

Handboek buurtbemiddeling

Eerste hulp bij burenp Problemen



Handboek Buurtbemiddeling

Eerste hulp bij burenp Problemen

Voorwoord



Voor je ligt een vernieuwd Handboek Buurtbemiddeling. Toen het CCV samen met een paar ervaren coördinatoren buurtbemiddeling de versie van 2014 creëerde, was ons doel om een tijdloze versie te maken. Het lijkt erop dat we daarin zijn geslaagd. We hebben de tekst grotendeels in stand kunnen houden en waar nodig aangevuld en vernieuwd. Want er is in de tussentijd wel veel gebeurd. In 2017 werd de Wet aanpak woonoverlast ingevoerd, waarin buurtbemiddeling de eerste stap in de aanpak is. Tegenwoordig is buurtbemiddeling aanwezig in de meeste gemeenten. Dat is voor ons een reden om informatie over het opstarten van een voorziening niet meer integraal op te nemen. Die informatie is natuurlijk nog wel beschikbaar via het CCV.

Buurtbemiddeling werkt!

Vanaf 2014 is het aantal buurtbemiddelingsgemeenten met ruim 100 gegroeid. Nu bieden meer dan 9 van de 10 gemeenten buurtbemiddeling aan hun inwoners aan. En dat is niet zonder reden. Buurtbemiddeling werkt! De methode is effectief en ondersteunt inwoners met een burenp probleem om weer prettig samen te wonen. Het werkt preventief door het voorkomen van escalatie van burenruzies. Ook versterkt het de sociale samenhang en verbondenheid in de buurt doordat buurtbewoners elkaar beter leren kennen. Dat alles wordt mogelijk gemaakt door de belangeloze toewijding van meer dan 3.000 buurtbemiddelaars en meer dan 200 coördinatoren.

Samen sterk in buurtbemiddeling

Een van de opvallende aspecten van buurtbemiddeling is de uitstekende samenwerking. In het buurtbemiddelingsnetwerk wisselen coördinatoren kennis en ervaringen uit, met elkaar en met het CCV, in landelijke en regionale overleggen en in werkgroepen over specifieke thema's. Dit handboek is aangevuld met en dankzij alle opgedane inzichten. Daarnaast zijn veel informatie en tips verwerkt in factsheets. Die vullen we constant aan met nieuwe bevindingen. Samen vormen we een lerende beweging die de buurtbemiddelingsmethode versterkt, de uitvoering verbetert en het werkplezier van coördinatoren en buurtbemiddelaars vergroot. Maar bovenal helpen we hiermee mensen die problemen hebben met hun burens om weer vreedzaam en plezierig te wonen.

Een van onze motto's luidt 'Betere burens, betere buurten' en dit willen we met elkaar realiseren.

Beste coördinatoren, ik wil jullie bedanken voor de fijne samenwerking. Daar ben ik trots op en blij mee, dus laten we die vooral voortzetten.

Frannie Herder
Adviseur buurtbemiddeling
Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid
Utrecht, januari 2024

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	3
Inhoudsopgave	4
1 Eerste hulp bij burenp Problemen	7
2 De kern van buurtbemiddeling	10
2.1 Eigen verantwoordelijkheid voorop	10
2.2 Toepassing van buurtbemiddeling (het kader)	10
2.2.1 Grijs gebied: de grenzen van buurtbemiddeling	11
2.3 Uitgangspunten en doelstellingen	11
2.4 Specifieke kenmerken van buurtbemiddeling	12
2.5 Het bemiddelingsproces	12
2.6 Vertrouwelijkheid en vrijwilligheid	13
3 Meerwaarde van buurtbemiddeling	15
3.1 Resultaten en effecten	15
3.2 Nieuwe burenp	15
3.3 Redenen om buurtbemiddeling in te zetten	16
4 Organisatie	18
4.1 Stuurgroep buurtbemiddeling	18
4.2 Convenant en samenwerking	18
4.3 Organisatievorm	19
5 Samenwerking	21
5.1 Coördinator buurtbemiddeling	21
5.2 Netwerk van samenwerkingspartners	22
5.3 Netwerk in beeld	22
5.4 Verwijzen	22
5.5 Verwijzen of eigen initiatief?	23
5.6 Terugkoppeling, geheimhouding en vertrouwelijkheid	23
6 Promotie en communicatie	26
6.1 Maak buurtbemiddeling bekend	26
6.2 Interne communicatie	27
7 Vrijwillige buurtbemiddelaars	30
7.1 Vrijwilligers 'maken' buurtbemiddeling	30
7.2 Werving en selectie van vrijwilligers	31
7.3 Teamgeest	32
7.4 Nieuwe aanwas	33

8	Bemiddelen!	35
8.1	Vindbaar en benaderbaar	35
9	Complexe problematiek	37
9.1	Wat is een complexe casus?	37
9.2	Voorwaarden inzet buurtbemiddeling	38
9.3	Woonoverlast	39
10	Extra diensten	41
10.1	'Buurtbemiddeling Extra'	41
11	Kwaliteit	45
11.1	Doorlopende kwaliteitsbewaking	45
12	Financiering en continuïteit	49
12.1	Hoogte van de kosten	49
12.2	Schaalvergroting	50
13	Evaluatie en verantwoording	52
13.1	Tussentijdse evaluatie	52
13.2	Jaarverslag	52
13.3	Eindevaluatie startend project	53
13.4	Structurele voorziening	53
	BIJLAGE A Buurtbemiddeling in de praktijk	55
	Nawoord	58



1 Eerste hulp bij burenenproblemen

De meeste mensen zijn goede burenen van elkaar. Ze gaan prettig met elkaar om, maken een praatje en komen misschien bij elkaar op bezoek. Maar het tegenovergestelde kan natuurlijk ook: een burenruzie die onschuldig begint en uit de hand loopt, of een kleine ergernis die steeds hoger oploopt. Deze situaties kunnen het veiligheidsgevoel van mensen aantasten.

Buurtbemiddeling is de eerste hulp bij burenenproblemen. Het is een laagdrempelige manier om deze problemen vroegtijdig aan te pakken en escalatie tot strafbare feiten of ernstige vormen van woonoverlast te voorkomen. Samen met goed getrainde buurtbemiddelaars leren burenen weer met elkaar te praten, afspraken te maken en weer goed met elkaar samen te leven. De werkwijze werkt al jaren goed: 7 van de 10 bemiddelde conflicten wordt opgelost.

Burgerparticipatie

Buurtbemiddeling is een sterk voorbeeld van burgerparticipatie. Het geeft bewoners de kans om verantwoordelijkheid te nemen bij problemen met hun burenen. Daarnaast zijn de buurtbemiddelaars bewoners die zich als vrijwilliger inzetten en bemiddelingen begeleiden. Buurtbemiddeling is dan ook voor én door bewoners. Maar dat is niet alles.

Buurtbemiddeling vergroot ook de zelfredzaamheid van mensen. Want, burenen die geholpen zijn door bemiddelaars hebben handvatten gekregen om zelf hun problemen op te lossen, zonder een beroep te doen op instanties. Dit bespaart organisaties zoals de gemeente, politie of woningcorporatie tijd en capaciteit. Kortom, buurtbemiddeling draagt bij aan belangrijke waarden in de samenleving zoals burgerbetrokkenheid, veiligheid, sociale samenhang en leefbaarheid in de wijk.

Groei en ontwikkeling van buurtbemiddeling

Buurtbemiddeling is in 1996 geïntroduceerd in Nederland. Sindsdien is buurtbemiddeling niet meer weg te denken. In de meeste gemeenten kunnen inwoners er gebruik van maken. Gelukkig maar, want burenruzies komen overal regelmatig voor. Iedereen kan ermee te maken krijgen of kent wel iemand die dit heeft meegemaakt. In 2017 werd de Wet aanpak woonoverlast ingevoerd. Buurtbemiddeling wordt daarin gezien als de eerste stap in de aanpak. De rechtspraak heeft intussen bijzondere belangstelling voor alternatieve manieren om conflicten op te lossen. Want, krijgt de rechtspraak nu met een burenruzie te maken, dan gaat het vaak om een ingewikkelde en langlopende zaak. Een rechterlijke uitspraak is meestal niet de beste manier om een burenenprobleem effectief op te lossen omdat er altijd een 'winnaar' en een 'verliezer' is. Buurtbemiddeling voorkomt juist verdere juridisering van het conflict. Het zorgt ook voor duurzame oplossingen omdat bewoners samen naar oplossingen zoeken in plaats van dat een buitenstaander een uitspraak doet waar iedereen zich aan moet houden.

Het CCV en buurtbemiddeling

Het CCV is het landelijk aanspreekpunt voor buurtbemiddeling. Het CCV verspreidt (de methode) buurtbemiddeling, bewaakt de kwaliteit, monitort de resultaten en ondersteunt professionals bij de organisatie en uitvoering. In nauwe samenwerking met mensen uit de praktijk worden nieuwe ontwikkelingen in de werkwijze meegenomen. Verder beantwoordt het CCV alle vragen over buurtbemiddeling en denkt mee over opzet, uitvoering en werkwijze. Neem dan ook gerust contact op via buurtbemiddeling@hetccv.nl.

Voor wie?

Dit handboek geeft een goed beeld van wat buurtbemiddeling precies is en hoe het werkt. Het helpt professionals bij buurtbemiddelingsorganisaties, gemeenten en corporaties bij het uitvoeren van buurtbemiddeling. De nodige informatie en tips staan hierin vermeld.

In de tekst staan verwijzingen naar de website van het CCV www.hetccv.nl/buurtbemiddeling.

Als je buurtbemiddeling wilt opstarten, stuur dan een mailtje naar buurtbemiddeling@hetccv.nl.

Een stappenplan om buurtbemiddeling op te starten vind je op www.hetccv.nl/buurtbemiddeling.





2 De kern van buurtbemiddeling

Wat is buurtbemiddeling en hoe werkt het? De principes, kenmerken en toepassing van buurtbemiddeling komen hier aan bod. Voor een duidelijk beeld van buurtbemiddeling is een verkorte weergave van het buurtbemiddelingsproces opgenomen.

2.1 Eigen verantwoordelijkheid voorop

Buurtbemiddeling helpt burens en buurtgenoten om hun onderlinge problemen op te lossen en de wederzijdse communicatie te verbeteren. Twee opgeleide en vrijwillige buurtbemiddelaars begeleiden het proces tussen burens die weer met elkaar willen praten en hun verstoorde relatie willen herstellen. De bemiddelaars luisteren, vragen door, vatten samen en proberen een klimaat te scheppen waarin beide burens samen nadenken over mogelijke oplossingen voor hun conflict. De bemiddelaars stimuleren de burens om zelf hun probleem aan te pakken. Dat werkt beter dan oplossingen opleggen. De verantwoordelijkheid voor de oplossing van het probleem ligt daarmee bij de ruziënde burens.

2.2 Toepassing van buurtbemiddeling

Buurtbemiddeling is vooral toepasbaar bij irritaties of conflicten tussen buurtgenoten in de dagelijkse leefsfeer. Het gaat om situaties die over het algemeen niet ernstig genoeg zijn voor formeel optreden door politie en/of justitie.

Buurtbemiddeling is geschikt voor onenigheid over:

- geluidsoverlast
- erfscheiding
- overhangende takken en begroeiing
- overlast door kinderen
- overlast door huisdieren
- vernielingen
- rommel of vuilnis bij de woning
- vreemde geuren
- parkeeroverlast
- bejegening (pesterijen, roddelen, discriminatie)

Buurtbemiddeling is niet geschikt voor:

- conflicten binnen een familie;
- conflicten met instanties (ongelijkwaardige partijen);
- situaties die niet veilig lijken voor de bemiddelaars.

Bij onderstaande situaties verwijst buurtbemiddeling door naar politie, woningcorporaties, hulpverleningsinstanties of naar meldpunten voor zorg en overlast:

- conflicten met buitensporige agressie of strafbare feiten;
- conflicten waarbij ernstige verslavingsproblematiek speelt;
- ernstige psychische en psychiatrische problematiek;
- conflicten tussen mensen die niet goed aanspreekbaar en niet toerekeningsvatbaar zijn;
- een lopende juridische procedure, tenzij burens bereid zijn die stop te zetten;
- langlopende, slepende, uitgekauwde conflicten.

2.2.1 Grijs gebied: de grenzen van buurtbemiddeling

Een aanzienlijk deel van de zaken is tegenwoordig complex van aard. Bij meldingen met complexe casuïstiek spelen taalproblemen, psychosociale of psychische problematiek en multiproblematiek een rol. Het is lastig om precies de grens te stellen of zo'n melding wel op niet wordt opgepakt. We spreken hier van een 'grijs gebied'.

Buurtbemiddeling is géén hulpverlening, maar kan mensen wel in gesprek brengen.

De coördinator buurtbemiddeling bepaalt of een complexe zaak in behandeling wordt genomen.

Dat is elke keer maatwerk, want iedere complexe casus is anders. Hij schat in of de betrokken bewoners aanspreekbaar zijn, in staat zijn om afspraken te maken en zich hieraan te houden en of de situatie veilig is voor de bemiddelaars. Willen én kunnen mensen in gesprek, dan wordt de zaak vaak opgepakt. Vrijwel altijd vinden de gesprekken plaats in aanwezigheid van een (ambulant) begeleider of hulpverlener van een van de burens. Of, als er taalproblemen spelen, een tolk.

Zodra er geen voortgang (meer) is, er geen begrip (meer) is en zodra de communicatie (of de hulpverlening) stopt, stopt buurtbemiddeling het proces. De verwijzer wordt hierover geïnformeerd. In hoofdstuk 9 Complexe problematiek lees je er meer over.

2.3 Uitgangspunten en doelstellingen

Voor een succesvolle toepassing van buurtbemiddeling zijn de volgende uitgangspunten van belang:

- Buurtbemiddeling gebeurt voor en door bewoners.
- Centraal staat de aanpak van overlast en conflicten tussen bewoners.
- Een snelle, vroegtijdige aanpak voorkomt escalatie.
- Buurtbemiddelaars zijn goed getrainde vrijwilligers.
- Twee buurtbemiddelaars ondersteunen beide burens in een conflict.
- De bemiddelaars stellen zich onpartijdig op en geven geen oordeel.
- Deelname aan buurtbemiddeling is gratis en daardoor laagdrempelig.
- Een bemiddelingsgesprek is op basis van vrijwilligheid, maar niet vrijblijvend.
- Burens zijn zelf verantwoordelijk voor (de oplossing van) hun conflict.
- Zelf bedachte oplossingen zijn duurzamer dan opgelegde oplossingen.
- Bemiddelingsgesprekken en afspraken zijn strikt vertrouwelijk.

