

Buurtbemiddeling in Rotterdam Centrum

De essentie is verbinding.

George Smits, Ellen van Domburg, Stephanie Uylenbroek. Jan Nass, Dorine Cleton, Johanna Brandenburg en Marina Blok.

Inleiding

Dit artikel is geschreven door George Smits met de buurtbemiddelaars Ellen van Domburg, Stephanie Uylenbroek. Jan Nass, Dorine Cleton, Johanna Brandenburg en Marina Blok van Rotterdam Centrum. In het voorjaar 2011 gaf George een training 'emotiereductie' aan buurtbemiddelaars en was getroffen door de inzet, idealisme en de visie van hen. In dit artikel willen we samen met hen u het dieper liggende doel van de buurtbemiddeling delen.

De buurtbemiddelaars helpen bij het oplossen van conflicten. Buurtbemiddeling Rotterdam Centrum is een samenwerkingsproject van de deelgemeente Rotterdam Centrum, Woningstichting Woonstad, politie Rotterdam Rijnmond en wordt uitgevoerd door de stichting DOCK. Het doel is een leefbaarder en veilig Centrum te krijgen

De buurtbemiddelaars zijn een enthousiaste en bevroegen ploeg mensen die eigenlijk meer doen dan alleen bemiddelen bij buurtconflicten. De missie van hen is, mensen weer in contact brengen met elkaar, samen communiceren en verbinding maken.

Waarom doen ze dat, hoe werken zij, wat zijn de ervaringen en ...wat kunnen we er van leren?

Waarom doen ze dat?

Het Centrum is een gemeenschap die in de afgelopen decennia in snel tempo

veranderd is en nu 180 nationaliteiten heeft, waarvan 50% jeugd is. Zo'n 50-60 jaar geleden waren er voornamelijk autochtone Nederlanders. Een ding is niet veranderd, men wil allemaal wonen en leven in harmonie en welbevinden. Buurtbemiddelaars werken hier aan mee. Het streven naar echt samenleven en communiceren is wat buurtbemiddelaars met het hart en het hoofd doen. Zij onderschrijven het recht dat ieder individu recht heeft op een gezond en gelukkig leven.

Elke gemeenschap is een samenleven van mensen en in feite een ecosysteem. De term ecosysteem komt uit de natuur. Het is een systeem dat er voor zorgt dat al het leven binnen het systeem en de leefomgeving zichzelf in standhoudt. De gemeenschap blijft bestaan dankzij alle relaties tussen mensen en houdt zichzelf daardoor ook gezond en maakt mensen gelukkig binnen het systeem, de leefomgeving.

Het gaat binnen een ecosysteem niet om de strijd tussen soorten (lees mensen) maar juist om de samenwerking tussen mensen. Zoals ook elk dier en elke plant een functie binnen het geheel heeft. De mier ruimt op, de boom produceert zuurstof. Dier en plant hebben een functie ten dienste van het grotere geheel. De natuur is doelgericht en schept orde volgens een vast patroon. Het is zelfs bekend dat de natuur zich aanpast aan ziektes in de omgeving. Zo zal bij een bepaalde ziekte een plant gaan groeien waardoor de ziekte verholpen wordt. Zaden richten zich op trilling en zijn zo sensibel dat ze weten waar ze moeten vallen om te doen wat ze moeten doen. In opperste concentratie.

Sathouris zegt : "Elk onderdeel van een levend systeem heeft zijn eigen belang en dient ook het belang van het groter geheel waarvan het deel uit maakt. In een volwassen systeem drukt ieder onderdeel zijn eigen belang uit, zodat er voortdurend wordt onderhandeld om tot samenwerking te komen". Deze wetten tellen ook voor mensen en een leefgemeenschap, buurtbemiddelaars volgen deze weg en proberen hiernaar toe terug te keren

Zo heeft ook elk mens een rol en een functie binnen het ecosysteem. Het is soms moeilijk te zien wie welke rol heeft, of wat iemand kan. Elk mens heeft in principe het vermogen om samen te werken. Samenwerken en communiceren draagt bij tot een gemeenschap waar mensen kunnen leven in welbevinden.

