



Jolande Donker Duyvis
(Deventer)

WERKEN

De lucht klaren

Slaande deuren, blaffende honden, naaldhakken over de laminaatvloer... Allemaal geluiden die je af en toe van je burens kunt horen. Als een huurder van Woonbedrijf ieder1 overlast ervaart, is de beste oplossing om eens bij de burens langs te gaan om het te bespreken. Komen burens er samen niet uit, dan staat Buurtbemiddeling voor hen klaar.

Ilse Verheij, klantconsulent: "Buurtbemiddeling is een onafhankelijke organisatie die bemiddelt bij conflicten tussen burens". Huurders kunnen rechtstreeks contact opnemen met Buurtbemiddeling en de dienst is gratis." Het is niet zo handig om meteen bij de eerste irritatie Buurtbemiddeling te bellen: "Ik zeg altijd: maak gewoon eens kennis met je burens en kaart je probleem op een vriendelijke manier aan."

Gerry ten Brummelaar en Jolande Donker Duyvis werken bij Buurtbemiddeling, Gerry in Zutphen en Jolande in Deventer. "Wij luisteren altijd naar het verhaal van de buur die de melding doet," vertelt Gerry. "In zo'n eerste gesprek geven we altijd meteen aan dat de burens zelf aan de slag moeten.

Buurtbemiddeling ondersteunt bij een goed gesprek." Yolande en Gerry zoeken daarna een geschikte bemiddelaar voor de burens. "Die gaat dan op huisbezoek: als eerste naar de buur die klaagt," licht Yolande toe. "En daarna naar de buur over wie geklaagd wordt." Gerry: "We kiezen geen partij. Ons doel is juist om de burens weer dichterbij elkaar te brengen. Soms is een eerste gesprek met de burens apart al voldoende. Dan gaan ze met onze tips samen in gesprek om de irritatie of het probleem op te lossen."

"Lukt dat niet, dan is samen om de tafel de beste manier om de lucht te klaren," zegt Yolande. "Zo'n gesprek is altijd op neutraal terrein en onze bemiddelaars zijn erbij. Als dat helpt, maken we tijdens zo'n gesprek afspraken tussen de



Gerry ten Brummelaar
(Zutphen)

IN DE BUURTBEMIDDELING

buren, zodat problemen in de toekomst niet meer voorkomen." Dankzij Buurtbemiddeling in Deventer en Zutphen kan ongeveer 75% van de burens na de bemiddeling weer met elkaar door één deur. Buurtbemiddeling houdt ook later nog contact met de burens geeft Gerry aan: "Na een week of zes bellen we weer even op om te horen hoe het ervoor staat. En als dat nodig is, gaan ze gewoon nog eens met elkaar om tafel, eventueel met onze hulp."

Gerry en Yolande vinden hun werk voor Buurtbemiddeling erg leuk. Gerry: "Het is fijn dat je mensen nader tot elkaar kunt brengen." Yolande vult aan: "Soms krijgen huurders tijdens een eerste telefoontje al een aantal tips van ons. Zo leren we ze eigenlijk vaardigheden om irritaties zelf op te lossen. Het geeft een goed gevoel om daaraan bij te dragen."

OOK GEBRUIK MAKEN VAN DE GRATIS SERVICE VAN BUURTBEMIDDELING?

Huurders in Deventer kunnen een kijkje nemen op www.buurtbemiddelingdeventer.nl, mailen kan naar info@buurtbemiddelingdeventer.nl of bellen naar 0570 605 385. Huurders in Zutphen kunnen mailen naar buurtbemiddeling@perspectiefzutphen.nl of bellen naar 0575 519 613.

Een voorbeeld...

Als de tv nogal hard staat

Henk is sinds kort naast Marije komen wonen in een rijtjeshuis. Henk heeft zijn televisie 's avonds erg hard aan. Marije ergert zich daar al de hele week aan en klaagt erover tegen haar man. Bij Henk aankloppen durft ze niet, omdat ze elkaar nog niet goed kennen. Nadat ze moed heeft verzameld, belt ze toch bij Henk aan. Het gesprek verloopt niet zo goed: Henk is geïrriteerd en vindt dat ze zeurt: zo hard staat zijn tv toch niet? Marije schrikt van zijn norse reactie. Na anderhalve week is er nog steeds niets veranderd. Ten einde raad belt Marije Buurtbemiddeling. Na het eerste gesprek bij Marije gaat de bemiddelaar ook langs om het verhaal van Henk te horen. Henk is verbaasd: in zijn eigen huis mag hij toch zoveel geluid maken als hij zelf wil? Maar hij denkt ook: "Waarom komt ze niet gewoon even langs als ze er last van heeft?" Tijdens de gesprekken met Buurtbemiddeling spreken Henk en Marije af dat Henk eens bij Marije langskomt als zijn tv hard staat. En wat blijkt? Henk schrikt zelf ook van het geluid. Samen spreken ze af dat Henk zijn tv voortaan wat zachter zet én dat Marije in het vervolg gewoon even bij hem aanbelt als ze er last van heeft.