De belangrijkste doelstellingen van buurtbemiddeling zijn:

- verminderen van woonoverlast;
- voorkomen van escalatie;
- herstellen van de onderlinge communicatie;
- bevorderen van wederzijds begrip en respect;
- benoemen van gezamenlijke belangen;
- toewerken naar afspraken die voor beide burens aanvaardbaar zijn.

2.4 Specifieke kenmerken van buurtbemiddeling

De belangrijkste onderscheidende kenmerken van buurtbemiddeling zijn:

- Buurtbemiddeling is volledig onafhankelijk. Het is geen instantie zoals de politie of woningcorporatie waar machtsverhoudingen of belangenverstrengeling een rol kunnen spelen.
- Getrainde vrijwilligers voeren buurtbemiddeling uit. Zij worden ondersteund door een professionele coördinator.
- Twee buurtbemiddelaars begeleiden tijdens een gesprek conflicterende burens zodat zij samen een oplossing vinden voor hun probleem.
- Deelname aan buurtbemiddeling is vrijwillig, en kosteloos voor bewoners.
- De stuurgroep is opdrachtgever en/of financier van buurtbemiddeling. In een stuurgroep zijn de partners vertegenwoordigd, zoals de gemeente, woningcorporatie, politie en eventuele andere partners. De stuurgroepleden vervullen een actieve rol in de doorverwijzing. Daarmee zijn zij medeverantwoordelijk voor de resultaten.
- De uitvoerder van buurtbemiddeling (meestal een welzijnsorganisatie) legt verantwoording af aan de stuurgroep.

Het komt voor dat conflictbemiddeling tussen burens op een andere wijze wordt uitgevoerd, bijvoorbeeld door een mediator of maatschappelijk werk, zonder de inzet van vrijwilligers. In dat geval is er nadrukkelijk geen sprake van buurtbemiddeling.

2.5 Het bemiddelingsproces

Een bemiddeling kent verschillende stappen. Hieronder staat een korte weergave van het bemiddelingsproces zoals dat landelijk wordt uitgevoerd.



Coördinatoren en bemiddelaars benoemen de betrokken bewoners als 'buur A en B'. Dit handboek volgt deze benaming. Buur A is de melder, buur B is de beklagde.

1. Een aanmelding komt binnen bij het kantoor van buurtbemiddeling. De melder is een bewoner of een verwijzer.
2. De coördinator of medewerker neemt contact op met de melder van de klacht. Hij bepaalt of de klacht geschikt is voor buurtbemiddeling.
3. Als de melding in aanmerking komt voor buurtbemiddeling, selecteert hij een passend team van bemiddelaars. De intakegesprekken met beide burens worden altijd met twee bemiddelaars gevoerd.
4. De bemiddelaars hebben een face-to-face gesprek met buur A.
5. De bemiddelaars benaderen buur B om zijn kant van het verhaal te horen.
6. Als beide burens daartoe bereid zijn, vindt een gezamenlijk bemiddelingsgesprek plaats op een neutrale locatie, bijvoorbeeld in een buurtcentrum. Soms vindt er een tweede gesprek plaats.
7. Als het gesprek leidt tot concrete afspraken, kunnen deze worden vastgelegd in een intentieverklaring die door beide burens wordt ondertekend.
8. Binnen zes weken na afloop van de gesprekken nemen de bemiddelaars of de coördinator contact op met de burens om te horen of de situatie is verbeterd en of de gemaakte afspraken worden nageleefd.

Buurtbemiddeling doet niet aan dossiervorming. Als dat nodig is, houdt de coördinator tussen de gesprekken door contact met de verwijzers. Bij het afsluiten van de zaak koppelt de coördinator de uitkomst (geslaagd of niet geslaagd) terug naar de verwijzende instantie.

Belangrijk om te weten is dat het regelmatig niet komt tot een gezamenlijk gesprek. De burens vinden dan eerder in het proces een oplossing voor hun conflict, met ondersteuning van buurtbemiddeling.

Een uitgebreide beschrijving van alle stappen van het bemiddelingstraject staat in de bijlage 'Buurtbemiddeling in de praktijk'.

2.6 Vertrouwelijkheid en vrijwilligheid

Bemiddeling is gebaseerd op vertrouwelijkheid en vrijwilligheid. Met beide burens wordt vooraf besproken wat dit inhoudt. Vertrouwelijkheid betekent dat de inhoud van de gesprekken niet aan derden wordt doorverteld en met name niet later wordt gebruikt in een procedure tegen de ander. Ze mogen er natuurlijk wel binnen het gezin over praten. Vrijwilligheid betekent dat bewoners uit vrije wil aan het gesprek met hun burens beginnen. Ze hebben de mogelijkheid om het gesprek van hun kant te beëindigen als ze er geen nut meer in zien. Het gesprek is niet geheel vrijblijvend; van beide burens wordt gevraagd dat ze zich inspinnen om het gesprek tot een goed einde te brengen.



3 Meerwaarde van buurtbemiddeling

3.1 Resultaten en effecten

Buurtbemiddeling is de eerste hulp bij burenp Problemen. Goed getrainde buurtbemiddelaars leren burenen weer met elkaar te praten, naar elkaar te luisteren en weer goed met elkaar om te gaan. En dat werkt. Ruim tweederde van de burenruzies wordt succesvol opgelost met buurtbemiddeling.

Maar niet alleen de oplossing van een conflict staat bij buurtbemiddeling centraal. Minstens zo belangrijk zijn herstel van onderling contact en opheldering van misverstanden. Als de belangen en opvattingen van beide burenen helder zijn, ontstaat ruimte voor wederzijds begrip en respect.

De inzet van buurtbemiddeling heeft een aantal positieve neveneffecten. Zo draagt het bij aan een beter leefklimaat in de wijk door een:

- grotere veiligheid en leefbaarheid in de woonomgeving;
- grotere zelfredzaamheid van burgers;
- sterkere sociale samenhang en buurtbetrokkenheid;
- vermindering van de werklust van in het bijzonder de politie en woningcorporaties;
- daling van de overlast in de buurt;
- groter gevoel van veiligheid.

Buurtbemiddelaars investeren veel tijd in een betere communicatie tussen bewoners en een beter begrip voor elkaars verschillen. Zo ontlasten ze niet alleen bezorgde buurtbewoners, maar hebben hun inspanningen ook een gunstige uitwerking op de sfeer en leefbaarheid in de buurt. Zeker als je realiseert dat mensen vaak medestanders zoeken zodat een conflict een hele buurt kan verzieken. Buurtbewoners leren dus met buurtbemiddeling beter met conflicten om te gaan. Ze ontdekken hun eigen vaardigheden en beseffen dat ze zelf (mede)verantwoordelijk zijn voor de leefbaarheid in hun buurt.

Buurtbemiddeling neemt werk uit handen van professionals. De winst voor verwijzers is dat zij de 'lichte' burenconflicten niet meer zelf hoeven afhandelen, en dat betekent tijdwinst. Tijd die nodig is voor andere prioriteiten of om te besteden aan bijvoorbeeld zware overlastcasussen.

3.2 Nieuwe burenen

Iedereen wil prettig wonen. Dat geldt ook voor statushouders en andere nieuwkomers. Zij moeten goed kunnen 'landen' in de buurt. Het kennismaken met buurtbewoners helpt daarbij. Dat kan al gemakkelijk met de ansichtkaarten van het CCV om contact te leggen met (nieuwe) burenen. Buurtbemiddeling kan woningcorporaties, gemeenten en Vluchtelingenwerk hier verder in adviseren en ondersteunen.

Er zijn flyers beschikbaar met een korte beschrijving van buurtbemiddeling in diverse talen. Bij bemiddelingsgesprekken met nieuwkomers is vrijwel altijd iemand aanwezig die kan vertalen. Ook wordt er wel gebruik gemaakt van vertaalapps.

Wil je meer weten over deze vorm van preventie, vraag dan de factsheet over nieuwe burens, de flyers en de ansichtkaarten aan. Mail naar buurtbemiddeling@hetccv.nl.

3.3 Redenen om buurtbemiddeling in te zetten

Woningcorporaties, politie en gemeenten hebben regelmatig te maken met conflicten tussen burens. Maar alle drie hebben ze een andere verantwoordelijkheid in de oplossing van conflicten. Zo houdt de corporatie zich aan het huurrecht, beoordeelt de politie of het een strafrechtelijke situatie betreft en de gemeente beoordeelt op haar beurt of de wetgeving wordt toegepast. Geen van de drie kan zich uiteindelijk volledig zonder oordeel opstellen en zo het conflict afhandelen. Daarom is een onafhankelijke en deskundige partij als buurtbemiddeling een uitkomst.

Voordelen voor instanties

Verschillende instanties ervaren voordelen om buurtbemiddeling in te zetten. Zij kennen de effecten van bemiddelingen en zien buurtbemiddeling als de eerste stap in de aanpak van woonoverlast.

Verschillende **gemeentelijke diensten** hebben voordeel bij buurtbemiddeling. Het draagt bij aan handhaving van de openbare orde, doelstellingen van buurtbeheer en lokaal veiligheids- en welzijnsbeleid. Bovendien voorkomt buurtbemiddeling dat burenoverlast escaleert tot zware woonoverlast en dat de Wet aanpak woonoverlast moet worden ingezet. Daarnaast kan het de betrokkenheid van buurtbewoners bij elkaar vergroten en de sociale verbondenheid in buurten bevorderen.

Als bij een burenruzie de wet niet wordt overtreden, kan de **politie** weinig anders doen dan haar gezag laten gelden of zelf bemiddelen (hoewel ze niet onafhankelijk is). Doorverwijzing van zo'n conflict naar buurtbemiddeling bespaart de politie dan ook veel tijd. Buurtbemiddeling ontlast op die manier met name wijkagenten. De politie kan zich zo meer op andere prioriteiten richten. Meestal krijgt de politie na de inzet van buurtbemiddeling geen meldingen meer over dezelfde overlastklacht. Ook dit werkt weer tijd- en kostenbesparend.

Woningcorporaties willen hun huurders garanderen dat zij goed, veilig en prettig wonen. Het belang is woningen verhuurbaar te houden en verloedering te voorkomen. Zo bevorderen corporaties de leefbaarheid in de omgeving van hun woningen. Ze ondernemen dan ook in principe stappen als een huurder overlast veroorzaakt. Buurtbemiddeling helpt woningcorporaties overlast te voorkomen of op te lossen en de leefbaarheid in de woonomgeving te vergroten. Dit kan weer leiden tot minder mutaties en daarmee tot lagere kosten. Een woonconsulent kan huurders snel verwijzen naar buurtbemiddeling, zodat hij meer tijd kan besteden aan andere belangrijke zaken. Klachten komen meestal niet terug en dat bespaart tijd en kosten.

Buurtbemiddeling werkt de-escalerend en ontlast daarmee de **justitiële keten** omdat het de gang naar de rechter of geweldsdelicten en andere staffbare feiten voorkomt. Hierdoor vermindert het aantal rechtsprocedures.

Welzijnsorganisaties zien buurtbemiddeling als een aanvulling op bestaande activiteiten om de leefbaarheid in een buurt te vergroten. Buurtbemiddeling bevordert het welzijn en woongenot van bewoners.



4 Organisatie

Buurtbemiddeling kent een gestructureerde uitvoering met een stuurgroep, een professionele coördinator en een team vrijwillige bemiddelaars. Een convenant met werkafspraken vormt de basis voor de samenwerking.

4.1 Stuurgroep buurtbemiddeling

Iedere buurtbemiddelingsvoorziening heeft een stuurgroep. Deze stuurgroep heeft een belangrijke rol, namelijk het creëren van draagvlak. De leden hebben – ieder vanuit de eigen organisatie – mandaat over de aansturing van buurtbemiddeling. In de stuurgroep zitten meestal gemeente(n) en woningcorporatie(s), politie en de opdrachtnemer. De leden zijn binnen hun eigen organisatie vaak verantwoordelijk voor beleid. Er is geen universeel model voor welke partners met elkaar samenwerken, wie meebetalen en met welke frequentie de stuurgroep bij elkaar komt. Daar maken de partners met elkaar afspraken over in het projectplan of het convenant.

Het is van belang dat leden van de stuurgroep:

- kennis hebben van de onderwerpen die met de uitvoering van buurtbemiddeling te maken hebben;
- vanuit hun eigen organisatie op strategisch niveau beslissingsbevoegdheid hebben;
- effectief kunnen samenwerken;
- verschillende belangen, beleidsvisies en bestuurlijke kwaliteiten kunnen inbrengen;
- binnen hun eigen organisaties draagvlak creëren voor buurtbemiddeling.

De stuurgroepleden kunnen hun eigen verwijzende medewerkers stimuleren om zaken door te sturen of om inwoners door te verwijzen naar buurtbemiddeling.

4.2 Convenant en samenwerking

De deelnemende partijen leggen hun afspraken vast in een convenant of samenwerkingsovereenkomst. Dit convenant wordt na verloop van tijd verlengd. De politie ondertekent geen convenant buurtbemiddeling meer, maar ondersteunt nut en noodzaak van buurtbemiddeling.

Wordt een (verlengd) convenant ondertekend, nodig de politie dan wel uit voor de bijeenkomst. Ze is namelijk wel betrokken en belanghebbende. Buurtbemiddeling bespaart de politie veel werk en voorkomt escalatie van burenruzies.

4.3 Organisatievorm

In de praktijk zien we de volgende organisatievormen voor buurtbemiddeling:

1. Uitvoering door een lokale welzijnsorganisatie. Binnen deze organisatie functioneert buurtbemiddeling onafhankelijk.
2. Uitvoering door een stichting. Een onafhankelijke stichting kent een aantal voordelen: zo heeft het een inzichtelijke kostenstructuur met een toegekend budget en is er minder overhead dan bij een welzijnsorganisatie. Bovendien is het minder onderhevig aan personeelwisselingen. Wisselt bij een welzijnsorganisatie een coördinator van baan of krijgt hij geen contractverlenging aangeboden, kan de directie beslissen om een boventallige medewerker op de coördinatorfunctie te zetten. Zonder daarbij te kijken naar de kwalificaties die hiervoor nodig zijn of naar de affiniteit met buurtbemiddeling. Deze problemen worden in een stichtingsvorm gemakkelijker voorkomen omdat de coördinator en eventuele medewerkers in dienst zijn van de stichting en alleen met de uitvoering van buurtbemiddeling bezig zijn.
3. Een derde mogelijkheid is om een zelfstandig ondernemer met de juiste kwalificaties in te schakelen. Ook hier is, net als bij een stichting, sprake van minder overhead. Let wel goed op de continuïteit, want het voortbestaan van het project mag niet afhangen van één persoon.

