



DOE MAAR GEWOON...

HANS KALDENBACH is pedagoog en werkzaam geweest als onderwijzer. Hij geeft trainingen cultuur verschillen en contacten en trainingen straatcultuur aan mediators, politie en jongerenwerk. Zijn boekjes “Respect!” (over straatcultuur) en “Doe maar gewoon” (over het omgaan met Nederlanders) beleefden vele herdrukken. Ik tref hem op een zaterdag na een fietstocht door het Vondelpark waar de hele wereld lijkt samengekomen om van de nazomer te genieten. Hans heeft net een training gegeven aan een groep bemiddelaars van Beterburen.

Bij straatcultuur denk ik aan alle etniciteiten en niet zo zeer aan oude en nieuwe Nederlanders?

Dat klopt ... het is autochtoon en allochtoon. In de training van vandaag ging het niet alleen over de allochtone cultuur maar ook over de eigen cultuur.

Het geeft je af en toe een ongemakkelijk gevoel als je uw boek leest over de straatcultuur. Als u bijvoorbeeld schrijft ‘moeten’ betekent voor iemand uit een andere cultuur ‘een verzoek’. Maar verderop in het boekje staat dat je geen gebiedende wijs moet gebruiken bij een Marokkaanse jongen die tegen het verkeer in rijdt. Dat vind ik moeilijk te begrijpen.

Als jij het zegt dan weet hij dat voor jou ‘moeten’ iets anders betekent. In Surinaamse en Antilliaanse culturen zegt men ‘moet je koffie’ of ‘doe dit voor me’. Dat klinkt als bevel maar dat is het vaak niet. Aan Surinaamse leerlingen zou ik leren hoe dat woordje “moet” verkeerd kan worden opgevat. Ik zou het proberen af te leren. Maar als buurtbemiddelaar heb je geen opvoedende taak en is het vooral handig om te weten. Het boekje ‘Respect!’ is wellicht een minder goede introductie bij het onderwerp van de training vandaag dan het boekje “Doe maar gewoon” (99 tips voor het omgaan met Nederlanders). Veel Nederlanders vinden het bijvoorbeeld mooi en snel ter zake te komen. Maar bijna over de hele wereld en zelfs in Oost Nederland is het normaal dat je eerst een bakkie doet en dan nog een bakkie doet. En dan pas kom je ter zake. Zeker bij buurtbemiddeling speelt dat een rol.

Ja dat heb ik in Slotervaart ook gemerkt. Je drinkt eerst muntthee en maakt kennis. Het gaat meer vanuit de relatie. Maar in cultuur heb je ook je eigen waarden: bijvoorbeeld wij vinden dat macho gedrag van jongeren vaak flink irritant. Op school probeer ik te leren dat macho gedrag is te verminderen. School heeft een opvoedende taak. Maar in buurtbemiddeling kan je die taak niet op je nemen. Daar zijn de contacten te vluchtig voor. Dus als iemand bijvoorbeeld door macho gedrag ontkent dat hij een fout gemaakt heeft dan kan je het beter hebben over de toekomst. Je zoekt een oplossing zonder een bekentenis te willen. Soms kan de politie niet bewijzen dat een brommer gestolen is, maar wordt wel € 650 schade vergoeding betaalt. Je focust op de oplossing voor de toekomst. Je gaat bijvoorbeeld niet toegeven

‘Tegenwoordig heeft men respect voor de ‘beste’’

dat je overlast veroorzaakt maar spreekt wel af dat je voortaan alleen maar muziek maakt tot 23:00 uur. Hernandez van de PVV vond dat er geen bewijs was voor zijn kopstoot maar betaalde wel € 500 als schikking. Of neem die jongen die de grote pester was in zijn klas en te horen krijgt dat hij belangrijk is en kan zorgen dat een jongen die zijn slachtoffer was en zelfs een zelfmoordpoging deed niet meer gepest wordt. Hij is van ‘pester’ nu een ‘mattie’ geworden en spreekt het slachtoffer nu aan met ‘jij bent mijn mattie’. Je wilt natuurlijk eigenlijk dat die jongen nooit meer pest. Maar in dit geval was de situatie wel zo opgelost.

