

## Ja, we kunnen praten *en – zeker – we kunnen luisteren*

Begin 2017 bracht Joris Luyendijk zijn boek *Kunnen we praten?* uit. Daarin breekt hij een lans voor maatschappelijke dialoog. Kunnen we praten over onze verschillen? Kunnen we praten over wat ons bindt? Kunnen we praten over waar we tegenaan lopen bij dit samenleven? Andere vragen zijn: Hoe gaan we om met ruimte-tekort? Hoe verhoudt individualisme zich tot leven in een gemeenschap? Een gemeenschap waar je niet altijd voor gekozen hebt. Hoe leef je in een flat met muren van papier?

Buurtbemiddelaars praktiseren dit ‘praten’ al vele jaren. En ook het luisteren, trouwens. En belangrijker nog: zij faciliteren het praten. Zij ondersteunen burens en buurtbewoners in (potentiële) conflictsituaties om er – door middel van ontmoeting en gesprek – samen uit te komen. Die ander te leren zien, jezelf kenbaar te maken naar je burens en jezelf te kunnen uitspreken. Praten, luisteren en proberen te begrijpen. Soms lukt dat. Soms niet.

Buurtbemiddelaars komen in hun werk zo en passant lastige thema’s tegen. In hun bemiddelwerk moeten zij neutraal en onpartijdig zijn maar ze kunnen niet moreel onverschillig worden. Onverschilligheid sluit een mooi gesprek uit.

Zij moeten uit het juridische domein blijven, maar krijgen keer op keer te maken met partijen die regelgeving als argument inzetten en – met de huidige technologisering – allerlei bewijsmateriaal naar de bemiddelafel brengen. Wapperende A4-tjes met regels sluiten een mooi gesprek uit.

Zij zijn zich volop bewust van de vrijheid van godsdienst en

stellen dat iedereen voor zich moet uitmaken waarin hij gelooft maar zo lopen ze het risico om 'levensbeschouwende' taal die kan overbruggen, onbenut te laten.

Zij zijn zich volop bewust van het recht op vrije meningsuiting maar zullen met partijen steeds een gemeenschappelijke taal moeten vinden die een gespreksklimaat veilig houdt. En dat alles zonder bevoogdend te worden. Want ook een opgeheven vinger sluit een mooi gesprek uit.

In dit boekje zijn praktijkervaringen van deze bemiddelaar gebundeld. Het is een uitnodiging aan lezers om zich in het maatschappelijk debat te mengen. Wat zou u doen? Hoe denkt u erover? Wat zijn uw toekomstgerichte oplossingen?

