



Jan van der Weerd (l) en Jos Wauben (r)

STICHTING BELOOND MET VRIJWILLIGERSPRIJS 2016

Buurtbemiddeling draagt bij aan woongenot

De Stichting Buurtbemiddeling Maastricht is de winnaar van de Vrijwilligersprijs 2016 van de Gemeente Maastricht. "Een mooie opsteker voor onze stichting", aldus Jos Wauben, voorzitter van de stichting.

Het juryrapport was lovend: 'Met name de moeilijkheidsgraad en de grootst mogelijke zorg waarmee de vrijwilligers moeten opereren heeft voor de jury de doorslag gegeven. Deze vrijwilligers zetten hun talenten in om, naast hun dagelijkse drukke werkzaamheden, vaak langlopende conflicten in de wijk en of woonomgeving op te lossen en tot een blijvend goed einde te brengen.' "Deze woorden zijn een groot compliment aan alle bemiddelaars en coördinatoren van onze vrijwilligersorganisatie", aldus de voorzitter, die zich zelf geen kwaliteiten toedicht als bemiddelaar. "Laat mij maar bestuurder zijn en met onze samenwerkingspartners de grote lijnen uitzetten."

Buurtbemiddeling Maastricht bestaat tien jaar. Aanvankelijk opereerde Buurtbemiddeling onder de vleugels van welzijnorganisatie Trajekt, maar sinds 2013 is het een zelfstandige stichting, gedragen door vrijwilligers. "We werken nog steeds nauw samen met de Gemeente Maastricht, de politie, de woningcorporaties Maasvallei, Servatius en Woonpunt en welzijnsinstellingen waaronder Trajekt. De gemeente en woningcorporaties leveren bovendien een financiële bijdrage om buurtbemiddeling (en met name de coördinatie ervan) mogelijk te maken."

Jan van der Weerd is één van de coördinatoren én zelf ook bemiddelaar. "De meeste aanmeldingen komen binnen via woningcorporaties. Rechtstreeks via onze website of telefonisch meldt zich nog maar 2%. Waarschijnlijk vinden mensen de drempel te hoog. Een van onze doelen is om meer mensen rechtstreeks te bereiken en ervoor te zorgen dat ze eerder contact met ons opnemen. Hoe sneller ze een probleem bespreekbaar maken, hoe groter de kans dat het kan worden opgelost. Een sterk punt is dat we neutraal zijn. Wij hebben geen belang bij één van de partijen. Wij zijn er voor beide partijen. Behalve woningcorporaties dragen ook wijkagenten en zorgteams gevallen aan. Nadat iemand zich rechtstreeks of via een instantie heeft aangemeld, gaan we er met twee vrijwilligers naar toe. We praten eerst met de ene partij en vervolgens met de andere en als het lukt volgt er een gezamenlijk gesprek. Wat je vaak ziet is dat degene die

het probleem niet heeft gemeld heel terughoudend is. In eerste instantie ontkennen ze vaak dat er iets speelt. Ze voelen zich ter verantwoording geroepen en gaan in de verdediging. Onze onafhankelijke positie maakt het makkelijker om het ijs te breken. Wij zijn geen verlengstuk van de woningcorporatie of politie. We hebben maar één doel en dat is het probleem oplossen", aldus Jan van der Weerd.

Uiteindelijk moeten de bewoners er samen uitkomen. Buurtbemiddeling heeft geen panklare oplossingen. Die moet uit de mensen zelf komen. "Wij oordelen en veroordelen niet. Wij proberen mensen samen aan tafel te krijgen. Het uitspreken van het probleem is soms al de helft van de oplossing. Dan is de druk van de ketel. Vaak is er sprake van onwetendheid. Ik maak mee dat bewoners elkaar in de armen vliegen: 'kom hier, krijg je een knuffel, dat wist ik helemaal niet'. Dat zijn cadeautjes voor ons; als het goed komt. Dat lukt niet altijd. Soms willen mensen zelfs niet in gesprek met elkaar. Dan doen we pendelbemiddeling, van de een naar de ander. De problemen zijn heel divers, van geluidsoverlast tot en met parkeergedrag. Ieder verhaal is anders, ieder probleem is anders. En of het nu feiten zijn of perceptie, als bemiddelaar moet je luisteren, geduld hebben, samenvatten en vooral niet oordelen. Door mensen met elkaar te laten praten, laten we ze zelf met de oplossing komen", aldus Jan van der Weerd.

