

## **Verlag van de lezing ‘weet u wel wat u zegt?’, een introductie in Geweldloze Communicatie door Marshall Rosenberg**

### **Ode evenement in samenwerking met Ai-opener en The Project Network**

30 november 2006

Na binnenkomst in de stenen hal van de het Expo-en Congrescentrum op het complex van de Erasmus Universiteit in Rotterdam komen we als bezoekers bij een grote balie om in te tekenen en papieren over de avond mee te nemen. Vandaar gaan we naar boven de trap op naar een ruimte met een vriendelijk zitje waar thee en koffie te koop is. Daar staat ook een rij tafels met informatie: van diverse gecertificeerde trainers Geweldloze Communicatie, van het Centrum voor Geweldloze Communicatie en van Ode, waar veel van Rosenberg z'n boeken te koop zijn. Binnen in de grote zaal klinkt het geroezemoes steeds luider en op een gegeven moment is de zaal ook echt helemaal vol. Dan gaan de schijnwerperlampen die op het podium gericht zijn aan en heet Tijn Touber vanaf die plek iedereen welkom. Hij vertelt over de eerste keer dat hij een bijeenkomst met Marshall Rosenberg heeft bijgewoond, in Engeland. Dat was 11 jaar geleden, voor Ode. Hij was daar zo lang als het maar kon gebleven en moest toen snel met een taxi naar het vliegveld voor de terugreis. Hij had grote haast, maar de chauffeur vroeg waarom hij zo glimlachte, en reageerde op wat Touber vertelde over de bijeenkomst met: “dat klinkt alsof je een heilige hebt ontmoet”. “En wij weten”, zegt Touber vervolgens, “dat Rosenberg juist ook de tegenpool vertegenwoordigt: in gesprekken met slachtoffers van geweld vervult hij vaak, bij afwezigheid van de daders, hun rollen, en vertolkt hij dus de positie en gevoelens van moordenaars en anderen die geweld gebruiken van binnenuit.”

Vanaf dat moment is het podium voor Rosenberg, en hij gaat zitten, naast een salontafel met verschillende pluchen poppen erop. Hij spreekt heel ontspannen en het is alsof hij in een huiskamer zit, uit de losse pols wat te vertellen aan een handjevol vrienden. Maar hij zit voor een zaal van zo'n 800 mensen. Dat wat hij vertelt moet hij ook al heel vaak verteld hebben, maar dat is niet te merken, het klinkt heel levendig. Doordat Rosenberg veel grapjes vertelt en bepaalde herkenbare dialogen met de poppen uitspeelt wordt er ook veel gelachen deze avond. En dan heeft hij nog een gitaarkist bij zich .....

We worden ook zelf aan het werk gezet door na te denken over een eigen situatie. Vanuit de zaal noemen we dan gevoelens en uitingen die we hadden in die eigen situatie.

De bedoeling is om door middel van het model van de Geweldloze Communicatie een betere verbinding tussen mensen tot stand te brengen. Het model helpt mensen bij te dragen aan elkaars welbevinden, het helpt mededogend te kunnen zijn. En ook om die mededogende houding naar jezelf te hebben als je iets hebt gedaan op een manier die je eigenlijk anders had gewild. Het helpt dan om in je eigen beperkingen toch je zelfrespect te bewaren.

#### **Taal die de verbinding belemmert**

Vaak maken we het leven voor onszelf miserabel, door bv anderen op zo'n manier dingen te vertellen dat zij het als kritiek kunnen horen en het gevoel krijgen dat ze iets fout hebben gedaan. Dit patroon van met elkaar communiceren benadeelt de verbinding. Binnen datzelfde systeem past ook het uitdelen van complimenten. Ook dat maakt niet levend en gelukkig, het is het hetzelfde taalgebruik van normaal, goed of fout, wel of niet passend, kloppend. Deze taal is een spel van steeds verliezen, maar we hebben het zo geleerd. Al een jaar of 8000 wordt deze taal van domineren, van autoriteiten, gesproken, de taal waarin geheerst wordt, en

gecontroleerd. En aan de andere kant de taal waarin angst heerst voor kritiek en het maken van fouten. Het is die taal die gebruikt wordt om mensen tot dingen te maken, dingen die wel of niet goed zijn, wel of niet normaal.