De organisatievorm is trouwens van ondergeschikt belang. Het gaat er vooral om dat de continuïteit van buurtbemiddeling is verzekerd. In de praktijk is de opdrachtnemer meestal een welzijnsorganisatie, maar lokale omstandigheden kunnen leiden tot een andere keuze.



5 Samenwerking

Buurtbemiddeling werkt samen met veel partijen in het lokale zorg- en veiligheidsnetwerk. Dat zijn de organisaties die mensen kunnen doorverwijzen en waar buurtbemiddeling een beroep op kan doen bij complexere zaken.

Een goede samenwerking in het regionale overleg en het landelijke netwerk van buurtbemiddeling is voor een coördinator buurtbemiddeling ook van belang (zie hoofdstuk 11 Kwaliteit).

5.1 Coördinator buurtbemiddeling

Voor een succesvol project is het belangrijk dat een professionele, deskundige en onafhankelijke coördinator de leiding heeft. Van deze coördinator wordt veel gevraagd¹. Belangrijk is in ieder geval dat hij:

- Deskundig is op het gebied van de bemiddelingsmethodiek en kan omgaan met conflictsituaties.
- Mensen kan stimuleren en activeren.
- Voldoende ervaring heeft met leidinggeven.
- Ervaring heeft in het werken met vrijwilligers.
- Over organisatorische talenten beschikt en activerend kan optreden.
- Een netwerk van personen en organisaties kan ontwikkelen en onderhouden.
- Op verschillende niveaus helder kan communiceren.
- Kan omgaan met privacy en geheimhouding.

In de praktijk blijkt dat het takenpakket van een coördinator veelomvattend is. Een kwalitatieve goede uitvoering van buurtbemiddeling vraagt dan ook om een aanstelling met voldoende uren. In grotere projecten is er vaak extra administratieve ondersteuning geregeld.

De taken van de coördinator zijn:

- zorgen dat er aanmeldingen binnenkomen;
- aannemen en beoordelen van aanmeldingen en zaken verdelen over de buurtbemiddelaars;
- bewaken van de doorlooptijd van zaken en indien nodig bijsturen;
- terugkoppelen van de uitkomst van bemiddelingen naar verwijzers;
- registreren van aanmeldingen en resultaten;
- organiseren van (intervisie) bijeenkomsten en trainingen voor de bemiddelaars;
- ondersteunen, coachen en adviseren van het team;
- contact onderhouden met het netwerk en verwijzers;
- coördineren en initiëren van PR-activiteiten;
- actief deelnemen aan het coördinatorenoverleg in de regio (circa 3 maal per jaar);
- volgen van en inspelen op landelijke ontwikkelingen;
- ontwikkelen en onderhouden van zijn professionaliteit en deskundigheid;
- financiën bewaken;
- opstellen van voortgangsrapportages en jaarverslag.

5.2 Netwerk van samenwerkingspartners

Buurtbemiddeling werkt sterk samen met verschillende organisaties. De politie, de gemeente en de woningcorporaties zijn altijd betrokken. Daarnaast werkt buurtbemiddeling samen met uiteenlopende andere organisaties: welzijnsorganisaties, maatschappelijk werk, Juridisch Loket, GGD, GGZ, meldpunt (woon)overlast, handhaving, buitengewoon opsporingsambtenaren, bemoeizorg, Vluchtelingenwerk, zorgnetwerk en bewonersverenigingen. Dit zijn organisaties die kunnen verwijzen naar buurtbemiddeling en zaken kunnen aanmelden. In sommige overlastsituaties doen inwoners een beroep op verschillende organisaties. Zij weten dat vaak niet van elkaar. Buurtbemiddeling kan daarom de spin in het web zijn en de onderlinge afstemming verzorgen. Op die manier wordt effectief gewerkt en kan een melding snel in behandeling worden genomen.

5.3 Netwerk in beeld

In de praktijk zijn de belangrijkste verwijzers de woonconsulenten en wijkagenten. Maar ook andere instanties kunnen mensen doorverwijzen naar buurtbemiddeling. Het is daarom belangrijk om die instanties in kaart te hebben en op regelmatige basis deel te nemen aan overleg met deze netwerkpartners. Partijen moeten goed op de hoogte zijn (en blijven!) van het nut van buurtbemiddeling en de mogelijkheden die het hen biedt. Natuurlijk moeten ze zich ook goed realiseren welke klachten niet geschikt zijn voor buurtbemiddeling. Bij twijfel kunnen ze altijd contact opnemen met de coördinator. Je wilt namelijk voorkomen dat lastige klachten zonder overleg naar buurtbemiddeling worden doorgezet bijvoorbeeld omdat verwijzers er zelf geen raad (meer) mee weten.

Verwijzers vinden het prettig als ze snel te horen krijgen of een zaak is opgepakt of niet en wat het resultaat is. Dat motiveert hen om opnieuw door te verwijzen. Omdat er in het netwerk regelmatig wisselingen van functies plaatsvinden, is het noodzakelijk om het contact continu te onderhouden.

In de praktijk blijkt dat het zeer waardevol is om verwijzers en bemiddelaars kennis te laten maken, ook met elkaars werk. Dat kan bijvoorbeeld in een jaarlijkse verwijzersbijeenkomst.

5.4 Verwijzen

Gemeente, woningcorporatie en politie en andere instanties krijgen geregeld klachten van burenoverlast binnen. Deze screenen zij op geschiktheid voor buurtbemiddeling. Is de klacht geschikt, dan wijzen zij de melder op de voordelen van buurtbemiddeling. Dat is vaak even wennen, want de melder hoopt dat de instantie het probleem gaat oplossen en nu wordt er van hem gevraagd om zelf actie te ondernemen. Bewoners schrikken soms ook terug van het woord 'vrijwilligers'. De verwijzers kunnen uitleggen dat het niet zomaar een vrijwilligersorganisatie is die buurtbemiddeling uitvoert, maar dat het gebeurt door een professionele organisatie waar ze zich aan kunnen (en willen) verbinden. Zeker als er een CCV-erkenning is afgegeven, helpt dit de instanties om bewoners te overtuigen.

Buurtbemiddeling beoordeelt de aanmelding natuurlijk ook zelf op geschiktheid aan de hand van de toepassingscriteria en uitsluitingen voor buurtbemiddeling. Lees meer hierover in hoofdstuk 2 De kern van buurtbemiddeling. De ervaring leert intussen dat veel klachten die niet honderd procent bij buurtbemiddeling thuishoorden, toch met een paar gesprekken vanuit buurtbemiddeling konden worden opgelost. Dit gebeurde vaak doordat samen met de bemiddelaars en/of de verwijzer gezocht werd naar speelruimte binnen de afgesproken criteria. Dit is natuurlijk geen pleidooi om alle regels overboord te gooien, maar wel om creatief te zoeken naar verantwoorde oplossingen die passen bij het karakter van buurtbemiddeling.

1 Zie de CCV-website: profiel coördinator buurtbemiddeling (Kwalificatiedossier)

Is de melding echt ongeschikt, dan kan buurtbemiddeling de bewoner terugverwijzen of doorverwijzen naar andere passende hulpverlening.

Uniforme afspraken

Buurtbemiddeling maakt uniforme afspraken over doorverwijzen. Over het soort geschillen dat kan worden aangemeld en over de reactietijd op aanmeldingen zodat dit vlot verloopt. Zo voelen ook de burens zich serieus genomen en dat komt een snelle oplossing ten goede.

Om meer eenheid in doorverwijzing te krijgen, organiseren coördinatoren vaak een cursus voor verwijzers. Hierin komen onderwerpen in naar voren zoals: wat kan buurtbemiddeling betekenen, voor welke zaken is het geschikt, wanneer verwijst je wel of niet door, wat is het belang van snel doorverwijzen en wanneer ontvang je een terugkoppeling van wat er met de melding is gebeurd.

Zo vroeg mogelijk verwijzen: 'Buurtbemiddeling eerst!'

De snelheid van doorverwijzing is enorm belangrijk. Hoe eerder buurtbemiddeling wordt ingeschakeld, hoe groter de kans op herstel van communicatie en werkbare oplossingen. De wijkagent of woonconsulent kan daarom beter niet eerst zelf bemiddelen, maar snel de melding doorzetten naar buurtbemiddeling. Sommige woningcorporaties regelen dat buurtbemiddeling het eerste contact is voor hun huurders met een probleem. Dit heeft als voordeel dat er snel actie wordt ondernomen én dat huurders niet bij verschillende professionals hun verhaal hoeven te doen.

5.5 Verwijzen of eigen initiatief?

Inwoners nemen meestal zelf het initiatief om, na raadpleging via een folder of website, rechtstreeks contact op te nemen met buurtbemiddeling.

Ontvangen instanties de melding, dan informeren zij de melder over buurtbemiddeling en stimuleren hem zelf contact op te nemen. Daarbij geven zij aan dat zij voor dergelijke klachten samenwerken met buurtbemiddeling. En dat buurtbemiddeling werkt met professionele bemiddelaars waar zij vertrouwen in hebben. Is de klager echt gemotiveerd, dan belt hij zelf buurtbemiddeling. In dat geval kan de instantie er tussenuit: de melder handelt namelijk verder zelfstandig. De verwijzing hoeft dan ook niet vooraf gemeld te worden bij buurtbemiddeling. We noemen dit een 'zelfmelding op advies van een verwijzer'.

Deze manier van doorverwijzen heeft niet de voorkeur als het om kwetsbare bewoners gaat. Het is niet voldoende om hen door te verwijzen, want deze mensen nemen na contact met een instantie niet zo snel zelf contact op met buurtbemiddeling. In dat geval is het beter als de verwijzer – met toestemming van de melder – de klacht direct bij buurtbemiddeling aanmeldt. De coördinator neemt dan contact op met de melder.

Weigeren bewoners te praten met bemiddelaars dan kunnen politie en corporaties dit gebruiken om, bij een volgende melding, mensen ertoe te bewegen alsnog in gesprek te gaan met buurtbemiddeling.

5.6 Terugkoppeling, geheimhouding en vertrouwelijkheid

Geheimhouding

Buurtbemiddelaars zijn tot geheimhouding verplicht. Zij mogen niet aan mensen van buiten de buurtbemiddelingsorganisatie doorvertellen wat er is besproken of zeggen wie van de burens niet wilde meewerken of schuldig was aan het mislukken ervan. Wanneer de coördinator en bemiddelaars hun zaken onderling bespreken nemen zij de vertrouwelijkheid steeds zoveel mogelijk in acht. Na het afsluiten van een zaak vernietigen de bemiddelaars alles wat op schrift is gezet.

In hun vrijwilligersovereenkomst tekenen bemiddelaars voor hun geheimhoudingsplicht. Om de privacy van de bemiddelaars te waarborgen, krijgen de burens alleen de voornamen van de bemiddelaars. De bemiddelaars bellen zonder nummerherkenning met de ruziënde burens.

Vertrouwelijkheid

Een bemiddelingsgesprek is een gevoelige zaak waarin de privacy van de burens gewaarborgd moet zijn. Die vertrouwelijkheid van de gesprekken trekt mensen namelijk over de streep om mee te doen aan een bemiddeling. Er wordt zo weinig mogelijk inhoudelijke informatie van bewoners en van de bemiddeling vastgelegd en de gegevens worden niet langer bewaard dan nodig. Op die manier is de privacy van alle burens beschermd.

Terugkoppeling en privacy

Soms willen opdrachtgevers, financiers of verwijzende instanties weten wie de melders zijn, op welke adressen er conflicten spelen, welke afspraken de burens met elkaar hebben gemaakt of welke buur weigerde in gesprek te gaan. Die informatie kan (en mag) buurtbemiddeling niet delen. Geheimhouding en vertrouwelijkheid vormen een belangrijk uitgangspunt van de methodiek van buurtbemiddeling. Buurtbemiddelingsgesprekken en afspraken zijn dan ook strikt vertrouwelijk.

Een terugkoppeling naar betrokken organisaties maakt helder hoe het proces is verlopen, of het contact tussen de burens is hersteld en of er afspraken zijn gemaakt. De gemeente, politie of woningcorporatie kan, als dat nodig en gewenst is, de situatie verder oppakken als buurtbemiddeling geen optie (meer) is.

De coördinator buurtbemiddeling heeft de verantwoordelijkheid en de taak om de verwijzers op de hoogte te houden. Hij koppelt terug of een zaak in behandeling wordt genomen en of de bemiddeling al dan niet is geslaagd. Hij kan alleen niet inhoudelijk op de zaak ingaan omdat hij het vertrouwelijke karakter van het bemiddelingsgesprek moet garanderen en bewaken. De inhoud van gemaakte afspraken kan wel aan de verwijzende instantie worden verstrekt, maar alleen als dat gebeurt op basis van uitdrukkelijke toestemming van beide burens. Deze voorwaarde geldt ook voor de intakegesprekken.

Is er geen toestemming van beide burens, dan kan de coördinator alleen procesinformatie terugkoppelen. Willen instanties toch weten welke afspraken er zijn gemaakt, dan kunnen ze die informatie aan de betrokken burens vragen.

Dilemma in samenwerking

Bij terugkerende klachten op dezelfde adressen willen verwijzers vaak meer informatie hebben over het bemiddelingstraject, zodat zij op een goede manier op deze herhalende situaties kunnen reageren. Is er sprake van woonoverlast en leidt buurtbemiddeling niet tot verbetering of afspraken, dan zullen verschillende instanties zich hard moeten maken om een juridisch traject in te gaan. In dat geval is dossiervorming belangrijk. Dat is de reden dat verwijzers dan meer inhoudelijke informatie willen hebben. Dat is heel begrijpelijk vanuit de positie van de verwijzers gezien, maar wel een groot dilemma voor buurtbemiddeling.

Gaat het om dergelijke zwaardere of zich herhalende overlastzaken, bespreek dan met de verwijzers de mogelijkheden om tot goede afspraken te komen. Een stelregel is dat het doel helder moet zijn waarom het nodig is om bepaalde persoonsgegevens te delen én dat er goede afspraken worden gemaakt over de gegevensuitwisseling. Doel en afspraken tussen de partners over privacybescherming en geheimhouding worden onder regie van de gemeente vastgelegd in een convenant.

