



VEILIGHEID
DOOR
SAMENWERKEN

BUURT- BEMIDDELING IN PERSPECTIEF

Een praktijkevaluatie

VEILIGHEID DOOR SAMENWERKEN

BUURTBEMIDDELING IN PERSPECTIEF

Een praktijkevaluatie

Onderzoekers: Mariëlle Jansen, Sten Meijer en Karin Bongers

Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid
Utrecht, december 2010

Buurtbemiddeling is in Nederland voor het eerst toegepast in 1995. In juli 2010 werd de aanpak aangeboden in 160 gemeenten en dit aantal breidt zich nog steeds uit. Buurtbemiddeling lijkt er goed in te slagen conflicten tussen burens op te lossen, zonder dat inmenging van een sanctionerende instantie nodig is. Buurtbewoners die zijn opgeleid tot bemiddelaar gaan met de conflicterende partijen in gesprek om tot een oplossing te komen.

In 2011 bestaat buurtbemiddeling 15 jaar. Dat vinden we een goed moment om te kijken waar buurtbemiddeling staat anno 2010.

Gesprekken met vrijwilligers, coördinatoren, wijkagenten, woonconsulenten en gemeenteambtenaren hebben ons hierin inzicht gegeven. Tevens hebben we een aantal deskundigen op het gebied van mediation, strafrecht en vrijwilligerswerk gevraagd om te reflecteren op ons onderzoek. We willen alle betrokkenen hartelijk danken voor hun medewerking.

De evaluatie is begeleid door een commissie, bestaande uit:

- Arthur van Thiel, voorzitter van de begeleidingscommissie. Arthur heeft meer dan 10 jaar gewerkt als stedelijk projectleider buurtbemiddeling Rotterdam. Hij is werkzaam bij stichting Stichting Onderneming Opbouwwerk Rotterdam (SONOR).
- Astrid Huygen, socioloog en werkzaam als onderzoeker bij het Verwey-Jonker Instituut.
- Aart van der Horst, adviseur en projectleider bij de Directie Sanctie- en Preventiebeleid van het ministerie van Justitie.

Graag bedanken wij de leden van de begeleidingscommissie voor de kritische en constructieve wijze van begeleiden. Wij hebben de samenwerking als zeer prettig ervaren.

Tot slot zijn we de bewoners dankbaar die hun ervaringen met buurtbemiddeling met ons hebben willen delen.

De evaluatie is uitgevoerd door Mariëlle Jansen, Sten Meijer en Karin Bongers.

Utrecht, oktober 2010

Frannie Herder en Nicole Langeveld, projectleiders Buurtbemiddeling, het CCV



INHOUDSOPGAVE

Buurtbemiddeling in
perspectief
pagina 6/103

Samenvatting voor snellezers	8
1 Inleiding	11
1.1 Aanleiding	11
1.2 Doelstelling	11
1.3 Reflectie door deskundigen	12
1.4 Leeswijzer	12
2 Feiten en cijfers 2009	13
2.1 Bijna 100 voorzieningen	13
2.2 Verwijzing en kosten	14
3 Opzet en organisatie buurtbemiddeling	19
3.1 Waar kan buurtbemiddeling voor ingezet worden?	19
3.2 Wie zijn de opdrachtgevers?	19
3.3 Capaciteit, middelen en verantwoording	21
3.4 Inbedding in het beleid van de samenwerkende organisaties	23
3.5 Werving en selectie bemiddelaars	24
3.6 Training, aansturing en coaching	27
3.7 Kanttekeningen en verbeterpunten	29
3.8 Conclusie	30
4 Uitvoering buurtbemiddeling	32
4.1 Verwijzing naar buurtbemiddeling	32
4.2 Intake	40
4.3 bemiddelingsgesprek	42
4.4 Nazorg en registratie	45
4.5 Informatie-uitwisseling	45
4.6 Verdere toepassingsmogelijkheden	47
4.7 Kanttekeningen en verbeterpunten	48
4.8 Conclusie	50
5 Resultaten buurtbemiddeling	52
5.1 Effecten volgens beroepsmatig betrokkenen, vrijwilligers en bewoners	52
5.2 Efficiency volgens beroepsmatig betrokkenen en vrijwilligers	58
5.3 Conclusie	59
6 Conclusies en aanbevelingen	61
6.1 Stand van zaken (feiten en cijfers)	61
6.2 Ervaringen beroepskrachten en vrijwilligers	62
6.3 Ervaringen bemiddelde bewoners met buurtbemiddeling	66
6.4 Waarom en hoe werkt buurtbemiddeling?	67
6.5 Aanbevelingen	69
LITERATUUR	72
Bijlage 1 Theoretische verkenning	76
Bijlage 2 Onderzoeksvragen	88
Bijlage 3 Aanpak	91

Bijlage 4	Steekproefkader	93
Bijlage 5	Meetinstrumenten	95
Bijlage 6	Respondenten	100
CENTRUM VOOR CRIMINALITEITSPREVENTIE EN VEILIGHEID		102
Colofon		103

SAMENVATTING VOOR SNELLEZERS

Het rapport is opgebouwd uit zes hoofdstukken, een literatuurlijst en zes bijlagen. Voor snellezers is per hoofdstuk een samenvatting gemaakt, uiteraard vervangt dit niet het lezen van het volledige rapport. Om het geheel extra compact te houden, zijn er voor een paar veelvoorkomende begrippen afkortingen gebruikt: BB staat voor buurtbemiddeling en BB'ers staat voor de buurtbemiddelaars, die op vrijwillige basis worden ingezet voor de projecten buurtbemiddeling.

1. INLEIDING

In 2011 bestaat BB in Nederland 15 jaar. In 2010 waren er 146 voorzieningen buurtbemiddeling in 160 gemeenten. BB heeft zijn succes bewezen in de Verenigde Staten en is van hier uit overgewaaid naar Nederland. De eerste drie Nederlandse gemeenten die ermee aan de slag gingen waren: Zwolle, Rotterdam en Gouda.

Het rapport geeft inzicht in de manier waarop BB in 2010 wordt uitgevoerd. Er zijn vraagesprekken gevoerd met betrokken BB'ers, coördinatoren en bewoners. Er zijn vier onderzoeksvragen geformuleerd die nader uitgewerkt zijn in deelvragen. Het volledige overzicht van onderzoeksvragen is te vinden in de bijlagen. De vier voornaamste vragen zijn:

- 1) Wat is de actuele stand van zaken, gemeten in feiten en cijfers?
- 2) Wat zijn de ervaringen van beroepskrachten en vrijwilligers?
- 3) Wat zijn de ervaringen van bewoners die een bemiddelingsgesprek hebben meegemaakt?
- 4) Wat zijn de principes en uitgangspunten van buurtbemiddeling?

Leestip: vier deskundigen zijn gevraagd om te reflecteren op de bevindingen van deze evaluatie; zij worden in de inleiding kort voorgesteld. Hun reacties op het onderzoek zijn terug te vinden op verschillende plekken in het rapport.

2. FEITEN EN CIJFERS

In dit hoofdstuk worden gegevens beschreven op basis van 97 voorzieningen die hun gegevens over 2009 hebben aangeleverd voor de benchmark Buurtbemiddeling van het CCV. In totaal kwamen er in dit jaar 9.192 aanmeldingen binnen, waarvan 83 procent geschikt was voor buurtbemiddeling. Ruim 7.000 meldingen zijn geregistreerd in het CCV-registratiesysteem. De helft van deze meldingen gaat over geluidsoverlast. Veelgehoorde andere zaken gaan over pesten, tuin- of grondgeschillen en overlast van kinderen, dieren(stank) of rommel. Ook komen er klachten binnen over bedreigingen of over mensen die zich bedreigd voelen. Het succespercentage van de zaken die in behandeling zijn genomen is 65 procent, waarvan een kwart van de zaken al opgelost wordt in het intakegesprek.

Ook andere gegevens uit de benchmark worden genoemd, zoals de gemiddelde capaciteit per project, wie de uitvoerders of financiers zijn, of de voorziening structureel is of op projectbasis, welke verwijzers de meeste zaken aanmelden en met welke andere organisaties BB samenwerkt.

3. OPZET EN ORGANISATIE

In dit hoofdstuk ligt de focus op de opzet en organisatie van BB. Het belangrijkste doel van BB is volgens de geïnterviewde coördinatoren het op gang brengen van de communicatie. Door een conflict in een vroegtijdig stadium op te lossen wordt bovendien voorkomen dat het conflict escaleert. Daarnaast worden er nog andere doelen genoemd, zoals het bevorderen van de zelfredzaamheid van bewoners.