Het model van de Geweldloze Communicatie helpt om ons met elkaar te verbinden, zodat ieders behoeften vervuld worden in plaats van dat we onze eigen wensen opgeven, doordat we toegeven, of tot alleen maar een compromis komen.

Hoe het proces eruit ziet gaan we beleven van vraag naar vraag. De vragen staan op het papier dat aan ons is uitgereikt, onder de kop: Expressing How We Are and What We Would Like. (Uitdrukken Hoe We Zijn en Wat We Graag Willen). We krijgen even rustig de tijd om ons op de **eerste vraag** te bezinnen, ons iemand voor te stellen met wie we niet goed overweg kunnen, of met wie iets niet lekker loopt in het contact. "Think of someone who does something that makes life less than wonderful for you and write here what the person does."

Deze vraag is er een naar een **waarneming of observatie**. Wat we doorgaans nog steeds maar blijven doen is de observatie en de evaluatie door elkaar halen. Krishnamurti zei dat de hoogste vorm van intelligentie is: observeren zonder te beoordelen, zonder te interpreteren en evalueren. (Evalueren is: de waarde bepalen van, classificeren).

We noemen uit de zaal voorbeelden van wat iemand doet waarbij we ons niet prettig voelen: iemand zegt: "hij verwaarloost me, verbreekt het contact". Rosenberg heeft van de tafel twee handpoppen gepakt en gebaart ermee. De jakhals 'jankt' en danst van plezier als reactie hierop, hij heeft het naar z'n zin. De jakhals staat voor de taal van de kritiek, die ons afscheidt van het leven. Verwaarlozen is namelijk geen observatie, maar een interpretatie, een diagnose van wat er aan de hand is of zou kunnen zijn.



Ook zegt deze zelfde persoon erbij: "hij blijft weg," en dan wordt de giraf blij. De Giraf is het dier met het grootste hart, en staat voor het geweldloos communiceren. In deze uitspraak wordt alleen een observatie gedaan, hier gaat het om een pure waarneming. Daarom is het een

'girafvoorbeeld', en het volgende is dat ook: "Mijn vader zegt: ik ben de baas."

Nog een antwoord: "die ander praat over zichzelf en vraagt niet naar mij". Dat is helder, en het laat de giraf dansen.

De jakhals is weer aan de beurt met:

"Mijn collega vermijdt me," want hier stop je een (veronderstelde) motivatie bij je observatie, het is een diagnose.

Maar "die persoon praat niet met me" is een girafantwoord.

Twee andere jakhalsvoorbeelden uit de zaal: "hij spreekt op een denigrerende manier" en: "ze antwoordt zelfverdedigend."

"Hij is boos": kan waar zijn, alleen is het geen pure observatie, maar vermengd met interpretatie, het laat niet zien wát de persoon precies dóet.

Het gaat dus om directe citaten en waarneembaar gedrag. Helderheid is belangrijk, en het erbuiten laten van de evaluatie.

Toch heeft de evaluatie wel een plaats in de Geweldloze Communicatie, alleen gaat het hier om evaluatie vanuit ons hàrt, vanuit wat er lééft in ons, en in de ander. Dus om eerlijk te zeggen wat het gedrag van de ander met ons doet, de verbinding te leggen en te vermijden wat de ander als kritiek of beschuldiging kan horen. Het gaat om wat het leven beter en levendiger maakt, in plaats van het spelletje van "ik ben beter en ik weet wat er fout aan jou is".

Wat is er levend in ons? Dat zijn onze gevoelens. Daarover gaat de volgende stap in het Geweldloze Communicatie - proces.

De **tweede vraag** is je voor te stellen om die persoon rechtstreeks aan te spreken en uit te drukken hoe je je voelt wanneer die persoon doet zoals je boven beschreef, in de volgende formulering: "wanneer jij dit doet (zoals onder 1 beschreven) dan voel ik..."

Uit de zaal:

“Teleurgesteld” en: “Geblokkeerd:” die zijn trigger, want het kan elke kant op, maar het klinkt alsof zij het jou aan doen, in plaats van **hoe jij je van binnen voelt**.

“Ik voel me vastzitten” is helder,

“Akelig”, is ook OK.

“Boos”, “gefrustreerd” “ongemakkelijk”, “bang”: dit zijn allemaal girafuitingen.

“Bedrogen” is een jakhalsantwoord: wat het is een diagnose over de andere persoon.

