dat vaak eindigt met ‘hè hè, fijn dat u hier bent geweest.’” Hanssen benadrukt echter dat buurtbemiddeling geen Rijdende Rechter is. „Bij ons gaat het niet om de schuldvraag, maar om wie de kracht heeft de eerste stap te

zetten om het probleem op te lossen.”

Toch ligt het inschakelen van buurtbemiddeling vaak gevoelig. Want niemand wil de *bad guy*

zijn. „Niet zelden barsten mensen in tranen uit. Daarom is het zaak dat ze meteen het gevoel krijgen dat we integer met hun zaak omgaan. En dat we feiten boven tafel

krijgen over wat er echt speelt.” Soms kunnen dat best heftige gevallen zijn: zaken waarbij de werelde van het probleem in de criminaliteit, psychiatrie, verslaving of mis-

handeling zit. „Die zaken verwijzen we door naar officiële instanties. Want dat is ook een belangrijke taak van buurtbemiddeling: het alarmeren van wat er zich

tussen de coulissen afspeelt.” Volgens Hanssen is een goede bemiddelaar iemand die goed kan luisteren, zich kan inleven in mensen en situaties, maar ook boven de partijen staat. „Je moet jezelf zijn en aanvoelen wat de mensen kunnen doen om het probleem op te lossen, en je zeker niet als iemand anders voordoen. Het spreken van de taal van de mensen en af en toe een beetje humor om de spanning te doorbreken is een pre.” Hij weet als geen ander dat niet iedereen te bemiddelen valt. „Zeventig procent van de zaken van afgelopen jaar hebben we opgelost, gaat de goede kant op of is van de angel ontdaan. Van de overige dertig procent hebben we sindsdien nauwelijks meer iets vernomen via de wijkagent. Daar is blijkbaar toch iets in werking gezet.”

Wie: Jan van der Weerd (54)
Uit: Brusselseloort
Wat: Buurtbemiddelaar
Sinds: Drie jaar

„Buurtbemiddelaar zijn, is een hele aparte tak van sport”, zegt Jan van der Weerd. De zelfstandig ondernemer uit Brusselseloort is nu drie jaar vrijwilliger bij de Stichting Buurtbemiddeling Maastricht en krijgt er naar eigen zeggen nog steeds enorm veel energie van om mee te werken een conflict tussen buren de wereld uit te helpen. „Ik krijg echt tranen in de ogen als een van de twee een handreiking doet. Want wij kunnen hen wel een eindje op weg helpen, het probleem oplossen moeten ze toch echt zelf doen. Prachtig.”

De 54-jarige Maastrichtenaar dacht, toen hij als vrijwilliger begon, dat het om hele gecompliceerde problemen zou gaan. „Over twee uitersten met tegengestelde belangen. Maar heel vaak gaat het om communicatie of een gebrek daaraan, geen respect krijgen, zich niet gewaardeerd voelen of om het simpele feit dat de één baasje wil zijn over de ander.”

Hij noemt als voorbeeld het conflict tussen een ouder en jonger stel waarin hij bemiddeld heeft. „Het oudere stel zat de hele dag

thuis en het jongere stel - met kind - schafte honden aan nadat er een inbraakpoging was geweest. De honden, die alleen thuiszaten, zorgden voor overlast. Daarbij had het jonge stel het financieel niet breed en hadden de jonge ouders ook nog onderling strijd over de taakverdeling thuis. Toen het meisje tijdens het gesprek met de buren bereid was iets over haar thuissituatie te vertellen, kreeg de buurvrouw - zelf ook moeder - begrip voor de situatie en vielen ze elkaar even later in de armen. „Maar kind, dat wist ik toch niet”. Probleem opgelost.”

Botsen, tranen, omarmen. Volgens Van der Weerd is dat het herkenbare patroon waarlangs zich de meeste zaken afspelen. Toch is het volgens de communicatie-expert soms topsport om beide partijen aan tafel te krijgen. Zo hadden bij een ander conflict twee buren ruzie omdat de één, doe-het-zelver, overdag altijd de zaag- en schuurmachine op de oprit had staan. „Toen we hem benaderden voor een gesprek zij hij heel hooghartig: ‘Ik heb geen last van die machine. Laat ze maar lullen’. Een week later heb ik het nog eens geprobeerd, maar de overlastveroorzaker wilde niet om de tafel. Dat is heel frustrerend. Want dan ‘wint’ de nietwillende en staat de welwillende machteloos, met het risico dat de zaak later een keer echt escaleert.”