De meest voorkomende organisatievorm is die van de welzijnsorganisatie die BB organiseert, in opdracht van de gemeente. Daarnaast zijn er nog andere opdrachtgevers en uitvoerders mogelijk. Bij verreweg de meeste voorzieningen is er een stuurgroep bestaande uit verschillende organisaties, zoals de gemeente, de welzijnsorganisatie, de woningbouwcorporatie en de politie.

In de rest van het hoofdstuk wordt er dieper ingegaan op de inbedding van het project in het beleid van de samenwerkende organisaties en de werving en begeleiding van BB'ers, met tal van voorbeelden uit de praktijk en aanbevelingen van de onderzoekers.

Leestip: dit hoofdstuk is het meest inspirerend vanwege de praktijkvoorbeelden in de kaders. Speciaal voor de snelle lezer loont het de moeite om via de 5-secondentest te achterhalen of men zelf een goede BB'er zou zijn.

4. UITVOERING

In dit hoofdstuk staat de uitvoering van BB centraal. Er is onder andere aandacht voor de criteria die gehanteerd worden om te beoordelen of een zaak geschikt is voor BB, de procedure waarmee een klacht wordt afgehandeld, hoe een goede pr op te zetten rondom het project en welke verdere toepassingen er zijn voor BB. De onderzoekers noemen ook verbeterpunten. Zo blijkt de nazorg een punt van aandacht, zeker omdat bewoners het zeer op prijs stellen als er na verloop van tijd nog eens geïnformeerd wordt naar de afloop.

5. RESULTATEN

In dit hoofdstuk komen de resultaten van BB aan bod in de beleving van coördinatoren, BB'ers en bewoners. In hoeverre worden de diverse doelstellingen gehaald in hun ogen? Is BB effectief en wat zijn de verbeterpunten? Drie kwart van de bewoners is redelijk tot zeer tevreden over de bemiddeling. Ook denken twee op de drie bewoners dat ze de volgende keer het probleem zelf kunnen oplossen met de medebewoners. Alle gesprekspartners zijn van mening dat buurtbemiddeling de werklast van netwerkpartners vermindert, vooral die van wijkagenten, woonconsulenten en wijkbeheerders. Sommige effecten zijn moeilijk aantoonbaar, zoals de weerslag op de veiligheid van de hele wijk. Er kan efficiënter gewerkt worden, door verwijzers beter bij het proces te betrekken. De onderzoekers bevelen ook aan om meer in te zetten op het coachen van bewoners (de eerste partij), bijvoorbeeld als er geen gesprek mogelijk blijkt met de tweede partij.

Leestip: dit hoofdstuk is het moeilijkst samen te vatten, omdat er allerlei ervaringen en gezichtspunten worden verwerkt van verschillende gesprekspartners. Een extra reden om het eens goed door te lezen. Dergelijke kwalitatieve gegevens blijken namelijk niet of nauwelijks uit de benchmark.

6. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksvragen beantwoord en aanbevelingen gedaan. De voornaamste conclusie is dat BB een succesvol instrument blijkt te zijn: twee op de drie geschillen worden opgelost. De meerwaarde van BB voor de zelfredzaamheid van de bewoners en het welzijn van de buurt is lastiger aan te tonen, dit is ook van te veel andere factoren afhankelijk. De voornaamste verbeterpunten zijn het voeren van de nazorgsgesprekken, dit gebeurt nog te weinig, en de terugkoppeling van de resultaten naar de verwijzers. Ook zou er in de selectie van de BB'ers meer rekening gehouden kunnen worden met een evenwichtige afspiegeling van de populatie. Een aanbeveling van de onderzoekers is om de criteria voor het aannemen van een conflict voor BB niet al te streng te hanteren, ook gevallen die niet aan de criteria voldeden, hebben in de praktijk baat gehad bij bemiddeling. Een andere aanbeveling

van de onderzoekers is om het project BB beter te borgen in het beleid van de samenwerkende organisaties, zodat het project meer kans maakt om uit te groeien tot een structurele voorziening. De coördinator kan de partners vragen wat er gebeurt als BB er niet meer zou zijn en wat dat betekent voor inzet van anderen. Wat levert het voor hen op? En wat gebeurt er als BB wegvalt? De antwoorden hierop kunnen helpen om inzicht te krijgen in het belang van BB voor alle samenwerkende partijen.

Leestip: dit zijn nog niet alle conclusies en aanbevelingen. Vanaf pagina 61 leest u ze allemaal.

7. BIJLAGEN

In de bijlagen zijn zes documenten te vinden, de eerste geeft inzicht in de historische en theoretische achtergrond van BB, voor wie zich nog meer wil verdiepen in de materie, de andere documenten zijn rechtstreeks gerelateerd aan het onderzoek, zoals de vragenlijsten en een lijst van namen van gesprekspartners die aan het onderzoek hebben meegedaan.

1 INLEIDING

1.1 AANLEIDING

Medio jaren negentig is in Nederland gestart met drie pilots buurtbemiddeling in Zwolle, Rotterdam en Gouda. Uit een bewonersonderzoek uit 1999, uitgevoerd in deze drie gemeenten bleek dat een vijfde tot een een derde¹ van de bewoners overlast van zijn burens ervaarde en dat het overgrote deel dit tolereerde zonder hierover een conflict aan te gaan (Peper e.a., 1999). Buurtbemiddeling zou deze overlast in veel gevallen kunnen verminderen; in 60 procent van de gevallen bleek de methodiek succesvol te zijn. Daarnaast bleek volgens hetzelfde onderzoek dat het de werklast van professionals (van bijvoorbeeld woningbouwcorporaties en politie) aanzienlijk verminderde. Kortom: een goede reden om het eens in Nederland te proberen met deze aanpak.

Om de opgebouwde expertise verder te ontwikkelen besloot het ministerie van Justitie in 2000 subsidie te verstrekken aan een Landelijk Expertisecentrum Buurtbemiddeling (LEB). De taak van het centrum was het informeren, adviseren en ondersteunen van gemeenten en instellingen die met buurtbemiddeling aan de slag wilden. Dit heeft onder meer geresulteerd in een handboek over de methode en organisatie van buurtbemiddeling en een landelijk registratiesysteem. In 2005 werden de activiteiten van het LEB ondergebracht bij het destijds nieuwe Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV).

Sinds 2000 heeft buurtbemiddeling zich als een olievlek over het land verspreid; inmiddels telt Nederland 146 voorzieningen in 160 gemeenten. Peper e.a. (1999) vinden het niet onwaarschijnlijk dat dit is gebeurd onder invloed van de toenemende geregistreerde criminaliteit (objectieve veiligheid) en een toename van onveiligheidsgevoelens. Stadsbesturen en woningcorporaties trokken zich de zorg voor veiligheid en welzijn in de wijken aan, terwijl tegelijkertijd het justitieel overheidsbeleid op zoek was naar vormen van sociaal-preventief beleid voor veelvoorkomende (kleine) criminaliteit. De opkomst van bemiddeling wordt ook in een breder verband verklaard door het uiteenvallen van een postmoderne samenleving, waardoor er ruimte ontstaat voor nieuwe oplossingen en initiatieven (Deklerck, 2006).

In 2011 bestaat buurtbemiddeling 15 jaar. Een mooie gelegenheid om de balans weer eens op te maken. In de periode januari tot en met september 2010 is er daarom een landelijke evaluatie uitgevoerd, waar in deze publicatie verslag van is gedaan. Dit rapport is bedoeld voor iedereen die betrokken is bij buurtbemiddeling of er meer over wil weten. Ook voor lezers die niet geheel bekend zijn met buurtbemiddeling, biedt deze publicatie voldoende informatie en inzichten om een helder beeld te krijgen.

1.2 DOELSTELLING

Het doel van de evaluatie was om inzicht te geven in de manier waarop buurtbemiddeling in 2010 wordt uitgevoerd. We formuleerden de volgende vier subvragen als leidraad om tot dit inzicht te komen:

1. Wat is de actuele stand van zaken, gemeten in feiten en cijfers?

Waar (in welke gemeente) vindt buurtbemiddeling op dit moment plaats? Hoeveel aanmeldingen zijn er jaarlijks en per project? Hoeveel aanmeldingen leiden tot een oplossing van het conflict? Dergelijke vragen zijn relevant om een goed beeld te krijgen van de actuele stand van zaken.