Als iemand begint met: “Ik voel me alsof ik tegenover “... reageert de jakhals meteen al met te zeggen: “alsof is al een gedachte, geen gevoel van binnenuit.

“Schuldig”: is een gevoel als het komt door hoe het in jou is, maar een jakhalsantwoord als het komt door de ander.

“Tekort schieten” : is een oordeel over jezelf ipv een gevoel.

Als je beschrijft wat iemand anders met jou doet ben je aan het beschuldigen, en uit je een gedachte over de situatie in plaats van een gevoel. \*)

Rosenberg vertelt dat een Spaanse cursiste hem eens de reactie gaf dat zij in de Engelse taal het gevoelsvocabulaire zo arm vond. Zij wist voor elk Engels gevoelswoord wel 4 of 5

Spaanse woorden die weer andere nuances van dat gevoel uitdrukten. Spaans sprekend

voelde ze zich levend, zei ze, maar als zij Engels moest spreken voelde ze zich eigenlijk

dood. Rosenberg zegt: “op mijn school, die dus een jakhalschool was, is nooit één keer naar mijn gevoel gevraagd. Alleen of ik het wel of niet goed deed was belangrijk.”

De jakhals motiveert door schuld en schaamte, Je motiveert je kinderen op een jakhalsmanier als je hen zegt dat jij verdrietig wordt wanneer zij hun kamer niet opruimen.

### **Oorzaak van gevoelens: je eigen behoeftes en niet wat de ander doet**

Een **ander is dus nooit de oorzaak van jouw gevoel**, wel de stimulus. De oorzaak van jouw gevoelens zijn altijd jouw behoeftes. Als je behoeftes vervuld zijn voel je je prettig, en niet vervulde behoeftes geven pijnlijke gevoelens. Dus is het belangrijk om gevoelens vervolgens te verbinden aan behoeftes en daarover gaat de **derde vraag**: “Stel je voor dat je direct tegen die persoon spreekt en je redenen uitdrukt voor hoe je je voelde, in de formulering: “als jij doet wat ik beschreef, voel ik me zoals ik me net uitdrukte, omdat ik behoefte heb aan...”

“Empathie”: is een girafantwoord, en misschien wel de belangrijkste behoefte. Andere girafantwoorden zijn:

“Wederzijdsheid” en “respect”,

Maar: “Gehoord worden” gaat weer naar het gedrag van de ander, en is dus jakhalstaal.

“Aandacht”, is bijna giraf, maar niet helemaal omdat het verschillend te interpreteren is en geen concreet gedrag benoemt.

“een schone kamer” : wat schoon is is niet duidelijk. Rosenberg en zijn kinderen waren eens druk doende geweest met het opruimen van hun huis toen z'n vrouw thuiskwam en verzuchtte; “ik dacht dat het ópgeruimd zou zijn... “ dus is wat je als opgeruimd ervaart heel persoonlijk.

“behoefte aan orde” is wel een girafantwoord.

“ik wil me kunnen concentreren”: is dus een behoefte aan rust, en dat is een behoefte, net als:

“contact”: en horen dus bij de giraf.

Het **kennen** van je **behoeftes** is een kern van de Geweldloze Communicatie. \*\*)

### **Behoeftes van mensen zijn niet met elkaar in conflict**

De behoeftes zelf van mensen leiden nooit tot conflict. Mensen krijgen conflicten met elkaar over de te volgen strategieën om hun behoeftes te vervullen, maar er zijn genoeg bronnen om ieders behoeften te vervullen. De behoefte aan bv. voedsel is geen probleem, er is genoeg. Wat het probleem is is hoe we geleerd hebben deze behoefte te vervullen. De conflicten ontstaan op het verzoekniveau. Daar gaan we het nu over hebben.

Als de één in een relatie b.v. veiligheid wil en de ander avontuur, dan staan die behoeftes

náást elkaar. Ze komen niet tegenover elkaar te staan zolang je elkaar heldere verzoeken doet en vandaar uit bevredigende strategieën vindt.

Het verzoekniveau is dus heel belangrijk. Het is na het eerst benoemen van je heldere waarneming, dan van je gevoel en vervolgens je behoeftes de volgende stap in het model. Het gaat erom een verzoek te doen in termen van wat je graag wilt dat de ander dóet om jouw behoeften beter te vervullen.