Buurtbemiddelaars werken vanuit dit gegeven en dragen dit met hart en ziel uit, staan in verbinding en brengen mensen weer in contact met elkaar.

Als er vroeger problemen waren in Rotterdam Centrum loste men de problemen met de burens op door bij Tante Nel en Ome Piet op de koffie te gaan. Zij bemiddelden tussen partijen in een gesprek aan de keukentafel. Zo werden problemen opgelost. Door de snelle veranderingen in de wijk zijn die belangrijke rollen van deze mensen in het gedrang gekomen. Nu hebben de buurtbemiddelaars vaak de rol van Tante en Oom. Zij werken eigenlijk zoals vroeger de oude en wijze tantes en ooms. Het gaat eigenlijk niet alleen om oplossen van problemen maar ook weer echt contact hebben met elkaar. Lees onderstaand voorbeeldje van een bemiddeling maar eens.

Willem woont al een aantal jaar in het centrum van Rotterdam. In het begin gingen hij en zijn benedenburen goed met elkaar om. Zij deelden bijvoorbeeld het dakterras. Ook deelden zij de elektriciteitsmeter. De burens betaalden de rekening, Willem betaalde aan hen een vast bedrag per maand.

Op enig moment vroeg Willem inzage in de jaarafrekening van de elektriciteit. Deze kreeg hij niet te zien en de relatie verslechterde tussen de burens.

Scheldpartijen volgden. Het conflict werd zo erg dat de burens de elektriciteit van Willem afsloten. Buurtbemiddeling werd ingeschakeld.

De buurtbemiddelaars hebben met zowel Willem als met zijn burens afzonderlijk een gesprek gevoerd over de situatie. Daarna volgde een gesprek met zowel Willem als de burens. Buurtbemiddelaars leidden dit driegesprek. In dit gesprek voerde het gezonde verstand de boventoon en niet het wantrouwen. Na veel heen en weer gepraat spraken de Willem en de burens af dat in het tweede gesprek alle papieren en elektriciteitsafrekeningen van de afgelopen 5 jaar op tafel zouden komen.

Uiteindelijk bleek dat noch Willem; noch de burens zin had om alles minutieus na

te zoeken en na te rekenen. Buurbemiddelaars opperden het verleden het verleden te laten; en met een schone lei te beginnen. Hier was iedereen het mee eens. Er werd een nieuw bedrag afgesproken dat Willem maandelijks zou gaan betalen en Willem zal vanaf nu kopie van de Jaarafrekening van de elektriciteit krijgen. Na enige maanden kwam er een terugkoppeling naar buurtbemiddeling: na de bemiddeling was er een gezonde burerelatie ontstaan: tussen hen om prettig met elkaar om te gaan. Als zij elkaar tegen komen groeten zij elkaar weer.

Het gaat dus verder dan problemen oplossen buurtbemiddelaars werken naar een structureel gezonde omgeving waarbij mensen de eigen zingeving vindt en van daaruit handelt. Met uiteindelijk doel een meer dan leefbare maatschappij, leefomgeving te krijgen.

Hoe werken zij?

Allereerst gaan de buurtbemiddelaars met alle partijen om de tafel zitten. Vaak is het de eerste keer dat mensen überhaupt met elkaar praten. Buren krijgen de gelegenheid om onder begeleiding te vertellen waar ze last van hebben.

De bemiddeling richt zich op 2 onderdelen voor het gemak te verdelen in bovenstroom en onderstroom. De verdeling in deze twee stromen heeft een overeenkomst met zeilen op de zee. De bovenstroom kunnen we de wind noemen. De wind is waarneembaar. De onderstroom is de stroming van de zee. De onderstroom zie je niet als je op zee bent maar is er wel.

Bij de bemiddeling noemen we de **bovenstroom** alle feiten, de inhoud, dat wat we kunnen zien en redelijk objectief is. Voorbeelden van de bovenstroom is geluid, financiën, boomgrenzen parkeerplaatsen etc.

