



VEILIGHEID
DOOR
SAMENWERKEN

JONGEREN- BUURTBE MIDDELING

Stappenplan voor het opzetten van
een project jongerenbuurtbemiddeling

JONGERENBUURTBE MIDDELING

STAPPENPLAN VOOR HET OPZETTEN VAN EEN PROJECT JONGERENBUURTBE MIDDELING



gereviseerde versie 2.0 december 2013

Bij irritaties in de buurt komt het regelmatig voor dat er jonge(re) buurtbewoners in het spel zijn. Jongeren zorgen soms uit verveling voor overlast waar oudere bewoners zich aan ergeren. Zoals op straat te harde muziek draaien of rommel achterlaten. Jongerenbuurtbemiddeling kan in zulke lichte overlastgevallen uitkomst bieden.

Jongerenbuurtbemiddeling is een aanpak waarbij getrainde, jonge vrijwilligers bemiddelen bij conflicten tussen jongeren onderling, en tussen oudere buurtbewoners en jongeren. Natuurlijk moeten de oudere bewoners wel bereid zijn om jongeren serieus te nemen en het gesprek willen of durven aangaan.

De bemiddelaars zijn zelf jong en dat vergroot de kans op een succesvolle bemiddeling. Jongeren nemen nu eenmaal liever iets aan van leeftijdgenoten dan van volwassenen. Een projectleider jongerenbuurtbemiddeling gaat wel altijd mee met de bemiddelaars. Op die manier kan hij de jonge bemiddelaars goed ondersteunen. Bovendien is hij zo goed op de hoogte van de praktijk.

Jongerenbuurtbemiddeling wordt bij voorkeur uitgevoerd door het jongerenwelzijnswerk. Jongerenwerkers staan namelijk in nauw contact met jongeren en bovendien kennen zij de situatie in de wijk goed. Natuurlijk kan dit in samenwerking met een bestaande buurtbemiddelingsorganisatie; door gebruik te maken van de bestaande infrastructuur, netwerken, kennis en ervaring kan efficiënt worden gewerkt.

Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) heeft in 2010 een stappenplan gemaakt dat partijen, die aan de slag willen met deze methodiek, kan helpen bij het opzetten van jongerenbuurtbemiddeling. Eind 2013 zijn de praktijkervaringen van de diverse projecten verwerkt in deze gereviseerde uitgave.

De aanpak jongerenbuurtbemiddeling vergroot de sociale veiligheid en bevordert de zelfredzaamheid en sociale vaardigheden van jongeren. Ook versterkt deze aanpak de leefbaarheid in de wijk doordat een sfeer van anonimiteit wordt doorbroken.

Een leefbare en veilige wijk is een groot goed. De beste manier om dit te realiseren is bewoners hier zelf bij te betrekken. Het CCV hoopt daar, met deze publicatie, een bijdrage aan te kunnen leveren.

Meer informatie en een promotiefilm over de aanpak jongerenbuurtbemiddeling staat op de website van het CCV. Kijk hiervoor op: www.hetccv.nl/buurtbemiddeling

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid
Gereviseerde versie 2.0, december 2013



INHOUDSOPGAVE

Stappenplan
Jongerenbuurtbemiddeling
pagina 3/26

Inhoudsopgave	3
1. Inleiding	4
2. Kenmerken van jongerenbuurtbemiddeling	5
Soort conflicten	5
Bemiddelingsproces	6
3. Fasering jongerenbuurtbemiddeling	7
Fase 1: Initiatieffase	7
Initiatiefgroep	7
Draagvlak	7
Taken initiatiefgroep	7
Probleemanalyse maken	8
Projectplan	8
Convenant	9
Fase 2: Voorbereidingsfase	10
Van initiatiefgroep naar stuurgroep / wie wordt opdrachtnemer?	10
Plan van aanpak en ijkpunten	10
Werven projectleider	11
Taken in de voorbereidingsfase	11
Capaciteit	11
Fase 3: Uitvoeringsfase	13
Uitvoeringstaken projectleider	13
Werven van jongeren	13
Selecteren van jongeren	15
Trainen van jongeren	15
CCV-erkenning voor training	16
Elementen van de training	16
Begeleiden en coachen bemiddelaarsteam	17
Netwerk	18
Aanmeldingen	18
Weerstand bij bewoners	19
Bemiddelen	19
Wie bemiddelt waar?	19
Het bemiddelingsgesprek	20
Groepsbemiddeling	21
Registratie	22
Fase 4: Evaluatiefase	23
Tussentijdse evaluaties en eindevaluatie	23
implementatie	23
Bijlage 1	24
Voorbeeld van een stappenplan voor groepsbemiddeling	24

1. INLEIDING

Hoe kan een project jongerenbuurtbemiddeling het beste worden opgepakt? In deze aanpak wordt op een laagdrempelige manier beschreven hoe het project georganiseerd kan worden. Alle relevante activiteiten worden benoemd. Ook is er aandacht voor succes- en faalfactoren en wordt duidelijk waar de keuzemogelijkheden in het verloop van het project zitten. Dit stappenplan is een handig naslagwerk om een project jongerenbuurtbemiddeling op te starten, uit te voeren en te evalueren.

De aanpak jongerenbuurtbemiddeling kent de volgende fasen en activiteiten:

Fasen	Activiteit
1. Initiatieffase (1 ^e kwartaal van 1 ^e jaar) ¹	• stel de benodigde partijen vast en vorm een initiatiefgroep • creëer draagvlak • stel gezamenlijk de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden vast • maak een probleemanalyse • stel een convenant en een projectplan op
2. Voorbereidingsfase (2 ^e kwartaal van 1 ^e jaar)	• formeer een stuurgroep en benoem de opdrachtnemer • stel een plan van aanpak met ijkpunten op • start de werving van een projectleider
3. Uitvoeringsfase (3 ^e en 4 ^e kwartaal van 1 ^e jaar)	• stel de uitvoeringstaken van de projectleider vast • start de werving en selectie van de jongeren • train de geselecteerde jongeren • zorg voor coaching en intervisie • informeer het netwerk (mede t.b.v. het doorverwijzen) • bemiddel! • registreer de bemiddeling
4. Evaluatiefase (Eind 4 ^e kwartaal van 1 ^e jaar tot 3 ^e jaar)	• evalueer ook tussentijds (o.a. eind 4^e kwartaal, daarna (half)jaarlijks) • stel een evaluatieverslag op • indien van toepassing: definitief implementeren van jongerenbuurtbemiddeling in het 3^e jaar

Tabel 1 Fasen en activiteiten aanpak Jongerenbuurtbemiddeling

In hoofdstuk 2 wordt kort ingegaan op enkele typische kenmerken van jongerenbuurtbemiddeling. Vervolgens staat in hoofdstuk 3 een uitwerking per fase beschreven.

¹ De initiatieffase kan langer duren dan een kwartaal als de financiering nog niet rond is. Het traject van *aanvraag* tot aan *verkrijging* van de subsidie kan in de praktijk een langere periode beslaan.

2. KENMERKEN VAN JONGERENBUURTBEMIDDELING

Jongerenbuurtbemiddeling richt zich, zoals de naam al zegt, op conflicten met of tussen jongeren. Conflicten tussen jongerengroepen en buurtbewoners worden aangepakt, maar ook conflicten tussen jongerengroepen of conflicten tussen individuen. De kracht van jongerenbuurtbemiddeling is dat jongeren ingezet worden als bemiddelaars waardoor ze bijdragen aan de oplossing. Jongeren slaan de juiste toon aan tegenover andere jongeren. De kans is daarmee groter dat ze mee willen doen aan een bemiddeling. Bemiddeling wordt hierdoor laagdrempelig. Tenslotte is het een goede leerervaring voor jongerenbuurtbemiddelaars. Het geleerde kan ook toegepast worden op andere terreinen, zoals op school of op de sportclub.

SOORT CONFLICTEN

Jongerenbuurtbemiddeling is voor verschillende conflicten en overlastsituaties in te zetten; zie tabel 2.

Jongerenbuurtbemiddeling
• geluidsoverlast
• vernielingen / vandalisme
• rommel of vuilnis op 'hangplek'
• pesterijen / naroeppen
• discriminatie
• overlast door spel (bijv. voetbal)
• ruzie over 'territorium'
• onveiligheidsgevoelens

Tabel 2 Voorbeelden van bemiddelbare conflicten van jongerenbuurtbemiddeling

Box 1: Overlast door groepen jongeren

In veel gemeenten veroorzaken jongeren overlast. Het gaat meestal om groepen jongeren die rondhangen in de wijk en daar geluidshinder veroorzaken en zwerfafval achterlaten. Daarbij wordt het rondhangen zelf als bedreigend ervaren. Alcoholgebruik kan een belangrijke rol spelen bij het ontstaan van overlast. De shortlistmethodiek² die de politie gebruikt, onderscheidt drie soorten jeugdgroepen: hinderlijk, overlastgevend of crimineel. Gemeenten hebben vooral te kampen met hinderlijke jeugdgroepen.