De bemiddelaars moeten in hun terugkoppeling aan de coördinator expliciet aangeven of burens toestemming hebben gegeven om de gemaakte afspraken door te geven aan de betrokken instanties. Buur A (melder) zal vaak geen probleem hebben met terugkoppeling, zeker niet als een juridische procedure de enige weg naar een oplossing lijkt. Maar voor buur B zal dat anders zijn.

Het CCV schreef een handreiking over het omgaan met persoonsgegevens bij buurtbemiddeling. Interesse? Vraag het op via buurtbemiddeling@hetccv.nl.



6 Promotie en communicatie

Om van buurtbemiddeling een succes te maken, moet je zowel slim inspelen op de directe omgeving van het project als zorgen voor een goede bekendheid onder inwoners. Communicatie is een van de middelen die daaraan kan bijdragen. Het gaat om twee vormen van communicatie, die op elkaar inspelen en versterken:

- extern: bewoners en media
- intern: binnen de projectomgeving en binnen de eigen organisatie(s)

Eerst nog even dit

Zijn er binnen de uitvoerende organisatie van buurtbemiddeling of binnen het samenwerkingsnetwerk communicatieprofessionals actief? Vraag hen om hulp. Ze kunnen helpen om de doelen en boodschap van buurtbemiddeling vorm te geven en helpen in de uitvoering.

6.1 Maak buurtbemiddeling bekend

Buurtbemiddeling moet algemeen bekend zijn in de gemeente om meldingen van inwoners binnen te krijgen.

Website en social media

Het begint natuurlijk met een eigen website of in ieder geval een aantal goed te vinden pagina's op de website van de eigen organisatie. Zorg dat deze goed geschreven en vooral vindbaar zijn, zodat als iemand 'ruzie burens + gemeente' typt in Google, hij ook op de juiste plek uitkomt. Zorg ook dat de website op verschillende manieren informatie aanbiedt. Dus met tekst, foto, video en infographics. Zoveel mensen, zoveel manieren om informatie tot zich te nemen. Door verschillende smaken aan te bieden, is de kans het grootst dat iemand vindt wat hij zoekt.

Via social mediakanalen zoals Facebook, Instagram en X kun je laten zien wat buurtbemiddeling te bieden heeft. Je kunt hier ook in contact komen met de inwoners.

Problemenmetjeburen.nl

Ieder buurtbemiddelingsproject kan voor een klein bedrag deelnemen aan www.problemenmetjeburen.nl. Deze website geeft inwoners informatie en advies over buurtbemiddeling en hoe zij zelf het gesprek aangaan met de burens. Mensen kunnen via de website gemakkelijk in contact komen met buurtbemiddeling in hun gemeente.

Kansen benutten

Onlangs dat we in een 'social media samenleving' leven, zijn er nog altijd goede verhalen over zowel het nut van een eigen folder als het bereik van de lokale/regionale kranten. De folder is een uitstekend middel voor een eerste kennismaking met buurtbemiddeling, contactgegevens en doorverwijzing naar de website. De bekendmaking (met foto) van buurtbemiddeling, het zoeken van buurtbemiddelaars, presenteren van buurtbemiddelaars, de ondertekening van een nieuw convenant, de toekenning van de CCV-erkenning, de beschrijving van een praktijkvoorbeeld et cetera, zijn smakelijke ingrediënten die vooral in de huis-aan-huis

bladen nog steeds goed uitpakken. Dat is mooi én het biedt meteen ook andere kansen. Zo kan het artikel uit de lokale krant worden geplaatst (met bronvermelding) op de eigen website. Met een link voor verdere verspreiding via sociale media vergroot je het bereik nog verder. Het voordeel van deze aanpak is dat mensen op de website of pagina's buurtbemiddeling uitkomen, waar natuurlijk meer informatie over buurtbemiddeling staat en vooral goede ervaringen van bewoners tot dan toe. Door successen uit de praktijk op te nemen (bijvoorbeeld in korte quotes), neemt de bekendheid met buurtbemiddeling toe. Mond-tot-mond-reclame ondersteunt het vertrouwen in buurtbemiddeling en vergroot de belangstelling van buurtbewoners.

Bied daarnaast de contactgegevens zo laagdrempelig mogelijk aan. Een voorbeeld van hoe het niet moet: 'bereikbaar op maandag en vrijdag van 10 tot 12 uur'. Daarmee ervaart de websitebezoeker of beller onnodige barrières. Via online formulieren komen veel aanmeldingen binnen. Bewoners kunnen zo hun klachten bekend maken bij buurtbemiddeling met de vraag om hulp. Hoewel ze niet meteen contact hebben, geeft het formulier toch de mogelijkheid om direct een klacht te doen. Zorg kortom voor een goede bereikbaarheid en vooral goede service van begin af aan.

Voorbeelden

Voor degene die denkt 'waar moet ik beginnen?', hebben we goed nieuws. In het document PR en buurtbemiddeling staat onder andere een voorbeeld van een communicatieplan, uitleg over wat nieuws is, hoe je nieuws maakt en waar je aan moet denken. Maar ook staan hierin tips voor de omgang met journalisten en uitleg over de verschillende en meest gebruikte social media. Je leest er bovendien over landelijke afspraken over de omgang en samenwerking met (landelijke) media. Interesse in dit document? Vraag het op door even een mailtje te sturen naar buurtbemiddeling@hetccv.nl.

Het CCV publiceert jaarlijks een persbericht via het ANP over de landelijke resultaten uit de benchmark buurtbemiddeling. Dit bericht kun je zelf op maat maken voor je eigen werkgebied met lokale resultaten en ontwikkelingen. De ervaring is dat plaatselijke media deze berichten goed oppakken,

Logo

De projecten die de methode buurtbemiddeling van het CCV volgen, kunnen ook het logo buurtbemiddeling voeren. Mail hiervoor ook naar buurtbemiddeling@hetccv.nl. Na ondertekening van een overeenkomst staat niets meer het logogebruik in de weg.

Andere talen en culturen

Het CCV heeft enkele producten voor anderstaligen beschikbaar. Zoals ansichtkaarten om contact te leggen met (nieuwe) burens. Daarnaast bestaat er een korte beschrijving van buurtbemiddeling in verschillende talen. Deze flyers kun je op de website van je eigen organisatie zetten.

6.2 Interne communicatie

Het is verstandig om de mensen in je netwerk enthousiast te maken voor buurtbemiddeling. Niets werkt zo aanstekelijk als enthousiasme en plezier! Zorg er dan ook voor dat de informatie compleet en beeldend is. Ken de goede voorbeelden en ervaringsverhalen, het liefst uit eerste hand. Vraag een buurtbemiddelaar zijn verhaal te komen vertellen in een (stuurgroep)vergadering of andere bijeenkomst. Kies daarbij wat passend is in het proces van dat moment en bij de gestelde doelen. Deel bijvoorbeeld het social media-account waarop ze buurtbemiddeling kunnen volgen, berichten kunnen liken et cetera.

Netwerk

Sluit aan bij reguliere overleggen van partners, bijvoorbeeld bij het wijkagentenoverleg. Kennen en gekend worden, is het motto. Als de wijkagenten buurtbemiddeling kennen, weten wat het doet en dat ze daar lastige klussen in vertrouwde handen kunnen geven, zullen ze daar graag gebruik van maken.

Hetzelfde geldt natuurlijk ook voor woningcorporaties en andere belangrijke instellingen in de gemeente, wijk of buurt. Kijk aan de hand van bijvoorbeeld de samenstelling (of bevolkingsopbouw) van de gemeente op welke plekken de informatie nodig is. Zijn er bijvoorbeeld veel jonge gezinnen, dan is misschien het Centrum voor Jeugd en Gezin een goede plek om informatie te geven. Of wellicht is de huisarts een belangrijke spil in de plaatselijke gemeente en is dat een goede plek om de eerste informatie aan te bieden. Buurtbemiddeling kan in regionaal verband voorlichting geven aan de meldkamer 0900-8844 waar meldingen over burenruzies en overlast binnenkomen.

Eigen organisatie

Vergeet in het enthousiasme niet de eigen organisatie mee te nemen. Het is tenslotte een mooi project binnen de (welzijns)organisatie. Verspreid nieuws over buurtbemiddeling via kanalen als intranet, maar denk ook aan een team- of afdelingsoverleg, heidagen en dergelijke. Net wat past en bestaat binnen de eigen organisatie.



7 Vrijwillige buurtbemiddelaars

7.1 Vrijwilligers ‘maken’ buurtbemiddeling

Het is vrij eenvoudig: zonder vrijwilligers, geen buurtbemiddeling. De vrijwillige buurtbemiddelaars doen het belangrijkste werk. Zij zorgen voor het succes van buurtbemiddeling.

De vrijwilligheid van bemiddelaars is een essentiële voorwaarde. Hun onbetaalde inzet benadrukt hun belangeloosheid in de bemiddeling. Voor ruziënde burens kan dit ontwapenend werken. De bemiddelaars besteden veel aandacht aan het herstel van het contact tussen de ruziënde burens. In de praktijk blijken de betrokkenen dit nodig te hebben voor de erkenning van het probleem, de uitwisseling van emoties en de zoektocht naar een oplossing. Deze rust en tijd hebben professionals van instanties (door tijdgebrek) niet altijd.

Eigen kracht

Buurtbemiddelaars maken bewoners zelfredzamer. Zo streven ze ernaar dat burens in toekomstige conflict-situaties zelf naar een oplossing zoeken, zonder gebruik te maken van bemiddeling door een derde. Bewoners leren op die manier om niet afhankelijk te zijn van de formele tussenkomst van politie, woningcorporatie of gemeente. De coördinator investeert daarom ook bewust en voortdurend in het versterken van de eigen kracht van buurtbewoners en vrijwilligers. Door nieuwe bemiddelaars te werven en te trainen, door het organiseren van algemene trainingen conflictbeheersing voor bewoners en door samenwerking met medewerkers van andere voorzieningen in de wijk.

Meer dan bemiddelen

Buurtbemiddelaars doen meer dan alleen bemiddelen. Zo kost afspraken maken met beide partijen veel tijd, vooral wanneer dit moeizaam gaat als iemand slecht bereikbaar is of afzegt omdat hij ziek is. Daarnaast nemen bemiddelaars deel aan intervisieavonden en andere bijeenkomsten. Voor hun inzet en tijd krijgen zij alleen de noodzakelijk gemaakte onkosten vergoed. De bemiddelaars ondertekenen een vrijwilligers-overeenkomst met afspraken over hun inzet, rechten, plichten en gedragsregels. Bij hun activiteiten zijn ze verzekerd tegen eventuele ongevallen of schade. Hiervoor sluit de gemeente of de organisatie een vrijwilligersverzekering af.

Samen op pad

Bij buurtbemiddeling werken de bemiddelaars altijd in tweetallen. Dit versterkt namelijk de kwaliteit van de bemiddeling. Ze zijn elkaar tot steun bij moeilijke gesprekken en ze kunnen elkaar aanvullen of het gesprek even van elkaar overnemen. Samen zorgen ze ervoor dat beide burens even vaak het woord krijgen. Bovendien kunnen ze elkaar na afloop feedback geven. Ook uit het oogpunt van veiligheid heeft het de voorkeur als de bemiddelaars samen op pad gaan.

Een uitgangspunt is dat elke buurtbemiddelaar minimaal tien keer per jaar een bemiddeling uitvoert. Zo kan hij zijn vaardigheden onderhouden en blijft hij betrokken bij buurtbemiddeling.

In de loop van de jaren groeit meestal het aantal aanmeldingen, onder andere door de toenemende bekendheid van het project. Dan is een uitbreiding van het team noodzakelijk.

7.2 Werving en selectie van vrijwilligers

Een interview of een oproep in de lokale media, een artikel in plaatselijke kranten, een vacature op social media, huis-aan-huisverspreiding van folders en informatiebijeenkomsten zijn goede manieren om vrijwilligers te werven.

Mensen hebben verschillende motieven om zich als vrijwillige buurtbemiddelaar in te zetten. Ze willen oprecht iets doen voor een ander en willen zich inzetten voor een leefbare omgeving. Vaak vinden ze buurtbemiddeling uitdagend werk. Werk dat bovendien zichtbare resultaten oplevert. Het is belangrijk om kandidaten te informeren dat de meeste buurtbemiddelingszaken niet worden afgesloten met een gezamenlijk gesprek. Vaak wordt in de afzonderlijke gesprekken met de burens een oplossing gevonden. Daar moet iemand wel voldoening uit kunnen halen.

Van buurtbemiddelaars wordt gevraagd dat zij:

- minimaal een aantal uren per week beschikbaar zijn, vooral in de avonden;
- minimaal anderhalf jaar dit werk willen doen;
- de verplichte basistraining volgen. Dit geldt ook voor mediators;
- de jaarlijkse bijscholing volgen;
- deelnemen aan intervisieavonden die minimaal eenmaal per kwartaal worden gehouden.

Selectiecriteria

Het opleidingsniveau van bemiddelaars speelt geen rol. De coördinator selecteert vrijwilligers in eerste instantie vooral op sociale intelligentie, algemene sociale vaardigheden, gevoel voor probleemoplossende communicatie en ze moeten goed kunnen en willen samenwerken². Tijdens de basistraining kunnen nog vrijwilligers afvallen. Bijvoorbeeld omdat ze te veel in oplossingen denken, hun eigen normen blijven hanteren of omdat ze niet in de groep blijken te passen. De trainer geeft een eindadvies over de geschiktheid van de vrijwilligers.

Bij voorkeur is het bemiddelaarsteam zoveel mogelijk een afspiegeling van de lokale samenleving en streeft een coördinator naar diversiteit in leeftijd, geslacht, culturele achtergrond, maatschappelijke status en persoonlijke kwaliteiten. Zo kan de coördinator per bemiddeling duo's samenstellen die aansluiten bij de leefsituatie van de betreffende burens. De bemiddelaar mag verder - in de zaken waarin hij bemiddelt - niet betrokken zijn bij een organisatie die in een burencolliciet een rol kan spelen, zoals een bewonerscommissie, woningcorporatie of deelnemende gemeente. Let daarnaast op de verhouding in de groep tussen mediators en niet-mediators. Het is belangrijk om dit in balans te houden. Mediators zijn vanuit hun vak gebonden aan mediationregels. Als vrijwillige buurtbemiddelaar moeten ze evenwel de stijl en werkwijze van buurtbemiddeling overnemen, in teamverband werken en gespreksinformatie delen met de coördinator.