Burgemeesterschap van flat of straat

Wie: Liesette Sullot (58)
Uit: Wittevrouwenveld
Wat: Buurtbemiddelaar
Sinds: Tien jaar

„Je moet geen rol spelen, maar jezelf zijn.” Dat is in een notendop het advies dat Liesette Sullot aan andere buurtbemiddelaars geeft. Zelf is de 58-jarige Maastrichtse al tien jaar actief bij Stichting Buurtbemiddeling Maastricht. In die heeft ze nog nooit met twee dezelfde gevallen te maken gehad. „Ik blijf het fascinerend vinden waarom sommige mensen zoveel overlast ondervinden en anderen zoveel overlast veroorzaken. Terwijl iedereen begrepen wil worden en niemand de slechterik wil zijn.”

Zo herinnert ze zich een zaak waarin de ene buur in een schriftje nauwgezet de geluiden van de ander noteerde. „Wanneer en hoe laat hij gestofzuigd had, tegen de houten plint had gestoten enzovoorts. Echt obsessief. Puur om in het gelijk gesteld te worden en bewijs te kunnen overleggen dat hij niet gek was. Terwijl de ‘overlastveroorzaker’ ook nog terminaal

ziek was. De klager heb ik op zijn geweten aangesproken. „Ik weet hoe boos en machteloos je voelt, maar weet je ook wat zich daar achter die muur afspeelt?”

Ook komt Sullot vaak in aanraking met machtsspelletjes. „Iedereen denkt dat hij de burgemeester van zijn flat, woning of straat is. En wil zo de controle over zijn eigen omgeving en daarmee zijn eigen leven behouden. Puur op basis van het aantal jaren dat hij in de straat woont. „Toen hij hier kwam wonen, is het begonnen” voeren ze dan als argument aan. Dan moet ik me soms echt inhouden en vraag ik me af hoe ik zou reageren als het mijn buurman was.”

Volgens Sullot is het ook belangrijk de juiste taal te spreken. „Zo ben ik altijd voorzichtig met het woord bemiddelaar. Dat vind ik zo'n pfff-woord. Het roept vaak de reactie op ‘waar komen jullie ineens vandaan? Alsof ik mijn problemen zelf niet kan opknappen’. Bij die mensen komt er dan een stuk schaamte om de hoek kijken. Terwijl als je zegt dat je maar een vrijwilliger bent met een professionele training, de houding heel anders wordt. En daarmee is de kans op succes groter.”

Zes stappen van buurtbemiddeling:

STAP 1: Woningcorporaties, politie, maatschappelijk werk, buurtwerkers, ouderenadviseurs of buurtbewoners die zelf onderdeel zijn van het conflict, melden zich bij coördinator Harry Hanssen (info@buurtbemiddeling-maastricht.nl of via 06-5265 1647).

STAP 2: Als de coördinator de melding

heeft beoordeeld, zoekt hij twee vrijwilligers die de zaak willen oppakken en geeft hen de benodigde informatie.

STAP 3: Binnen één week is het gesprek met de eerste partij. Hierin wordt helderheid verschaft over buurtbemiddeling, doet de bewoner zijn verhaal, en wordt aangegeven op het luisteren naar de andere kant van het verhaal.

van aanmelden tot nazorg

STAP 4: Omdat buurtbemiddeling neutraal is, mag ook de tegenpartij zijn verhaal doen.

STAP 5: Na het horen van beide partijen, ontmoeten die elkaar op een neutrale plek, samen met de bemiddelaars. Het doel is het oorspronkelijke conflict gezamenlijk uit de wereld te helpen.

STAP 6: Als de partijen na een geslaagd bemiddelingsgesprek uit elkaar gaan, wordt afgesproken of, wanneer en op welke manier buurtbemiddeling en partijen een maand. Is er bij beide partijen tevredenheid over de gekozen oplossingen, dan wordt de zaak formeel afgesloten.

illustratie Geertje Grom

Grom
geertjiegrom.com