¹ Dit verschilde per gemeente.

2. Wat zijn de ervaringen van beroepskrachten en vrijwilligers?

Welke ervaringen hebben beroepskrachten werkzaam bij welzijnsorganisaties, woningcorporaties, politie en gemeenten met buurtbemiddeling? Wat zijn de ervaringen van de vrijwilligers (de bemiddelaars)? Wat is volgens hen de kracht van buurtbemiddeling? Wat zijn de sterke kanten en welke aspecten behoeven nog de aandacht?

3. Wat zijn de ervaringen van bemiddelde bewoners?

Wat zijn de ervaringen van bewoners? Hoe hebben zij de bemiddeling ervaren? Welk effect heeft buurtbemiddeling volgens hen? Is de leefbaarheid en veiligheid groter geworden? Zijn de bewoners zelfredzamer geworden? Wat is de kracht van buurtbemiddeling volgens hen?

4. Wat zijn de principes en uitgangspunten van buurtbemiddeling?

In hoeverre is bekend hoe en waarom buurtbemiddeling werkt? Welke ervaringen zijn er in binnen- en buitenland met buurtbemiddeling opgedaan? Waarin onderscheidt buurtbemiddeling zich van andere vormen van conflictbemiddeling? In hoeverre is buurtbemiddeling gebaseerd op theoretische principes en uitgangspunten?

Bovenstaande vragen zijn nader uitgewerkt in een lijst met concrete onderzoeksvragen. De complete vragenlijst is opgenomen in bijlage 2.

1.3 REFLECTIE DOOR DESKUNDIGEN

We hebben vier deskundigen gevraagd om te reflecteren op onze evaluatie, namelijk John Blad, Johan Deklerck, Stijn Hogenhuis en Lucas Meijs. Zij hebben vanuit hun visie op (buurt)bemiddeling ons onderzoek onder de loep genomen en van commentaar voorzien.

Even voorstellen...

- **John Blad** is hoofddocent strafrecht aan de Erasmus Universiteit Rotterdam. Hij is mede-auteur van het boek *Bemiddelen bij conflicten tussen burens* (1999). John is hoofdredacteur van het *Tijdschrift voor Herstelrecht*.
- **Johan Deklerck** is doctor in de Criminologische Wetenschappen en als hoofddocent werkzaam aan de Katholieke Universiteit Leuven, België. Hij publiceert regelmatig over diverse onderwerpen op zijn vakgebied.
- **Stijn Hogenhuis** is juriste en mediator. Als onderzoeker van de Erasmus Universiteit, trainer, opleider en bemiddelaar, is zij al vanaf 1995 betrokken bij buurtbemiddeling en zelfs een van de initiatiefnemers van buurtbemiddeling in Rotterdam en Amsterdam. Zij is mede-auteur van het boek *Bemiddelen bij conflicten tussen burens* (1999).
- **Lucas Meijs** is als bijzonder hoogleraar vrijwilligerswerk, civil society en ondernemingen verbonden aan de Erasmus Universiteit Rotterdam. Hij publiceert regelmatig in (inter)nationale (vak)bladen over het thema vrijwilligerswerk.

1.4 LEESWIJZER

In hoofdstuk 2 presenteren we diverse feiten en cijfermateriaal over buurtbemiddeling. In hoofdstuk 3 beschrijven we de opzet en organisatie en de ervaring hiermee van onze gesprekspartners. De voorziening zelf staat hierbij centraal. Wat is bijvoorbeeld de doelstelling van het project? Hoe worden buurtbemiddelaars geworven? In hoofdstuk 4 gaan we in op de praktijk van de uitvoering van buurtbemiddeling. De kernvraag hierbij is: hoe wordt invulling gegeven aan de verschillende fasen in een bemiddeling? Hoe komt bijvoorbeeld een zaak binnen, hoe verloopt een intake en hoe wordt het resultaat teruggekoppeld? In hoofdstuk 5 worden de resultaten benoemd. Het rapport besluit met conclusies en aanbevelingen in hoofdstuk 6.

2 FEITEN EN CIJFERS 2009

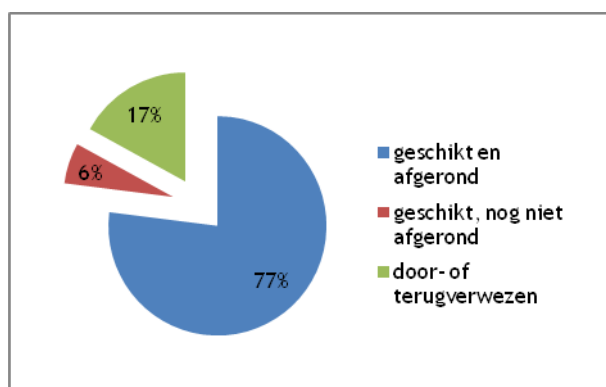
Nederland telt 146 voorzieningen buurtbemiddeling in 160 gemeenten (peildatum 1 juli 2010). In dit hoofdstuk worden de feiten en cijfers beschreven op basis van 97 voorzieningen² die hun gegevens over 2009 hebben aangeleverd voor de benchmark Buurtbemiddeling van het CCV.

2.1 BIJNA 100 VOORZIENINGEN

In de benchmark worden jaarlijks onder meer gegevens verzameld over het aantal aanmeldingen, hoe de verwijzing tot stand komt, hoeveel klachten geschikt zijn voor buurtbemiddeling, hoeveel zaken worden opgelost en hoeveel vrijwilligers er zijn. Hieronder volgt een aantal resultaten.

Ruim 9.000 aanmeldingen

In 2009 kwamen er bij de 97 voorzieningen in de benchmark in totaal 9.192 aanmeldingen binnen. Van alle aanmeldingen is 83% (7.613) geschikt voor buurtbemiddeling (zie ook de criteria in paragraaf 4.1.1, box 7). De 17% (1579) nietgeschikte zaken zijn doorverwezen naar andere hulpverleningsorganisaties of terugverwezen naar de verwijzer. Op 31 december 2009 waren 562 aanmeldingen (6%) nog in behandeling, zie grafiek 1.



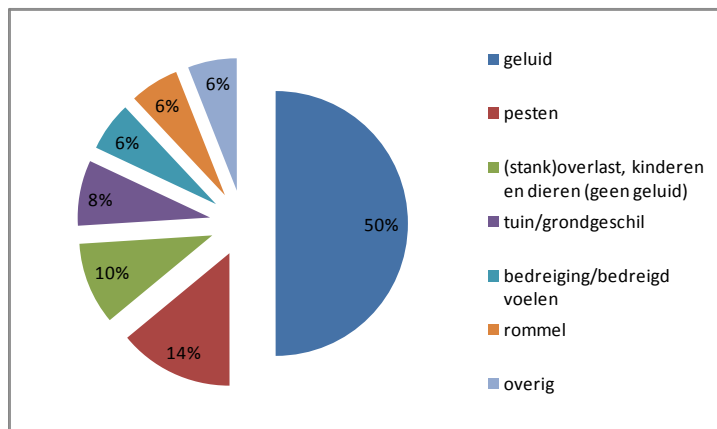
Grafiek 1: Aanmeldingen verdeeld naar geschiktheid

Over het afgelopen paar jaar zijn geen duidelijke trends waarneembaar in het aantal aanmeldingen per voorziening. In 2007 lag het gemiddelde aantal aanmeldingen per voorziening op 104 (op basis van 48 voorzieningen), in 2008 op 89 (op basis van 79 voorzieningen) en in 2009 op 95 (op basis van 97 voorzieningen).

Geluidsoverlast is verreweg grootste klacht

In het CCV-registratiesysteem zijn in 2009 in totaal ruim 7.000 meldingen geregistreerd. De helft van deze meldingen gaat over geluidsoverlast. Veelgehoorde andere zaken gaan over pesten, tuin- of grondgeschillen en overlast van kinderen, dieren(stank) of rommel. Ook komen er klachten binnen over bedreigingen of over mensen die zich bedreigd voelen, zie grafiek 2. Deze verdeling is hetzelfde als in 2008.

² Door 88 procent van de projecten is meegewerkt aan de benchmark buurtbemiddeling 2009. Projecten die na 1 juli 2009 zijn opgestart, zijn buiten de benchmark gehouden.



