



Beter met de burenen:

# Buurtbemiddeling

als je er zelf niet meer uit komt

TEKST EN FOTO'S ILONA HULSHOF

AYSE EN ARIADNE

**Een feestje dat net iets te lang door gaat, een container die altijd te vroeg aan de weg staat, of een buurman die midden in de nacht met veel lawaai thuiskomt. De een haalt er zijn schouders over op, de ander kan er juist slecht door slapen. Dan wil je samen naar een oplossing zoeken. En daar kan buurtbemiddeling bij helpen.**

Buurtbemiddeling vind je door het hele land. In Utrecht bestaat de organisatie alweer tien jaar. In de wijk Overvecht helpen de bemiddelaars bij zo'n zestig zaken per jaar.

## Intake door de coördinator

Ariadne is coördinator buurtbemiddeling bij U-Centraal voor de wijken Overvecht en Zuid. 'Alle meldingen komen bij mij binnen. Ik kijk dan of het geschikt is voor buurtbemiddeling. Wij kunnen helpen om de burenen

in gesprek te brengen.' Als buurtbemiddeling kan helpen, zoekt Ariadne twee bemiddelaars die met de burenen in gesprek gaan. Als buurtbemiddeling niet kan helpen, verwijst ze door naar een andere organisatie, bijvoorbeeld de woningcorporatie of het juridisch loket.

## 'Na de twee losse gesprekken regelen we een gesprek met beide burenen samen'

### Vrijwillige bemiddelaars

Een van de bemiddelaars voor de wijk Overvecht is Ayse. Zij werkt als jurist bij een gemeente en is gerechtstolk. Naast haar werk is ze vrijwilliger bij buurtbemiddeling. 'Ik merkte in mijn werk dat ik pre-meditation leuk vond.

Ik wil graag helpen met misverstanden oplossen. Daarom heb ik me aangemeld voor buurtbemiddeling. Ook vind ik het leuk dat het voor mijn eigen wijk is.'

### Gesprekken met beide burenen

Ayse vertelt dat ze na een intake van Ariadne samen met een collega langsgaat bij de persoon die de melding gedaan heeft. Vervolgens bellen ze aan bij de tweede buur. 'Die weet vaak nog nergens van, maar mijn ervaring is dat mensen je heel snel binnenlaten.' Tijdens de gesprekken stellen de bemiddelaars vragen en luisteren ze naar beide burenen. 'Wij zijn getraind om neutraal te blijven', legt Ayse uit. Na de twee losse gesprekken regelen de bemiddelaars een gesprek met beide burenen samen. 'Dat doen we vaak in een buurthuis, zodat het gesprek op een neutrale plek is.'

## Tips voor goed contact met je burenen

- Net verhuisd, of heb je nieuwe burenen? Maak kennis en nodig ze uit voor een kop koffie.
- Kijk of je elkaar ergens bij kunt helpen. Bijvoorbeeld de planten of kat verzorgen tijdens de vakantie. Of helpen bij een klusje.
- Vertel je burenen als je ergens last van hebt en wat voor effect dit op je heeft. Soms weten ze niet dat jij ergens last van hebt.
- Kies niet de aanval. Ga bijvoorbeeld niet bonken tegen het plafond.
- Ga met elkaar praten voordat het te hoog oploopt. Spreek af op een moment dat je niet boos bent.
- Bedenk samen oplossingen. Kijk naar praktische oplossingen, zoals een vloerbedekking op de trap. Of maak afspraken over bijvoorbeeld de tijden dat je muziek opzet.
- Feestje? Informeer je burenen. En vertel ze wat ze kunnen doen als het te luid wordt. Gun je burenen ook af en toe een feestje.



## 'Na het gesprek liepen ze allebei lachend weg'

### Samen afspraken maken

De bemiddeling die Ayse het meest bijgebleven is, was haar eerste casus. 'Deze mevrouw moest elke dag vroeg op. Ze werkt in de zorg. Ze had last van geluidsoverlast van haar buurman. In het gesprek met de buurman stellen we dan sturende vragen, zoals: weet u welk werk uw buurvrouw doet?' Ayse en haar collega spraken met beide burenen af in een buurthuis. 'Daar hebben ze samen een aantal afspraken gemaakt. Na die tijd liepen ze allebei lachend weg.'

### Laagdrempelig

Buurtbemiddeling kan vooral helpen als je er zelf niet uitkomt. 'We vragen altijd eerst of mensen zelf al een gesprek aangegaan zijn met de burenen', vertelt Ariadne. Buurtbemiddeling inschakelen is laagdrempelig en gratis. 'We doen niet aan dossiervorming; we hebben een geheimhoudingsplicht en geven geen informatie door aan de woningcorporatie of politie.'

### Contact

Wil je zelf gebruikmaken van buurtbemiddeling? Of wil je gewoon even je hart luchten over je burenen?

Heb je interesse om vrijwilliger te worden? Wil je een opleiding tot buurtbemiddelaar volgen?

Neem contact op:  
030 - 236 17 28  
buurtbemiddeling@u-centraal.nl  
[www.buurtbemiddeling-utrecht.nl](http://www.buurtbemiddeling-utrecht.nl)