Mensen zijn vaak bereid om behoeften van elkaar te vervullen. Ze doen dat vaak zelfs met plezier, want bijdragen aan de wereld, aan het welbevinden van elkaar, is een basisbehoefte. Dat het vaak anders lijkt te zijn komt door de tragische val van het gestraft en beloond worden, het met eisen worden geconfronteerd. Dan gaan we onze hakken in het zand zetten. Of we zijn bang voor straf en evt. uit op een beloning. Maar het kan anders, met plezier, als we steeds onze eigen behoeftes kennen en als uitgangspunt nemen en als we in plaats van eisen stellen de behoeften van anderen horen en elkaar open verzoeken doen. Als je zo de menselijkheid in jezelf en elkaar ziet en respecteert is er meer plezier in de omgang, dan vervul je elkaars behoeften met het plezier van een kind dat de hongerige eendjes voert. \*\*\*)

Heel belangrijk bij het doen van een verzoek is: de taal te spreken van de actie, in positieve termen, het gaat om wat je wilt dat iemand wél doet, in plaats van wat je wilt dat iemand laat. Veel conflicten blijven hangen omdat we alleen zeggen wat we willen dat de ander stopt.

Op een school waar Rosenberg kwam gooiden de leerlingen steeds de ramen in. “Ja”, zegt hij, “het is heel makkelijk als je wilt dat dat ophoudt: just kill them, dead students don’t break windows”. Het enige waar ze mee bezig waren met die leerlingen was het pogen dat gedrag te stoppen, door het te bestraffen. Door zo met dat gedrag bezig te zijn versterk je het.

Als je meelevend met elkaar omgaat, elkaar dingen vraagt en uitgaat van het plezier, dan ben je in een andere wereld dan wanneer je elkaar straft of beloont.

Vage taal past, nogmaals, niet in het verzoek. Een verzoek aan je man of hij wil luisteren is te vaag, en roept waarschijnlijk de reactie op dat hij dat al doet, en dan zit je in een eindeloos welles nietes. Ook gaat het er niet om te zeggen hoe je vindt hoe iemand moet zijn, maar wél benoem je concreet wat je wilt dat de ander dóet..

De zaal kwam met de volgende verzoeken:

“Wil je me vertellen hoe je je voelt” : is OK.

“Wil je rustiger lopen” : hangt er een beetje tussenin, het werkt beter als je je specifiekere uitdrukt. Het blijkt steeds dat we graag aan verzoeken willen voldoen, als we gevoelens en behoeften van anderen zien en horen van hen. Maar als we een verzoek aan ons gericht als eis horen roept het weerstand op en een eis haalt elk plezier weg, want dan zit je gevangen in de keus tussen onderschikking of rebellie.

Dan pakt Marshall Rosenberg een gitaar en zingt een liedje

.. come across as high and mighty boss,... over het in gevecht of conflict geraken door het niet gezien worden als menselijk wezen, maar pas erkenning krijgen als je aan de standaarden voldoet.

Ook het diagnostisch denken over geestesziekten in de psychiatrie benoemt Rosenberg als jakhalsdenken. Het is analyseren en schept afstand, terwijl genezen plaatsvindt vanuit het hart. Weer zingt Rosenberg een liedje: ‘sink or shrink-blues’: we hebben behoefte aan eerlijkheid vanuit het hart, aan empathie, zonder kritiek of beschuldigingen.

Als we het model zo doorlopen hebben, krijgen we te maken met de reactie van de mensen op ons verzoek. Rosenberg stelt een vierde vraag aan de zaal: “wat denk je dat je in jouw voorbeeldsituatie voor reactie krijgt op je verzoek?” De zaal geeft er een heleboel:

“Een advies”

“De uitroep: wat wil je van me?”

“De opmerking: ga maar met m’n advocaat praten”

“De uitspraak: je bent onmogelijk” en dan gaat ze anderen beledigende dingen over mij zeggen.”

“Je bent te eisend, en ik ben niet de enige die dat vindt.”

“Wat ben je weer moeilijk”

“NEE”



“Je zou me moeten vertrouwen”

“Je moet leren omgaan met hoe ik het doe”

“Je bent zeker naar een cursus van Marshall Rosenberg geweest”

“Jij weer!”