Gelet op deze conclusies kan jongerenbuurtbemiddeling een succesvolle aanpak zijn om de klagende partij (bijvoorbeeld een bewoner nabij een hangplek) en de beklaagde partij (de groep jongeren) in gezamenlijkheid een oplossing te laten bedenken voor het geschil.

² Bureau Beke: Shortlist Groepsriminaliteit – instrumenten om problematische jeugdgroepen in beeld te brengen (uitgave 2003)

BEMIDDELINGSPROCES

Het bemiddelingsproces van jongerenbuurtbemiddeling doorloopt een aantal stappen; zie onderstaande tabel.

Stap	Jongerenbuurtbemiddeling
<i>Aanmelding</i>	Eén van de partijen, een verwijzer of een bewoner zelf meldt het conflict aan bij jongerenbuurtbemiddeling.
<i>Intake projectleider</i>	De projectleider beoordeelt of het conflict geschikt is voor bemiddeling.
<i>Geschikte bemiddelaars selecteren</i>	De projectleider selecteert twee bemiddelaars. Zij hebben dezelfde leeftijd of zijn ouder dan de jongere(n) die wordt bemiddeld.
<i>Gesprek eerste partij</i>	In de meeste gevallen is de projectleider erbij aanwezig. Alleen oudere, meer ervaren bemiddelaars voeren zelfstandig een gesprek. De projectleider is dan wel in de buurt.
<i>Gesprek tweede partij</i>	De bemiddelaars verzoeken de 2^e partij om een gesprek. Dit vindt in de meeste gevallen plaats met de projectleider erbij. Alleen oudere, meer ervaren bemiddelaars voeren zelfstandig een gesprek.³
<i>Bemiddelingsgesprek</i>	- De projectleider zit het gesprek voor. - Het gesprek wordt gevoerd door bemiddelaars. Eventueel kan de projectleider bijsturen. - Alleen oudere, meer ervaren bemiddelaars voeren zelfstandig een bemiddelingsgesprek. - Het gesprek vindt bij voorkeur plaats op een neutrale locatie.
<i>Nazorg</i>	Projectleider of bemiddelaar neemt na 4 tot 6 weken contact op met beide partijen om te horen hoe de situatie nu is.

Tabel 3 Overzicht bemiddelingsproces

Vaak genoeg komt het niet tot een gezamenlijk gesprek. De meeste bewoners vinden eerder in het proces een oplossing voor hun conflict, door in gesprek te gaan met de projectleider en soms met de jongerenbuurtbemiddelaars. Veel meldingen worden daardoor positief afgesloten.

³ Er voor zorgen dat de beklagde jongeren daadwerkelijk aanwezig zullen zijn bij het bemiddelingsgesprek kost veel tijd en inspanning. De projectleider en de jongerenbuurtbemiddelaars zullen de straat op moeten en soms zelfs moeten zoeken naar de groep waar het geschil om draait. Dit doen ze ook wel samen met de mensen van het jongerenwerk.

3. FASERING

JONGERENBUURTBEMIDDELING

Het opzetten van jongerenbuurtbemiddeling bestaat uit verschillende fasen. Zo moet er een initiatiefgroep geformeerd worden, een kwartiermaker aangewezen worden en het project moet vervolgens uitgevoerd en geëvalueerd worden. In dit hoofdstuk worden de verschillende fasen doorlopen.

FASE 1: INITIATIEFFASE

De initiatieffase is de eerste fase van het projectmatig ontwikkelen van jongerenbuurtbemiddeling. De betrokkenen onderzoeken in deze fase of een dergelijk project wenselijk en haalbaar is. Indien dit het geval is legt de groep haar bevindingen vast in een projectplan en in een convenant.

INITIATIEFGROEP

Het inzetten van jongerenbuurtbemiddeling is afhankelijk van diverse factoren of redenen. Een directe aanleiding kan zijn dat het leefklimaat in de wijk verslechtert door een toename van ruzies en spanning tussen jongeren en oudere buurtbewoners. Een andere reden kan zijn dat het jeugdbeleid van de gemeente de participatie van jongeren wil bevorderen. Het initiatief voor het opzetten van jongerenbuurtbemiddeling kan genomen worden door het jongerenwerk, de gemeente, de politie, de woningcorporatie of door buurtbemiddeling. Het is in ieder geval aan de initiatiefnemer om deze partijen samen te krijgen in een initiatiefgroep. Vervolgens is het een gezamenlijke activiteit om te onderzoeken of jongerenbuurtbemiddeling wenselijk en haalbaar is.

De leden van de initiatiefgroep zijn opdrachtgevers en veelal de financiers van het project. Ze kiezen uit hun midden een kwartiermaker die in de beginfase een tijdelijke voorttrekkersrol vervult bij het op papier zetten van plannen en afspraken.

Box 2: Financiering; hoe en wat?

Financiering is een belangrijk aandachtspunt. De financiering zal uit lokale financiële middelen moeten komen. Voor een effectieve start is een budget voor drie jaar gewenst. Deze periode is nodig om te beoordelen of jongerenbuurtbemiddeling genoeg potentie heeft als reguliere voorziening.

Bij beperkte financiële middelen (voor bijvoorbeeld de promotie van het project) is creativiteit een vereiste. Het is de kunst om promotieactiviteiten te organiseren die weinig geld kosten, maar wel veel gratis publiciteit (*free publicity*) genereren. Zo kun je veelvuldig de lokale media opzoeken. Daarnaast is het van belang om aansluiting te vinden bij bestaande overleggen waar het onderwerp 'jeugd' op de agenda staat. Het kan lonen het project bij particuliere stichtingen en organisaties, die belang hechten aan maatschappelijk ondernemen, onder de aandacht te brengen. Deze hebben soms een budget voor de subsidiëring van maatschappelijke initiatieven.

DRAAGVLAK

De leden van de initiatiefgroep moeten het mandaat hebben om strategische beslissingen te nemen voor de verdere ontwikkeling van jongerenbuurtbemiddeling. Het is noodzakelijk om lokaal een breed draagvlak te hebben én te houden voor jongerenbuurtbemiddeling.

TAKEN INITIATIEFGROEP

De taken van de initiatiefgroep zijn:

- Maken van een probleemanalyse: welke buurtoverlastproblemen moeten structureel worden aangepakt? Zijn er voldoende situaties die zich lenen voor jongerenbuurtbemiddeling?
- Vaststellen of jongerenbuurtbemiddeling een waardevolle aanvulling is op bestaande voorzieningen in de gemeente.
- Onderzoeken of er voldoende financiële middelen beschikbaar zijn om het project een aantal jaren te laten draaien (zie ook box 2).

PROBLEEMANALYSE MAKEN

Door het maken van een probleemanalyse kan worden nagegaan of bepaalde maatregelen op termijn hebben bijgedragen aan het verbeteren van een bepaalde probleemsituatie. Een goede analyse bestaat uit de volgende stappen:

1. Stel vast om welk gebied het precies gaat.
2. Onderzoek de bronnen die buurtoverlast inzichtelijk kunnen maken.
3. Optioneel: Verken het gebied fysiek (schouwen).

Stap 1: breng in kaart wat de begrenzing van het gebied is. Hoe beter het gebied is begrensd, hoe duidelijker het is welke problemen er binnen dit gebied spelen.

Stap 2: het bronnenonderzoek geeft inzicht in de omvang en ontwikkelingen in de diverse vormen van overlast. Daarnaast geeft het een beeld van de onveiligheidsgevoelens die in het gebied worden ervaren. Bronnen zijn bijvoorbeeld politiegegevens, lokale monitorgegevens en overige (beleids)documenten, gegevens van de woningcorporatie en gemeentelijke meldpunten. Ook het houden van interviews met sleutelfiguren (o.a. jongerenwerkers, wijkagenten) of het houden van een bewonersenquête zijn goede opties. Betrek bij het bevragen van bewoners ook de jongeren! Breng in kaart wat er speelt en leeft onder hen.

Stap 3: de schouw is een rondgang in het gebied met alle samenwerkende partijen. De schouw moet ná het bronnenonderzoek wordt gehouden. Gesignaleerde knelpunten (bijvoorbeeld uit statistische gegevens) kunnen nu in de praktijk worden getoetst of worden bijgesteld. Ook wordt zichtbaar wat de kwaliteit is van bepaalde voorzieningen (zoals bestrating, openbaar groen, straatverlichting en een hangplek).

Een mogelijke uitkomst van de analyse kan zijn dat jongerenbuurtbemiddeling niet het middel is om een bepaald (veiligheids)probleem op te lossen. In dat geval moeten er oplossingen van een ander kaliber gevonden worden. Bijvoorbeeld sluiting van een bepaalde hangplek of het inrichten van een jongerenontmoetingsplaats.

Jongerenbuurtbemiddeling moet dus niet 'het doel' zijn. Vooral in een kleinere gemeente is het belangrijk om het kijken of het dienstenpakket geïntegreerd kan worden in diensten die er al zijn.