Hoe gaat men om met tegenstrijdige waarden in andere culturen?

Je moet respect hebben voor je ouders in bijna alle culturen en je mag niet liegen. In traditionele gemeenschappen betekent dat nogal eens het ontkennen van de waarheid. Wij zien dat bijvoorbeeld op de Veluwe waar kinderen minder vaak hun ouders zullen tegenspreken. Maar de balans tussen niet mogen liegen en altijd de waarheid spreken verschuift. Of neem het begrip “respect”. In een zachte samenleving betekent respect bijvoorbeeld ... “gaat u voor”. In een harde samenleving betekent ‘respect’ ... “je moet mij respect geven”. We groeien steeds meer naar die harde betekenis. Tegenwoordig heeft men respect voor de ‘beste’ (denk aan de talentenshows op televisie). In mijn jeugd had men respect voor heiligenlevens. Dat zat meer op innerlijk.

Bij ons is men anders naar het gezag van de kerk, de burgemeester en de dokter gaan kijken. Zie je dat ook in migrantenculturen?

Bij de tweede generatie zie je dat er meer sprake is van overlegopvoeding en minder van gezagsopvoeding. Bij de derde generatie zie je dat nog meer. Maar je ziet ook dat moderne Turken hier komen en zeggen: “Goh die Turken hier in Nederland zag je vroeger ook bij ons”. Jij en ik veranderen ook!

Wat vindt u de belangrijkste les voor de buurtbemiddelaars wat betreft cultuurverschillen en hoe je daar mee om moet gaan?

Iemand die nieuw in Nederland komt, heeft altijd de twijfel of hij serieus genomen wordt. Dit betekent niet dat de buurtbemiddelaar klakkeloos moet accepteren wat die persoon vanuit de eigen cultuur acceptabel vindt. Bijvoorbeeld als hij tot laat muziek wil maken. Maar de buurtbemiddelaar moet er wel rekening mee houden dat die twijfel bestaat.

Sjoerd Heskes

Meer informatie: www.hanskaldenbach.nl

VOOROORDELEN: FUNEST VOOR EEN GOEDE BURENRELATIE.

Als bemiddelaars een intakegesprek voeren met de eerste partij, meestal de klager over overlast, dan horen ze ook al heel veel over ‘Die nare buren’. De bemiddelaars moeten daarna aanbellen bij partij 2, waar ze al zoveel negatiefs over gehoord hebben van partij 1.

Knikkende knieën.

“Zij zijn sociaal; houden met niemand rekening; reageren altijd boos; hij is een alcoholist of verslaafd; hij is een engerd.....” – dit zijn allemaal uitspraken die buren over elkaar doen, zonder elkaar eigenlijk goed te kennen. Als buurtbemiddelaars hiermee geconfronteerd worden, is het soms lastig om niet met knikkende knieën bij partij 2 aan te bellen. Vaak blijken uitspraken over de ander veel genuanceerder te liggen, maar hebben buren een vertekend beeld omdat ze elkaar eigenlijk niet kennen. Vooroordelen groeien dan snel. Zo vertelde iemand eens dat zijn buurvrouw, waar hij net een ½ jaar naast woonde, een alcoholiste was. Uit het gesprek bleek dat hij haar 1 keer met een krat bier had zien lopen. Later bleek dat dat voor haar verjaardagsfeestje was.

Een goede buur beter dan een verre vriend

Het spreekwoord:‘Beter een goede buur dan een verre vriend’ lijkt erg aan waarde te hebben ingeboet. Weten we wel alles van onze vrienden in een ver land via skype of andere moderne media, over de buren weten mensen steeds minder en lijken we hier

‘Vaak blijken uitspraken over de ander veel genuanceerder te liggen’

soms ook niet meer in te willen investeren. Een kopje suiker lenen bij de buren doen we niet meer, want de supermarkt is ook ‘s avonds en op zondag open. Je voorstellen als je ergens nieuw komt wonen, gebeurt ook niet altijd. Waarom zou je je buren nog willen kennen.