Vrijwilligers krijgen een gedegen basistraining en worden ondersteund door een professionele coördinator op wie ze terug kunnen vallen. Bovendien werken ze in teamverband waardoor ze elkaar kunnen helpen en ondersteunen als ze tegen obstakels aanlopen.

Verplichte basistraining

Alle vrijwilligers, ook gediplomeerde mediators, krijgen eerst een verplichte basistraining van minimaal 15 uur. Ook de coördinator moet de basistraining volgen. Een kwalitatief hoogwaardige training leert de juiste vaardigheden om een goede bemiddelaar te worden. Dat draagt tenslotte bij aan het welslagen van buurtbemiddeling. Om die reden toetst het CCV de basistrainingen van de diverse instellingen op een aantal kwaliteitsaspecten. Een aanbieder die de toets doorstaat, krijgt een CCV-erkenning³.

² Zie de CCV-website: profiel vrijwillige buurtbemiddelaar (Kwalificatiedossier)

³ Op de CCV-website staat een overzicht met erkende trainingsinstellingen.

In de basistraining blijkt of iemand voldoende competenties heeft om als bemiddelaar op te treden. Deelnemers leren hier actief te luisteren, op een goede manier vragen te stellen en een stimulerende en onpartijdige houding aan te nemen. Ook moeten zij sterk genoeg in hun schoenen kunnen staan en vertrouwelijkheid kunnen garanderen. De gezamenlijke basistraining stimuleert verder het teamgevoel. Deelnemers leren elkaar kennen en te ondersteunen in een bemiddelingszaak.

7.3 Teamgeest

Een gebrek aan teamgeest leidt vaak onverbiddelijk tot minder succesvolle resultaten. De coördinator is de persoon die de juiste randvoorwaarden kan scheppen om deze teamgeest de ruimte te geven. Dit doet hij door teambuilding en een goede onderlinge sfeer te bevorderen. In teambijeenkomsten en intervisie bijvoorbeeld kunnen buurtbemiddelaars hun ervaringen bespreken. Ze doen dit onder leiding van de coördinator, een bemiddelaar met expertise of een extern deskundige. Tijdens deze bijeenkomsten is ruimte voor intervisie, voor uitwisseling van negatieve en positieve gevoelens en komen thematisch nieuwe leerervaringen aan de orde. Ook kunnen bemiddelaars een casus bespreken of hun visie op bemiddelen aanscherpen. Tijdens de bijeenkomsten maken de bemiddelaars werkafspraken met de coördinator. Dit gebeurt ook tussen buurtbemiddelaars onderling.

Motiveren van bemiddelaars

Vrijwillige bemiddelaars werven is één. De vraag is: hoe blijven ze net zo enthousiast als het moment waarop ze begonnen? Om de sfeer erin te houden en iedereen een uitdaging te blijven bieden, kun je bijeenkomsten en uitjes organiseren, persoonlijke aandacht en complimenten geven en jaarlijkse evaluatiegesprekken houden. Sommigen vinden het leuk om ervaringsverhalen te schrijven, een intervisieavond te leiden, publiciteit te verzorgen of hun eigen resultaten te registreren. Geef in ieder geval duidelijkheid in onderlinge afspraken en de taakafbakening. Bovendien is het de taak van de coördinator om de werkdrukverdeling van bemiddelaars te bewaken.

Denk eraan om de ervaren krachten aan buurtbemiddeling te binden. Om hun werk leuk en uitdagend te houden, hebben coördinatoren diverse suggesties gedaan. De factsheet met deze ideeën kun je opvragen via buurtbemiddeling@hetccv.nl.

Coaching en intervisie

De coördinator ondersteunt en inspireert de bemiddelaars met coaching en intervisie. Coördinatoren met goede coachingsvaardigheden en die gebruik maken van intervisiemethoden kunnen bemiddelaars optimaal begeleiden in hun ontwikkeling. Dit werkt ook motiverend voor bemiddelaars waardoor ze langer en met meer plezier betrokken blijven bij buurtbemiddeling.

Coördinatoren die daar behoefte aan hebben, moeten de ruimte of een opleiding krijgen om dit goed in te vullen.

Deskundigheidsbevordering

Minimaal eenmaal per jaar bemiddelaars nascholen is belangrijk om hen scherp te houden op hun handelen, (nieuwe) vaardigheden te oefenen en kennis te maken met nieuwe invalshoeken. Dit kan bijvoorbeeld tijdens intervisiebijeenkomsten. Er is een groot aanbod aan verdiepingstrainingen⁴, bijvoorbeeld over het betrekken van de tweede buur of omgaan met cultuurverschillen. Behalve vaardigheden aanleren hebben de vervolgst trainingen nog een ander doel: ze stimuleren de teamgeest. Iedereen moet bereid zijn om voor elkaar in de bres te springen, elkaar te ondersteunen en samen te bemiddelen. Aan elke buurtbemiddelaar wordt gevraagd om aan minimaal 70% van de bijeenkomsten deel te nemen.

4 Een overzicht van verdiepingstrainingen staat op de CCV-website.

7.4 Nieuwe aanwas

Werving en selectie van vrijwilligers is een continu proces. Er zijn nieuwe mensen nodig omdat het aantal aanmeldingen toeneemt of omdat bemiddelaars stoppen. Meestal vindt er een kennismakingsgesprek plaats waarin de coördinator informatie over de werkwijze geeft en vertelt wat er van bemiddelaars wordt verwacht. De motivatie van de kandidaat wordt besproken, persoonskenmerken in kaart gebracht en relevante ervaring geïnventariseerd.

Een belangrijk selectiecriteria is het met goed gevolg doorlopen van de basistraining. De coördinator beslist vervolgens of de kandidaat wordt aangenomen.



8 Bemiddelen!

Buurtbemiddeling draait natuurlijk om bemiddelen. Zodra de coördinator twee bemiddelaars heeft geselecteerd, gaan zij met de casus aan de slag. Het bemiddelingstraject staat uitgebreid beschreven in de bijlage 'Buurtbemiddeling in de praktijk'.

8.1 Vindbaar en benaderbaar

Buurtbemiddeling is afhankelijk van voldoende geschikte aanmeldingen om haar werk uit te voeren. Zorg dan ook dat de drempel om een burenruzie aan te melden zo laag mogelijk is, bijvoorbeeld door op de eigen website een online meldingsformulier te plaatsen. De bereikbaarheid wordt op die manier nog groter. Verder stimuleert de coördinator de verwijzers om burens die onderlinge ruzie hebben zo snel mogelijk door te sturen naar buurtbemiddeling. Daarnaast communiceert hij veelvuldig via verschillende kanalen om bewoners te informeren over buurtbemiddeling.

Omgaan met bewoners

Veel mensen ervaren het idee van 'praten met de burens' als een drempel. Ze willen hun problemen liever zelf oplossen. Zeker als ze nog moeten overwegen om buurtbemiddeling aan te gaan, schrikt het idee af om oog in oog met hun burens te staan. De uitleg dat goed opgeleide bemiddelaars eerst komen luisteren naar het probleem dat speelt en bespreken hoe dit eventueel het beste kan worden voorgelegd aan de burens, geeft vaak veel vertrouwen. Door tijdens de telefonische intake naar voren te brengen dat een apart gesprek al verhelderend kan werken, en dat er - alleen indien nodig en gewenst - een bemiddelingsgesprek met beide burens komt, is de bereidheid om in gesprek te gaan groter. De weerstand vermindert om de stap te nemen om samen aan tafel te gaan.

Als alle burens een bemiddelingsgesprek wensen, blijkt dit in de praktijk goed te werken. Mensen zitten letterlijk tegenover elkaar en zien wat het conflict met hun burens doet. Deze gesprekken leiden vrijwel altijd tot afspraken die voor beide burens goed werken.

Relaties herstellen

Vaak komt het niet tot een gezamenlijk gesprek. Het doel van buurtbemiddeling is het herstellen van de communicatie en de relatie, niet het bemiddelingsgesprek op zich. Dat is tenslotte alleen een middel om tot een oplossing te komen. Wat voorop staat is dat burens zelfredzamer worden, dat ze reflecteren en beter met het probleem kunnen omgaan. Dat kan heel goed in de aparte gesprekken worden bereikt. Daar vinden veel burens zelf een oplossing voor hun conflict, bijvoorbeeld omdat ze informatie en praktische tips krijgen om een gesprek op een goede manier te voeren en vervolgens zelf naar de burens stappen. Vaak komt buur B er in het eerste gesprek achter hoe serieus de klachten zijn en besluit hij zijn gedrag aan te passen. Het is dus geen 'must' om het hele traject te doorlopen.

De cyclus van meldingen

Soms komen de aanmeldingen mondjesmaat binnen. Wellicht is dan nog het nodige 'missiewerk' te doen en moet buurtbemiddeling meer bekendheid krijgen bij inwoners en verwijzers.

Het aantal bemiddelingen verschilt per periode. Zo is het in de zomer meestal drukker omdat mensen meer buiten leven of de ramen en deuren openzetten. Dit vraagt om een flexibele planning van de inzet van buurtbemiddelaars. Tijdens drukke perioden is het goed om te communiceren dat het wat langer dan normaal kan duren voordat een klacht in behandeling kan worden genomen.



9 Complexe problematiek

Buurtbemiddelingsvoorzieningen krijgen steeds vaker meldingen over complexe problematiek binnen. Dat komt met name door de complexer wordende samenleving en door de extramuralisering in de zorg, waardoor meer kwetsbare mensen in de wijk wonen. Buurtbemiddeling heeft een meerwaarde bij complexe zaken door goed door te verwijzen naar de juiste instanties of door, onder bepaalde voorwaarden, een bemiddelingsgesprek aan te gaan.

9.1 Wat is een complexe casus?

Er is sprake van een complexe casus bij buurtbemiddeling als persoonlijke factoren de communicatie tussen een of meerdere partijen belemmeren en waarbij de standaard methode van buurtbemiddeling niet toereikend is. Denk aan persoonlijke factoren zoals meervoudige problematiek, (vermoeden van) psychische problematiek, licht verstandelijke beperking, kwetsbaarheid (bijvoorbeeld ouderdom), niet goed kunnen communiceren, gering zelfredzaam vermogen, gebrek aan zelfreflectie, verslaving, discriminatie, culturele verschillen, taalbarrières, een trauma.

Of het om een complexe casus gaat, is niet altijd duidelijk. Kenmerken kunnen zijn:

- gewone moeilijke zaken die erg geëscaleerd zijn
- meerdere burens betrokken
- begeleiding door hulpverlening aanwezig

Dit is meestal problematiek die in het 'grijze gebied' zit, zie hoofdstuk 2. Als er bij een van de burens sprake is van psychische problemen kunnen de beperkte mogelijkheden om te communiceren of zich in een ander te verplaatsen de bemiddeling erg lastig of zelfs onmogelijk maken. Psychische problemen zijn echter niet automatisch een reden om niet te bemiddelen. Op basis van de inschatting dat bemiddeling redelijkerwijs mogelijk is, kan worden gestart met de eerste aparte gesprekken. Wel moet er een familielid, woon-begeleider of hulpverlener bij deze gesprekken aanwezig zijn.

Zo kan buurtbemiddeling burenoverlast helpen verminderen. En soms lukt het niet, ook niet met de hulp van derden. Dan zijn de grenzen van buurtbemiddeling bereikt.

Als buurtbemiddeling niet mogelijk is, maar de buurtbemiddelaars of coördinator wel zorgen hebben over de persoon, dan is het van groot belang om een lijntje te hebben met de hulpverlening/OGGZ.

9.2 Voorwaarden inzet buurtbemiddeling

Wordt uit een aanmelding duidelijk dat er sprake is van een kwetsbaarheid, maar is er geen reden om bemiddeling niet te starten, dan kan buurtbemiddeling worden ingezet. Maar er zijn wel grenzen aan de methode. Daarom wordt gekeken of een melding aan de volgende voorwaarden voldoet:

- Bewoners zijn aanspreekbaar
- Bewoners kunnen afspraken maken en begrijpen
- Bewoners kunnen afspraken nakomen
- Er is sprake van een gelijkwaardige verhouding
- Bewoners zijn in staat om een gesprek te voeren
- Bewoners bezitten enige zelfreflectie
- De situatie is veilig voor de bemiddelaars

Wanneer aan deze voorwaarden is voldaan, is de zaak geschikt voor buurtbemiddeling. Het is afhankelijk van het soort problemen of bewoners in staat zijn om te kunnen voldoen aan deze voorwaarden. Een verslavingsverleden hoeft bijvoorbeeld geen belemmering te zijn, maar een actieve verslaving zal dat in de meeste situaties wel zijn.

Daarnaast kan de mate van ondersteuning die door een betrokken hulpverlener wordt geboden van invloed zijn op de bemiddeling. Een hulpverlener kan afspraken met de bewoner maken waardoor een gesprek mogelijk wordt.

Een van de belangrijkste voorwaarden die de coördinator moet organiseren is dat de bemiddelaars dit soort ingewikkelde zaken willen doen. Complexe zaken worden aangeboden aan ervaren bemiddelaars en bemiddelaars die vanuit hun achtergrond de juiste inzichten voor de situatie in huis hebben. Maar ook bij hen zit een grens aan het aantal complexe zaken dat ze willen doen. Regelmatig afwisselen tussen complexe en eenduidige zaken is belangrijk om de motivatie te behouden.

Wil je hier meer over weten? Er is een handreiking 'Buurtbemiddeling en complexe casussen'. Deze bevat een vragenlijst voor de telefonische intake, coachingsvragen, een verwijzerskaart voor doorverwijzing naar buurtbemiddeling en een voorbeeldbrief aan de hulpverlener. Opvragen kan door te mailen naar buurtbemiddeling@hetccv.nl.

Meer tijd, meer budget

Deze ingewikkelde problemen vragen veel meer tijd dan normale zaken. Het is maatwerk. De coördinator moet zorgen voor afstemming met meerdere instanties, hulpverleners of begeleiders en tolken. Bovendien vraagt het om bepaalde vaardigheden, extra training en begeleiding van de bemiddelaars. Het vergt meer tijd, kennis, een afgebakende rol van de bemiddelaars en een investering op de relaties in het netwerk. Willen verwijzers dat buurtbemiddeling de meer complexe casuïstiek oppakt, dan is hier extra budget mee gemoeid. In alle gevallen geldt dat alleen de coördinator bepaalt of een zaak geschikt is voor buurtbemiddeling.