PROJECTPLAN

Naast het creëren van draagvlak, het maken van een probleemanalyse en het opstellen van een convenant is het van belang om enkele praktische zaken vast te leggen (inschatting van benodigde mensen, middelen, tijd, ruimte, et cetera). Ook het in kaart brengen van alle financiële voorwaarden is een belangrijk onderdeel.

Op basis van de verzamelde informatie stelt bij voorkeur de kwartiermaker een projectplan op. Het projectplan bevat onder andere de volgende onderdelen:

- samenvatting belangrijkste bevindingen (o.a. uitkomsten probleemanalyse);
- uitgangspunten en intenties;
- lokaal gestelde doel (of de doelen);
- de doelgroepen en de belanghebbenden;
- beoogde resultaten;
- organisatorische inbedding van jongerenbuurtbemiddeling;
- rol van de kwartiermaker en van de initiatiefgroep;
- netwerken waarin jongerenbuurtbemiddeling gaat deelnemen;
- omschrijving van de hoofdtaken van de projectleider;
- registratie en dossiervorming;
- een afbakening in projectfasen en tijdsperioden⁴;
- evaluatiemomenten;
- middelen (o.a. facilitaire benodigdheden);
- een begroting.

⁴ Meestal wordt een periode van drie jaar de tijd genomen om een definitief besluit over implementatie te nemen.

Doelstellingen

De belangrijkste doelstellingen van jongerenbuurtbemiddeling zijn:

- het verminderen van overlast in de openbare ruimte waarbij jongeren zijn betrokken;
- het voorkomen van onherstelbare escalatie;
- herstel van communicatie tussen bewoners;
- het creëren van wederzijds begrip en respect tussen bewoners;
- toewerken naar afspraken die voor beide partijen aanvaardbaar zijn.
- het verbeteren van de leefbaarheid en sociale veiligheid van de buurt;
- het bevorderen van zelfredzaamheid;
- ontwikkeling en verbetering van de sociale competenties van jongeren.

CONVENANT

De deelnemende partijen leggen hun afspraken op hoofdlijnen vast in een convenant of samenwerkingsovereenkomst. Dit kan een eenvoudige, ondertekende verklaring zijn. Er staat in beschreven:

- wie de deelnemende partijen zijn;
- wat de geconstateerde problemen zijn;
- welke wijk(en) of buurt(en) betrokken zijn;
- wat het doel is dat met het project moet worden bereikt;
- de hoeveelheid geld die partijen bijdragen;
- hoe de uitwisseling en registraties van persoonsgegevens geregeld wordt.

Als de ondertekenaars in deze fase al verdergaande afspraken willen maken, kunnen zij ook een uitgebreider convenant voor samenwerking en de uitwisseling van informatie opstellen.

Met duidelijke afspraken over bovenstaande onderwerpen ligt er een stevige basis onder de verdere ontwikkeling van jongerenbuurtbemiddeling.

FASE 2: VOORBEREIDINGSFASE

In de voorbereidingsfase worden de voorwaarden geschapen om het project uit te voeren. Er wordt een projectleider jongerenbuurtbemiddeling aangesteld. Verder wordt het in de initiatieffase gemaakte projectplan uitgewerkt tot een plan van aanpak en worden de taken verdeeld. In het plan van aanpak staan diverse activiteiten vermeld: van het inrichten van een kantoor en het maken van afspraken met verwijzers tot het maken van plannen voor de werving van vrijwilligers.

VAN INITIATIEFGROEP NAAR STUURGROEP / WIE WORDT OPDRACHTNEMER?

In de voorbereidingsfase treedt de stuurgroep aan als opvolger van de initiatiefgroep. De samenstelling van de stuurgroep kan dezelfde zijn als die van de initiatiefgroep, maar er kunnen ook functionele wisselingen plaatsvinden. De stuurgroep bewaakt de totstandkoming en uitvoering van het project volgens de afspraken in het projectplan. De stuurgroep blijft het gehele project functioneren en komt enkele malen per jaar bijeen.

De stuurgroep zorgt dat er een opdrachtnemer⁵ is en dat deze de benodigde middelen tot zijn beschikking heeft. Deze partij krijgt de opdracht tot verdere ontwikkeling en uitvoering van jongerenbuurtbemiddeling. Voor een voortvarende start is het belangrijk om zo snel mogelijk een professionele en deskundige projectleider beschikbaar aan te stellen.

Box 3: Inschakelen extern bureau?

Bij het begin of gedurende de initiatieffase kan de hulp ingeschakeld worden van een externe deskundige. Deze kan ondersteuning geven bij het doorlopen van de verschillende fasen. Bij voldoende interne expertise kan een stuurgroep ook zelfstandig invulling geven aan het opzetten van jongerenbuurtbemiddeling. Ook kan de hulp van een extern bureau alleen voor een bepaalde fase ingeroepen worden, bijvoorbeeld voor de training van de projectleiders en jongeren. Om niet telkens zelf het wiel opnieuw uit te vinden kan het handig zijn om contact te zoeken met organisaties die al jongerenbemiddeling uitvoeren.

PLAN VAN AANPAK EN IJKPUNTEN

Op basis van het projectplan wordt een plan van aanpak geschreven. Meestal stelt een medewerker van één van de partijen in de stuurgroep dit actieplan op, of de projectleider als die al is aangenomen.

In het plan van aanpak worden ijkpunten benoemd, zoals het minimaal aantal aanmeldingen dat verwacht wordt). Dat is nodig om in latere fasen de bereikte resultaten te kunnen beoordelen. Deze ijkpunten maken een aantal resultaten kwantificeerbaar en een vervullen een signaalfunctie zoals: wat gaat goed en wat niet? Wat zijn daarvan de oorzaken, wat is er nodig om dat te veranderen, en wie kan daaraan (im)materieel een bijdrage leveren?

Ijkpunten helpen de stuurgroep bij een juiste beoordeling van de (tussentijdse) resultaten en de ontwikkeling van het project. Leg deze ijkpunten dan ook goed vast.

Voorbeelden⁶ van ijkpunten zijn:

- het aantal aanmeldingen
- het aantal vrijwillige bemiddelaars
- het aantal nieuw te werven vrijwilligers per jaar
- het aantal geslaagde bemiddelingen per jaar in verhouding tot het aantal aanmeldingen

De ijkpunten zijn referentiepunten. Ieder ijkpunt geeft een kritische ondergrens aan. Als de resultaten daaronder blijven, onderzoekt de stuurgroep wat daarvan de oorzaak is. Tijdens de looptijd van het project kan het nodig zijn om een ijkpunt naar boven of naar beneden bij te stellen.

⁵ Een partij krijgt opdracht tot verdere ontwikkeling en uitvoering van jongerenbuurtbemiddeling. Dit kan een partij uit de stuurgroep zijn (bijvoorbeeld de welzijnsorganisatie), maar ook een extern bureau.

⁶ Een voorbeeld van een ijkpuntmodel van buurtbemiddeling is te vinden op www.hetccv.nl/buurtbemiddeling.

WERVEN PROJECTLEIDER

De inzet en vaardigheid van de projectleider⁷ is een zeer belangrijke factor in het slagen van jongerenbuurtbemiddeling.

Belangrijk is in ieder geval dat hij:

- Ervaring heeft met bemiddelen en kan omgaan met conflictsituaties.
- Ervaring heeft in het werken met jongeren.
- Enthousiast, inspirerend en creatief is.
- Jongerenbuurtbemiddelaars kan stimuleren en motiveren.
- Over organisatorische talenten beschikt en activerend kan optreden.
- Op verschillende niveaus helder kan communiceren.
- Kan omgaan met privacy en geheimhouding.
- Een netwerk van personen en organisaties kan ontwikkelen en onderhouden.

Bij het aanstellen van een projectleider is van belang om deze ook als zodanig te benoemen. Als de projectleider ook werkzaam is als jongerenwerker is het belangrijk om deze twee taken goed te scheiden, anders kan de neutraliteit c.q. onpartijdigheid in het geding raken. Bewoners kunnen veronderstellen dat de jongerenwerker op de hand is van de jongeren. Om dat te voorkomen is de projectleider niet betrokken bij bemiddelingen in de eigen wijk. Veel projectleiders JBB zijn ook jongerenwerker. Zij werken bij voorkeur niet in hun eigen wijk; dan gaat er een volwassen buurtbemiddelaar mee.

TAKEN IN DE VOORBEREIDINGSFASE

Door een projectleider vroegtijdig in het proces te werven kan hij meedraaien in de voorbereidingsfase. In de voorbereidingsfase heeft de projectleider de volgende taken:

- Voorbereiden en opstellen van een plan van aanpak (indien vroegtijdig betrokken).
- Voorbereiden van vergaderingen van de stuurgroep.
- Vormen en onderhouden van interne en externe netwerken.
- Vergroten van het draagvlak voor jongerenbuurtbemiddeling.
- Bewaken van de uitgangspunten.
- Bekendheid geven aan de komst van het project via public relations, mediacontacten en voorlichting aan burgers potentiële vrijwillige bemiddelaars.

De projectleider koppelt de resultaten van zijn werkzaamheden terug aan de stuurgroep.

