

**Maastricht kent 20.000 studenten. 1 op de 6 inwoners is student en meer dan de helft van de studenten heeft een buitenlandse afkomst. De leefwijzen en leefritmes van de studenten en hun directe omgeving verschillen weleens en samenleven gaat dan ook niet altijd zonder slag of stoot. Dit vraagt om bemiddeling!**

Sinds 2018 werken Stichting Buurtbemiddeling Maastricht en Jongeren & Studenten Buurtbemiddeling Trajekt nauw samen. Beide organisaties versterken en ondersteunen elkaar in hun doelstelling om de leefbaarheid in verschillende buurten in Maastricht te vergroten alsmede de sociale veiligheid en verdraagzaamheid van de Maastrichtse burgers. Niet zelden zijn er meerdere partijen betrokken bij de (jongeren)buurtbemiddelingen. Denk hierbij aan: meerdere studenten uit één studentenhuus of meerdere studentenhuizen, eigenaren van de studentenhuizen, beheerders die namens de pandeigenaren de studentenhuizen in beheer hebben, buurtbewoners die hinder ervaren van de studenten. Maar ook meerdere bewoners in een flatgebouw, meerdere leden van een vereniging of meerdere bewoners uit één straat/buurt. In deze gevallen spreekt men al snel van groepsbemiddelingen. Alle (jongeren)buurtbemiddelaars zijn vrijwilligers en getraind door een (CVV)gecertificeerde trainer. Echter groepsbemiddeling is een “aparte tak van sport”.

Joep Peters (57) bemiddelaar bij Buurtbemiddeling Maastricht was voorheen manager binnen het bankwezen en is onlangs geslaagd als mediator en is daarnaast stadsgids in Maastricht. Hij is altijd geïnteresseerd in wat mensen beweegt en is via de enthousiaste verhalen van zijn dochter (Jongeren&Studentenbemiddelaar) in aanraking gekomen met buurtbemiddeling.

Jonneke Roepers (21) is 2<sup>de</sup> jaars student Europees recht aan de Universiteit van Maastricht en sinds kort gecertificeerd Jongeren&Studentbemiddelaar. Vanuit haar maatschappelijke betrokkenheid heeft zij via facebook contact gekregen met buurtbemiddeling, Daarnaast sluit buurtbemiddeling goed aan bij haar studie. In september volgde ze de training Buurtbemiddeling en vlak daarna had ze al haar eerste casus. Spannend!

Joep en Jonneke zijn gevraagd om te bemiddelen in een conflict tussen enkele buurtbewoners en een groepje studenten, woonachtig in een studentenhuus in de wijk. De betrokken buurtbewoners klagen met name over geluidsoverlast en het feit dat de studenten moeilijk aan te spreken zijn op hun gedrag. Dit omdat de “overlastgevers” niet duidelijk aanwijsbaar waren en diegenen die werden aangesproken allerlei verwensingen uiten waardoor de klagers zich gekrenkt en niet serieus genomen voelden.

De buurtbewoners wendden zich ten einde raad met een brief tot de burgemeester en via die weg werd buurtbemiddeling ingeschakeld. Joep, een ervaren bemiddelaar en Jonneke, wiens eerste casus dit was, gingen samen op pad.

De eerste stap was een gesprek met de woordvoerder van de buurtbewoners. Jonneke had zich op basis van de voorinformatie een bepaald beeld gevormd van de klager, maar was zich ervan bewust dat een neutrale insteek in de bemiddeling een belangrijke voorwaarde is. Aansluitend togen Joep en Jonneke naar het studentenhuus waarvan zij slechts over een huisnummer beschikten. Op goed geluk belden zij aan en er werd door een studente open gedaan. Zij woonde er sinds kort en was niet

bekend met de klachten. Zij zegde toe de wens van de bemiddelaars, om met de overlastgevers in contact te willen komen, intern voor te leggen. Na een reminder en een nieuw bezoek van Jonneke lukte het om met de studenten in gesprek te komen. In het gesprek bleek dat ze zich niet bewust waren van het feit dat ze overlast veroorzaakten.

De bemiddelaars zijn erin geslaagd om beide partijen met elkaar in gesprek te brengen. Na uitleg van de wijze waarop het bemiddelingsgesprek dient plaats te hebben ( respectvol , elkaar laten uitpraten, vertrouwelijk) werden partijen uitgenodigd met elkaar in gesprek te gaan. Gaandeweg het gesprek toonden de studenten begrip voor de geuite klachten en dat had tot effect dat de klagers zich serieus genomen voelde en begrip konden opbrengen voor het feit dat de leefwijze van studenten “anders” is en wilden hen ook ruimte hierin geven. De buurtbemiddelaars benadrukten het goede verloop van het gesprek en complimenteerden de partijen hiervoor. Uiteindelijk sprak men af elkaar vooraf te berichten als er een feestje op stapel stond en men wisselde contactgegevens uit. De pandeigenaar van het studentenhuis was door de gemeente in kennis gesteld dat er buurtbemiddeling was ingezet omdat er overlastklachten waren vanuit zijn pand. Hij gaf aan alle medewerking te willen verlenen en heeft zelfs zijn huisregels aangepast met de afspraken die gemaakt waren tussen de studenten en de buurtbewoners.

Na enkele weken hebben de buurtbemiddelaars weer contact opgenomen met de partijen en de klagende partij gaf aan dat de situatie verbeterd was en dat hij zeer ingenomen was met de respectvolle benadering van de bemiddelaars en het feit dat de casus zo snel was opgepakt. Ook de studenten waren tevreden. Het grote verloop onder de studenten is wel een aandachtspunt. De pandeigenaar kan hierin een grote rol spelen door de afspraken die zijn gemaakt met de buurt ook te bespreken met nieuwe studenten die in zijn pand komen wonen.

De ervaringen van Joep en Jonneke waren divers.

Jonneke: “Ik was best zenuwachtig , het was mijn eerste casus Ik voelde me snel op mijn gemak door de rust en de ervaring die Joep uitstraalde en vond het fijn en voelde de ruimte om mijn inbreng te leveren”.

Joep “ Ik vond het leuk om in deze casus een inkijk te krijgen in de belevingswereld van studenten, hun kijk op de wereld. Ik vond het leuk om met Jonneke te werken en ervaaarde haar inbreng als zeer positief”. Beiden merkten dat de mix van “oud & jong” de bemiddeling ten goede kwam. De buurtbewoners voelden zich “gesteund” door Joep en de studenten voelden zich serieus genomen door Jonneke, zelf ook student. Groepsbemiddeling vraagt wel extra tijd omdat er meerdere partijen zijn die allen een eigen verhaal en belangen hebben. Daarnaast zijn er vaak verschillende nationaliteiten waardoor er rekening moet worden gehouden met cultuurverschillen en het vinden van de goede mix van bemiddelaars. De inzet van Jonneke & Joep was een zinvolle samenwerking die een verdere uitbreiding in samenwerking tussen Stichting Buurtbemiddeling Maastricht en Jongeren & Studentenbuurtbemiddeling interessant maakt!

Wilt u meer weten over (Jongeren&Studenten)Buurtbemiddeling of een situatie in uw buurt met ons bespreken? Neem dan contact met ons op!

Stichting Buurtbemiddeling Maastricht

06 - 52651647

Jongeren & Studenten Buurtbemiddeling

06 - 54783095

[info@buurtbemiddeling-maastricht.nl](mailto:info@buurtbemiddeling-maastricht.nl)

[monique.benning@trajekt.nl](mailto:monique.benning@trajekt.nl)