Doorverwijzen naar andere organisaties

Soms blijkt tijdens gesprekken dat er meer, of andere hulpvragen zitten achter een conflict: bewoners hebben financiële, opvoedkundige of meerdere andere problemen. Ontdekken coördinator of bemiddelaars dat daar sprake van is, dan kan de coördinator de bewoner in contact brengen met professionele hulp. In alle gevallen moet de bewoner daar toestemming voor geven. Vaak zijn mensen heel blij met het aanbod waar ze zelf niet om hebben durven vragen. De coördinator moet een goed netwerk hebben en weten hoe de lokale hulpverleners werken, zodat instellingen elkaar snel weten te vinden en bewoners worden geholpen.

9.3 Woonoverlast

Sommige overlastproblemen zijn in hun aard en ernst zo heftig, dat sprake is van extreme woonoverlast. Dit kan het woongenot en leefklimaat in een buurt ernstig verstoren. Mensen die zich niets van hun omgeving aantrekken, veroorzaken meestal deze overlast.

Kwetsbare mensen

Er kan ook iets anders aan de hand zijn, bijvoorbeeld dat mensen door hun psychische achtergrond of verslaving geen zogenoemde 'woonvaardigheden' hebben. Andersom kan trouwens ook voorkomen: een kwetsbare persoon die last heeft van zijn burens, maar niet weet hoe hij het gesprek moet aangaan. Bij meer dan vijftig procent van de zaken waar sprake is van woonoverlast spelen psychische problemen een rol.

Veel bewoners vinden het lastig om burens aan te spreken die ernstige overlast veroorzaken. Zo kunnen ze bang zijn voor bijvoorbeeld de reactie of een eventuele vergelding. Maar ook communicatieproblemen spelen een rol als de bewoner niet in staat is om een normaal gesprek te voeren. Natuurlijk moet iedereen een bepaalde tolerantiegrens hebben, maar van omwonenden kan niet worden gevraagd dat zij structureel in een overlastgevende en daardoor stressvolle woonomgeving zitten. Daar moet iets aan worden gedaan.

Buurtbemiddeling is geen hulpverlening, maar kan mogelijk wel iets betekenen in de aanpak van woonoverlast. Psychische problemen hoeven namelijk niet automatisch te betekenen dat bemiddeling niet kan plaatsvinden. Maar een bemiddeling is alleen zinvol als mensen aanspreekbaar zijn en afspraken met elkaar kunnen maken en die ook kunnen nakomen. Ook moet er sprake zijn van een gelijkwaardige verhouding tussen de burens. Meer over het omgaan met woonoverlast bij kwetsbare mensen is terug te vinden op de website van het CCV, onder 'Buurtbemiddeling extra'.

Informatie over de aanpak van ernstige woonoverlast en de Wet aanpak woonoverlast staat op www.hetccv-woonoverlast.nl. De tool 'beoordeel uw casus' helpt bij de keuze voor een aanpak.

Intimidatie in de woonomgeving

Is er sprake van intimidatie in de woonomgeving, van ernstige bedreigingen en treiterijen gericht tegen een persoon of een huishouden? Dan is dat duidelijk geen zaak voor buurtbemiddeling. Dergelijke indringende gebeurtenissen moeten integraal, in samenwerking met de verschillende veiligheidspartners, worden opgepakt. Meer informatie staat op www.hetccv-woonoverlast.nl.

Omgaan met signalen van strafbare feiten

Buurtbemiddelaars hebben een geheimhoudingsplicht. Dit kan een dilemma worden op het moment dat zij strafbare feiten horen of constateren, of huiselijk geweld signaleren. Dat zijn vaak lastige situaties om mee om te gaan. In deze gevallen stellen zij de coördinator op de hoogte. Hij is eindverantwoordelijk en kan de nodige actie ondernemen.

Omgaan met discriminatie

Bij conflicten tussen burens kan discriminatie een rol spelen. Er zijn situaties bekend dat een persoon of een heel gezin door mensen uit de buurt structureel werden gepest alleen vanwege hun afkomst of seksuele geaardheid. Discriminatie in de buurt is iets heel ingrijpends voor de gedupeerden. De coördinator kan bewoners doorverwijzen naar een Anti Discriminatie Bureau (ADB) in de regio. Adressen staan op www.discriminatie.nl.



10 Extra diensten

Buurtbemiddeling biedt veel én kan tegelijk zoveel meer! In de meeste gevallen voldoet de bekende werkwijze van bemiddelen. Maar er komen ook veel moeilijke en complexen meldingen binnen die om een andere inzet vragen. Buurtbemiddeling kan hierop inspelen en verdiepende methodieken en extra diensten aanbieden. Dat maakt de kans groter dat deze zaken goed worden afgerond. Zo kan buurtbemiddeling haar activiteiten uitbreiden naar buurt- en wijkniveau, meer probleemgebieden bestrijken (psychisch kwetsbaren), meer doelgroepen bedienen (groepen, dader-slachtoffer, studenten, ondernemers, jongeren) en kan ze ook preventieactiviteiten ontplooiën, zoals bewoners trainen.

10.1 ‘Buurtbemiddeling Extra’

Uitbreiding van het dienstenpakket gebeurt in overleg met de stuurgroep. De stuurgroepleden moeten namelijk bereid zijn om extra financiën beschikbaar te stellen voor coördinatie-uren en speciale trainingen. Alle betrokkenen moeten zich evenwel realiseren dat nieuwe diensten en andere doelgroepen meer tijd en inzet vragen en tot een lager slagingspercentage van bemiddelingen kunnen leiden. Het bijstellen van de verwachtingen en ijkpunten is dan ook nodig.

De mogelijkheden voor ‘Buurtbemiddeling Extra’:

1. Complexe problematiek
2. Coaching
3. Groepsbemiddeling
4. Pendelbemiddeling
5. Herstelbemiddeling
6. Studentenbemiddeling
7. Bemiddeling voor ondernemers
8. Bemiddeling tussen jongeren
9. Preventie-activiteiten

1. Complexe problematiek bij kwetsbare burens

Buurtbemiddeling kan de rol van hulpverleners niet overnemen. Alleen, psychische problemen en multi-problematiek hoeven niet automatisch te betekenen dat buurtbemiddeling niet mogelijk is. Je leest er meer over in hoofdstuk 9 Complexe problematiek.

2. Coaching

Coachen bij burenoverlast is een doelgerichte ondersteuning van een bewoner die een (dreigend) conflict heeft met zijn burens. Het is individuele begeleiding en ondersteuning in maximaal twee gesprekken door een bemiddelaar die ook als coach is opgeleid. Voorwaarde is dat de coach niet eerder contact heeft gehad als bemiddelaar met deze buur. Hij voert één of twee gesprekken en bespreekt met de bewoner welke stappen hij kan ondernemen om de situatie via een andere weg op te lossen of acceptabeler te maken.

3. Groepsbemiddeling

Bij ruzies tussen meerdere buren, zoals in een portiek, op een plein of in een woonblok, kan groepsbemiddeling uitkomst bieden. Vaak gaat het om onenigheid over het gebruik van een gemeenschappelijke tuin, vervuiling of geluidsoverlast. Daarbij kan één gezin overlast veroorzaken, of juist meerdere mensen, zoals bijvoorbeeld bij een wooncomplex. Omwonenden zijn daar dan de dupe van. Ook kan het om een buurtconflict gaan waarbij bijvoorbeeld de geplande herinrichting van een plein de gemoederen doet oplaaien. De gemeente of corporatie kan als betrokken partij vragen om een groepsbemiddeling te organiseren. Eventueel tegen betaling.

4. Pendelbemiddeling

Bemiddelaars lopen bij pendelbemiddeling heen en weer tussen buren om mondelinge of schriftelijke boodschappen over te brengen. Het is een effectieve werkwijze wanneer buren weigeren om na een eerste gesprek met elkaar om tafel te gaan, maar wel graag een oplossing willen. Schatten bemiddelaars in dat pendelen kan leiden tot een bemiddelingsgesprek, dan is dit een optie. Beide buren moeten hier wel mee instemmen. Het doel blijft uiteindelijk om tot een gezamenlijk gesprek te komen.

5. Herstelbemiddeling in buur(t)conflicten

Delicten worden in principe gestraft volgens het strafrecht. Tegelijkertijd is er veel belangstelling voor herstelrecht. Hierin staat het slachtoffer meer centraal. Herstelbemiddeling ondersteunt mensen bij conflicten, de gevolgen ervan en de mogelijke oplossing of regeling. Het is een praktische vorm van herstelrecht, waar buurtbemiddeling uitstekend een rol in kan spelen.

Grensoverschrijdend gedrag of kleine incidenten tussen buren of buurtgenoten zijn voorbeelden waar buurtbemiddeling raad mee weet. Een voorwaarde voor herstelbemiddeling is dat de dader en het slachtoffer een onderlinge relatie hebben, bijvoorbeeld dat ze elkaar in de buurt weer kunnen tegenkomen. Natuurlijk moeten beide buren ook met elkaar in gesprek willen. Tijdens een gesprek onder begeleiding van buurtbemiddeling kunnen zij van elkaar horen hoe zij het incident hebben beleefd en dit uitpraten. In goed overleg met de betreffende partij en de politie kan een eventuele aangifte worden aangehouden totdat de bemiddeling heeft plaatsgevonden. In de afhandeling van de zaak, kan zowel de politie als het OM rekening houden met de uitkomst van de bemiddeling. Het OM kan ook zelf buurtbemiddeling inschakelen wanneer het strafrecht niet de juiste oplossing lijkt voor het probleem.

6. Studentenbemiddeling

In veel studentensteden is overlast vanuit studentenpanden én de aanpak ervan een lastig probleem. Door het tekort aan studentenhuysvesting wonen steeds meer studenten in omringende gemeenten en ook daar komt overlast voor. Gemeenten hebben vaak moeite met de aanpak van deze overlast. Bewoners en verwijzers zijn nog niet helemaal bekend met de mogelijkheid van buurtbemiddeling voor een oplossing. Terwijl daar goede ervaring mee is. Buurtbemiddelingsorganisaties die meldingen over studentenoverlast willen oppakken, kunnen hun verwijzers erop attenderen dat deze dienstverlening ook binnen hun takenpakket past.

Tips en tricks over bemiddeling in studentensteden staan in een factsheet. Wil je die ontvangen, stuur dan een mailtje naar buurtbemiddeling@hetccv.nl.

Meer lezen over de aanpak van studentenoverlast? Kijk dan op www.hetccv-woonoverlast.nl.

7. Bemiddeling voor ondernemers

Niet alleen buurtbewoners kunnen betrokken zijn bij een conflict of overlast ervaren. Ook ondernemers kunnen een partij zijn. Denk bijvoorbeeld aan ondernemers in een winkelcentrum die overlast ervaren van jongeren, ondernemers die onderling ruzie hebben of bewoners die zich ergeren aan bedrijfsactiviteiten in de buurt. Ook in deze situaties kan buurtbemiddeling een meerwaarde bieden.

8. Bemiddelen tussen jongeren

Bij irritaties in de buurt komt het voor dat er jongere buurtbewoners betrokken zijn. Oudere bewoners ergeren zich bijvoorbeeld aan hun gedrag, zoals geluidsoverlast, vernieling of naroeppen. Bij lichte vormen van jongerenoverlast in het openbaar gebied, kun je getrainde jongeren inzetten die bemiddelen tussen buurtbewoners en jongeren. Dat kan goed werken, omdat jongeren liever iets aannemen van leeftijdsgenoten. Natuurlijk moeten de oudere bewoners wel bereid zijn om jongeren serieus te nemen en het gesprek willen of durven aangaan.

Bij ruzies tussen leerlingen kunnen scholen leerlingbemiddeling inzetten. Een beschrijving van deze aanpakken staat op de CCV-website, onder 'Buurtbemiddeling extra'.

9. Preventie-activiteiten

Waarom wachten tot bewoners in de problemen komen? Buurtbemiddelaars kunnen de eigen kracht van buurtbewoners versterken door hun kennis en vaardigheden breder beschikbaar te stellen. Zo kunnen zij bijvoorbeeld cursussen conflicthantering geven aan bewoners. In een aantal gemeenten geven buurtbemiddelaars op regelmatige basis dergelijke voorlichting. Een andere vorm van preventie is het op weg helpen van mensen die nog niet zoveel woonvaardigheden hebben of onbekend zijn met Nederlandse gewoonten, of moeite hebben met taal, begrip en communicatie. Zie hoofdstuk 3.2 Nieuwe burens.

Let op: deze vormen van bemiddeling worden additioneel aangeboden en zijn geen vast onderdeel binnen de standaardmethode Buurtbemiddeling. Uitgebreidere informatie staat in het webdossier: www.hetccv.nl/buurtbemiddeling/extra



11 Kwaliteit

Buurtbemiddeling is een succesvolle werkwijze die landelijk overal eenzelfde uitvoering kent. Er zijn dan ook duidelijke kwaliteitsafspraken over de methode buurtbemiddeling. Dit draagt bij aan een betrouwbare, herkenbare en kwalitatief sterke uitvoering.

Het is belangrijk dat een professionele, deskundige en onafhankelijke coördinator de leiding heeft. Wisselt bij een welzijnsorganisatie een coördinator van baan, dan zoekt de directie naar een kandidaat met de benodigde kwalificaties⁵ en affiniteit met buurtbemiddeling.

11.1 Doorlopende kwaliteitsbewaking

Met de volgende hulpmiddelen kunnen coördinatoren de kwaliteit van hun organisatie verbeteren en bewaken.

1. Registratie
2. Jaarlijkse benchmark buurtbemiddeling
3. Landelijk en regionaal overleg
4. CCV-kwaliteitserkenning voor organisaties buurtbemiddeling
5. CCV-erkenning voor basistrainingen
6. Verdiepingstrainingen voor vergroten kennis en vaardigheden

Per genoemd onderdeel volgt hieronder een nadere uitleg.