CAPACITEIT

Bij het werven van een projectleider kan het bovenstaande profiel hulp bieden. In de praktijk blijkt dat voor het vervullen van deze functie minimaal 0,5 fte nodig is in een middelgrote gemeente (50.000 – 100.000 inwoners). Een en ander is natuurlijk altijd afhankelijk van de lokale situatie. In dit verband is bijvoorbeeld ook de bevolkingsopbouw relevant. In een gemeente waar veel jongeren wonen, zal de ervaren jongerenoverlast over het algemeen groter zijn dan in een vergrijzende gemeente en dus ook gevolgen hebben voor de inzet van de projectleider.

Jongerenbuurtbemiddeling vraagt een heel andere inzet van de projectleider dan bij buurtbemiddeling. Ook de dimensie is anders: het gaat om zowel oudere bewoners als jongeren, om groepen, minderjarigen, overlast in openbaar gebied, et cetera. Het maken van afspraken met bemiddelaars, bewoners en jongeren vereist veel tijd. Zo worden er veel mailtjes en sms-jes gestuurd aan de bemiddelaars om afspraken te maken.

Bovendien kost het heel veel energie om boven water te krijgen wie nu die jongeren zijn die de overlast veroorzaken. Er wordt vaak een vage melding gedaan van 'die groep die in de buurt rondhangt'. De projectleider kan in dit geval ter plaatse gaan posten, hier bemiddelaars bij betrekken of de wijkagent of de buurtwerker. Als dan helder is waar en wanneer de groep aanwezig is, moet worden achterhaald wie het zijn om daar vervolgens mee in gesprek te gaan.

⁷ Zie ook het Kwalificatiedossier coördinator buurtbemiddeling op www.hetccv.nl/buurtbemiddeling.

Voor het bemiddelingsgesprek haalt en brengt de projectleider de bemiddelaars op om gezamenlijk naar de locatie te gaan. Zo voorkom je onveilige situaties én komen ze allen tegelijk aan. Op de terugreis kunnen ze het gesprek gelijk even nabespreken.

Meestal gaat de projectleider mee op gesprek, of is op dat moment in de buurt als achtervang. Dit alles kost extra tijd van de projectleider.

De projectleider is ook actief met het geven van workshops, coaching, en training aan jongeren op diverse thema's. Er is veel contact met samenwerkingspartners en er worden bijvoorbeeld workshops gegeven aan verschillende afdelingen van de gemeente. Dat leidt tot de aanmelding van zaken. Door actief te werken aan promotie en door met regelmaat een nieuwsbrief uit te brengen, wordt de beleving van het project heel positief. En dat leidt weer tot aanmeldingen, dus werk voor de bemiddelaars.

De werkdruk van de projectleider kan verlicht worden door het aanstellen van een projectmedewerker voor bepaalde (administratieve) werkzaamheden. Dat kan een stagiair zijn. De projectleider kan zich daardoor meer met de *core business* bezig houden, juist als er beperkte capaciteit is.

Wordt er samengewerkt met buurtbemiddeling, dan is daar zeker tijdwinst te boeken. Zie box 4.

FASE 3: UITVOERINGSFASE

Nadat het plan van aanpak is gemaakt, is de tijd aangebroken voor verdere actie. In het begin is het vooral belangrijk om de publiciteit te zoeken en om kantoor- en gespreksruimtes in te richten. De projectleider gaat vrijwilligers werven en trainen en maakt contact met potentiële verwijzers in het lokale zorg- en veiligheidsnetwerk. Zijn deze noodzakelijke voorbereidingen getroffen, dan kan het bemiddelen beginnen.

UITVOERINGSTAKEN PROJECTLEIDER

De inzet van de projectleider is belangrijk in de uitvoeringsfase. Het takenpakket bestaat onder meer uit:

- werven, selecteren en coachen van jongeren;
- organiseren van trainingen voor jongeren;
- zorgen voor goede bereikbaarheid, onder meer voor aanmeldingen;
- zorgen voor informatie, voorlichting en publiciteit;
- inrichten van een kantoor en gespreksruimten;
- investeren in het vormen en onderhouden van netwerken;
- zorgen voor draagvlak bij verwijzers, zoals wijkagenten en woonconsulenten;
- zorgen voor een efficiënte werkwijze, heldere procedures en protocollen;
- officiële opening van het project organiseren;
- opstarten van een bemiddelingsproces;
- registratie van gegevens voor evaluaties;
- bewaken van budget en continuïteit.

Box 4: De praktijk: samenwerking met Buurtbemiddeling

Het projectleiderschap wordt in de praktijk meestal ingevuld door een jongerenwerker.

De projectleider jongerenbuurtbemiddeling heeft diverse aandachtsgebieden en een breed takenpakket. De meeste projectleiders werken nauw samen met buurtbemiddeling, zowel op coördinerend niveau als bij de uitvoering. Zo zal op coördinerend niveau gezamenlijk worden overlegd met verwijzende instanties, omdat dit grotendeels dezelfde partijen zullen zijn. Dit is efficiënt (het bespaart immers tijd) en heeft inhoudelijk een toegevoegde waarde, omdat het ook direct de verschillen tussen buurtbemiddeling en jongerenbuurtbemiddeling blootlegt.

Op uitvoeringsvlak kunnen volwassen bemiddelaars worden gekoppeld aan jongerenbuurtbemiddelaars. Zij kunnen de jongeren begeleiden tijdens het eerste en tweede gesprek én tijdens de bemiddeling (ze houden zich op de achtergrond) en bovendien de jongeren van adviezen voorzien. Hiermee wordt de projectleider ontlast.

Er komen meldingen bij buurtbemiddeling binnenkomen die bestemd zijn voor jongerenbuurtbemiddeling. Een goede samenwerking zorgt ervoor dat deze zaken door de juiste mensen worden opgepakt.

Samenwerking met buurtbemiddeling wordt dus gezien als een voordeel: er is uitwisseling van ervaring, het doorgeven van meldingen verloopt goed, een volwassen bemiddelaar kan de jongeren coachen, en in sommige cases worden volwassen bemiddelaars ingezet als achtervang.

WERVEN VAN JONGEREN

Er is een wervingscampagne nodig om het vrijwilligersteam van jongeren samen te stellen. Belangrijk is dat jongeren opgezocht worden; ze komen niet vanzelf. Dit kan door in het jongerencentrum of op scholen⁸ informatie te verspreiden over jongerenbuurtbemiddeling. Ook kunnen jongeren die geschikt lijken persoonlijk benaderd worden. Het is voor jongeren belangrijk dat er iets tegenover hun inzet staat. In box 5 wordt hier dieper op ingegaan.

⁸ Naast jongerenbuurtbemiddeling bestaat ook de variant leerlingbemiddeling. De leerlingen die ook al op school bemiddelen, kunnen mogelijk ook bemiddelingen uitvoeren in de wijk.

Communicatiemiddelen die kunnen worden ingezet: lokale media vragen om een interview of zelf een artikel aanleveren, het huis aan huis verspreiden van folders en het ophangen van posters.

De communicatiemiddelen gericht op jongeren zijn bijvoorbeeld het inzetten van allerlei sociale media, een Facebook pagina, banners op websites, spotjes op een lokale radio- of televisiezender, affiches op school, of in de sporthal, zwembad, supermarkt of snackbar, et cetera.

Box 5: Werven van jongeren?

Het werven en selecteren (én behouden) van jongeren is van vitaal belang voor een project jongerenbuurtbemiddeling. Hier moet dan ook stevig op worden geïnvesteerd. Op vragen zoals 'Wat heb ik jongeren te bieden?', 'Is mijn project aantrekkelijk en toegankelijk voor jongeren?' en 'Hoe bereiken en betrekken we jongeren?' moet een antwoord worden gevonden. In deze box worden daarvoor tips & tricks gegeven.

Speel in op de motivatie van jongeren!

Jongeren hebben de keuze uit een groot aanbod voor het invullen van hun vrije tijd. Om jongeren te werven moet van tevoren dan ook goed worden nagedacht wat het project hen te bieden heeft. Jongeren verrichten vrijwilligerswerk omdat ze dat leuk en goed vinden en omdat het loont. Dat zijn de dingen die ze motiveren. De samenstelling van de motivatie kan verschillend zijn en in loop van de tijd veranderen. Een voorbeeld: Rachid doet mee omdat hij vindt dat het goed is, maar het bemiddelen zelf blijkt eigenlijk toch ook wel heel leuk te zijn. Hij vergroot hiermee zijn sociale vaardigheden en dat loont voor hem, naast het (eventueel) krijgen van beltegoed.

Do's

- Leer de doelgroep (de jongeren) kennen.
- Wees bewust van verschillen én verschuivingen in hun motivatie.
- Zorg voor gepaste waardering en beloning.
- Maak de voordelen inzichtelijk voor ze (o.a. opbouw CV).
- Maak concreet wat er verwacht wordt van de jongeren.