Grafiek 2: Aard van melding in 2009

Buurtbemiddeling lost zaken op

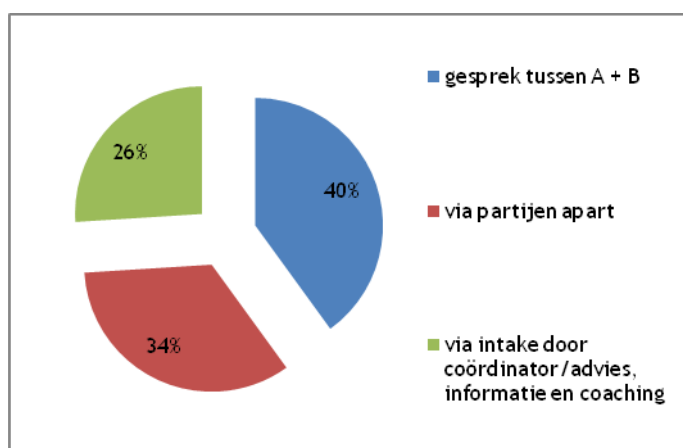
Van de ruim 7.000 aanmeldingen die in 2009 volgens de benchmark in behandeling zijn genomen en zijn afgesloten, is 65% (4.600) succesvol opgelost door bemiddeling.

20.000 tevreden bewoners

In 2009 werden in totaal 7.613 geschikte zaken in behandeling genomen. Dat zijn circa 15.200 huishoudens met burenp Problemen, waarbij circa 33.000 mensen direct betrokken zijn. Circa 4.600 zaken werden succesvol afgerond. Dat betekent dat 9.200 huishoudens geholpen zijn door buurtbemiddeling met in totaal zo'n 20.000 direct betrokken bewoners!

Bij 26% is intake al voldoende

In 40% van de zaken die zijn opgelost heeft een bemiddelingsgesprek plaatsgevonden tussen partij A en B samen. In 34% van de opgeloste zaken zijn aparte gesprekken gevoerd met beide partijen. In ruim een kwart van de aanmeldingen is al tot een oplossing gekomen tijdens de intake door de coördinator door het geven van advies, informatie of coaching, zie grafiek 3.



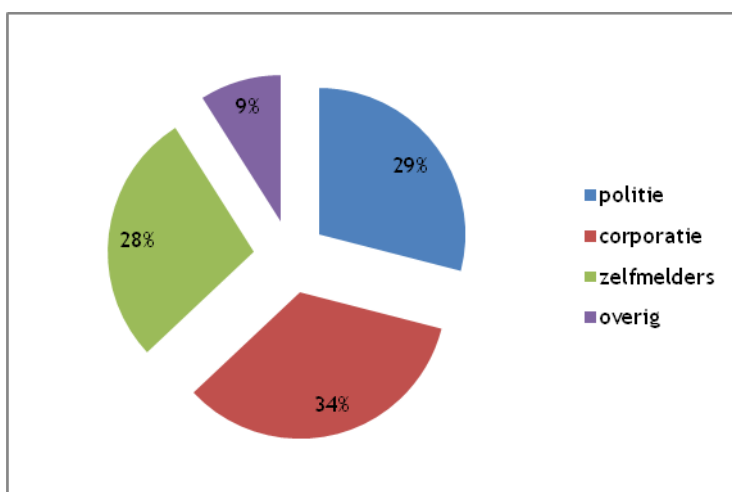
Grafiek 3: Opgeloste zaken door inzet buurtbemiddeling

2.2 VERWIJZING EN KOSTEN

In de benchmark over 2009 zijn gegevens verzameld over de herkomst van de aanmeldingen, over de financiering van buurtbemiddeling en over de urencapaciteit die de coördinator tot zijn of haar beschikking heeft.

Meeste meldingen van woningcorporatie, politie of bewoner

Zaken worden aangemeld door verschillende instanties (verwijzers). Zij verwijzen melders ook zelf door naar buurtbemiddeling. Ruim 34% van de meldingen is door woningcorporaties verwezen en 29% door de politie. Bewoners (zelfmelders) kunnen ook op eigen initiatief contact opnemen met buurtbemiddeling. Dat geldt voor 28% van de meldingen. Tot slot is 9% van de meldingen door andere organisaties gedaan. Dit zijn bijvoorbeeld gemeenten, welzijnsorganisaties en maatschappelijke dienstverlening. Zie grafiek 4 voor de herkomst van de meldingen.



Grafiek 4: Herkomst aangemelde zaken

Hoeveel capaciteit is er gemiddeld per voorziening?

Op basis van de benchmark zijn de volgende gemiddelden te zien. Een coördinator heeft een aanstelling voor 18 uur per week. Daarnaast wordt er 2 uur per week administratieve ondersteuning verleend. Per voorziening wordt gewerkt met 18 vrijwilligers.

In tabel 1 is een vergelijking gemaakt tussen kleine gemeenten (minder dan 50.000 inwoners), middelgrote gemeenten (tussen 50.000 en 100.000 inwoners) en grote gemeenten (meer dan 100.000 inwoners).

Tabel 1: Capaciteit en financiering; een vergelijking tussen kleine, middelgrote en grote gemeenten

Gemeentegrootte ³ (bevolking)	< 50.000 N=31	50.000-100.000 N=25	> 100.000 N=12	Landelijk gemiddelde N=97
Gemiddeld aantal inwoners	34.000	70.000	180.000	76.000
Gemiddeld aantal huishoudens	15.000	30.000	89.000	35.000
Aanmeldingen totaal	51	97	187	95
Meldingen per huishouden	1 per 300	1 per 315	1 per 475	1 per 365
Geschikte zaken, afgerond	75%	74%	78%	77%
Opgelost na interventie BB	68%	65%	59%	65%
Bemiddelingsgesprek met beide partijen A&B	27%	22%	23%	26%
Aantal vrijwilligers	10	18	31	18
Uren coördinator (per week)	14	20	24	18
Uren administratieve ondersteuning (per week)	0	2	6	2
Financiering op jaarbasis ²	€ 38.000	€ 60.000	€ 95.000	€ 56.000

Hoe groter de gemeente hoe meer uren en vrijwilligers

Hoe groter een gemeente, hoe meer uren een coördinator ter beschikking heeft, hoe meer uren administratieve ondersteuning beschikbaar is en met hoe meer vrijwilligers er gemiddeld per voorziening wordt gewerkt.

In kleine gemeenten wordt een coördinator circa 14 uur per week aangesteld voor buurtbemiddeling en wordt er geen administratieve ondersteuning geboden. Per voorziening wordt er met gemiddeld 10 vrijwilligers gewerkt.

In middelgrote gemeenten heeft een coördinator een contract voor gemiddeld 20 uur per week en is er doorgaans 2 uur per week administratieve ondersteuning. Verder wordt er per voorziening met zo'n 18 vrijwilligers gewerkt.

In grote gemeenten is een coördinator gecontracteerd voor gemiddeld 24 uur per week met circa 6 uur administratieve ondersteuning. Per voorziening wordt er met zo'n 31 vrijwilligers gewerkt.

Minderheid vrijwilligers krijgt een vergoeding

In vier van de tien voorzieningen krijgen vrijwilligers een vergoeding voor hun werkzaamheden. Deze vergoeding wordt meestal per casus (€ 5,- tot € 15,-) of per jaar (€ 40,- tot € 160,-) betaald. Een enkele keer wordt er ook per gesprek, per dagdeel of per uur een vergoeding betaald. Hiervan bekostigen vrijwilligers onder andere hun telefoon- en reiskosten.

Wie financiert het project?

Gemeenten en woningcorporaties financieren doorgaans buurtbemiddeling. In twaalf voorzieningen financiert alleen de gemeente, één voorziening wordt alleen door de corporatie

³ De financiële informatie en de informatie voor de gemeentegrootte is gebaseerd op de gegevens van 68 voorzieningen/projecten in de benchmark.

gefinancierd, twee voorzieningen hebben cofinanciering vanuit provinciale gelden en in drie voorzieningen wordt een (klein) deel door de politie gefinancierd.

Gemiddeld⁴ gezien bedraagt de jaarlijkse financiering € 56.000 (in een gemeente met 76.000 inwoners). Uit dit budget worden de volgende kosten betaald: het salaris van de coördinator, de training en deskundigheidsbevordering van de bemiddelaars, vergoedingen aan bemiddelaars, publiciteit, overhead, reiskosten en huisvesting.

