

CONFLICTHANTERING EN MEDIATION

Casus 2

CASUS SOCIAAL JURIDISCHE DIENSTVERLENING

DE SETTING: WONINGBOUWVERENIGING 'DE BIJENKORF'

De woningbouwvereniging de Bijenkorf heeft een groot bestand aan woningen, die binnen de sociale sector vallen. Het eerste doel is zorg te dragen voor een goede verdeling van de beschikbare woningen, waarbij inkomen en vermogen van de woningzoekenden van doorslaggevend belang zijn. Daarnaast staat klanttevredenheid hoog in het vaandel, reden waarom er een klachtenbemiddelaar is aangesteld. De klachtenbemiddelaar heeft als taak om problemen tussen huurders onderling zo veel als mogelijk is op te lossen. Creativiteit in de oplossingsfeer wordt zeer gewaardeerd. Als huurders klagen over bijvoorbeeld het onderhoud van de woning, kan de klachtenbemiddelaar bemiddelend optreden.

KLACHTENBEMIDDELAAR GER VAN DER ZEE

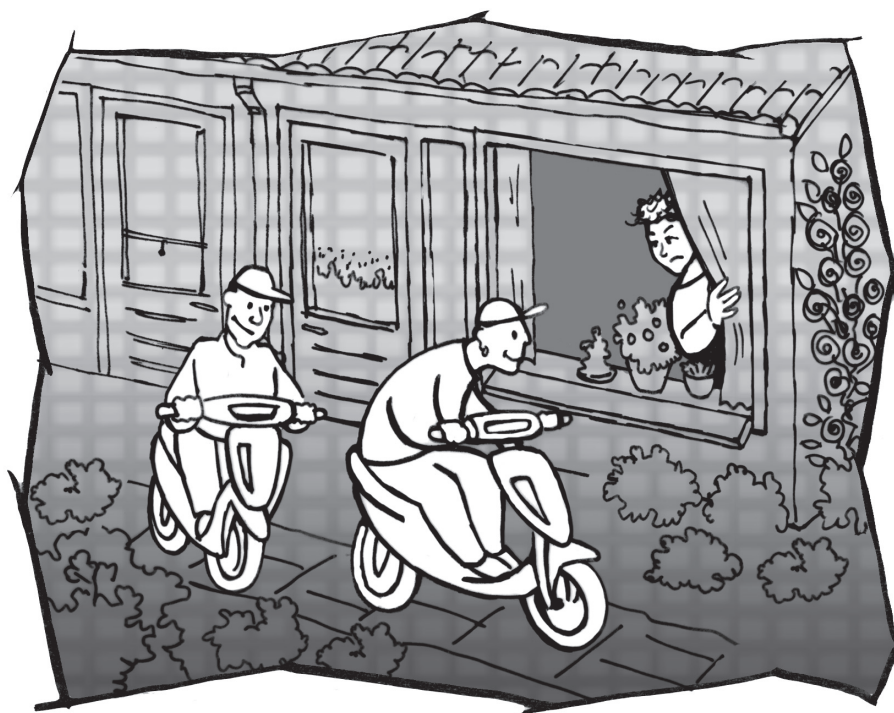
Ger van der Zee werkt sinds drie jaar bij de woningbouwvereniging de Bijenkorf. Zijn functie bestaat – bij deze woningbouwvereniging – ook drie jaar. Ger heeft een grote vrijheid in het invullen van zijn functie. Uiteraard heeft hij overleg met andere klachtenbemiddelaars, zowel in als buiten de regio. Hij hecht veel waarde aan het oplossen van problemen tussen huurders onderling en klachten die op de woningbouwvereniging betrekking hebben. Met klachtenbemiddeling is hij 80% van zijn tijd bezig.

Tijdens het spreekuur komt Margriet Klaver. Zij vertelt in het kort haar problemen met de burens, de familie Westerink. Zij wonen naast elkaar op de Driemaster. Deze woningen zijn Ger bekend. Opmerkelijk is dat het pad waarover de burens (in dit geval de familie Klaver) hun huis moet bereiken vlak achter het woonhuis – dus dwars door de tuin – van de familie Westerink loopt. Dit is historisch zo gegroeid.

Ger stelt onmiddellijk voor om beide families uit te nodigen voor een afzonderlijk gesprek zodat de problemen helder worden. Vervolgens wil hij met de beide families gezamenlijk een bemiddelingsgesprek voeren.

ALGEMENE INFORMATIE

Vier gezinnen wonen op een rijtje, de woningen vormen een blok. Aan de ene kant woont op de hoek de familie Westerink (Driemaster 2) en daarnaast woont de familie Klaver (Driemaster 4). Via een pad dat achter de woning van de familie Westerink loopt, kan de familie Klaver 'achterom'. Beide gezinnen wonen al zes jaren naast elkaar. Zij zijn altijd 'goede burens' geweest maar sinds enige tijd zijn er spanningen. Deze zijn onlangs geëscaleerd doordat de familie Westerink twee weken geleden het pad waarlangs de familie Klaver voorheen hun huis (achterom) bereikte, heeft geblokkeerd met grote bloempotten. Familie Klaver heeft recht van overpad. Familie Westerink heeft helemaal achter in de tuin een nieuw pad geconstrueerd.