Het blijkt dat mensen je verzoek vaak horen met ‘jakhalsoren’: ze horen overal een eis in en reageren daardoor afwijzend. Mensen zijn geprogrammeerd op het horen van kritiek. Daarom moeten we ermee leren omgaan dat ook als we geen kritiek uiten, mensen toch reageren alsof dat wel zo was. **Dus je giraforen op blijven houden!** Die oren horen geen afwijzing en geen nee,

maar: een blokkade op ja. Die oren luisteren naar wat er levend is in die ander, naar diens gevoelens achter het nee. En die gevoelens zullen wijzen op onvervulde behoeftes. Giraforen leggen daar dan empathisch contact mee. Uiteindelijk willen we allemaal namelijk graag bijdragen

aan de wereld, aan elkaars welzijn, en gaat het erom de manier te vinden waarop we met plezier,

van harte elkaars behoeftes kunnen vervullen. Autonomie, vrijheid om nee te zeggen zijn dan een voorwaarde, en geconfronteerd worden met eisen haalt alle plezier weg.

Nog een reactie was:

“Ik kan het niet, want ik ben te moe”: dat zou Rosenberg vertalen in: ik kies ervoor om dat niet te doen, want ik wil rust. Ook daarin is het belangrijk de keus te vinden.

### **Eigen keuzes zien is belangrijk**

Bovenstaande uitspraak ontkent de eigen keus. Er is zelfs een taal die dat systematisch doet.

Dat is heel gevaarlijk, want er lijkt dan geen eigen verantwoordelijkheid te zijn. Het gaat om de ‘amtssprache’, de diensttaal, de ‘bureaucratic language’.

Die taal kan ook gewoon in de huishouding de kop opsteken. Rosenberg noemt het voorbeeld van een vrouw bij hem in een cursus die vond dat ze moest koken, maar er een hekel aan had.

Dat ‘ik moet’ is de taal die keus ontkent en dat staat tegenover het bewustzijn van de keuzemogelijkheden. Zelfs als je onder schot staat is er keus; keuzen hoeven niet léuk te zijn

...

De vrouw begreep het snel, en hield thuis op met dat koken. Toen Rosenberg later bij haar zoon informeerde hoe dat nou gelopen was in hun gezin, zei de zoon: “goddank is ze opgehouden met koken”, want het bleek dat ze altijd mopperde onder de maaltijd. Rosenberg zegt dat we allemaal op de een of andere manier de anderen laten ‘betalen’ voor dat wat we met tegenzin doen.

### **Met welke oren hoor je, en zijn ze alleen op de ander of ook op jezelf gericht?**

Hoe reageer je op een belediging? Als je jakhalsoren ook naar jezelf gericht zijn (Rosenberg draait de jakhals-oren op z'n hoofd andersom) : dan luister/kijk je kritisch naar jezelf, je hoort

een fout bij jezelf en voelt schuld of schaamte, je hoort het dan persoonlijk. Je kunt je jakhal-soren ook naar die ander richten: dan luister je kritisch naar die ander en dan word je boos op diegene en reageert, bv met te gaan roepen: “je hebt helemaal het recht niet om dat te zeggen.” Hij pakt de oren en draait ze snel om en om, om te laten zien hoe het vaak gaat innerlijk, hoe je in de cirkel terecht komt van: boos, schuldig, depressief, boos schuldig depressief, boos schul.....

Hoor je daarentegen met giraforen de beledigende ander, dan kun je diegene er ook doorheen horen ‘zingen’: en Rosenberg pakt z’n gitaar en zingt:



‘see me beautiful/ could you take a chance/ maybe you find a way to see me shining through/ see me beautiful’. (‘zie me mooi, wil je het proberen?, misschien vind je een manier om me door alles heen als een schijnend licht te zien, zie me mooi’).