Diversiteit aan samenwerkingspartners

Buurtbemiddeling werkt samen met verschillende organisaties. In alle voorzieningen zijn de politie, de gemeente en de woningcorporaties betrokken. Daarnaast werkt buurtbemiddeling samen met een divers palet aan organisaties: welzijnsorganisaties, maatschappelijk werk, Juridisch Loket, GGD, GGZ, meldpunt woonoverlast, handhaving, BOA's (Buitengewoon Opsporingsambtenaar), bemoeizorg, zorgnetwerk en bewonersverenigingen.

Uitvoerder meestal een welzijnsorganisatie

Welzijnsorganisaties nemen in 85% van de voorzieningen de uitvoering ter hand. In de overige voorzieningen is de coördinator in dienst van de gemeente of is sprake van een stichting of een bedrijf dat op commerciële basis opereert.

Opzet en borging buurtbemiddeling

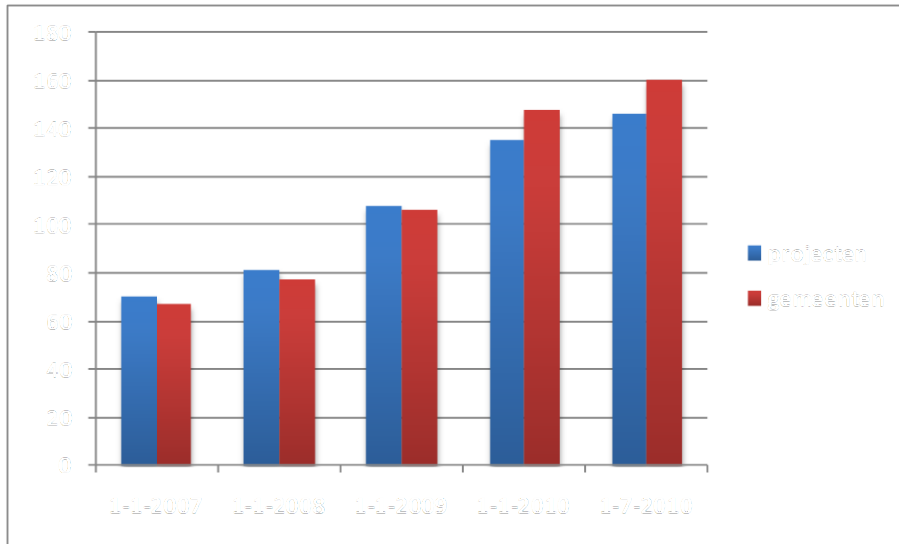
Buurtbemiddeling kan worden opgezet op projectbasis (meestal met een proefperiode van drie jaar), maar kan ook als een structurele voorziening⁵ zijn ingebed in het gemeentelijk beleid. In 18% van de 97 voorzieningen in de benchmark is buurtbemiddeling als structurele voorziening opgenomen in de gemeentelijke begroting.

Groeicurve nog steeds stijgend

Vanaf 2007 wordt het aantal gemeenten dat buurtbemiddeling aanbiedt en het aantal voorzieningen buurtbemiddeling in Nederland bijgehouden door het CCV. Deze gegevens staan weergegeven in grafiek 5. Zoals uit de grafiek kan worden afgelezen neemt het aantal gemeenten met buurtbemiddeling en het aantal voorzieningen buurtbemiddeling nog steeds elk jaar toe. Exacte gegevens over de periode voor 2006 zijn niet beschikbaar. Wel is bekend dat er in de periode van 2003 tot 2006 tussen de 50 en 65 voorzieningen buurtbemiddeling waren.

⁴ Gebaseerd op de financiële gegevens van 68 projecten (CCV, 2010a)

⁵ Een structurele voorziening is een voorziening voor buurtbemiddeling zonder einddatum en met bijbehorende financiering, dus voor onbepaalde tijd (Landelijk overleg buurtbemiddeling, d.d. 7 december 2009).



Grafiek 5: Toename aantal voorzieningen in gemeenten

3 OPZET EN ORGANISATIE BUURTBEMIDDELING

Waar wordt buurtbemiddeling voor ingezet en hoe kan het het beste opgezet worden? We ondervroegen de bij buurtbemiddeling betrokken beroepskrachten (coördinatoren buurtbemiddeling⁶ en verwijzers) en vrijwilligers (de buurtbemiddelaars) om hier de meest actuele antwoorden op te krijgen. In dit hoofdstuk gaan we in op aspecten als doelstellingen, opdrachtgeverschap, capaciteit, middelen en inbedding in het beleid van de samenwerkende organisaties. Aanbevelingen over werving, selectie en training van bemiddelaars komen ook uitgebreid aan bod. We besluiten het hoofdstuk met de knel- en verbeterpunten en een conclusie.

3.1 WAAR KAN BUURTBEMIDDELING VOOR INGEZET WORDEN?

Buurtbemiddeling beoogt verschillende doelen. Doelen die onze gesprekspartners noemden zijn:

- voorkomen en oplossen van conflicten door het op gang brengen van communicatie;
- samenbrengen van mensen met een conflict door middel van burgerparticipatie;
- ontlasten van politie en woningbouwcorporaties;
- vergroten van de sociale cohesie in de wijk;
- bevorderen van zelfredzaamheid (*empowerment*) van buurtbewoners door ze te leren een gesprek aan te gaan met hun bureaus;
- burgers verantwoordelijkheid bijbrengen voor de leefbaarheid van hun wijk;
- bevorderen van de leefbaarheid en veiligheid in de wijk;
- verminderen van (woon)overlast.

De meeste coördinatoren zien het op gang brengen van de communicatie door conflicten vroegtijdig op te lossen, als het belangrijkste doel. Hiermee wordt een conflict in een vroegtijdig stadium opgelost en wordt voorkomen dat het conflict escaleert. Dit komt overeen met een van de vier geformuleerde doelstellingen van buurtbemiddeling, namelijk herstellen van de onderlinge communicatie (CCV, 2008)⁷. Het leveren van een bijdrage aan de veiligheid van de wijk werd het minst vaak genoemd.

3.2 WIE ZIJN DE OPDRACHTGEVERS?

Buurtbemiddeling is in Nederland op verschillende manieren georganiseerd. Grofweg kunnen de volgende organisatievormen worden onderscheiden:

- een welzijnsorganisatie die buurtbemiddeling organiseert in opdracht van een gemeente⁸ (subsidiërelatie) of stuurgroep⁹;
- een adviesbureau dat in opdracht van een gemeente buurtbemiddeling organiseert;
- een zelfstandige projectorganisatie (vaak een stichting) voor buurtbemiddeling die in opdracht van een gemeente buurtbemiddeling organiseert;
- een gemeente die buurtbemiddeling organiseert.

⁶ We spreken hier steeds van coördinatoren. Hiermee worden ook projectleiders bedoeld, zoals deze bij sommige voorzieningen worden genoemd.

⁷ De overige drie doelstellingen van buurtbemiddeling zijn: bevorderen van wederzijds respect, benoemen van gezamenlijke belangen en toewerken naar afspraken die voor beide partijen aanvaardbaar zijn.

⁸ Hiermee worden ook een deelgemeente of stadsdeel bedoeld.

⁹ De stuurgroep wordt gevormd door medewerkers van de lokale overheid en plaatselijke organisaties die het initiatief hebben genomen voor een project buurtbemiddeling. De stuurgroep bewaakt de totstandkoming en uitvoering van het project volgens de afspraken in het projectplan. De stuurgroep blijft gedurende het hele project functioneren en komt gemiddeld eenmaal per kwartaal bijeen (CCV, 2008).

Organisatie meestal door welzijnsorganisatie

De meest voorkomende organisatievorm is de eerste vorm: de welzijnsorganisatie die buurtbemiddeling organiseert in opdracht van de gemeente. Deze vorm zien we bij negen van de twaalf voorzieningen terug. Dit komt aardig overeen met de gegevens uit de benchmark buurtbemiddeling 2009 (CCV, 2010, A): 85% procent van de voorzieningen wordt uitgevoerd door een welzijnsorganisatie.