ROLOMSCHRIJVING FAMILIE WESTERINK

De familie Westerink (man: Toon, vrouw: Ans, geen kinderen) woont al twintig jaar naar tevredenheid in hun huis op de Driemaster nr. 2. Het huis heeft een enorm diepe achtertuin. Het nadeel is dat de burens via een pad door de tuin van de familie Westerink naar hun eigen achtertuin moeten. Zes jaar geleden kwam de familie Klaver (Hans, Margriet, Arno en Jurjen) naast de familie Westerink wonen. De familie Klaver is een aardig gezin. De familie Klaver en de familie Westerink hebben een goed contact. Ze drinken af en toe koffie bij elkaar en helpen elkaar indien nodig. Toen de familie Klaver kwam wonen, waren de kinderen (twee jongens) 12 en 10 jaar oud en paste mevrouw Westerink ook regelmatig op. Arno (inmiddels 18 jaar) en Jurjen (inmiddels 16 jaar) kwamen tot voor kort regelmatig buurten bij Toon en Ans Westerink.

Beide jongens hebben nog niet zo lang een brommer. Dit laatste nu leidt tot ergernis bij Toon Westerink. Hij stoort zich aan het feit dat de jongens hun brommer achter hun eigen huis starten en dan door zijn tuin (over het betreffende pad) naar de openbare weg crossen. Hij heeft er wel eens iets van gezegd en dan gaat het twee of drie dagen goed, maar daarna vergeten Arno en Jurjen het weer.

Om de overlast te beperken heeft Toon eigenhandig een pad aangelegd achter in zijn tuin, zodat de burens op negentien meter van zijn huis naar hun eigen achtertuin kunnen. Op deze wijze hoeven de burens en de buurjongens op hun brommers niet vlak achter het huis van de familie Westerink langs. Toon Westerink heeft dit langs zijn neus weg aangekondigd bij de burens tijdens een kopje koffie en vervolgens heeft hij het oude pad geblokkeerd met grote bloempotten.

Sindsdien is de verhouding tussen de burens gespannen. Ans lijdt hieronder. Zij vindt het ook vervelend dat de burens vlak achter hun huis langs gaan, maar ze vindt dit minder erg dan ruzie. Het is al zo ver gekomen dat Toon en Ans hierover woorden hebben gehad.

ROLOMSCHRIJVING FAMILIE KLAVER

De familie Klaver is erg verbaasd en verontwaardigd over de gebeurtenissen met betrekking tot hun burens. Tot voor kort hadden ze goede burens en nu hebben ze slechte burens. Ze begrijpen niet wat er is gebeurd. Ineens heeft Toon Westerink het pad waarover zij naar hun achtertuin kunnen lopen, geblokkeerd en moeten zij zeventien meter verderop hun eigen achtertuin in. Hun schuurtje met fietsen en brommers is gebouwd op het pad dat twee meter achter het huis loopt. Hun tuin is de laatste negentien meter bezaaid met bloemen en bomen en het is onmogelijk om via het pad dat Toon heeft gecreëerd hun schuurtje te bereiken zonder schade aan te richten aan de prachtige bloemenvelden, de trots van Margriet.

Margriet Klaver begrijpt best dat Toon en Ans het niet prettig vinden dat het pad dat naar hun huis loopt, op twee meter van hun eigen huis ligt. Maar dit alles is al jaren zo! Margriet vindt het zelf ook wel eens vervelend dat zij zo dicht op het huis van de burens naar haar eigen achtertuin moet. Wat Toon nu heeft gedaan, is echter onacceptabel. Hans is razend en Margriet kon hem laatst nog maar ternauwernood tegenhouden om Toon te lijf te gaan. Ook Arno en Jurjen zijn geneigd hun brommers nog eens extra te starten achter het huis van Toon en Ans. Margriet is het hier niet mee eens, maar ze begrijpt hun gedrag wel. Toons houding gooit immers olie op het vuur.

VRAGEN EN OPDRACHTEN

- 1 Stel dat jij de klachtenbemiddelaar Ger/Gerrie van der Zee bent. Welk onderwerp stel je in het gesprek met de afzonderlijke families aan de orde? Hoe pak je dit aan? Wat zie je als voor- en nadelen van het gebruikelijk afzonderlijk gesprek met beide families?
- 2 Waar plaats je dit conflict op de escalatieladder van Glasl?
- 3 Wat zijn de gezamenlijke thema's voor het gesprek met beide families tezamen? Hoe ga je deze aan de orde stellen? Welke vaardigheden en technieken zet je in?
- 4 Welke juridische aspecten spelen in deze kwestie een rol? Hoe ga je hiermee om?
- 5 Wat is jouw mening over de rol van de klachtenbemiddelaar ten aanzien van oplossingen voor dit burensconflict?
- 6 Stel dat de klachtenbemiddeling mislukt... wat staat jou dan te doen als klachtenbemiddelaar?