Don'ts

- Laten beïnvloeden door de mening van anderen.
- Denken in vaste patronen (bijv. toepassen van verkeerde communicatiestijlen).
- Vragen naar A maar hopen op B.
- Vrijwilligersprojecten te groot maken (bijv. jongeren voor lange periode vastleggen).
- Te veel de eigen normen en waarden proberen op te leggen.

Jongerenmarketing als hulpmiddel

Movisie heeft ervaring opgedaan in het werken met de 5 p's vanuit de marketing om vorm te geven aan de werving. Het is een planmatige aanpak om invulling te geven aan je product, prijs, plaats, people en promotie. Het is tevens een handig hulpmiddel om gericht in te spelen op de drie vormen van motivatie, zoals hierboven geschetst.

Meer informatie

<http://www.movisie.nl/jongerenparticipatie>

<http://www.jeugdraad.nl/>

<http://www.forum.nl/pdf/jongerenparticipatie-handleiding.pdf>

SELECTEREN VAN JONGEREN

Bij voorkeur is de vrijwilligersgroep een representatieve groep voor de buurt, wijk of gemeente. De verhouding jongen-meisje, culturele achtergrond, lager-hoger opgeleid en een evenredige vertegenwoordiging van de leeftijden is hierbij van groot belang. Zo kan de projectleider per bemiddeling duo's samenstellen die aansluiten bij de leefsituatie van de betreffende jongeren. Jongerenbuurtbemiddeling is immers een aanpak die ingezet wordt om beter aan te sluiten bij de beleving van de jongeren die betrokken zijn bij het conflict. Bij jongeren luistert dit nauw. Aangesproken worden door iemand die twee jaar jonger is kan al resulteren in het mislukken van de bemiddeling.

De selectie vindt ook plaats op basis van sociale intelligentie, algemene sociale vaardigheden en gevoel voor probleemoplossende communicatie. De bemiddelaar is in staat om verbaal en non-verbaal neutraal te opereren, problemen los te zien van personen en vertrouwelijkheid te waarborgen. Het opleidingsniveau speelt geen rol.

In de praktijk wordt meestal een team van 10 tot 20 bemiddelaars ingezet. Vanzelfsprekend geldt net als bij de inzet van de projectleider dat het benodigde aantal bemiddelaars afhankelijk is van de lokale situatie.

TRAINEN VAN JONGEREN

Nadat de werving en selectie is voltooid, kan de training van start gaan. Jongeren hebben deze basistraining nodig om te kunnen bemiddelen. Het doel van de basistraining is tweeledig: enerzijds worden jongeren opgeleid tot bemiddelaar. Anderzijds kan (nogmaals) getoetst worden of de jongeren geschikt zijn als bemiddelaar. Indien na de training blijkt dat een jongere zich het bemiddelen niet eigen heeft gemaakt of daar niet geschikt voor is, kan dit tijdig onderkend worden. De projectleider zal dan duidelijk moeten maken dat deze persoon niet geschikt is om bemiddelaar te worden.

Tijdens een feestelijke aangelegenheid kun je de jongeren die 'in dienst worden genomen' in het zonnetje zetten. Andere jongeren, ouders en eventueel de lokale pers kunnen hiervoor uitgenodigd worden. Ook kunnen er bijvoorbeeld certificaten uitgereikt worden aan de geslaagden. Dit draagt allemaal bij aan het beeld dat jongerenbuurtbemiddelaars iets bijzonders kunnen. Daarbij geeft het extra bekendheid aan het project.

Er zijn gemeenten waar ieder jaar een nieuwe groep bemiddelaars wordt getraind.

De training kan zowel in eigen beheer als extern gegeven worden. Bij de eerstgenoemde variant is sprake van het 'train-the-trainer'-principe. Hierbij wordt de projectleider opgeleid door een trainingsinstelling als trainer voor jongerenbuurtbemiddeling. De projectleider kan, op zijn beurt, de jongeren opleiden als bemiddelaar. Wanneer gekozen wordt voor deze variant is het aan de projectleider zelf om een passend programma samen te stellen. Een variant op het 'train-the-trainer'-principe is om het eerste jaar door een externe trainer te laten verzorgen. De projectleiders krijgen hierbij direct de opleiding tot trainer. Het belangrijkste voordeel van 'train-the-trainer'-principe is dat het een voordelige keuze is.

Bij de tweede variant wordt een extern bureau ingehuurd om de training aan jongeren te geven. De training wordt door het externe bureau (in overleg met de projectleider) samengesteld. Vaak geven dergelijke trainingsbureaus ook 'opfriscursussen' en verdiepingsmodules.

Het werken met jeugd is dynamisch; veel bemiddelaars blijven niet lang actief. Dit kost extra investeringen qua werving en training.

De ervaring is dat een training het beste op twee aaneengesloten dagen plaatsvindt. Bij voorkeur op vrijdag en zaterdag, en in de vakantie. Je ziet dan gelijk hoe groot de motivatie is. Ook is er goede ervaring met een training op twee vrijdagen; de bemiddelaars kregen vrijstelling van school.

CCV-ERKENNING VOOR TRAINING

Het CCV heeft een kwaliteitstoets ontwikkeld voor het trainingsmateriaal en de werkwijze van de training jongerenbuurtbemiddeling. De instellingen die aan de criteria voldoen voor het opleiden van vaardige en competente buurtbemiddelaars, krijgen een CCV-erkenning. Zij mogen het logo van jongerenbuurtbemiddeling gebruiken op hun trainingsdocumentatie.

Een lijst met trainingsbureaus staat op www.hetccv.nl/buurtbemiddeling.

ELEMENTEN VAN DE TRAINING

Over het algemeen duurt de training meerdere dagdelen. De trainingen zijn gebaseerd op ervarend leren, bevatten afwisselende werkvormen met zo mogelijk audiovisuele middelen en adequate materialen. Ook de inzet van acteurs om de toekomstig bemiddelaars te testen is een zinvolle oefening.

De vaardigheden die bij een training worden behandeld zijn divers. Naast het aanleren en oefenen van de stappen uit het bemiddelingsproces worden ook algemene communicatieve vaardigheden aangeleerd. Een training begint met een kort theoriegedeelte (informatieoverdracht) gevolgd door een praktijkgedeelte (oefenen). Reflectie en discussie maken ook onderdeel uit van de training. Meer algemeen leert een bemiddelaar verbaal en non-verbaal neutraal te zijn, problemen los te zien van personen en vertrouwelijkheid te waarborgen. Het opleidingsniveau speelt geen rol.

Basiselementen van de training zijn (niet uitputtend):

- doelstellingen van jongerenbuurtbemiddeling;
- theorieën over conflicten (conflictstijlen);
- oefenen van bemiddelingssituaties;
- 'actief luisteren';
- gebruik en invloed van open en gesloten vragen;
- non-verbale communicatie (herkenning en omgang);
- gebruik van de 'ik-boodschap';
- vaardigheid in luisteren, samenvatten en doorvragen;
- herkenning, erkenning en benoeming van gevoelens en emoties;
- vaardigheid in horen wat iemand niet wil en vragen wat iemand wél zou willen;
- onpartijdigheid;
- brainstormen;
- bespreking van problemen die zich tijdens een bemiddeling kunnen voordoen.

Een bemiddelaar:

- leidt onpartijdig een gesprek en spreekt goed en overtuigend;
- luistert actief en vat (delen van) gesprekken samen;
- gaat respectvol om met de mening van anderen;
- kan met weerstand omgaan;
- werkt samen;
- ontwikkelt en onderhoudt zijn of haar professionaliteit;
- is sensitief in het herkennen van de gevoelens van anderen;
- kan omgaan met heftige emoties van anderen;
- beheerst de Nederlandse taal.

Box 6: Ervaringen van een bemiddelaar

Thimo is jongerenbemiddelaar in Almere en heeft al verschillende bemiddelingen gedaan. Het is volgens Thimo soms best lastig om onpartijdig te blijven. "Ik kan me makkelijker verplaatsen in de jongeren. Maar daar ben ik me van bewust, dus op zo'n moment probeer ik me ook te verplaatsen in de volwassenen. Dat lukt eigenlijk heel goed". Bemiddelen kost Thimo zo'n vijf uur per maand en dat heeft hij er graag voor over. Het is onbetaald, maar dat vindt hij geen enkel probleem. "Het geeft me veel voldoening. En ik leer er veel van. Ik pas de bemiddelingstechnieken bijvoorbeeld ook toe in de projectgroepjes op school. Maar het leukste aan bemiddelen vind ik dat ik een bijdrage kan leveren aan het oplossen van conflicten tussen mensen!".

Bron: Jansen, M. (2009). *Bemiddeling voor en door jongeren*. In: Secondant; jaargang 2009, editie 6, p. 30-35.

Nadat de jongerenbuurtbemiddelaars zijn opgeleid is het van belang om hier bekendheid aan te geven. Dit kan bijvoorbeeld door gebruik te maken van de volgende communicatiemiddelen: social media, website, Facebook, folders, posters, persberichten, nieuwsbrieven, interviews voor kranten of (lokale of regionale) radio en/of televisie, lezingen, een dvd, of bijvoorbeeld een column in een huis-aan-huisblad waarin geschreven wordt over bemiddelingservaringen.