Stuurgroep van verschillende organisaties

Tien van de twaalf voorzieningen worden aangestuurd door een stuurgroep bestaande uit verschillende organisaties, zoals de gemeente, de welzijnsorganisatie, de woningbouwcorporatie en de politie. Het voordeel van een stuurgroep is dat op beleidsniveau tot een gemeenschappelijke visie wordt gekomen en dat betrokken partijen vaak ook meefinancieren.

In Hengelo wordt zowel gewerkt met een stuurgroep als een projectgroep. In de projectgroep zitten de coördinator buurtbemiddeling, een wijkagent, een medewerker van de gemeente en de wijkconsulent van de woningcorporatie. Zij komen gemiddeld eens per drie maanden bijeen en bespreken zaken op uitvoerend niveau.

Projectleiding kan diverse gezichten hebben

De keuze voor het projectleiderschap van buurtbemiddeling hoeft dus niet altijd op een welzijnsorganisatie te vallen. Gemeenten maken daarin hun eigen keuzes. In Rotterdam bijvoorbeeld wordt buurtbemiddeling per stadsdeel openbaar aanbesteed. Er worden daarbij zowel publieke als private partijen gevraagd om te offreren. Het werken met verschillende aanbieders van buurtbemiddeling binnen de gemeente Rotterdam leidt ook tot verschillende werkwijzen. In dit onderzoek is de deelgemeente Rotterdam Hoogvliet betrokken en daar wordt buurtbemiddeling door een opbouwwerkorganisatie geleid.

Commerciële partij als projectleider

In Deurne-Asten-Someren wordt buurtbemiddeling uitgevoerd door een adviesbureau. De geïnterviewde van dit adviesbureau geeft aan dat het een voordeel kan zijn als een commerciële partij het projectleiderschap voert: "De prikkel om te presteren is voor een zelfstandig ondernemer sterker, omdat deze het direct in zijn portemonnee voelt wanneer de prestaties achterblijven". Door een van de deskundigen is opgemerkt dat er ook een risico in schuilgaat, namelijk dat men zich enkel op het product oriënteert en niet op het proces.

Zelfstandige projectorganisatie

Amsterdam werkt als enige met een zelfstandige projectorganisatie. Beterburen verzorgt in Amsterdam voor twaalf van de veertien stadsdelen buurtbemiddeling¹⁰. De stichting is zelf verantwoordelijk voor de financiering. De financiers nemen deel in de stuurgroep.

In meeste gemeenten (nog) geen structurele voorziening

Buurtbemiddeling is in de meeste gemeenten geen structurele voorziening. Dit betekent dat de projectleiding periodiek (meestal jaarlijks) een subsidieverzoek indient (meestal is dit de welzijnsorganisatie). In twee van de gemeenten waar wij gesprekken voerden, is buurtbemiddeling wel een structurele voorziening (Zwolle en Harderwijk). De organisator/projectleiding ontvangt daar jaarlijks een vastgesteld bedrag voor buurtbemiddeling.

¹⁰ Per 1 mei 2010 zijn er als gevolg van reorganisatie nog 7 stadsdelen.

Meestal belegd bij afdeling openbare orde en veiligheid

In de meeste gemeenten is buurtbemiddeling belegd bij de afdeling openbare orde en veiligheid. Dat is opmerkelijk omdat de doelstelling van buurtbemiddeling vaak niet direct gerelateerd is (aan het verhogen van) de veiligheid in een gemeente. In een deel van de gemeenten valt buurtbemiddeling onder welzijn of maatschappelijke ontwikkeling. Soms is de financierings- en verantwoordingsstructuur erg complex, zoals in Amsterdam (zie box 1).

Box 1: Amsterdam: summum van cofinanciering

In Amsterdam is de financieringsstructuur erg complex. Buurtbemiddeling wordt daar door de gemeente Amsterdam (centrale stad) én door 8 van de 12 deelnemende stadsdelen gefinancierd. Beterburen streeft ernaar dat alle stadsdelen meebetalen aan buurtbemiddeling. Ten slotte wordt buurtbemiddeling ook nog eens financieel ondersteund door alle woningcorporaties in Amsterdam die verenigd zijn in de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties (AFWC)!

3.3 CAPACITEIT, MIDDELEN EN VERANTWOORDING

De capaciteit (mankracht) en middelen (financiering) die iedere voorziening in kan zetten voor buurtbemiddeling zijn vanzelfsprekend afhankelijk van het aantal bemiddelingen dat jaarlijks plaatsvindt. Het aantal fte's voor de coördinatie van het project is wel ongeveer gelijk, met een gemiddelde van 0,5 fte. Bij sommige voorzieningen wordt dit aangevuld met enkele uren administratieve ondersteuning per week. De overige inzet (met name van de bemiddelaars) geschiedt op vrijwillige basis.

De tevredenheid over de beschikbare capaciteit voor buurtbemiddeling verschilt per coördinator. Een aantal coördinatoren kan naar eigen zeggen hun werkzaamheden binnen de beschikbare tijd uitvoeren. Anderen zouden graag meer uren willen hebben of ontlast willen worden voor administratieve werkzaamheden. Daarnaast geven een aantal coördinatoren aan dat hun scholingsmogelijkheden vaak beperkt zijn door een gebrek aan financiële middelen. Verder noemt een aantal coördinatoren dat zij graag hun kennis en vaardigheden op het gebied van coaching en intervisie zouden willen verbreden. Ook willen sommigen een opleiding tot mediator volgen.

De wijze van financieren verschilt per voorziening. Bij het merendeel van de voorzieningen financiert zowel de gemeente als de woningcorporatie(s). Bij een van de twaalf voorzieningen betaalt ook de politie mee. Deze cijfers komen overeen met het beeld dat in de benchmark naar voren komt (CCV, 2010a), zie ook hoofdstuk 2. Bij veruit de meeste voorzieningen in de benchmark wordt buurtbemiddeling gefinancierd door gemeenten en woningcorporaties. In drie voorzieningen financiert de politie een (klein) deel. In de procentuele bijdrage per organisatie aan buurtbemiddeling zijn ook verschillen waar te nemen (zie tabel 2).

Tabel 2: Financiers per voorziening

Voorziening	Financiers (procentuele bijdrage)
Amsterdam	De centrale stad + stadsdelen (50%) De woningcorporaties (50%)
Breda	Gemeente Woningcorporaties
Deurne-Asten-Someren	Gemeente Woningcorporatie
Hengelo	Gemeente (33%) Woningcorporatie (67%)
Gouda	Gemeente (50%) Woningcorporatie 1 (33%) Woningcorporatie 2 (17%)
Harderwijk	Gemeente (50%) Woningcorporaties (50%)
Hilversum	Gemeente 30% 3 woningcorporaties (70%)
Rotterdam Hoogvliet	Gemeente (33%) Woningcorporatie 1 (33%) Woningcorporatie 2 (33%)
Venlo	Gemeente 4 woningcorporaties Politie
Wijchen	Gemeente Woningcorporatie
Zwijndrecht en Hendrik-Ido-Ambacht	Gemeenten 3 woningcorporaties
Zwolle	Gemeente (structureel) Woningcorporaties (alleen ad hoc)

* Van de 12 stadsdelen die onder de vlag van Beterburen buurtbemiddeling aanbieden zijn er nu 8 die mee betalen. Ze betalen naar rato van het aantal inwoners.

De voorzieningen buurtbemiddeling leggen jaarlijks verantwoording af aan de gemeente door middel van jaarrapportages. Hierin is onder meer het aantal zaken dat jaarlijks wordt behandeld opgenomen en wordt aangegeven wat de resultaten zijn. Ook tussentijds worden verwijzers en subsidieverstrekkingen vaak op de hoogte gehouden, meestal is dit per kwartaal.