65% van de gevallen wordt OPGELOST

In Maastricht zijn twintig buurtbemiddelaars actief. "We zijn nog op zoek naar vrijwilligers. Gemiddeld zitten we op honderd gevallen per jaar, maar nu zijn we halverwege de zestig al gepasseerd. Dat betekent niet automatisch dat er

meer probleemgevallen zijn, maar wel dat we sneller betrokken worden bij een probleemsituatie. Dat is een goede ontwikkeling. We kunnen niet genoeg benadrukken dat hoe eerder de koe bij de hoorns wordt gevat hoe groter de kans op succes is. Tot nu toe leidt 65% van de interventies tot een oplossing. Opgelost betekent dat er geen melding meer komt. In Maastricht ligt dat percentage zelfs iets hoger. Ik heb enorm veel respect en waardering voor onze vrijwilligers", aldus een trotse Jos Wauben.

"Voor deze taak moet je uit het juiste hout gesneden zijn. Niet iedereen is hiervoor geschikt. Aan de hand van een beginnerstraining kijken we of iemand geschikt is. Vaak ervaren mensen dan zelf ook of het iets voor hun is. Vrijwilligers krijgen regelmatig trainingen en intervisies, waarin onder andere ervaringen worden uitgewisseld", aldus Jos Wauben. Jan van der Weerd is jurist en mediator, expertises die hem uitstekend van pas komen. "Maar", zegt hij, "dat is geen voorwaarde. Onze vrijwilligers zijn van diverse pluimage. Bijzondere levenservaringen zijn vaak bepalender voor de vraag of men zich in de ander kan inleven dan opleiding of maatschappelijke positie. Het is mooi om te zien hoe iedere vrijwilliger vanuit zijn eigen persoonlijkheid en achtergrond met de problemen omgaat."

Jan voorziet wel dat de problematieken niet eenvoudiger worden. Mede door de terugtrekkende overheid wonen meer mensen zelfstandig die eerder - vanwege een beperking - onder begeleiding woonden. Daarom is het contact met de zorgteams heel belangrijk. Wij blijven vrijwilligers en zijn geen professionele hulpverleners."

Als de kippendijen op vuur gaan zou je verwachten dat niet alleen de barbecue verhit raakt maar wellicht ook de mensen. Meer bewoners die langer buiten zijn tijdens lange zwoele zomeravonden en voor geluidsoverlast zorgen? Volgens Jan van der Weerd is er geen sprake van een piek in de zomermaanden. "Waarschijnlijk zijn de mensen in de zomer vrolijker en toleranter", is de inschatting van Jan. "Wij krijgen in ieder geval niet meer meldingen." Ook qua buurten zijn er niet hele grote verschillen. "Dat er in de ene wijk wat meer problemen zijn dan in de andere heeft vaak te maken met de gehorigheid van de woningen, vaak oudere woningen die slecht geïsoleerd zijn. Buurtbemiddeling begint met een intakegesprek met degene die het probleem heeft aangekaart. Dat gebeurt meestal binnen één week na de melding. De situatie wordt aangehoord en er wordt uitgelegd wat Buurtbemiddeling doet. Vervolgens mag de andere partij zijn zegje doen. Als beide partijen instemmen volgt er een gezamenlijke ontmoeting op een neutrale plek. Als het bemiddelingsgesprek succesvol is, neemt Buurtbemiddeling na een maand contact op om te polsen hoe de vlag erbij hangt. Niet alle conflicten worden opgelost", aldus Jan van der Weerd.

Frank Visser, bekend van het televisieprogramma 'De Rijdende Rechter' is de nieuwe ambassadeur van Buurtbemiddeling Nederland. Is dat een logische keuze, want de 'rijdende rechter' oordeelt juist wel. "Programma's als de Rijdende Rechter en Bonje met je Buren maken herkenbaar wat wij doen. Het grote verschil met de rijdende rechter is inderdaad dat wij geen uitspraak doen. Maar dat neemt niet weg dat je ook als rechter veel liever hebt dat een burenc conflict door bemiddeling wordt opgelost en een gang naar de rechter wordt vermeden."

In Nederland bieden ruim 220 gemeenten buurtbemiddeling gratis aan. Buurtbemiddeling bespaart gemeenten geld, omdat de kosten niet opwegen tegen de veel hogere kosten als zaken eenmaal zijn geëscaleerd. Bovendien ontlast Buurtbemiddeling politie en woningcorporaties. Meer dan 10.000 keer per jaar komen vrijwilligers van Buurtbemiddeling in actie, waarvan twee derde wordt opgelost. Op deze manier dragen de vrijwilligers bij aan een prettige leefomgeving.

De coördinatoren van Buurtbemiddeling Maastricht, Jan van der Weerd en Gerard Mol, zijn telefonisch en/of per mail bereikbaar. Telefoon 06 52 65 16 47
Email: info@buurtbemiddeling-maastricht.nl
Meer informatie: www.buurtbemiddeling-maastricht.nl