In een stad waar iedereen dicht op elkaar woont, is een goed burencontact echter wel van essentieel belang. Als je weet dat de buurvrouw vaak nachtdienst heeft, snap je dat ze boos reageert als jij over dag de radio aan hebt. Als de buurman vanwege een hernia zijn vuilnis niet op de juiste dag buiten zet, maar dit door vrienden een dag te vroeg laat doen, dan kan je hem aanbieden dat voor hem te doen. Als je iets meer van je buren weet, kan je meer van elkaar hebben en beter rekening met elkaar houden. Een goede buur is wel degelijk beter dan een goede vriend.

Bente Thé

AL ONS HANDELEN HEEFT BETEKENIS



Toen **RADBOUD GAUW** op de Academie voor Expressie in Utrecht zat, had hij nog nooit van het begrip trainingsacteur gehoord. Toch hebben alle bemiddelaars in Amsterdam wel eens, en waarschijnlijk meer dan eens, een rollenspel met hem gespeeld. Hij is de vaste trainingsacteur van Beterburen. Hij volgde de toneelopleiding “omdat ik alles wat met spelen te maken heeft leuk vind. Waarom vind ik moeilijk uit te leggen, ik ben gewoon zo gebakken.”

Hoe acteer je als je een rollenspel doet?

Het uitgangspunt is de ofensituatie die de cursisten mij geven. Van daaruit voer ik een gesprek, en reageer ik waarachtig in die situatie. In een training is het mijn rol om te spiegelen hoe het gedrag van de ander op mij over komt. Normaal gesproken doen we dat heel weinig, vrienden zeggen vaak niet wat ze van je denken, en familie ook niet altijd. Als trainingsacteur is het mijn taak om te zeggen hoe ik de ander ervaar.

Wat me opvalt, is dat je je bij trainingen niet beperkt tot het acteren, maar na een rollenspel ook commentaar geeft.

Dat behoort ook tot het werk van een trainingsacteur. Het gaat er steeds om te kijken naar wat het gedrag van de cursisten je doet, en dat je dat terug geeft, dus eventueel ook na het rollenspel. Soms willen cursisten mijn feedback niet horen, dus als ik twijfel vraag ik dat. En als ze het niet willen horen, dan zeg ik het niet. Maar vaak geef ik alleen maar positieve feedback, dat vind ik eigenlijk belangrijker dan kritiek.

Wat maakt trainingsacteren voor jou aantrekkelijk?

De onderliggende psychologie waaruit je handelen voortkomt vind ik interessant. Wat maakt nou dat je dat zo doet, het zo zegt, dat je er zo bij zit. Wat je ook doet, alles heeft betekenis, ook al bedoel je het niet zo.

Grappig is als iemand vraagt om een bepaalde rol te spelen, en het is hem dan helemaal. Bij bedrijven heb ik dat wel eens: dat iemand vraagt om zijn baas te spelen en dan uitlegt wat voor type hij is, en dan na het rollenspel vraagt of ik die persoon soms ken.

Wat ik interessant vind aan trainingen bij Beterburen, is dat ik me in heel verschillende personen moet inleven. Laatst



MELDPUNT ZORG & OVERLAST

GRETJE MEIJER werkt bij het Meldpunt Zorg en Overlast in Amsterdam Oost. Zowel burgers als organisaties kunnen daar terecht als ze overlast ervaren van buurtbewoners, of als ze het idee hebben dat iemand in hun omgeving dringend hulp nodig heeft.

Is er verschil in meldingen tussen verschillende buurten?