3.4 INBEDDING IN HET BELEID VAN DE SAMENWERKENDE ORGANISATIES

Het merendeel van de voorzieningen buurtbemiddeling kent een projectstatus (82% van de 97 voorzieningen in de benchmark). Uit de gesprekken met de twaalf voorzieningen blijkt dat het inbedden van buurtbemiddeling in het beleid van samenwerkende organisaties een lastige opgave is. Het CCV heeft recent in het kader van het project *Samen voor de buurt* in kaart gebracht wat de randvoorwaarden zijn voor een succesvolle inbedding (CCV, 2010b). Het beste is dat het nadenken over inbedding al plaatsvindt in de initiatieffase en dat het inbedden van het project ook in de volgende fasen (voorbereiding-, uitvoering- en evaluatiefase) steeds op de agenda gezet wordt. Hieronder wordt toegelicht welke aspecten er per fase van belang zijn met zo veel mogelijk tips en aanbevelingen uit de praktijk

In plan van aanpak al aandacht voor inbedding

In de initiatief- en voorbereidingsfase wordt een plan van aanpak opgesteld. Als buurtbemiddeling 'volgens het boekje' wordt opgezet, formuleert de stuurgroep de beoogde resultaten, ijkpunten en doelstellingen. Ook het inplannen van tussentijdse evaluaties en een eindevaluatie vindt in deze fasen al plaats en worden opgenomen in het plan van aanpak. Daarbij worden afspraken gemaakt over wat, hoe, aan wie en wanneer er wordt teruggekoppeld. Dergelijke activiteiten zijn van belang om aan het einde van looptijd van het project (na drie jaar) argumenten te verzamelen om van buurtbemiddeling een structurele voorziening te maken.

Om versnippering van taken op het gebied van inbedding te voorkomen is het van belang om de verantwoordelijkheid bij één persoon neer te leggen.

PR voor het project in de uitvoeringsfase

Zodra het project loopt is het belangrijk om het project blijvend onder de aandacht te houden bij de opdrachtgever en/of stuurgroep.

- Kom de gemaakte afspraken over de periodieke terugkoppeling na! Maak hier een routine van binnen de reguliere werkzaamheden.
- Breid de kring potentieel geïnteresseerden uit. Zoek bijvoorbeeld ook (lokale) politici op om het project onder de aandacht te brengen (informele terugkoppeling).
- Zorg dat het project voor de opdrachtgever meer wordt dan een project op papier. Organiseer bijvoorbeeld bijeenkomsten tussen de opdrachtgever, uitvoerders en de doelgroep of laat betrokkenen over het project vertellen.
- Zorg voor positieve berichtgeving in de pers. Opdrachtgevers lezen dit ook. Door de PR-carrusel te laten draaien blijft het project in beeld.
- Meld successen en *quick wins* meteen aan de opdrachtgever.
- Als eenzelfde of nagenoeg hetzelfde project in de regio wordt uitgevoerd is het verstandig samen op te trekken en van elkaar te leren. Op die manier kunnen projecten steviger worden neergezet. Gebruik ook het succes van een project uit andere gemeenten om het eigen project te promoten.

Maak jaarlijks een aantrekkelijke evaluatie

Een project wordt vaak per jaar in de begroting opgenomen. Het is aan te bevelen om het project jaarlijks te evalueren en aan te bieden in de vorm van een jaarverslag aan de opdrachtgever. Maak duidelijk of de (tussentijdse) doelstellingen zijn gehaald. Vermeld naast cijfers ook andere successen binnen het project. Geef bijvoorbeeld aan of het project heeft voldaan aan beoogde resultaten die kwalitatief van aard zijn. Beschrijf wat buurtbemiddeling kan opleveren voor de samenwerkingspartners. Ook het opnemen van praktijkverhalen van betrokkenen kan de meerwaarde laten zien van het project. Teken bijvoorbeeld de verhalen op van een bemiddelaar, geïllustreerd met een foto.

De waarde van vrijwilligerswerk

Volgens onder andere Lucas Meijs moet ervoor worden gewaakt dat vrijwilligerswerk wordt uitgedrukt in geld. Vrijwilligerswerk is er niet om kosten te besparen, maar om waarde te creëren, zoals betrokkenheid van bewoners, leefbaarheid van de wijk, sociale cohesie, herstel van communicatie en 'sociaal leren' (Meijs en Delleman, 2006 en Hogenhuis e.a., 2010). Deze maatschappelijke impact wordt voor een belangrijk deel bepaald door de ervaringen van de direct betrokkenen: de bemiddelden en bemiddelaars. Hieraan wordt volgens Meijs vaak voorbijgegaan. Het gevaar van spreadsheetmanagement, waarbij keuzes worden gemaakt op basis van de verkeerde cijferrelaties, ligt dan op de loer (Holt, 2009).

3.5 WERVING EN SELECTIE BEMIDDELAARS

3.5.1 WERVING

De werving van bemiddelaars verloopt bij alle voorzieningen via diverse kanalen. Een veelvoorkomende en zeer effectieve methode is die van de mond-tot-mondreclame, via bijvoorbeeld bestaande bemiddelaars. Ook mensen die zelf een bemiddelingstraject hebben doorlopen en collega's van bemiddelaars melden zich aan. Weer anderen melden zich spontaan aan nadat ze van buurtbemiddeling hebben gehoord of erover hebben gelezen in bijvoorbeeld huis-aan-huisbladen. Verder worden bemiddelaars ook geworven via de eigen website, de stadsomroep, de vrijwilligerscentrale, via opleidingen van mediators en een stand op de plaatselijke braderie.

Nergens is sprake van problemen met het werven en selecteren van geschikte bemiddelaars. Vaak is er zelfs een wachtlijst. Eén voorziening vertelde wel een tekort aan bemiddelaars te hebben, maar denkt dit met een wervingscampagne te kunnen oplossen.

Rotterdam werkt met de 5 secondentest, zodat geïnteresseerden binnen zeer korte tijd (5 seconden per vraag) kunnen testen of ze een goede bemiddelaar zouden zijn.

Box 2: De 5 secondentest

Vraag 1: Wat doet u als iemand u een probleem vertelt?

- a) U luister geduldig.
- b) U luistert en voelt met diegene mee.
- c) U heeft een half oor nodig en weet voldoende: een oplossing.

Vraag 2: U wordt gebeld voor een interview over uw hobby...

- a) Leuk, maar u doet niet mee.
- b) Leuk, maar u heeft ook vragen.
- c) Leuk, u laat zich interviewen. U weet er immers alles van.

Vraag 3: Wanneer 2 mensen ruzie hebben, doet u het volgende:

- a) U luistert naar ze, daar bent u voor.
- b) U gaat met ze in gesprek en vraagt of ze alles ook van elkaar weten.
- c) U hoort ze aan en adviseert wat het beste voor hen is.

Vraag 4: Welke 'eigenschap' vindt u de belangrijkste?

- a) Luisteren
- b) Leren
- c) Doen

Vraag 5: Wat past het beste bij u?

- a) Ik ben iemand met een luisterend oor en een schouder om op te hullen.
- b) Ik ben iemand die helpt door mensen het te laten zien en zelf te laten doen.
- c) Ik ben iemand die anderen een goed advies kan geven.

De meeste a) antwoorden: U bent een goede luisteraar!

De meeste b) antwoorden: U bent een goede bemiddelaar!

De meeste c) antwoorden: U bent een goede raadgever!

Bron: Flyer 5 secondentest Buurtbemiddeling Rotterdam

3.5.2 SELECTIE

Bij de selectie van bemiddelaars houden coördinatoren rekening met verschillende factoren. Meest genoemd in dit verband is 'goed kunnen luisteren zonder zelf een oordeel te vellen' en ook 'een open houding hebben'. Coördinatoren vinden het belangrijk dat bemiddelaars toegankelijk zijn en bewoners het gevoel geven dat zij 'een van hen' zijn. Of, zoals de directeur van Beterburen het verwoordde: "Doet een gemiddelde Amsterdammer open voor deze man of vrouw?". Dit is ook een van de redenen dat de meeste coördinatoren het niet wenselijk vinden dat in het bemiddelaarsteam mediators zijn oververtegenwoordigd. Vrijwilligers met een mediationopleiding worden over het algemeen nuttig gevonden voor de inzet bij ingewikkelder zaken. Er zijn voorzieningen waar geen enkele mediator deel uitmaakt van het bemiddelingsteam, maar er is ook een voorziening waar 90 procent van de bemiddelaars mediator is. Ook het vermogen neutraliteit te bewaren, inlevingsvermogen en een zekere mate van volwassenheid zijn eigenschappen die worden genoemd. Meerdere coördinatoren noemen daarnaast de bereidheid van vrijwilligers om zich voor langere tijd te binden. Dit is belangrijk uit kostenoverwegingen (er hoeven minder nieuwe vrijwilligers getraind te worden) en om de kwaliteit te kunnen borgen. Met gecommitteerde vrijwilligers is het nu eenmaal makkelijker om een vaste ploeg op te bouwen van mensen die op elkaar ingespeeld zijn, worden kennis en ervaring behouden, en kunnen de meer ervaren bemiddelaars ook op zwaardere zaken gezet worden.