Hij heeft b.v. vaak gewerkt op scholen van kinderen die als asociaal gelabeld worden. Het kan dan lastig zijn en geduld vragen om tot contact te komen, maar met giraforen kun je horen dat een belediging, een kritiek die de ander jou toewerpt een tragische uiting is van die andere persoon z’n behoeftes, bv de behoefte aan autonomie. Als zo iemand nee zegt, horen giraforen geen afwijzing, maar een blokkade. Giraforen roepen bij de ander communicatie op. De andere persoon kan niet meer niet communiceren. Wel kan die ander nog aarzelend zijn. Je kunt dan terugvragen: ‘wat heb je me horen zeggen’, en dan is het antwoord vaak, ook als het om een verzoek ging: ‘dat ik moet...’. De girafvraag kan bij blijvend wantrouwen vervolgens zijn: ‘hoe kan ik het zo zeggen dat jij merkt dat ik wel geef om wat jÓuw behoefte is’? Voor giraforen zijn moeilijk gedrag een boodschap. Het vraagt training om je te verbinden met gevoelens en behoeften van de ander, en om ze als het ware te horen zingen “see me beautiful”.

Rosenberg heeft wel eens 4 tot 5 dagen een uur met een kind gewerkt dat bleef zwijgen. Hij vroeg dan b.v. : ben je bang.., heb je behoefte aan veiligheid. Rosenberg: ‘ik hoor geen stilte, maar ik hoor een gevoel en een houding bij de ander, en daar reageer ik op, daar maak ik contact mee: Wat heeft die ander nodig? Uiteindelijk kon het kind zeggen dat het hulp nodig had bij het uitvinden van wat er allemaal in haarzelf omging.

### **Giraforen zijn de kern van de Geweldloze Communicatie**

Gevoelens en behoeften van elkaar willen horen is de kern van de Geweldloze Communicatie. Het gaat erom te communiceren met dat wat levend is in ons, met ons eigen en andermans gevoel. Mening en oordelen zijn dood en op dat vlak kun je blijven hakketakken en oorlog voeren, maar waar mensen hun gevoel laten zien, roepen ze mededogen van de ander op en elkaars menselijkheid en medemenselijkheid.

Zoals Rumi schreef:  
Voorbij goed en fout is een ruimte,  
Daar ontmoet ik jou.

Jannie Bos,  
verslagschrijfster/vertaalster



PS  
dus:  
als je boosheid of ergernis voelt:  
zet dan je girafhoofd op  
en ga kijken en luisteren naar de gevoelens en behoeftes van de ander.  
En lukt dat niet, dan is het eerst nodig om aandacht te geven aan die van jezelf!



Noten, van de verslagschrijfster/vertaalster:

\*) gevoelens kun je waarnemen van binnen, je koppelt je dan even helemaal los van het beeld van die ander tegenover je. Die denk je weg en je gaat alleen maar naar binnen: gevoelens waarnemen, los van je gedachten. Gevoelens gaan gepaard met lichamelijke gewaarwordingen: bv bonzend hart, zwaar op de maag, spanning in je hoofd, of zuchten van verlichting, doorstromen met warmte, ontspannen, noem maar op)

\*\*) We hebben een lijst van behoeftes en gevoelens gekregen op de avond en deze staat ook, in het engels, op de website: [www.cnvc.org](http://www.cnvc.org). klikken op: nvc concepts en vandaar op feeling-slist of needslist. Deze kunnen helpen bij je eigen bewustwording. Ermee bezig zijn stimuleert het levendiger worden op dit terrein. Op [www.ai-opener.nl](http://www.ai-opener.nl) staan onder de knop 'Geweldloze Communicatie' lijsten die in het Nederlands zijn vertaald.

\*\*\*) wat volgens mij niet wil zeggen dat als je maar een goed verzoek doet de ander automatisch daarop ingaat. Dan zou het om een verkapte eis gaan. In het model van Geweldloze Communicatie heeft de ander alle ruimte om nee te zeggen. Maar vandaar uit ga je samen op zoek naar een manier waarop beider behoeftes worden vervuld. Het vinden van een strategie is maar een kleinigheid, merkt Rosenberg in conflict bemiddelingen, als je met elkaar een keer bereikt hebt dat mensen naar elkaars behoeften kunnen luisteren. En kom je daar niet uit, dan zijn er anderen om je verzoek aan te richten. En mocht er niemand te vinden zijn, dan wordt niemand schuldig, maar blijf je in contact met je eigen gevoelens en behoeften. Daardoor voel je een 'zachte pijn' en geen bittere verharding of rancune. Zo kun je met elke niet vervulde behoefte omgaan door erover te 'rouwen', de pijn te voelen en op een natuurlijke manier te laten helen.

^^^)) Tot slot: - de foto's komen van diverse internetsites.

- telefoonnummer Jannie Bos: 010-4188471