Zeker, uit de Transvaalbuurt in Oost komen bijvoorbeeld relatief veel meldingen, maar spels de buurt grondig is gerenoveerd is dat duidelijk minder geworden. Wat mee kan spelen is dat de nieuwe woningen beter geïsoleerd zijn, maar ook dat de leefbaarheid in de buurt verbeterd is. Inwoners weten denk ik ook beter de weg naar zorg- en hulpinstellingen te vinden, waardoor die er in een eerder stadium bij zijn.

Van wie krijgen jullie allemaal meldingen die bij Beterburen terechtkomen?

Dat kan van alle kanten komen, van bewoners zelf, van de politie, van de woningcorporatie.

Opmerkelijk, Beterburen krijgt ook vaak direct zaken door van de politie en de woningcorporatie.

Dat heeft denk ik te maken met de ernst van de situatie. Bij ernstige gevallen moet het meldpunt eerst zorgen dat de extreme zorg- en overlaster signalen onder controle zijn. Daarna kunnen we indien nodig de betrokkenen nog doorverwijzen naar Beterburen. Ook komt het voor dat wij een melding binnenkrijgen die minder ernstig blijkt dan in eerste instantie leek. Dan kunnen we in overleg met de aanmelder burenbemiddeling adviseren. Klachten van bewoners die niet van een woningcorporatie buren, particuliere huurders of mensen met een eigen huis, adviseren we ook vaak bemiddeling. Ik ben heel blij met het bestaan van Beterburen, vaak worden daar geweldige resultaten mee behaald.

Wat is er leuk aan je werk?

Het contact met het enorme netwerk, waaronder de GGD, politie, woningcorporaties en de GGZ, instellingen die zich zo inspinnen voor het welzijn van anderen, en samen met hen bereiken dat mensen prettig kunnen wonen in Oost, dat geeft mij voldoening. Verder zijn er de individuele gevallen die je tegenkomt: iemand die pindakaaspotjes in zijn woonkamer opstapelt, mensen die door brievenbussen turen, een inwoner die geholpen wordt bij het schoonmaken van zijn ernstig vervuilde woning maar weigert afstand te doen van de rat die in zijn bank woont. Dat spreekt tot de verbeelding.

Steven Coljé

BETERBUREN GROEIT!



Nu Amstelveen en Uithoorn per 1 januari 2012 ook onderdeel gaan uitmaken van het werkterrein van Beterburen lijkt het hoog tijd nader kennis te maken met **JEANINE DE KOSTER**. Zij is werkzaam als projectleider buurtbemiddeling in Amstelveen en Uithoorn en neemt met ingang van het nieuwe jaar intrek bij Beterburen in de Rijnstraat.

Naast schoolcounselor en creatief therapeut was je vroeger ook actief in de muziek en dans. Hoe heb je de stap gemaakt naar buurtbemiddeling?

Nou ik ben begonnen als creatief therapeut inderdaad en ik was ook musicus en danseres maar deed met name de organisatie er achter. Dat organiseren vind ik leuk. Ik heb daarnaast altijd gewerkt met kinderen in buurthuizen en ambulantly. Ik heb in Ecuador met straatkinderen gewerkt. Leuk vind ik vooral zelf dingen op te pakken en zo ben ik ook met buurtbemiddeling aan de slag gegaan.

BUURTBEMIDDELING GEEN WONDEROLIE, MAAR WEL SMEEROLIE

Burenbemiddeling kan heel goed helpen bij vastgelopen burenruzies. In sommige situaties is burenbemiddeling echter geen optie en wordt zonodig verwezen naar een andere organisatie.

Smeerolie

Buurtbemiddeling kan heel goed ingezet worden bij buren die last van elkaar hebben, ruzie over iets hebben, en daar samen niet meer uitkomen of alleen nog maar boos kunnen reageren. Succesfactoren bij burenbemiddeling zijn: tijdig aanmelden, buren moeten in gesprek willen en meehelpen om oplossingen te vinden. Als bewoners twijfelen of ze buurtbemiddeling willen, is het verstandig om ze eerst de folder te geven en zelf met Beterburen te bellen als ze daar aan toe zijn. Buurtbemiddeling kan heel goed fungeren als ‘smeerolie’ om het gesprek tussen buren op gang te brengen en goede afspraken te maken, zodat iedereen weer met veel plezier woont.