Na de basistraining en na opgedane ervaringen met bemiddelen is er de mogelijkheid om vervoltrainingen te volgen. Voorbeelden van dergelijke trainingen zijn het omgaan met de 'tweede partij' en het omgaan met cultuurverschillen.

BEGELEIDEN EN COACHEN BEMIDDELAARSTEAM

Behalve het leren van vaardigheden, hebben de basis- en eventuele vervoltrainingen nog een ander doel: ze bevorderen de teamgeest onder bemiddelaars. Dat is van groot belang. Leden van het bemiddelaarsteam moeten bereid zijn om voor elkaar in de bres te springen, elkaar te ondersteunen en samen te bemiddelen. Daarnaast kan gezelligheid of een gepaste beloning een extra motivatie zijn voor jongeren om zich in te zetten als bemiddelaar.

Tijdens intervisiebijeenkomsten kunnen kennis en vaardigheden worden vergroot. Afhankelijk van het aantal bemiddelingen kan bepaald worden hoe vaak dit moet plaatsvinden. Een dergelijke bijeenkomst bestaat uit een korte nabespreking van de gehouden gesprekken, gevolgd door een aantal inhoudelijke vragen, zoals: Wat heb je als moeilijk ervaren? Welke knelpunten kom je tegen? Wat is het resultaat van de gesprekken?

Daarnaast kan nogmaals geoefend worden met bemiddelen. Verder kunnen organisatorische aspecten aan de orde komen zoals promotiematerialen, praktische afspraken (wie doet wat?) en passende beloningen.

Ook het uitnodigen van gastsprekers kan een mogelijkheid zijn om zo'n bijeenkomst aantrekkelijk te maken. Dit kunnen zowel inhoudelijke deskundigen zijn, zoals mediators, als deskundigen uit de praktijk, zoals woonconsulenten en wijkagenten. Wijkagenten kunnen bijvoorbeeld vertellen hoe zij in dagelijks werk omgaan met problemen in de wijk. Om de zelfredzaamheid te bevorderen kunnen de bemiddelaars ook zelf eens een intervisiebijeenkomst organiseren.

De bijeenkomsten moeten niet alleen leerzaam maar vooral ook gezellig en leuk zijn én bijdragen aan de teamgeest. Jongeren hebben veel dingen waaruit ze kunnen kiezen. Jongerenbuurtbemiddeling moet in die zin de concurrentie aangaan met hobby's, sportclubs en andere vrijetijdsbestedingen.

MOTIVEREN

Wat vinden jongeren zo leuk aan het bemiddelen? Ze kunnen verschillende situaties meemaken, ze komen bij mensen thuis en horen diverse verhalen, en het staat goed op hun cv.

Het is natuurlijk wel van belang om de vrijwilligers te behouden en te blijven motiveren. Dat kan op verschillende manieren; je kunt ze bijvoorbeeld betrekken bij het maken van promotie. Zo kun je de vrijwilligers vragen om mee te werken aan een film over het project (www.jongerenbemiddelingalmere.nl of de [promotiefilm van het CCV](#))

Bemiddelaars kunnen elkaar ook motiveren. Vooral wat hoger opgeleide jongeren zijn daar goed in en trekken de rest mee. Bemiddelaars volgen vaak een sociaalgerichte opleiding. Zij vinden het leuk om een intervisie- of terugkomavond te organiseren.

Als er weinig belangstelling voor zo'n 'serieuze' bijeenkomst is, kan er beter een leuke activiteit georganiseerd worden. Maar houd er rekening mee: alle jongeren hebben een volle agenda.

NETWERK

Het belang van een netwerk rondom jongerenbuurtbemiddeling van partijen zoals politie, gemeente en de woningcorporatie is essentieel voor het slagen ervan. Ook andere welzijnswerkers en scholen moeten het project kennen. Er moet duidelijk zijn voor welke problemen de bemiddeling ingezet kan worden, zie tabel 2. Alle betrokkenen in het netwerk kunnen conflicten die ze tegenkomen in hun dagelijkse praktijk doorverwijzen naar jongerenbuurtbemiddeling.

Onderlinge concurrentie?

In de praktijk kan het voorkomen dat andere partijen concurrentie ervaren omdat men werkzaamheden verricht voor dezelfde doelgroep 'jongeren'. Als bijvoorbeeld een project jongerenbuurtbemiddeling wordt uitgevoerd door de gemeente, kan dit de activiteiten van het jongerenwerk doorkruisen. Het is dan van belang om de (gezamenlijke) voordelen te laten zien, bijvoorbeeld:

- jongeren doen vrijwillig mee (en daarmee neemt de participatie van jongeren toe);
- jongeren zetten zich in voor het verbeteren van het leefklimaat;
- jongeren vergroten hun sociale competenties;
- jongeren en oudere bewoners komen met elkaar in contact (leren elkaar kennen).

Jongerenbuurtbemiddeling is zeker geen concurrent van (andere) jongerenwerkers, maar kan juist in hun voordeel werken. Door de casus even over te nemen, kan de betreffende jongerenwerker daarna zelf weer neutraal en onafhankelijk met de jongeren omgaan.

Positionering van jongerenbuurtbemiddeling

Uit de praktijk blijkt dat het belangrijk is dat het imago en de beeldvorming rond jongerenbuurtbemiddeling op orde is. Daardoor nemen de samenwerkingspartners het project serieus en zullen zij zaken gaan doorsturen.

Het imago kan op diverse manieren worden verbeterd:

- Positioneer jezelf als dé projectleider jongerenbemiddeling; houdt dit gescheiden van de functie als jongerenwerker.
- Begeleid de bemiddelaars met vakkennis (professionaliteit).
- Organiseer eens per jaar een bijeenkomst met jongerenbemiddelaars, verwijzers en eventueel buurtbemiddelaars.
- Zet het project stevig op de kaart door veel en vaak aan promotie te doen. Maak een nieuwsbrief voor de netwerkpartners. Gebruik social media, zet berichten op Facebook, maak een filmpje, geef informatie op de website, schrijf stukjes voor huis-aan-huisbladen.

AANMELDINGEN

Het zijn met name wijkagenten en medewerkers van de welzijnsorganisatie of woningcorporatie die doorverwijzen naar het project. Het is van belang dat hierover heldere afspraken worden gemaakt. Geef duidelijk aan welke zaken wel of niet geschikt zijn (zie tabel 2). Lichte overlastzaken kunnen heel goed door jongerenbuurtbemiddeling worden opgepakt. Zaken die absoluut niet geschikt zijn, zijn zaken waar middelengebruik een rol speelt of als een groep jongeren in de shortlist voorkomt. Veel zaken worden daarom vooraf kort besproken met de wijkagent om te kijken of de bemiddeling veilig kan verlopen.

In de praktijk blijkt het soms lastig om voldoende én geschikte zaken binnen te halen. Om de verwijzing soepel te laten verlopen, volgt hier een aantal tips:

- Breng het project continu onder de aandacht van verwijzers. Dat betekent ondermeer dat je vaak contact moet onderhouden, een presentatie moet geven, of het project op de agenda's van de werkoverleggen laten terugkomen. Zo blijven verwijzers alert.
- Benadruk dat het op termijn tijdswinst zal opleveren voor politie, corporatie en welzijnswerk. Zij kunnen zich immers meer op hun kerntaken richten.
- Zorg dat de bereikbaarheid (telefoon, email, formulier op webpagina) goed geregeld is.
- Koppel altijd goed en tijdig terug wat er met een melding is gedaan.

WEERSTAND BIJ BEWONERS

Aanmeldingen kunnen natuurlijk ook van bewoners zelf komen. Als de wijkagent een klacht krijgt, kan hij de bewoner aansporen om zelf contact met jongerenbuurtbemiddeling op te nemen. Ook hier is de bekendheid, en dus de promotie van het project bij bewoners zeer belangrijk.

Uit praktijkervaringen blijkt dat vrijwel alle zaken over conflicten tussen volwassenen en jongeren gaan. Ook blijkt soms dat bewoners veel weerstand hebben om zélf iets te doen aan de situatie. Zij vinden dat gemeente, politie of woningcorporatie de overlast maar moeten oplossen. Tevens is de bereidheid om daadwerkelijk met jongeren in gesprek te gaan vaak heel laag. Angst, bijvoorbeeld voor represailles, speelt hierin waarschijnlijk een rol.

De projectleider kan de bewoner motiveren om in ieder geval de intake met de bemiddelaars te doen met de woorden “Het is het proberen waard” of “Als u niets doet, verandert er niets”. Door het gesprek blijkt de beeldvorming over jongeren en het project te veranderen, en vervolgens vermindert de weerstand om de gezamenlijke bemiddeling aan te gaan.

Willen en durven de volwassen bewoners in gesprek met de jongeren, maar wil die partij niet praten, dan wordt in sommige projecten coaching aangeboden. Hierdoor leert de bewoner beter om te gaan met de situatie.