De **onderstroom** zijn de emoties en de relatie die mensen hebben. De bemiddelaars zijn getraind in exploreren en interventies doen op alle twee de gebieden. Als er veel emotie is of de emotie staat de verkeerde kant op dan zullen zij daar eerst interventies op doen. Het motto is '**zorgvuldig op de relatie en duidelijk op de inhoud**' .

Dit doen zij heel eenvoudig zoals tante Nel het ook al deed. Ze luisteren, veroordelen niet en laten mensen in de eigen waarden. Alle mensen mogen hun woord doen,

vertellen waar ze mee zitten en last van hebben.

De buurtbemiddelaars zorgen ervoor dat er een relatie ontstaat tussen de burens zodat men open met elkaar gaat communiceren. Zij helpen bij emotiereductie zodat mensen elkaar weer zien en kunnen horen. Belangrijk is dat men elkaar begrijpt voordat dat er naar een oplossing gezocht wordt. Er wordt daarvoor vaak gesproken over emoties, cultuur de kinderen, het verleden. Hierin kan men weer van elkaar horen hoe het voor de ander is. Elkaar begrijpen geeft verbinding en een relatie. Als de relatie staat wordt gekeken naar de bovenstroom en kijkt men dus naar feitelijke problemen de concrete zaken. Hier maakt de buurtbemiddelaar gebruik van het probleemoplossende vermogen en efficiënt gedrag van de mensen zelf om tot de oplossing van het probleem te komen.

Het grootste probleem bij buurtbemiddeling zijn eigenlijk vaak de emoties. In de volgende bemiddeling valt dit goed te lezen.

Een aantal eigenaren van een appartementencomplex heeft last van zaaggeluiden. De zaaggeluiden komen uit een van de garageboxen die aan de achterkant van het complex zijn gelegen. Via de projectleider buurtbemiddeling kregen we de naam van een van de klagers door en van de eigenaar van een garagebox, waaruit waarschijnlijk het lawaai komt.

Het eerste gesprek was bij een van de klagers, een drukke man van een jaar of 35. Hij wilde graag dat ook zijn buurman bij het gesprek aanwezig was, maar die werkte op dat moment in het café tegenover. Wij dus met de man naar het café, waar de buurman weinig tijd had, want ja, hij moest bedienen. Het probleem was dat er vooral 's ochtends in een van de garageboxen werd gezaagd. Dat gaf een enorm lawaai. Uit welke box het lawaai kwam, daar kwamen we moeilijk achter.

Het was lastig om de eigenaar van de opgegeven garagebox te pakken te krijgen. Die bleek ook geen eigenaar te zijn. Maar uiteindelijk is het gelukt om een man te spreken die een box huurde en daar een zaaginstallatie had staan. Dat bleek dus een uiterst professionele zaaginstallatie te zijn. De man, een ingenieur, was op zijn werk altijd met zijn hoofd bezig en had als hobby zagen. Om zijn hoofd leeg te maken, ging hij een keer per week op vrijdag zagen. We hebben gevraagd om de installatie aan te zetten en te zagen. En inderdaad, dat gaf een hoop lawaai. Maar, de man gaf aan dat ook twee andere garageboxen dienst deden voor

onderhoudswerkzaamheden van een hotel. Daar zou het geluid dus ook wel eens vandaan kunnen komen. We hebben vervolgens een afspraak gemaakt met de bedrijfsleider van het hotel. En dat twee boxen dienst deden voor onderhoudswerkzaamheden voor het hotel bleek inderdaad waar te zijn. Maar zagen gebeurde niet vaak.