*Machteld Bruijfel*

*Aan onze kinderen:*

*Emma, Kitty en Hannah*

-

*Roosje en Job*

# Inhoud

Ja, we kunnen praten 5

## ***Bij Aanvang***

Hoop 11

Twee minuten 13

Trap 15

Offerlam 18

Over Jan 21

Pispaal 24

Blues: Ankie en Karen 26

Blues: De bemiddeling 28

## ***Over Verwarring***

Breken 31

Taalspel 33

Rochel 35

Hoogmoed 37

Stank 41

## ***Over de Ander***

May the force be with me 44

Rothollanders 46

Syrische buren 48

Syrische buren: De bemiddeling 50

Marina in de hoofdrol 52

Marina in de hoofdrol: De buren 55

Poging tot moord: Marjan 56

Poging tot moord: De buren 58

Lost in translation 60

***Over Liefde***

Pis 63

Zilte nachten 67

Sprookje 69

***Verwondering***

Mevrouw Brugmans 72

Bomengeruis 75

Toiletbezoek 77

De Dames 79

Elvis en zijn rechten 83

***Over Haat***

Een mens als ik 86

Kind van God 88

Ratelman: De heer Kok 91

Ratelman: De burens 93

Vreemdelingen en haat 95

Woede 97

***Over Goden en Mensen***

And I hope you like jammin', too 101

Oorlogsduiven 105

Ontferm U 107

Asterix in de moskee 109

Woorden van dank 112

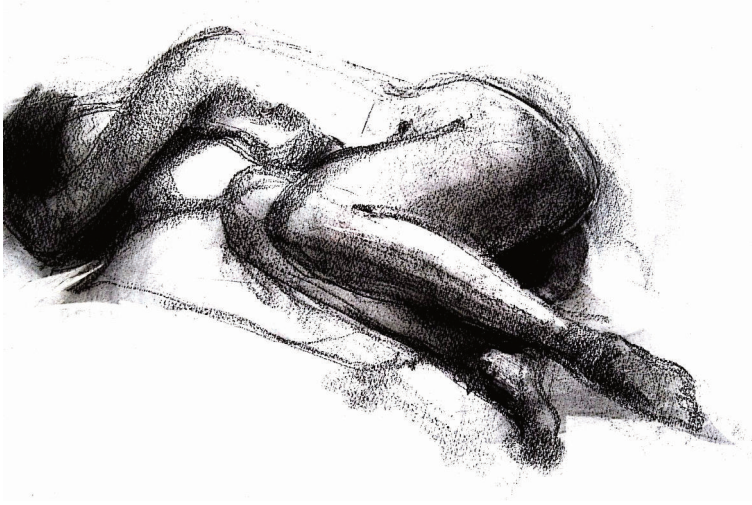
## **Bij Aanvang**

You're entering a world of pain

Walter Sobchak, *The big Lebowski*

*(Coen Brothers)*

## Hoop



De twee heren van de Klankbordgroep schetsen mij, sotto voce, een gruwelijk beeld. De Poolse man op nummer 16 slaat en beschreeuwt zijn Poolse vrouw. Omwonenden hebben daar last van. Het zijn nare geluiden. Ze ontregelen een mens. Maar mijnheer wordt door niemand aangesproken op dit gedrag. Het is daarvoor te persoonlijk, het is natuurlijk tussen mijnheer en zijn vrouw. En dan, niet te vergeten, de taal- en cultuurverschillen spelen een grote rol. Na mijn stilte blijken er nog andere overwegingen te zijn. Het welzijn van de auto's bijvoorbeeld. Eerder is de Pool aangesproken op ander ongewenst gedrag. Hij heeft zijn hond laten schijten, daar waar het niet mag, en soms lalt hij aangeschoten en scheldend over de galerij. In alle gevallen waren er repercuussies voor de klagers, namelijk krassen op hun wagen en hun ziel.

Een van de heren vertelt over zijn auto. Tweedehands welis-

waar, maar van de eerste eigenaar en de auto heeft bij die eigenaar altijd in de garage gestaan. De auto ziet eruit als nieuw en dat wil hij graag zo houden. Hij heeft er hard voor gewerkt.

De vrouw van de Pool ziet er niet meer uit als nieuw. Zij ziet er beurs en bleek uit. Soms slaapt zij in de auto. 'Dan komt ze 's morgens, heel vroeg, in haar hemdje weer naar binnen en dan hoopt ze natuurlijk dat niemand haar gezien heeft,' vertrouwt de andere heer mij toe. Maar iedereen heeft het 'gezien'. *Everybody knows that the boat is leaking...* Ik vraag me af waar zo'n vrouw nog meer op hoopt. Hoopt ze dat – wanneer ze 's morgens na zo'n auto-logeerpartijtje – op haar tenen het appartement weer insluit, haar beest nog rustig slaapt? Hoopt ze op een kop koffie in de stilte van de ochtend? Waaraan denkt zij, als ze een nacht in een stilstaande auto doorbrengt? Aan haar moeder? Luistert ze muziek? Fanteaseert ze over glazen bubbels drinken met vriendinnen in een wellnessoord? Er zijn mensen die zeggen dat hoop doet leven. Mij lijkt het zelfverlakkerij.

Misschien hoopt ze op de moed van haar medebewoners. Ik leg de heren uit dat ik – voor dit werk – een partij nodig heb die aan tafel wil met het echtpaar. Iemand die wil zeggen wat ze horen en wat dat doet. Zij kennen niemand die dat wil. Maar het is wel overlast. En daarvoor moet je toch zijn bij buurtbemiddeling? Tezamen vertrekken ze in de glimmende auto. Mij laten ze achter. Voor dit moment even moedeloos.



## Twee minuten

Twee minuten. Het klinkt als de titel van een actiefilm en, als we August aanhoren over zijn ervaring, is het lijden zeker zo groot geweest dat het een film maken rechtvaardigt. Twee minuten heeft hij opgesloten gezeten in zijn garage onder de flats. En de dader? Geen kwajongens, geen verslaafde dakloze, geen afgewezen minnares, maar mevrouw Kal, 82 jaar en gehandicapt. Het is een van zijn burens geweest die de sleutel, die hij van buiten in het slot had laten zitten, heeft omgedraaid.