Contra-indicaties

Beterburen is er voor alle inwoners. In sommige situaties is burenbemiddeling geen optie, namelijk

- als er sprake is van structureel geweld.
- als er sprake is van ernstige psychiatrie of verslaving zonder begeleiding. In deze situaties wordt eerst uitgezocht of bemiddeling wel zin heeft. Soms vind er wel burenbemiddeling plaats en is er bijvoorbeeld een woonbegeleider bij aanwezig. Belangrijke voorwaarde is dat er met alle partijen een normaal gesprek gevoerd kan worden en dat men de volgende dag nog weet wat er is afgesproken.
- als buren bijvoorbeeld al 10 jaar niet met elkaar praten heeft burenbemiddeling weinig kans van slagen. Hoe eerder buren zich aanmelden hoe meer men geneigd is om er nog samen uit te komen. Een ruzie moet niet te veel geëscaleerd zijn.
- als er al een juridische procedure is ingezet. Men wil dan liever de uitspraak van de rechter afwachten. Pas als de aanvrager de juridische procedure (tijdelijk) wil stopzetten is burenbemiddeling eventueel mogelijk.

Bij vragen of burenbemiddeling wel het juiste middel is, bel met de medewerkers van Beterburen. Hoe meer achtergrondinformatie van beide partijen bekend is, hoe beter een inschatting gemaakt kan worden.

Bente Thé

Je werkt nu vanuit Stichting Meerwaarde en gaat bij Beterburen aan de slag. Hoe is dat zo gelopen?

Buurtbemiddeling in Amstelveen en Uithoorn doe ik en ik werk samen met mijn twee collega’s van Haarlemmermeer, Heemstede, Zandvoort en Haarlem. Maar zij vallen onder veiligheidsregio Kennemerland. Ik heb dus te maken met een ander politiecorps en woningbouwverenigingen en val onder een andere sociale kaart. Ik werk hier als solist en werk op het ogenblik vanuit Hoofddorp. Dat is de aanleiding dat ik in gesprek ben gegaan met Beterburen en nu bij hen aansluit. Ik kom bij Beterburen en neem mijn 33 bemiddelaars mee. Die zijn allemaal opgeleid tot buurtbemiddelaar volgens de normen die zijn vastgesteld door het landelijke CCV. De werkwijze is hetzelfde.

Wat blijft je vooral bij van de bemiddelingen die je als projectleider gevolgd hebt?

Je draagt regelmatig een zaak over aan de bemiddelaars en denkt dan wel eens ... ‘nou op hoop van zegen’. Je weet niet of het gaat lukken. Dan zetten die bemiddelaars in hun vrije tijd zich enorm in. Na 2 of soms wel 3 gesprekken lukt het om de communicatie op gang te brengen zodat er een omslag komt. Dan komt er die klik. En dan komen de oplossingen vanzelf. Dat is een gevolg. Maar die klik komt ook wel eens als je de hoop al hebt opgegeven. Dat is zo mooi. Je bent er als projectleider niet direct bij maar het geeft toch een kick dat je daaraan hebt meegewerkt.

Wat vind je het moeilijkste in het werk?

De eerste 3 maanden waren dat voor mij de bemiddelaars. Die hadden veel meer ervaring dan ik en ik moest mij nog inlezen. Gelukkig ben ik daar nu wel overheen gegroeid. Overigens zie ik het ook als uitdaging wat meer diversiteit in het bemiddelaars bestand te krijgen in Amstelveen en Uithoorn. We hebben een enorm fijne groep bemiddelaars. Ik heb er heel veel zin in!

Sjoerd Heskes