Het heeft even geduurd, maar uiteindelijk is er een bemiddelingsgesprek gekomen met twee klagende burens, de hobbyzager en de bedrijfsleider van het hotel. Er was een onaangename sfeer en vooral de klagers vond ik op een vervelende manier bezig. Niet luisteren, alleen maar klagen, eisen stellen en zeer aanvallend. De hobbyzager gaf op een gegeven moment aan dat hij zijn box wel wilde isoleren. Maar dan moest hij er wel zeker van zijn dat het geluid uit zijn box kwam. De burens reageerden hierop negatief. Voor ons was het nog steeds niet helemaal duidelijk uit welke box het geluid kwam. Op een gegeven moment hebben we besloten dan maar op schouw te gaan. En wel onmiddellijk. De zaaginstallaties werden ingeschakeld, andere burens werden erbij gehaald en op een gegeven moment stonden we met een man of 10 op het balkon te luisteren. En wat bleek, het geluid was amper te horen. Het enige oorverdovende geluid dat we hoorden was een voorbijrijdende brommer zonder knalpijp. Tja, daar stonden we dan. De burens hevig teleurgesteld. We besloten om het hierbij te laten en een volgende gesprek op latere datum in te plannen.

Een paar weken later was er een tweede bemiddelingsgesprek. Tot onze verbazing was de sfeer helemaal positief. Er werd onderling op een aangename manier gesproken. Het verslag als volgt (persoonlijke gegevens heb ik weggelaten):

We hebben afgelopen donderdag ons tweede en laatste bemiddelingsgesprek gehouden met de bewoners en de betreffende eigenaren van garages.

Onderdeel van de eerste bemiddelingsbespreking was de zogenaamde schouw: het beluisteren van geluid dat op ons verzoek door de zaagmachines van een van de eigenaren van de garages werd gemaakt. Dit werd gedaan omdat de bewoners de indruk hadden dat door deze zaagmachines geluid werd gemaakt, geluid wat zij als buitengewoon irritant en niet acceptabel hadden bestempeld. Bij de schouw waren ook nog een aantal andere bewoners van woningen in het betreffende gebouw.

De bewoners waren nu vertegenwoordigd door 1 persoon, het hotel was weer vertegenwoordigd door de bedrijfsleider; de hobbyzager was er ook.

Op onze vraag hoe zij terugkeken op de schouw en wat er sinds het eerste gesprek in buurtbemiddeling was gebeurd werd het volgende verteld.

- De bewoner gaf aan dat hij meende dat geluid dat hij/zijn burens als hinderlijk en hard hadden getypeerd, van verschillende herkomst kan zijn. Zo wordt er veel gerenoveerd in de straten rondom de woningen en is het niet mogelijk het ene hinderlijke geluid te onderscheiden van het andere;

- Het hotel gaf aan dat - zoals hij eerder had gemeld - er renovaties in de straat aan de gang zijn en dat het hotel daarvan zelf ook last heeft;

- De hobbyzager gaf aan dat hem bij de schouw was opgevallen dat het geluid dat uit zijn hobbyruimte kwam, door de bewoners niet als het hinderlijke geluid werd aangewezen, waarvan zij het meeste last hadden. En dat de bewoners naar verschillende garages (ook andere dan de zijne) wezen als locatie waar het geluid vandaan komt, waarvan zij zo'n last hebben.

Op onze vraag wat er sinds de vorige bijeenkomst was gebeurd en welke acties zij hebben ondernomen, volgden drie verhalen.

- De bewoner gaf aan dat hij en in elk geval ook zijn bovenbuurman dubbel glas hadden besteld. Deze ruiten (en voorzetruiten voor zijn glas in lood) worden voor de zomerschoolvakanties 2011 geplaatst in de achterpui van de woningen. Deze achterpui kijkt uit op het plein met de garages. Hij verwacht dat door de dubbele beglazing hij veel minder last van geluid zal hebben in zijn woning.

- Het hotel gaf aan dat hij gesproken heeft met zijn personeel en (nog) duidelijkere afspraken heeft gemaakt over wanneer er in de werkplaats (garage 1) van het hotel geluid/herrie kan worden gemaakt. Niet te vroeg beginnen en maximaal tot in de middag; niet in het weekend. Dat hij gebeld is door een van de bewoners i.v.m. geluid. Dit geluid bleek afkomstig te zijn van een woning die wordt gerenoveerd.

- de hobbyzager gaf aan dat hij vooruitlopend op een verzoek dat hij tot de (gezamenlijke)VVE zal richten tot het plaatsen van extra geluidswerend glas; hij inmiddels de deur die grenst aan het plein dat wordt gedeeld met de bewoners, heeft voorzien van isolatiemateriaal. Dit zal eventueel overlastgevend geluid moeten verminderen. In een volgende VVE-vergadering wil hij een verzoek tot isolatie neerleggen met geluidswerend glas.