August en mevrouw Kal hebben het al langere tijd moeilijk samen. Mevrouw Kal laadt haar scootmobiel op in de gemeenschappelijke ruimte. Het is immers, zo stelt ze, te veel gedoe om het ding in haar woning te krijgen en, eenmaal binnen, een plaats te vinden waar ook een stopcontact is. De gemeenschappelijke ruimte, waar ook fietsen staan en vuilniszakken, leent zich er veel beter voor. Keer op keer heeft August de scootmobiel, op eigen gezag, iets verplaatst, klachten ingediend bij de woningbouwcorporatie en waarschuwingsbriefjes ‘dit is geen parkeerplaats’ opgehangen. Dit alles tot grote irritatie van mevrouw Kal. En toen deed de gelegenheid zich voor... Hij moest iets uit zijn garagebox halen, liet de sleutel erin en de deur open. Mevrouw Kal tufte langs en sloot hem – heel even – op. Maar voor August was het niet heel even. Zijn twee minuten waren lang. Hij had geen mobiele telefoon bij zich en hij heeft de lichtknop niet blindelings kunnen vinden. Hij wist van tevoren niet dat hij – na korte tijd – zou worden vrijgelaten en heeft 120 tellen verschrikking in bonzende duisternis vertoefd. Hoewel mijn collega en ik de situatie aanvankelijk hilarisch vinden, zijn we toch onder de indruk van de mate waarin hij lijdt. Hij lijdt onder de herinnering, misschien ook onder ons

onhoorbaar geschater en hij lijdt onder het onrecht. Hij wil alsnog gered worden. De politie heeft er ‘niets’ mee gedaan.

‘Wat had u dan verwacht?’ wil ik weten. ‘Dat ze zo een oude dame in de boeien slaan, met gillende sirenes afvoeren en in de een cel gooien?’

Hij antwoordt niet en ik denk dat hij zich dat inderdaad heeft voorgesteld.

Tijdens het bemiddelgesprek laat hij, niet voor de eerste keer, tekeningen zien waarop het voor een technische geest evident is dat mevrouw Kal een onveilige oplaadplaats heeft gekozen. Ze zucht geïrriteerd. ‘Daar gaan we het toch niet weer over hebben,’ zegt ze.

‘Laten we het dan nog even hebben over uw actie bij de garagebox,’ reageer ik. ‘August, je wilde nog iets zeggen daarover.’

Manmoedig geeft hij aan dat hij een excuus wenst. Dat gaat haar een brug te ver, maar: ‘Vooruit, ik had het niet moeten doen.’ Dat wil ze er dan nog wel over kwijt. Het is een troostprijs. Maar August is een bangelijke man met een bangelijke kijk op de wereld. Hij neemt er genoeg mee. Hij gaat niet voor het volle pond.

## Trap



Twee dames van een zekere leeftijd lijden nu al vier jaar onder hun gekoesterd conflict. Maar het gaat dan ook niet over niets. De aanleiding was het onschuldige, nietsvermoedende doch levensgevaarlijke plantje van mevrouw Aernoutse. Het groeide en bloeide namelijk op de galerij, die obstakelvrij moet blijven voor geval er ooit brand uitbreekt. Om die reden heeft de – destijds nieuwe –

buurvrouw op ondemocratische wijze korte metten met het plantje gemaakt. Mevrouw Aernoutse belde vervolgens bij haar aan, wilde misschien verhaal halen. De nieuwe buurvrouw was wel thuis maar koos ervoor de deur niet open te doen. ‘Niemand kan mij daartoe verplichten, toch?’

Mevrouw Aernoutse wordt bijgestaan door haar dochter tijdens de bemiddeling. Dochter en mevrouw maken zich zorgen over de rap stijgende bloeddruk van moeder. Mevrouw Aernoutse oogt kwetsbaar, heeft een lichte tremor en maakt zich klein. Haar dochter maakt zich groot. Aan de andere kant van de tafel, naast de buurvrouw, zit een maatschappelijk werkster. De maatschappelijk werkster zoekt naarstig naar een evenwicht tussen haar familie-arme en sociaal-geïsoleerde cliënte warm steunen en haar in de touwen houden, want de nadrukkelijke boosheid van haar cliënte ligt er niet om. Een boosheid die alleen maar intenser wordt als de dochter haar met een lijst handtekeningen van flatbewoners confronteert die allemaal verklaard hebben haar moeder als een fijne buurvrouw te kennen. Deze vrouwen zijn, in de jaren na deze twee – voor een onschuldige omstander futiele – incidenten, samen terechtgekomen in een guerrilla van roddel, leugens en uiteindelijk een bedreiging. Het is deze bedreiging die uiteindelijk gemaakt heeft dat de bloeddruk steeg en dat de wereld zich ermee ging bemoeien. Buurvrouw dreigde mevrouw Aernoutse op een goede dag van de trap af te gooien. Vanaf dat moment is het leven van mevrouw Aernoutse radicaal veranderd. Meer dan een raak geplaatst zinnetje was daar niet voor nodig. Nooit meer gaat zij naar buiten, tenzij ze eerst lang door een spionnetje in de deur naar buiten gekeken heeft, en haar oren en ogen opengesperd om zeker te weten dat de kust veilig is. Pas dan kan ze snel naar de lift, het trapgat te allen tijde vermijdend. Mevrouw Aernoutse wandelt ostentatief met de hond, daar waar de flatbewoners het