Registratie

Of buurtbemiddeling nut heeft, kun je alleen aflezen aan de resultaten. Daarom moet de coördinator ervaringsgegevens bijhouden. Bovendien is het noodzakelijk om een aantal gegevens vast te leggen, zoals de contactgegevens van de melder. Tenslotte moet er contact gelegd kunnen worden met beide bureaus. De coördinator vraagt dan ook aan beide bureaus toestemming om hun contactgegevens te noteren. In een registratiesysteem worden de aanmeldingen en resultaten op een eenduidige manier geregistreerd, de doorlooptijden bewaakt en analyses gemaakt. Bij buurtbemiddeling is altijd sprake van twee of meer klanten en dat vraagt om een passend registratiesysteem. Vanwege het vertrouwelijke karakter van buurtbemiddeling hebben andere collega's binnen de organisatie geen toegang tot de gegevens. De registratie is meteen een bron voor de benchmark buurtbemiddeling, het jaarverslag en evaluaties.

Wil je weten welke uitkomsten de verschillende stappen in het buurtbemiddelingsproces kunnen opleveren? Stuur dan een mailtje naar buurtbemiddeling@hetccv.nl.

Jaarlijkse benchmark buurtbemiddeling

Dankzij de jaarlijkse benchmark kan het CCV de gemiddelde resultaten en trends van buurtbemiddeling in Nederland inzichtelijk maken. Daarom weten we dat het oplossingspercentage al jarenlang onverminderd hoog en stabiel is, rond de 70%. In de benchmark staan de resultaten van de deelnemende projecten. Het CCV vraagt coördinatoren één keer per jaar de resultaten van het voorgaande jaar aan te leveren zodat het de benchmark kan opstellen. Omdat het om vertrouwelijke gegevens gaat, gebruikt het CCV in haar berichtgeving alleen gemiddelde resultaten en waargenomen trends op landelijk niveau.

5 Zie de CCV-website: profiel coördinator buurtbemiddeling (Kwalificatiedossier)

De coördinatoren gebruiken de benchmark om hun project blijvend te ontwikkelen en te verbeteren. Door bijvoorbeeld de eigen resultaten te vergelijken met andere projecten van eenzelfde omvang. Bij grote afwijkingen is het interessant om informatie uit te wisselen en van elkaar te leren. Ook kunnen coördinatoren hun eigen doelstellingen afzetten tegen de landelijke gemiddelden en zo nodig de doelstellingen vast- of bijstellen.

Het CCV maakt op basis van de benchmark een persbericht dat via het ANP wordt verspreid. Landelijke media pikken dit nieuws altijd op. Ook lokaal bewijst de benchmark zijn nut. De buurtbemiddelingsprojecten kunnen het persbericht aanvullen met eigen gegevens en versturen naar lokale media.

De benchmark buurtbemiddeling is een bijzondere en vrij unieke vorm van monitoring van een sociale interventie.

Regionaal en landelijk overleg

Met zoveel buurtbemiddelingsorganisaties in Nederland is er heel veel ervaring en kennis voorhanden. Het CCV is daarin de spil. Als beheerder van de methode buurtbemiddeling zorgt het CCV er samen met de coördinatoren voor dat de methode aangesloten blijft bij de actuele ontwikkelingen in de maatschappij. Doen zich nieuwe trends voor, dan volgt een vertaling naar de aanpak buurtbemiddeling.

Landelijk overleg

Ondersteunend aan de uitvoeringspraktijk is er een landelijk coördinatorenoverleg, waaraan afgevaardigden uit de regio-overleggen deelnemen. Het doel van de landelijke overleggen is het signaleren en bespreken van ontwikkelingen in de samenleving die buurtbemiddeling raken, ervaringen op diverse thema's uitwisselen en het CCV voeden met informatie om in samenwerking nieuwe lijnen uit te zetten. Kwaliteitsbewaking- en ontwikkeling van de methode vormt een belangrijk aandachtspunt.

Regionaal overleg

Alle buurtbemiddelingsprojecten zijn ingedeeld in een regio. Het regio-overleg is belangrijk voor coördinatoren. Daar zitten allemaal mensen die dezelfde functie hebben en weten wat het werk inhoudt. Er worden afspraken gemaakt, bijvoorbeeld over de organisatie van een regionale bemiddelaarsdag. De samenwerking kan leiden tot kostenbesparingen door de gezamenlijke inkoop van trainingen. Dit overleg wordt ook gebruikt voor intervisie of voor het uitnodigen van een deskundige met als doel professionalisering en kennisvergroting. De coördinatoren buurtbemiddeling hebben meestal weinig directe collega's. Dan is het handig om een groep te hebben waar je met vragen terecht kunt of voor reflectie.

De buurtbemiddelingsorganisaties die bij het regio-overleg zijn aangesloten maken onderlinge werkafspraken. Zo kunnen zij gezamenlijk bepalen wanneer projecten worden buitengesloten. Bijvoorbeeld wanneer leden niet actief deelnemen aan het overleg. Aanwezigheid bij het regio-overleg is een eis in de CCV-kwaliteitserkenning.

CCV-kwaliteitserkenning voor organisaties buurtbemiddeling

Het succes van buurtbemiddeling staat of valt met een professionele, kwalitatief goed opgezette en uitgevoerde dienst. Om te zorgen dat de kwaliteit van buurtbemiddeling landelijk gezien aantoonbaar op een hoog niveau komt, is in samenwerking met een aantal coördinatoren de Kwaliteitstoets⁶ ontwikkeld. Hierin wordt de kwaliteit van de organisatie getoetst op een aantal vastgestelde normen. Is de totaalscore positief dan volgt een CCV-erkenning voor buurtbemiddeling. Deze erkenning is twee jaar geldig en moet dan weer worden vernieuwd.

6 Kwaliteitstoets en CCV-erkenning: voor de procedure en erkende organisaties zie www.hetccv.nl/buurtbemiddeling.

Een coördinator vraagt de Kwaliteitstoets buurtbemiddeling op eigen initiatief aan of wordt door de stuurgroep gestimuleerd dit te doen. De erkenning is organisatie gebonden, maar ook persoonsgebonden. Een professionele en deskundige coördinator is namelijk een van de belangrijkste randvoorwaarden voor een succesvolle uitvoering van buurtbemiddeling. Dat is dan ook een reden voor het CCV om het certificaat op zijn naam te zetten. Wanneer een organisatie de maximale score behaalt op alle toetsingsonderdelen of eerder gedane aanbevelingen aantoonbaar heeft verwerkt in de werkwijze, ontvangt het een Plus-certificaat. Hiermee toont de organisatie aan dat zij de werkwijze en methode van buurtbemiddeling uitstekend implementeert.

Erkenning = vertrouwen

Een lokale organisatie buurtbemiddeling toont met een CCV-erkenning aan dat het werkt volgens de landelijke kwaliteitseisen. Het bewijst dat er sprake is van een professionele organisatie en niet zomaar een club vrijwilligers. Dat schept vertrouwen bij opdrachtgevers, verwijzers én bewoners. In de praktijk blijkt dat opdrachtgevers de erkenning ervaren als een toegevoegde waarde die de kwaliteit benadrukt. Dit is vaak van groot belang voor een contractverlenging voor buurtbemiddeling.

CCV-erkenning voor basistrainingen buurtbemiddeling

Iedere vrijwilliger volgt een verplichte basistraining. Hierin leert hij de principes van buurtbemiddeling. Een goede training is een belangrijke voorwaarde voor een succesvolle bemiddeling. Om die reden erkent het CCV trainingsinstellingen die voldoen aan een streng eisenpakket voor het opleiden van vaardige en competente bemiddelaars. Zo moet een training minimaal 15 uur duren (exclusief pauzes) en moet het accent liggen op praktijkgericht oefenen. We adviseren dan ook om basistrainingen in te kopen bij CCV-erkende opleidingsinstituten⁷.

Erkenning aanvragen

Opleidingsinstituten vragen op eigen initiatief een erkenning aan. Een commissie van deskundigen neemt, in opdracht van het CCV, de training onder de loep en bepaalt aan de hand van het eisenpakket of het in aanmerking komt voor een erkenning. Is dat het geval dan volgt er een erkenning voor twee jaar. Gedurende deze looptijd moeten de trainers jaarlijks aantoonbaar een aantal trainingen geven. Daarnaast moeten zij hun activiteiten laten evalueren door deelnemers. Het CCV beoordeelt deze evaluatieformulieren en weegt dit mee in de beoordeling voor (de verlenging van) de erkenning.

Verdiepingstrainingen voor vergroten van kennis en vaardigheden

De basistraining biedt, zoals het woord al zegt, een basis. Iedere buurtbemiddelingsorganisatie zorgt ervoor dat de kennis en kwaliteit van de bemiddelaars op peil blijft, of zelfs verbetert. Wanneer vrijwilligers (meer) ervaring opdoen met bemiddelen, is het belangrijk om jaarlijks bijscholing te verzorgen zodat ze hun vragen en praktijksituaties kunnen toetsen en oefenen. Zo vergroten ze hun kennisniveau en leren ze nieuwe vaardigheden. Dat heeft ook weer een positief effect heeft op hun motivatie. Er is een groot aanbod⁸ van trainingen beschikbaar die zich richten op onder andere communicatietechnieken, omgaan met agressie, neutrale vragen stellen, interculturele communicatie, groepsbemiddeling en zo meer. Deskundigheidsbevordering is niet alleen belangrijk voor de bemiddelaars. Ook de coördinator en medewerkers blijven gemotiveerd als ze zich kunnen ontwikkelen.

⁷ Een overzicht met erkende opleidingsinstituten voor de basistraining staat vermeld op www.hetccv.nl/buurtbemiddeling.

⁸ Een actueel overzicht van verdiepingstrainingen vind je op www.hetccv.nl/buurtbemiddeling.



12 Financiering en continuïteit

Gemeenten en woningcorporaties zijn gewoonlijk de financiers van buurtbemiddeling. Financiering is een belangrijk en blijvend aandachtspunt, ook als buurtbemiddeling een structurele voorziening in de gemeente is. De kosten groeien mee met de algemene prijsstijging en dat is reden voor een jaarlijkse indexering van het budget. De continuïteit van buurtbemiddeling wordt hiermee verzekerd.

12.1 Hoogte van de kosten

De omvang van de diverse kostenposten is onder meer afhankelijk van de lokale doelstellingen, het inwoneraantal, de omvang en complexiteit van het werkgebied, de grootte en aard van het woningbestand en de te verwachten inzet van de coördinator en buurtbemiddelaars.

In landelijke gebieden zijn de reiskosten meestal hoger. Er moeten namelijk heel wat kilometers worden gemaakt naar de verschillende kernen in de gemeente. Dat geldt ook in het geval dat buurtbemiddeling werkt voor meerdere gemeenten.

Gemeenten met meer dan 50.000 inwoners kennen meestal een andere kostenstructuur vergeleken met kleinere gemeenten. Logisch, want je moet rekening houden met meer en andere activiteiten. De coördinator heeft meer uren en ondersteuning nodig. Dat kan administratieve ondersteuning zijn, maar er kan ook een tweede coördinator worden aangesteld.

Budgetposten

Buurtbemiddeling kent een professionele aansturing. Een goede beroepsmatige en professionele coördinator draagt de verantwoordelijkheid over de uitvoering, is aanspreekbaar op de resultaten, heeft het vertrouwen van verwijzers en zorgt voor kwaliteit en continuïteit van de uitvoering. Vooral in grotere projecten (grote steden of samenwerkingsverband tussen verschillende gemeenten) krijgt hij ondersteuning van andere medewerkers. Samen zijn zij de enige betaalde krachten. De buurtbemiddelaars hebben hun handen vol aan de bemiddelingsgesprekken en doen dat op vrijwillige basis.

Het beschikbare budget dekt de salariskosten van de coördinator en van eventuele medewerkers, de training en deskundigheidsbevordering van vrijwilligers, trainingen voor de coördinator, onkostenvergoedingen, publiciteit, activiteiten, reiskosten, huisvesting en overhead. Ook huurkosten en consumpties voor bemiddelingsgesprekken in buurtcentra worden hiervan betaald.

Extra diensten, extra budget

Buurtbemiddelingsorganisaties bieden vaak meer diensten aan, zoals coaching en groepsbemiddeling (zie hoofdstuk 10 Extra diensten). Hiervoor vragen zij meestal extra budget omdat er specifieke opleidingen nodig zijn om dit goed te kunnen uitvoeren.

Bij complexe zaken zorgt de coördinator voor afstemming met meerdere instanties, hulpverleners of begeleiders. Dat kost veel tijd. Bovendien vraagt het om bepaalde vaardigheden van de bemiddelaars. Extra training en begeleiding is meestal nodig en dat vraagt om extra financiële middelen.

12.2 Schaalvergroting

Is het voor kleine(re) gemeenten niet rendabel om een zelfstandig project op te zetten, dan adviseert het CCV om een gezamenlijk project op te starten met naburige gemeenten en partners. Zo nodig kunnen er twee coördinatoren worden aangesteld. Er zijn goede praktijkvoorbeelden die bewijzen dat deze werkwijze zijn vruchten afwerpt.

Een andere goede optie is om de samenwerking aan te gaan met een al bestaand en succesvol project buurtbemiddeling in een naast gelegen gemeente. Dan maak je gebruik van de bestaande voorziening. Buurtbemiddeling is daar al georganiseerd, er is een ervaren coördinator, een netwerk, contacten bij diverse verwijzers, website, folder, een goede naam, registratiesysteem, huisvesting et cetera. Uiteraard moeten er wel bemiddelaars uit de nieuwe gemeente worden geworven. Ook hier geldt dat extra coördinatie-uren nodig zijn of extra medewerkers. Een voordeel hiervan is dat buurtbemiddeling beter bereikbaar wordt, ook in tijden van vakantie.

Buurtbemiddelingsvoorzieningen kunnen na verloop van tijd tot de conclusie komen dat ze te klein zijn om al hun ambities te realiseren. Dan is er de mogelijkheid om samen te gaan werken in een gezamenlijk project. De dienstdoende coördinatoren zorgen er zo voor dat de bereikbaarheid van buurtbemiddeling verbetert, ook tijdens ziekte en verlof. Bovendien brengt ieder zijn eigen ervaring en expertise in. De een kan zich dan bijvoorbeeld meer bezighouden met promotie, de ander verzorgt graag een goed jaarverslag en een andere collega is weer beter in het organiseren van het netwerk.

Schaalvergroting kan op zo'n manier bijdragen aan de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening van buurtbemiddeling.

Vragen over de financiering van buurtbemiddeling? Het CCV heeft door de jarenlange ervaring en de benchmark kennis over kostenstructuren. Neem gerust contact op via buurtbemiddeling@hetccv.nl.