Alle betrokkenen aan tafel gingen ook ter plekke over de verschillende maatregelen die zij hadden genomen met elkaar in gesprek. Dat was mooi om te zien. De sfeer was totaal veranderd. Was in het eerste gesprek de sfeer vijandig

en scherp; nu was er begrip, meedenken met elkaar.

Op onze vraag hoe in de toekomst de geluidsoverlast zou kunnen worden aangepakt gaven allen aan dat zij elkaar zouden gaan opzoeken: de bewoners hadden in de tussenliggende tijd al gesproken met het hotel over een concrete geluidsoverlastsituatie (telefoonnummer van het hotel is bekend); de hobbyzager gaf aan hoe hij het beste kon worden benaderd, voor het geval de bewoners of het hotel van zijn zaaggeluiden last zouden krijgen.

Allen waren blij en bedankten de bemiddelaars van buurtbemiddeling voor hun werk.

Zoals u hierboven kunt lezen beïnvloeden emoties het gehele proces. De emoties kleuren de communicatie. Hierin is een belangrijke rol weggelegd voor de non-verbale communicatie. De buurtbemiddelaar kan de emotie goed interpreteren door de non-verbale communicatie, het gaat hierbij onder andere om mimiek, intonatie en lichaamshouding. De non-verbale communicatie is universeel en komt in elke cultuur voor.

Angst is de emotie waar de meeste mensen last van hem, eigenlijk nog meer dan van boosheid. De angst ontstaat vaak vanuit beelden die mensen van elkaar hebben, vaak het onbekende, niet weten en niet kennen maakt ons onzeker. Zo zitten gevangen en durven niet het gesprek aan met elkaar.

Irrationele emoties en gedachten zijn meestal de oorzaak van conflicten, scheidingen en oorlogen. We laten ons er allemaal door meeslepen en denken dat het klopt wat we denken, zonder het aan de ander te vragen, niets daarvan is waar.

Zo weten burens vaak niet eens meer wat de oorsprong van een conflict was. Negen van de 10 conflicten zijn niet nodig hebben en hebben geen fundamenteel bestaansrecht.

Terwijl mensen wel een fundamenteel bestaansrecht hebben. Gevangen in angst en boosheid die eigenlijk niet nodig is, bij de buurtbemiddeling is men gespecialiseerd om dit te doorbreken.

De essentie van buurtbemiddeling in het oplossen van de problemen is los te komen van bovenstaande patronen waarin burens opgesloten zitten hebben en hen te helpen om in welbevinden verder te gaan. Bevrijd te handelen vanuit de eigen authenticiteit, identiteit en cultuur. Zo werkt de buurtbemiddelaar zelf ook in verbinding met de eigen authenticiteit en met compassie met de mensen. Hierdoor zijn zij altijd integer en werken met mededogen naar het doel.

Nog een ervaring

Ik ben als bemiddelaar betrokken geweest bij een zaak van een mevrouw die al jaren overlast had van haar onderburen. De onderburen zijn twee bedrijven. Het ging met name om geluidsoverlast. In het eerste gesprek met ons geeft ze aan dat ze de overlastgevers al vaak heeft aangesproken en dat ze hierover ook al regelmatig contact heeft gehad met de buurtagent. Mevrouw vertelde ook dat ze al diverse keren afspraken had gemaakt met haar onderburen maar dat deze afspraken nooit zijn nagekomen. Om die reden had ze eigenlijk ook maar heel weinig vertrouwen in de goede afloop van het buurtbemiddelingstraject.