In veel gevallen vindt er geen gezamenlijk bemiddelingsgesprek plaats. Dat kan komen doordat een van de partijen dat niet wil of durft, maar ook omdat niet duidelijk wordt wie nu precies de jongeren zijn over wie geklaagd wordt. De meeste mensen worden dan alsnog geholpen door een gesprek met de projectleider en/of de bemiddelaars. Het feit dat iemand zijn verhaal kan doen, is zeer belangrijk. Veel meldingen worden dan ook positief afgesloten.

BEMIDDELEN

De aanmeldingen komen binnen, maar het aantal bemiddelingen zal per periode verschillen. Zo kunnen er na wat warme zomeravonden, of in de vakantie, meer gemeld wordt over overlast door jongeren. Dit vraagt om een flexibele planning voor de inzet van de bemiddelaars.

WIE BEMIDDELT WAAR?

De projectleider moet screenen of de bemiddelaars de betreffende jongeren kennen. Zo ja, dan kunnen beter andere bemiddelaars worden ingezet. Maar dit is geen wet: soms werkt die bekendheid juist in het voordeel.

Bemiddelingen vinden bij voorkeur plaats op een neutrale plek. Een jongerencentrum kan voor bewoners een drempel zijn. Als het echter de voorkeur heeft dat overlastgevende jongeren het jongerencentrum gaan bezoeken in plaats van in de buurt te hangen, kunnen zij juist kennis maken met het centrum. Die afweging maakt de projectleider.

De veiligheid van de bemiddelaars is erg belangrijk. De projectleider checkt van te voren of de situatie veilig is voor de bemiddelaars.

HET BEMIDDELINGSGESPREK

Het bemiddelingsgesprek van jongerenbuurtbemiddeling verloopt in grote lijnen volgens de volgende stappen:

Stap	Toelichting
1. <i>Opening</i>	De projectleider – of een van de bemiddelaars – opent het gesprek door de aanwezigen welkom te heten en op hun gemak te stellen. De partijen (deelnemers) krijgen te horen wat bemiddeling inhoudt en wat de rol van de bemiddelaars is. De bemiddelaars leggen uit dat ze onpartijdig zijn en dat ze de informatie vertrouwelijk houden. In de praktijk komt het ook wel eens voor dat een jongerenbuurtbemiddelaar een duo vormt met een volwassen bemiddelaar.
2. <i>Spelregels</i>	De bemiddelaar legt de spelregels van het gesprek uit: • niet schelden; • elkaar uit laten spreken; • met respect naar elkaar luisteren. Het is belangrijk dat de bemiddelaar aan beide partijen vraagt akkoord te gaan met deze regels. In de loop van het gesprek kan de bemiddelaar aan deze afspraak refereren als dat nodig is.
3. <i>Oriëntatie op feiten en gevoelens</i>	Beide partijen krijgen de gelegenheid te vertellen wat er aan de hand is of wat er is gebeurd. Na deze gespreksfase is het tijd om te focussen. De bemiddelaar vraagt aan beide partijen wat het belangrijkste of het moeilijkste voor ze is van alles wat ze verteld hebben. De bemiddelaar verwoordt gedachten en gevoelens van deelnemers door deze samen te vatten.
4. <i>Oriëntatie op belangen en wensen</i>	In de volgende fase gaat het niet meer om de feiten van het conflict, maar om de behoeften die onder de feiten liggen. De bemiddelaars richten zich nu niet op een compromis voor het conflict. Doelstelling is dat beide partijen begrip krijgen voor de emoties, belangen en behoeften van de ander. De partijen moeten zelf met elkaar onderhandelen over mogelijkheden om tegemoet te komen aan wederzijdse belangen en behoeften. De bemiddelaars maken deze behoeften duidelijk. Daarmee zien de partijen in hoe hun gedrag overkomt bij de ander en hoe het komt dat de ander boos, verdrietig of gefrustreerd is. Deze inzichten vormen de basis voor eventuele oplossingen.
5. <i>Zoeken naar mogelijke stappen</i>	De volgende stap is een zoektocht naar concrete afspraken waardoor de situatie voor beide partijen verbetert. In deze fase stellen de bemiddelaars circulaire vragen. Bijvoorbeeld: ‘Wat zou u willen dat de ander doet, zodat u zich weer veilig voelt?’ of: ‘Wat kunt u doen, zodat de ander zich weer veilig voelt?’ De vragen worden aan beide partijen gesteld, zodat ze beiden bijdragen aan het herstel van de situatie. Hoewel in principe alles genoemd kan worden, komen de partijen in de praktijk vrijwel alleen met tamelijk reële mogelijkheden. De bemiddelaars onthouden zich van commentaar.
6. <i>Voor- en nadelen oplossingen</i>	De partijen bespreken samen de voor- en nadelen van mogelijke oplossingen. Belangrijk is dat er geen winnaars of verliezers zijn.
7. <i>Kiezen</i>	De partijen kiezen voor een of meer oplossingen en maken concrete afspraken. De bemiddelaars hakken geen knopen door en komen zelf niet met oplossingen. De bemiddelaars leggen de afspraken vast in een intentieverklaring, die beide partijen ondertekenen. Het is ook mogelijk te volstaan met een mondelinge afspraak.

Tabel 4 Stappen van het bemiddelingsgesprek

GROEPSBEMIDDELING

Naast de bovenstaande manier van bemiddelen komt ook de variant groepsbemiddeling voor. In de praktijk worden voor groepsbemiddeling diverse werkvormen toegepast. In de bijlage wordt een werkvorm weergegeven, zoals opgetekend tijdens een gesprek met experts.

Het organiseren van een groepsbemiddeling vraagt veel tijd. Allereerst moet duidelijk worden om welke groep het gaat, wie die personen zijn, en hoe zij te bereiken zijn. Vervolgens gaat er een brief naar de jongeren of gaat de projectleider met hen praten. Door samen met de ambulante jongerenwerker uit de betreffende wijk even te gaan kijken op de locatie waar de groep rondhangt, is tijd te besparen. Deze samenwerking helpt ook bij het contact maken met een groep. Het maken van gespreksafspraken met bemiddelaars, bewoners en jongeren vereist veel tijd.

Er bestaan twee varianten voor een groepsbemiddeling:

- *Er wordt gewerkt met vertegenwoordigers.* Dit gebeurt als een groep te groot is om te bemiddelen en/of als de escalatiegraad (de kans dat een conflict uit de hand loopt) van een conflict te hoog is. In dat geval kiest de groep zelf zijn vertegenwoordigers. Er kan gekozen worden voor een terugkoppeling van de vertegenwoordigers naar de groep toe. In dat geval worden op z'n vroegst in het tweede bemiddelingsgesprek beslissingen genomen. In de praktijk worden in het gezamenlijk gesprek soms vier á vijf jongeren tegenover twee bewoners gezet. Leg de bewoners uit dat als er meer jongeren aanwezig zijn, dit een grotere kans op succes geeft. De bewoners leren gelijk meer jongeren kennen.
- *Het betrekken van de hele groep bij een bemiddeling.* Het voordeel hiervan is dat er geen probleem is met het mandaat van vertegenwoordiging. Als er sprake is van een grote groep (10 tot maximaal 20 personen) kan ervoor gekozen worden meer dan twee bemiddelaars het gesprek te laten leiden.

De volgende algemene aandachtspunten zijn van belang:

- De projectleider is ter ondersteuning aanwezig.
- Bij een groepsbemiddeling zijn in totaal maximaal 15 tot 20 personen aanwezig.
- Het is aan te bevelen de groepen waartussen bemiddeld wordt tijdens het bemiddelingsgesprek even groot te laten zijn. Een te groot verschil in aantal tussen beide groepen kan leiden tot het 'overrulen' van de kleinste groep.
- Voor een groepsbemiddeling wordt maximaal 2 uur uitgetrokken.
- Er moet zo veel mogelijk helderheid komen over eventuele conflicten tussen individuen die los staan van het probleem van de twee groepen. Dit kan apart, in een reguliere bemiddeling opgelost worden.
- De oplossingen kunnen van tijdelijke aard zijn. De samenstelling van bijvoorbeeld een groep hangjongeren kan veranderen, waardoor het nodig kan zijn periodiek nieuwe afspraken te maken.
- Als de groep voorkomt in de shortlistmethodiek is de zaak in beginsel niet geschikt. Alleen de 'aanvaardbare groepen' kunnen bemiddeld worden. De wijkagent kan hier meer over vertellen.