13 Evaluatie en verantwoording

De coördinator buurtbemiddeling legt verantwoording af aan de stuurgroep. Daarvoor stelt hij voortgangsrapportages en een jaarverslag op. Voor deze evaluatiemomenten zijn in het plan van aanpak ijkpunten⁹ of evaluatiecriteria vastgelegd.

13.1 Tussentijdse evaluatie

Tussentijdse evaluaties zijn nodig om - het woord zegt het al- tijdig te kunnen bijsturen zodat de gestelde doelen zoveel mogelijk worden gehaald. Dat kan in de vorm van een voortgangsverslag. De stuurgroep beoordeelt ervaringsgegevens in samenhang met de van tevoren vastgestelde ijkpunten. Zo ontstaat een genuanceerd beeld van de resultaten van buurtbemiddeling.

De coördinator betreft de opdrachtgevers actief bij buurtbemiddeling. Hij zorgt voor positieve berichtgeving en vermeldt 'quick wins'. Zo wordt het voor opdrachtgevers meer dan een project op papier. Door van de evaluatie niet alleen een cijfermatig verslag te maken, maar juist ook successen op andere gebieden te vermelden, krijgt buurtbemiddeling meer gezicht. De bemiddelaars kunnen bijvoorbeeld vertellen over hun ervaringen. Ook nieuwsberichten over buurtbemiddeling of burenruzies en andere nieuwswaardige zaken waar het CCV regelmatig over bericht, kunnen het verslag verlevendigen. Denk ook eens aan het gebruik van infographics. Aangevuld met ervaringen of mooie uitspraken van mensen komt het verslag dan nog verder tot leven. Al dit materiaal kun je ook mooi in je jaarverslag gebruiken.

13.2 Jaarverslag

De coördinator maakt een jaarverslag. Hij beschrijft de ontwikkelingen, toekomstplannen en resultaten, zoals gegevens over:

- Aantal aanmeldingen op jaarbasis, en of er een toename of afname is.
- Aantal geschikte aanmeldingen.
- Aantal doorverwijzingen naar derden.
- Aantal geslaagde bemiddelingen.
- Aantal burens dat in de eerste gesprekken een oplossing vond, waardoor een gezamenlijk bemiddelingsgesprek niet nodig was.
- Aantal melderders dat is geholpen met advies van de coördinator in de telefonische intake.
- Aantal openstaande zaken aan het einde van het jaar.
- Aantal vrijwillige buurtbemiddelaars.
- Aantal nieuwe buurtbemiddelaars.
- Aantal zelfmelders: burens nemen op eigen initiatief contact op met buurtbemiddeling of ze nemen op advies van de verwijzer contact op.
- Aantal aanmeldingen op basis van verwijzingen, en aantal aanmeldingen per verwijzer.
- Hebben alle samenwerkingspartners een actieve rol gespeeld in de verwijzingen?
- Functioneren de afspraken die gemaakt zijn tussen buurtbemiddeling en samenwerkingspartners?
- Functioneert buurtbemiddeling volgens de afgesproken ijkpunten?

⁹ Zie Voorbeeld ijkpuntmodel op de website van het CCV.

13.3 Eindevaluatie startend project

Bij de meeste startende projecten vindt de eindevaluatie in het derde jaar plaats. De coördinator is meestal verantwoordelijk voor de eindevaluatie. Op basis van dit verslag beoordeelt de stuurgroep of het project toegevoegde waarde heeft. Dit eindverslag vormt ook de basis voor verdere ondersteuning en financiering. Belangrijke vragen zijn:

- Wat zijn de tot nu toe behaalde resultaten?
- Is het proces van samenwerking en uitvoering naar tevredenheid verlopen?
- Zijn de betrokken partijen tevreden met de resultaten?
- Hebben de betrokken partijen nog dezelfde verwachtingen?

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 buurtbemiddeling. 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 buurtbemiddelaars, coördinator en medewerkers van de wijknetwerken en verwijzers te gebruiken. Ook kun je de ervaringen van bemiddelde burens, bijvoorbeeld uit een klanttevredenheidsonderzoek, als informatiebron gebruiken. Neem bovendien alle activiteiten mee in de evaluatie, dus ook als coaching of groepsbemiddelingen zijn ingezet. Maak gebruik van de informatie uit de CCV-benchmark voor een vergelijking van de resultaten op landelijk niveau. Als laatste staan ook de kansen voor de toekomst van het project uitgeschreven in het jaarverslag.

13.4 Structurele voorziening

Buurtbemiddeling wordt 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 buurtbemiddeling gewenst is en of de aanpak structureel deel gaat uitmaken van het reguliere aanbod in de gemeente. De mening van buurtbemiddelaars, 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 verlengd convenant¹⁰ voor de komende jaren, in aanwezigheid van de plaatselijke media.

¹⁰ Zie CCV-website voor voorbeelden van convenanten.



BIJLAGE A

Buurtbemiddeling in de praktijk

Een traject buurtbemiddeling bestaat uit de volgende stappen.



1. Melding

De coördinator krijgt een melding binnen van de melder (buur A), de woningcorporatie, politie, gemeente of andere doorverwijzende organisatie.

2. Intake en beoordeling

De coördinator voert (telefonisch) het eerste intakegesprek en bepaalt of de aanvraag in aanmerking komt voor buurtbemiddeling. Hij maakt een afweging aan de hand van de aard en de geschiedenis van de klacht. Alleen zogenoemde horizontale conflicten, waarbij geen machtsverhoudingen spelen, zijn geschikt voor buurtbemiddeling.

Welke zaak geschikt is en welke niet, is een afweging die de coördinator maakt. Als hij twijfelt of het veilig is om de bemiddelaars naar een adres te sturen, kan hij een check doen bij de politie of de corporatie. Is de melding niet geschikt voor buurtbemiddeling dan wordt de melder terugverwezen naar de verwijzer of doorverwezen naar een andere instantie.

In hoofdstuk 2 staan conflicten benoemd waarvoor buurtbemiddeling wel of niet geschikt is.

Zelfredzaamheid

Bewoners moeten eerst hun eigen mogelijkheden gebruiken voor een oplossing. De coördinator vraagt daarom altijd of buur A zelf al heeft gepraat met de burens. Is dat niet het geval, dan kan hij buur A stimuleren om dat eerst te doen. De melder kan, gesteund door het advies of de coaching van buurtbemiddeling, het probleem bij zijn burens aankaarten. Meestal werkt dit goed en komt de melder niet meer terug bij buurtbemiddeling of bij de verwijzer.

3. Selectie bemiddelaars

Is de melding geschikt voor buurtbemiddeling, dan stelt de coördinator een team van twee bemiddelaars samen. Hierbij kijkt hij naar de kwaliteiten van bemiddelaars en of die passen bij deze melding.

4. Gesprek met buur A

De bemiddelaars maken als eerste een afspraak met de melder. Dit vindt vrijwel altijd plaats bij de bewoner thuis, tenzij hij daar bezwaar tegen heeft. Dan vindt de afspraak plaats op een neutrale locatie. Dit gesprek hoeft niet lang te duren (30 tot 45 minuten). Meestal komt het hele verhaal met alle achtergronden pas aan de orde als beide burens aan tafel zitten. In dit eerste gesprek komen met name de algemene feiten rond het conflict aan de orde. De bemiddelaars geven uitleg over buurtbemiddeling en kunnen nogmaals stimuleren om zelf contact te leggen met de burens. Wanneer dit al een gepasseerd station is, vragen zij of hij een gezamenlijk bemiddelingsgesprek wil aangaan. Buur A gaat dan wel of niet akkoord met de benadering van de andere buur voor buurtbemiddeling.

5. Gesprek met buur B

Als de melder wil doorgaan, bellen de bemiddelaars aan bij buur B. Dit kan aansluitend op het gesprek met buur A, of op een andere dag. Bij afwezigheid proberen ze het op een later moment weer of er wordt een brief met folder van buurtbemiddeling achtergelaten.

Het benaderen van buur B is voor veel bemiddelaars een moeilijk onderdeel in het proces, omdat deze buur meestal niet weet dat buurtbemiddeling is ingeschakeld. Ze moeten uitleggen waarvoor ze komen en een zekere weerstand bij deze bewoner overwinnen. Het is dan ook de kunst om de boodschap positief te brengen, bijvoorbeeld als volgt: 'De burens vinden het jammer dat het niet goed gaat en willen daar graag met u over praten. Ze willen dat het zorgvuldig gebeurt en daarom hebben ze buurtbemiddeling ingeschakeld. Wij willen graag uw kant van het verhaal horen.'

Met een dergelijke woordkeuze komt de bemiddelaar niet met een klacht, maar met een wens. Het is in elk geval van belang dat niemand in de beklagdenbank wordt geplaatst. De bemiddelaars maken bovendien duidelijk dat ze geen professionals zijn, maar vrijwilligers die willen bijdragen aan de leefbaarheid van de buurt.

Meestal ontstaat er wel een gesprek. Buur B wil tenslotte óók zijn verhaal doen als de burens zich over hem hebben beklagd. Uiteraard komt het ook regelmatig voor dat buur B niet mee wil werken of geen vertrouwen heeft in buurtbemiddeling. In dat geval krijgt hij een folder overhandigd met informatie over buurtbemiddeling voor het geval hij zich bedenkt. Bovendien vragen de bemiddelaars of hij er bezwaar tegen heeft om binnen korte tijd nog eens contact te hebben.

Buurtbemiddeling doet niet aan dossiervorming. De bemiddelaars informeren de coördinator over het verloop, ook met het oog op een eventuele tussentijdse overdracht. De resultaten van de verschillende stappen in het bemiddelingstraject worden vastgelegd. In ieder geval worden de contactgegevens geregistreerd. Dit gebeurt op basis van toestemming van de betreffende bewoner(s).

In een groot aantal gevallen leiden de eerste gesprekken niet tot een bemiddelingsgesprek. En dat hoeft ook niet, want vaak worden er al in dit stadium veel misverstanden uit de weg geruimd. Dan komen de burens er toch nog samen uit, omdat zij tijdens de afzonderlijke gesprekken met de bemiddelaars nieuwe inzichten krijgen en daardoor met elkaar gaan praten.

6. Bemiddelingsgesprek

Zijn beide buren bereid om met elkaar om tafel te gaan, dan wordt een datum en locatie gepland. Het gezamenlijke gesprek vindt altijd plaats op een neutrale locatie zoals een buurtcentrum. Het duurt maximaal twee uur. De bemiddelaars stellen zich onpartijdig op en stimuleren de buren om met elkaar te praten.

De bemiddelaars spreken onderling af wie in het begin het woord neemt en de regels uitlegt. De andere bemiddelaar kan dan observeren, het initiatief nemen voor een nieuwe gespreksfase of ingrijpen als de deelnemers iets vergeten. Ook kunnen de bemiddelaars afspreken dat de een de vragen stelt en de ander steeds samenvat wat er wordt gezegd. Meestal loopt deze samenwerking organisch en wisselen de bemiddelaars vloeiend van rol.

Een bemiddelingsgesprek kent grofweg een aantal mogelijke uitkomsten:

- De communicatie is hersteld. De deelnemers praten weer met elkaar en kunnen zelf de problemen bespreken.
- De deelnemers komen tot (schriftelijke of mondelinge) afspraken.
- Ze komen er nog niet uit en een vervolgesprek is nodig.
- De deelnemers komen er niet uit en willen geen vervolgesprek.

7. Intentieverklaring

Als het gesprek goed is verlopen en de buren willen dat de afspraken op papier komen, dan maken de bemiddelaars - of de buren zelf - een intentieverklaring. Soms gebeurt dat met enig voorbehoud, bijvoorbeeld in verband met financiële consequenties of medewerking van derden waarover op dat moment nog geen duidelijkheid is. De buren ondertekenen de intentieverklaring. De bemiddelaars doen dat niet, omdat het afspraken zijn tussen beide buren.

De bemiddelaars vertellen dat de verklaring geen juridische werking heeft, maar dat de vastgelegde afspraken wel bindend zijn in sociaal opzicht. Een geschreven intentieverklaring is vooral bedoeld als houvast. Het kan ook beperkt blijven tot een mondelinge afspraak. Deze staat niet gelijk aan een mondelinge overeenkomst, die ook voor de rechter geldt en met twee getuigen afdwingbaar is. Bij buurtbemiddeling mag een juridische procedure tenslotte niet op de loer liggen.

8. Nazorg

Aan het eind van het bemiddelingsgesprek vragen de bemiddelaars toestemming aan de buren om ze nog eens te benaderen om te horen hoe het gaat en of ze nog een gesprek willen. Dat gebeurt gewoonlijk binnen zes weken. De nazorg kan zowel door de coördinator als de bemiddelaars worden uitgevoerd; daar maken ze samen afspraken over.

De coördinator rondt de registratie af met het vastleggen van het resultaat van de nazorg. Heeft een verwijzer de zaak aangemeld, dan geeft hij door of de bemiddeling het resultaat kan behouden wat eerder is aangegeven (geslaagd of niet geslaagd).

Nawoord

Dit handboek geeft antwoorden op hoe buurtbemiddeling werkt, wat het oplevert en hoe het georganiseerd is.

Wil je meer weten over het opstarten van een buurtbemiddelingsvoorziening? Het CCV bouwde vanaf 2004 hierin expertise op. Neem dan ook gerust contact op met de adviseur buurtbemiddeling van het CCV via buurtbemiddeling@hetccv.nl.

Meer gedetailleerde informatie over de opstart staat ook in het stappenplan buurtbemiddeling op www.hetccv.nl/buurtbemiddeling.

Colofon

Uitgave

Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (het CCV)
buurtbemiddeling@hetccv.nl
www.hetccv.nl/buurtbemiddeling



Tekst

Frannie Herder, Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid

Eindredactie

Anniek van Baren, Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid

Vormgeving

Woltera Niemeijer, CO3

Fotografie

Freepik, Ingimage, Shutterstock, Unsplash

Druk

Drukwerkdeal

© Het CCV, januari 2024

CCV centrum voor
criminaliteitspreventie en
veiligheid

Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) maakt samen met de overheid, bedrijfsleven en veiligheidsprofessionals de samenleving weerbaar, geeft criminaliteit minder kans en verhoogt daarmee de veiligheid en het veiligheidsgevoel in Nederland. De adviseurs van het CCV vertalen veiligheidsbeleid naar de praktijk en omgekeerd, vanuit een sterke kennisbasis.

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid
Churchillaan 11, 3527 GV Utrecht
Postbus 14069, 3508 SC Utrecht

T (030) 751 67 00

E info@hetccv.nl

I www.hetccv.nl

