

SCAN **gesprek**

Buurtbemiddeling Hengelo: “de regie ligt bij de burenen”



“Er wordt volop samengewerkt.”

Esther links, Monique rechts

Nabij het centrum van Hengelo bevindt zich de thuisbasis van de projectleider Buurtbemiddeling van SCALA Welzijn. Esther Bouman startte drie jaar geleden dit project. Ze stak veel tijd in het leren kennen van de samenwerkingspartners en begeleidde maar liefst 20 vrijwilligers die tijdens de projectperiode bij ongeveer 150 meldingen zijn ingezet.

“In het begin waren er wijkagenten die moeite hadden met onze komst”, lacht Esther. “Zij vreesden dat wij hun werk kwamen overnemen en de privacyregels zouden overtreden.” Deze tijd is voorbij. Er wordt volop samengewerkt. “Daarnaast organiseren we regelmatig gezamenlijke workshops met politie, woningcorporatie Welbions en de gemeente. Zo bereiken we samen meer.”

De meeste meldingen komen via Welbions. Is buurtbemiddeling nu echt nodig? “We voorzien in een behoefte”, aldus Bouman. “De meldingen bestaan voor ruim 50% uit klachten over geluidsoverlast, van blaffende honden tot harde muziek en van een vroeg kraaiende haan tot het laat aan de weg zetten van de otto’s. Maar ook spelende kinderen, pesterijen, rommel en parkeerproblemen scoren hoog.”

Praktische afspraken

“Na een melding legt de projectleider telefonisch contact met de melder. Vervolgens maken de bemiddelaars een afspraak, waar we altijd met twee personen naartoe

gaan. Dan brengen we de situatie in beeld en vragen of men bereid is met de burenen om de tafel te gaan zitten. Als de reactie positief is, benaderen wij de betreffende burenen met dezelfde vraag. Het eventuele bemiddelingsgesprek organiseren wij op neutraal terrein, in aanwezigheid van dezelfde twee buurtbemiddelaars. Onze ervaring is: als partijen om de tafel zitten, komt men er in 90-95% van de gevallen uit. Vrijwel alle betrokkenen geven aan dat ze naderhand opgelucht zijn. Ook na het gesprek houdt buurtbemiddeling contact. Zijn er toch weer wrijvingen, dan helpt soms een tweede gesprek om de praktische afspraken nog wat aan te scherpen. Denk dan bijvoorbeeld aan het tijdstip van muziek maken, het draaien van de wasmachine en het geluidsniveau van de stereotoren.”

Neutraal

“Vaak is er bij burenoverlast meer aan de hand. Mensen praten soms makkelijker met ons dan met de politie, wij zijn neutraal en onherkenbaar. Soms komen we echter situaties tegen waarvan wij vinden dat de wijkagent of de woningcorporatie op de hoogte moet zijn. Wij vragen dit echter vrijwel altijd eerst aan de betrokkenen. De regie ligt bij de mensen om wie het gaat.”

Succes

Is het dan alleen een successtory? “Zeker niet”, beaamt Esther. “Sommige mensen willen het niet oplossen, om welke reden dan ook. We benadrukken altijd dat buurtbemiddeling niet de oplossing heeft, maar

het contact kan helpen herstellen. We leren mensen dat ze alleen hun eigen houding kunnen veranderen.”

Stok

“Soms is er wederzijdse onwetendheid. Bijvoorbeeld over die vrouw die altijd met de bezemstok tegen het plafond bonste als de buurkinderen herrie maakten. Tot haar voldoening was dat altijd succesvol. Tijdens een buurtbemiddelingsgesprek ontdekten we echter dat de kinderen uit het gezin doodsbang waren voor de buurvrouw en ineengekrompen onder de tafel verdwenen als het geluid van de stok doordrong.” Ook cultuurverschillen kunnen problemen veroorzaken, aldus Esther: “In Twente is men veelal gewend dat nieuwe burenen zich komen voorstellen. Echter, in andere culturen geldt dat de buurt de nieuweling welkom heet. Dat kan behoorlijk escaleren!”

Neveneffect

Terugblikkend ziet Esther ook neveneffecten. “We dragen mensen vaardigheden aan voor conflictsituaties. Naderhand horen we vaak dat ze hieraan, ook in andere situaties, veel gehad hebben.” Uit onderzoek blijkt dat buurtbemiddeling tijdswinst – dus geld – oplevert bij alle samenwerkingspartijen, de leefbaarheid in de wijk ten goede komt, de betrokken burenen rust geeft, maar ook positief uitwerkt voor de bemiddelaar zelf. Esther: “Je ziet de bemiddelaars na verloop van tijd, door training en ervaring in de buurtbemiddeling, meer zelfvertrouwen krijgen. Prachtig!”

De samenwerking met de politie verloopt dus goed en ook de terugkoppeling over en weer is op niveau. Als Esther dan toch een verbeterpunt moet noemen, pleit ze voor nog meer doorverwijzingen: “Onze neutrale positie – ten opzichte van een agent in uniform – kan in sommige gevallen mensen over de streep trekken toch in gesprek te gaan.”

Projectleider

Per 31 oktober verlaat Esther haar post aan de Drienerstraat. Enerzijds omdat haar geen vast contract aangeboden wordt, anderzijds omdat ze toe is aan een nieuwe uitdaging. Ze gaat vanuit het project ‘Eigen Kracht’ werken met kinderen en jongeren in een moeilijke situatie. Esther zal de contacten met de samenwerkingspartners missen, maar hoopt nog eens haar ervaringen te mogen delen bij nieuw op te zetten buurtbemiddelingsprojecten.

Het project Buurtbemiddeling is verlengd met nog eens drie jaar. Woningcorporatie Welbions financiert voor 2/3, de rest komt van de gemeente. Monique Vermeulen neemt het projectleiderschap van Esther over. Monique, die een brede ervaring als opbouwwerker heeft, kijkt uit naar haar nieuwe job. “Ik kan hier iets betekenen en vind het leuk om dit werk vanuit een andere invalshoek in te vullen.”

Margreet Koster ☺

Elke inwoner van de gemeente Hengelo kan gebruik maken van buurtbemiddeling. Ook woningcorporatie, politie, stadstoezicht en andere organisaties kunnen problemen tussen burenen of buurtgenoten aanmelden.

Het kan gaan om bijvoorbeeld:

- geluids- en stankoverlast
- vernielingen
- rommel
- erfafscheidingen
- overhangende struiken of bomen
- parkeeroverlast
- overlast door dieren
- pesterijen
- overlast door kinderen.

WANNEER GEEN BUURTBEMIDDELING?

Buurtbemiddeling is er voor alledaagse conflicten tussen buurtgenoten. Maar in de volgende gevallen zullen we moeten doorverwijzen naar andere instanties:

- criminaliteit of geweld
- alcohol- of drugsproblematiek
- conflicten met instanties
- grote psychiatrische of meervoudige problemen.