Box 7: Brede inzetbaarheid jongerenbuurtbemiddelaars

Welke andere taken kunnen de bemiddelaars op zich nemen? En hoe kun je jongerenbemiddeling 'uitbreiden' of doorontwikkelen naar andere activiteiten? Dat de bemiddelaars méér kunnen, blijkt uit de praktijk. Er zijn meer toepassingsmogelijkheden van jongerenbuurtbemiddeling:

- Jongerenbemiddelaars presenteren zichzelf aan buurtbewoners tijdens bewonersavonden. Op deze manier proberen ze een brug te slaan tussen de jongere en volwassen buurtbewoners in de wijk.
- Voor een onderzoek onder jongeren worden bemiddelaars ingezet als enquêteur.
- Om eventuele onrust weg te nemen bij buurtbewoners die een jongerenontmoetingsplaats (JOP) in hun buurt geplaatst krijgen, gaan jongerenbemiddelaars in gesprek met deze bewoners.
- Het geven van workshops aan bewoners, leerlingen etc. door de projectleider, met of zonder inzet van de bemiddelaars.
- Workshops geven voor jongeren in het jongerencentrum, met vrije in- en uitloop. Thema's zijn bijv. 'hoe ga je met elkaar om' of 'effectief omgaan met boze mensen' of over grensoverschrijdend gedrag.
- Workshops op scholen geven met als onderdelen 'leren chillen', normen en waarden etc.
- Workshop 'u bent weer even jong' voor ouderen, en 'even volwassen' voor jongeren.
- De jongeren bemiddelen tussen rivaliserende groepen binnen het jongerencentrum.

REGISTRATIE

Of jongerenbuurtbemiddeling nut heeft, kun je alleen aflezen aan de resultaten. Daarom moet de projectleider ervaringsgegevens bijhouden. Registreren, dus. Daarvoor stelt het CCV een uniform webbased registratie- en statistiekprogramma beschikbaar⁹. Hierin worden de aanmeldingen en resultaten van jongerenbuurtbemiddeling geregistreerd, de doorlooptijden bewaakt en analyses gemaakt. Het is meteen een bron voor het jaarverslag en evaluaties.

Het registratiesysteem is toegankelijk met een inlogcode. Die is aan te vragen door een e-mail met de projectgegevens te sturen naar info@hetccv.nl.

Alleen de projectleider kan de gegevens van het project bekijken. De organisatie die jongerenbuurtbemiddeling uitvoert, blijft verantwoordelijk voor de waarborging van de privacy van betrokkenen en een zorgvuldig beheer van de persoonsgegevens.

⁹ Meer informatie over het registratie- en statistiekprogramma: zie de website van het CCV (www.hetccv.nl/buurtbemiddeling).

FASE 4: EVALUATIEFASE

Voor de evaluatie zijn ijkpunten of evaluatiecriteria vastgelegd in het plan van aanpak. In de regel wordt een project jongerenbuurtbemiddeling zowel tussentijds als achteraf geëvalueerd.

TUSSENTIJDSE EVALUATIES EN EINDEVALUATIE

Door regelmatig te evalueren kan het project zo nodig bijgesteld worden. Bij een evaluatiemoment kunnen de volgende vragen beantwoord worden:

- Wat zijn de tot nu toe behaalde resultaten?
- Zijn de betrokken partijen tevreden met de resultaten?
- Hebben de betrokken partijen nog dezelfde verwachtingen (o.a. aantal bemiddelingen)?
- Wat zijn de leer- en verbeterpunten en hoe worden deze opgepakt?

De eindevaluatie vindt plaats na ongeveer 1,5 à 2 jaar na de uitvoeringsfase. Dan is er waarschijnlijk voldoende informatie om het project als geheel te evalueren.

De eindevaluatie gebeurt op basis van informatie die verzameld is volgens de afgesproken ijkpunten. Een belangrijke bron is het registratiesysteem. Maar juist ook kwalitatieve gegevens vertellen veel over de resultaten van jongerenbuurtbemiddeling. Niet alles is even goed meetbaar, zoals de invloed op de leefbaarheid in de buurt. Om die reden is het advies om de ervaringen van jongerenbuurtbemiddelaars, projectleider, verwijzers en medewerkers van de wijknetwerken, en van bemiddelde partijen als informatiebronnen te gebruiken. Neem bovendien alle activiteiten mee in de evaluatie, dus ook als coaching of groepsbemiddelingen zijn ingezet. Als laatste staan ook de kansen voor de toekomst van het project uitgeschreven.

IMPLEMENTATIE

Jongerenbuurtbemiddeling wordt meestal in aanvang voor minimaal drie jaar opgestart. De belangrijkste vraag voor de eindevaluatie is dan ook: hoe gaat de stuurgroep om met de borging van een project naar een structurele voorziening?

De stuurgroep bepaalt aan de hand van de eindevaluatie of de gestelde doelen zijn bereikt. Meestal wordt op dat moment besloten of voortzetting van jongerenbuurtbemiddeling gewenst is en of de aanpak structureel deel gaat uitmaken van het reguliere aanbod. De mening van jongerenbuurtbemiddelaars, coördinatoren en medewerkers van de samenwerkende organisaties telt zwaar mee in het oordeel van de stuurgroep. Daarnaast zijn het politieke draagvlak en de financiële mogelijkheden in de toekomst belangrijke aspecten bij het maken van een afweging over een vervolg.

Besluit de stuurgroep positief, dan is het tijd voor een feestelijk moment met de ondertekening van een nieuw of verlengde samenwerkingsovereenkomst voor de komende jaren, in aanwezigheid van de plaatselijke media.

BIJLAGE 1

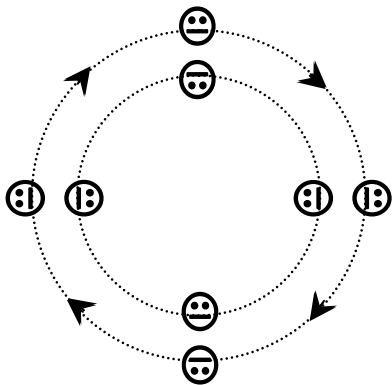
VOORBEELD VAN EEN STAPPENPLAN VOOR GROEPSBEMIDDELING

STAP 1

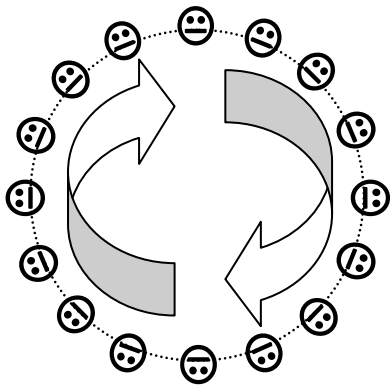
Om elkaar beter te leren kennen, beter te kunnen plaatsen etc. wordt aan iedereen ter kennismaking de vraag gesteld: Wie ben je, waar woon je en wat doe je in het dagelijks leven? Dit levert vaak verrassingen op en zorgt voor openheid.

STAP 2

Bij deze stap wordt de vraag gesteld: Wat is er aan de hand? Hiervoor kan de 'carrouselmethode' ingezet worden (maximaal 10 personen). Bij de carrousel draait de buitenring om de binnenring. Zo worden telkens nieuwe koppels gevormd waarbij men om en om 2 minuten zijn of haar verhaal mag doen aan de ander.



Als er meer dan 10 personen aanwezig zijn, is een kringgesprek het beste alternatief. Hierin kan iedereen na elkaar z'n zegje doen. Belangrijk is dat iedereen aan het woord komt.



STAP 3

De vraag die hier wordt beantwoord is: Wat valt op? Wat is per groep het gemeenschappelijke probleem?

Tot slot kan nog in kaart worden gebracht welke maatregelen in het verleden al genomen zijn. Wat heeft wel gewerkt en wat niet?

STAP 4

Formeer werkgroepjes waarin personen van beide groepen deelnemen. Tesaamen bedenken ze oplossingen voor één specifiek probleem en schrijven dit op een A4. Omdat ieder werkgroepje een ander probleem kiest, komt er voor meerdere problemen een oplossing uit.

STAP 5

Alle oplossingen worden plenair besproken. De A4-vellen worden op een bord geplakt.

STAP 6

Er wordt een prioritering aangebracht (bijvoorbeeld een top 5) van aan te pakken problemen.

STAP 7

De bemiddeling eindigt met de vraag: Wat kun je morgen al doen om aan de oplossing van het probleem te werken? Het is aan te bevelen om gelijk een vertaalslag te maken naar te ondernemen acties (op korte termijn).

CENTRUM VOOR CRIMINALITEITSPREVENTIE EN VEILIGHEID

Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) draagt bij aan de maatschappelijke veiligheid door met partners integrale aanpakken te ontwikkelen en een brede implementatie van deze aanpakken te bevorderen. Het CCV zorgt voor ondersteuning en afstemming op maat, gericht op de lokale praktijk.

Het CCV heeft onder andere de volgende instrumenten en websites in beheer: Buurtbemiddeling, leerlingbemiddeling en de Wegwijzer Jeugd en Veiligheid (www.wegwijzerjeugdenveiligheid.nl).

Het CCV richt zich op instanties, instellingen en brancheorganisaties en niet op burgers of individuele ondernemers.

UITGAVE

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid
Churchilllaan 11, 3527 GV, Utrecht
Postbus 14069, 3508 SC Utrecht
Infodesk: (030) 751 67 77
info@hetccv.nl
www.hetccv.nl

TEKST

Sten Meijer, 2010 (CCV)
Frannie Herder, 2013 (CCV)

BEGELEIDING

Mariëlle Jansen, 2010 (CCV)