De bedrijfsleiders waren -ook voor ons- lastig te bereiken. Maar, eenmaal met elkaar om de tafel, blijkt dat de bedrijfsleiders direct bereid zijn om duidelijke afspraken te maken ter verbetering van de woonsituatie van mevrouw. Mevrouw heeft er aan haar kant begrip voor dat er nu eenmaal werkzaamheden moeten worden verricht maar wil hierdoor niet meer gewekt worden. Naast de inhoudelijke afspraken geven de heren hun mobiele telefoonnummer zodat mevrouw direct met hen in contact kan treden als er zich wat voordoet dat tegen de afspraken ingaat. Om aan te geven dat hij serieus is geeft een van de bedrijfsleiders zelfs aan dat hij bereid is om tot ontslag van medewerkers over te gaan als zij zich niet aan de afspraken houden.

Het onderhandelen over de afspraken bleek in deze zaak kinderlijk eenvoudig. De overlastgevers namen de problemen van mevrouw serieus en over de

afspraken zijn de burens het snel eens geworden. En dat dit niet alleen maar mooie beloftes waren blijkt uit het feit dat het nu, een jaar later, nog steeds goed gaat.

Hoe kan het dat de mevrouw dan jarenlang overlast heeft ervaren, dat haar acties om dit met de burens op te lossen geen effect hadden? Ik denk dat mevrouw vast zat in een patroon waarin het bleef bij het uiten van onvrede. Ze kon hier zelf moeilijk uit komen, ze voelde onmachtig. En hoewel mevrouw zeer assertief overkwam voelde ze zich misschien ook niet zeker genoeg om echt op te treden tegen die twee bedrijven. Zo deed ze haar beklag vooral bij de chauffeur die de goederen aanleverde of medewerkers van de bezorgdienst van de bedrijven.

Ook in de bemiddelingsgesprekken wilde ze vooral haar onvrede met de situatie uiten, vertellen wat de overlast al die jaren met haar heeft gedaan. Hoewel dit een essentieel onderdeel is van zo'n gesprek is het ook belangrijk dat er naar de toekomst gekeken wordt. Voor ons, buurtbemiddelaars, was dan ook steeds de uitdaging om mevrouw te bewegen om de volgende stap te zetten. Om samen met haar te onderzoeken wat ze wilde van haar burens in de toekomst, wat voor haar de ideale woonsituatie zou zijn. In deze zaak heeft het emotionele aspect van de overlast meer tijd genomen dan gebruikelijk. Maar dat heeft wel gewerkt, in deze zaak was het misschien zelfs een voorwaarde voor succes.

Wat kunnen we er van leren

We zijn uit het oog verloren, of misschien hebben we wel nooit gerealiseerd dat een gemeenschap eigenlijk primair een biologisch systeem is. Het heeft zijn eigen ecologische wetten en principes en bestaat uit kleine en grotere systemen. Het gaat om leven, opgroeien, wonen en werken een maatschappij waar voor iedereen plaats is. Waar iedereen voor iedereen wil dat hij/zij in welbevinden leeft.

Stephane Hessel schrijft in zijn boekje *Neem het niet!* 'Dat het aan ons is ervoor te zorgen dat onze maatschappij een echte maatschappij blijft'. En dat we er trots op moeten zijn dat iedereen een plek verdient, kan leven en een eigen steentje bijdraagt.

Door in contact te staan met mensen, je burens, raak jezelf ook niet kwijt. Als mensen meer kunnen bijdragen aan de eigen omgeving, vervreemden zij niet van de ander. We verbinden ons meer. Veel mensen zijn op zoek naar het geluk en de zin van het leven. We zien geluk meer als een factor die 'buiten ons' ligt. Geluk is bijvoorbeeld het winnen van een loterij. Hier heb je geen invloed op.

Welbevinden is een vorm van geluk die veel dieper in ons ligt en vreemd genoeg daarmee heel dichtbij is. Het gaat om verbinding maken jezelf zijn en daarmee volledig in contact met je omgeving staan. Je familie, vrienden en je burens.

Buurtbemiddelaars stimuleren dit en hebben als ingang naar mensen het conflict. Zij werken vanuit de eigen authenticiteit in verbinding met mensen aan leefbaarheid en welbevinden. Bouwen zo mee aan welbevinden en wonen in vrijheid en een beter ecosysteem.

Rotterdam Centrum op weg naar een ecosysteem waar groei is van mensen naar wat de mens echt is in welbevinden.