Box 3: De ideale buurtbemiddelaar woont in Deurne-Asten-Someren

Buurtbemiddeling Deurne-Asten-Someren streeft naar een vrijwilligersgroep die representatief is voor de buurt of wijk. Verder werft en selecteert de coördinator de bemiddelaars op basis van de volgende lijst van criteria:

Een buurtbemiddelaar:

- is inwoner van de gemeente;
- is minimaal 21 jaar oud;
- heeft een onpartijdige en objectieve houding;
- kan goed luisteren en overtuigend spreken;
- heeft een flexibele instelling;
- benadert mensen op een open, positieve en optimistische manier;
- kan hoofdzaken van bijzaken scheiden;
- is in staat tot de kern van het conflict door te dringen;
- weet om te gaan met agressie en (verbaal) geweld;
- weet respect af te dwingen binnen de buurt of gemeenschap;
- behartigt geen specifieke belangen die strijdig zijn met de neutraliteit van buurtbemiddeling;
- is niet uit op macht, maar op het stimuleren van mensen om zelf hun conflict op te lossen;
- staat open voor en respecteert mensen uit andere culturen;
- kent zijn/haar eigen waarden, normen en grenzen en dringt deze niet op aan anderen;
- weet discreet om te gaan met vertrouwelijke informatie;
- kan goed samenwerken met collega-bemiddelaars;

- is bereid een training te volgen in conflictbemiddeling;
- kan minimaal één keer per maand een bemiddeling en follow-up doen;
- verbindt zich voor minimaal één jaar als vrijwilliger buurtbemiddeling;
- neemt deel aan bijeenkomsten voor begeleiding en bijscholing.

Bron: Buurtbemiddeling DAS

Selectie van bemiddelaars

De manier waarop coördinatoren bemiddelaars selecteren voor het bemiddelaarschap, verschilt sterk. De ene coördinator gebruikt hiervoor een vaste methode, de ander gaat vooral op zijn of haar gevoel af. Bij alle voorzieningen vormt de basistraining voor vrijwilligers van buurtbemiddeling het sluitstuk van de selectieprocedure. Mede op basis van het advies van de trainer wordt uiteindelijk besloten de kandidaat al dan niet toe te laten tot het bemiddelaarsteam.

Het binnenhalen van de vrijwilliger is volgens Meijs en Brudney (2007) afhankelijk van drie zaken: zijn of haar beschikbaarheid, bekwaamheid en de opdrachten vanuit de organisatie. Als deze drie punten positief uitpakken is er meestal sprake van een goede match tussen vrijwilliger en organisatie. In de praktijk zien we in ieder geval dat coördinatoren met deze drie punten rekening houden bij het aannemen van bemiddelaars. Het punt van bekwaamheid wordt concreet getoetst met de te volgen basistraining voor buurtbemiddelaars (zie ook paragraaf 3.6.1).

Box 4: Zó maakt Zwolle vrijwilligers het hof

In Zwolle hanteert de coördinator voor de selectie een drietrapsmethode.

- 1) **Kennismaking** Als eerste vindt er een kennismakingsgesprek plaats tussen de sollicitant en de coördinator. De coördinator geeft informatie over de werkwijze van buurtbemiddeling en deelt mee wat er van de bemiddelaars verwacht wordt. In het gesprek wordt de motivatie achterhaald, worden persoonskenmerken in kaart gebracht en relevante ervaring geïnventariseerd. Met name de motivatie van de sollicitant is doorslaggevend.
- 2) **Introductieavond** Na een positief kennismakingsgesprek wordt de sollicitant uitgenodigd voor een introductieavond. Tijdens deze avond delen bemiddelaars ervaringen met de sollicitanten, worden de fasen van buurtbemiddeling uitgelegd en wordt het bemiddelingsgesprek toegelicht met behulp van een rollenspel.
- 3) **Eindgesprek** Als laatste stap volgt het eindgesprek tussen de sollicitant en de coördinator. In dit gesprek besluit de coördinator of een kandidaat geschikt is. Bij een positief besluit wordt samen met de aspirant een aantal leerpunten benoemd. Een negatief besluit wordt door de coördinator goed beargumenteerd. In het eindgesprek kan een sollicitant natuurlijk ook zelf aangeven van een verder traject af te zien.

Daarna neemt een geschikte kandidaat deel aan de Basistraining vrijwilligers buurtbemiddeling. De trainer brengt per deelnemer een advies uit aan de coördinator, dat de coördinator kan meenemen bij zijn uiteindelijke besluit om een sollicitant toe te laten tot zijn team van bemiddelaars.

Box 5: Wijchen valt op 'domme, luie en dakloze oenen'

In Wijchen wordt onder andere geselecteerd op basis van de principes 'Dom, lui en dakloos' en OEN. Iemand moet 'dom en lui' zijn: de partijen moeten zelf komen tot een oplossing, niet de bemiddelaars. Dat een bemiddelaar 'dakloos' moet kunnen zijn, zegt iets over zijn of haar 'onpartijdigheid'. Het OEN-principe staat voor Open, Eerlijk en Nieuwsgierig. De coördinator toetst, naast een aantal andere criteria, of een bemiddelaar aan dit principe voldoet of dat de potentie en bereidheid is om dat te leren.

“Selectie zou best wat strenger mogen”

De coördinatoren zijn zelf tevreden met de procedure. Over het algemeen geldt dit ook voor de bemiddelaars. Sommigen plaatsen een aantal kritische noten bij de selectieprocedure. Zo gaven één bemiddelaar en een coördinator onafhankelijk van elkaar aan dat het wenselijk zou zijn om bemiddelaars te onderwerpen aan een antecedentenonderzoek, of een verklaring omtrent gedrag te laten overleggen. De bemiddelaar verwoordde het zo: “Je moet de veiligheid van de bewoner kunnen waarborgen of er in elk geval alles aan doen om de kans op onveiligheid zo klein mogelijk te houden. Ook - of misschien juist - voor een organisatie die drijft op vrijwilligers is dit belangrijk, ook voor de beeldvorming.” Een bemiddelaar uit een andere regio gaf aan dat de selectie best wat strenger mag en dat meer eisen mogen worden gesteld aan het bemiddelaarschap. “Het is dan misschien vrijwilligerswerk, maar dat betekent niet dat het bemiddelaarschap vrijblijvend is”, aldus de bemiddelaar. Een coördinator gaf wel aan dat momenteel wordt nagedacht of het opstellen van een contract zinvol is om vrijwilligers langer aan zich te binden. Dit om de vrijwilligheid minder vrijblijvend te maken.

“Vrijwilligers vaak actieve mensen”

Gemiddeld blijft een bemiddelaar volgens de coördinatoren minimaal twee jaar in dienst. De redenen waarom bemiddelaars na een bepaalde periode stoppen met het bemiddelaarschap zijn een nieuwe (meer tijdrovende) baan, verhuizing, verandering in gezinssamenstelling waardoor men meer tijd privé wil doorbrengen, ziekte of simpelweg omdat men vindt dat het na verloop van tijd wel genoeg is geweest. De coördinator in Zwijndrecht geeft aan: “Mensen haken af door hun werk, maar ook omdat het sowieso actieve mensen zijn die in allerlei verenigingen zitten. Ze doen té veel en dan wil buurtbemiddeling er wel eens voor wijken”.

3.6 TRAINING, AANSTURING EN COACHING

3.6.1 BEMIDDELAARS

De training voor bemiddelaars duurt gemiddeld vier tot vijf dagdelen. Over het algemeen zijn zowel coördinatoren als bemiddelaars tevreden over de duur en opzet van de trainingen. Een van de coördinatoren gaf echter aan de totale tijdsduur aan de korte kant te vinden en refereerde aan de training in België, die veelal vijf dagen duurt. Een bemiddelaar merkte op dat er in haar training te weinig aandacht is geweest voor de lokale praktijk. Juist de kennis van de bemiddelaars van de eigen voorziening buurtbemiddeling zouden meer in de training gebruikt moeten worden. Het devies hierbij is om ervaren bemiddelaars een rol te laten spelen in de opleiding van nieuwe bemiddelaars.

Een bemiddelaar die tevens mediator is, vond dat er een groot verschil is tussen een vrijwilliger die mediator is, en een vrijwilliger die alleen de basistraining heeft gedaan. De niet-mediators zouden volgens hem meer training moeten hebben. “Maar je ziet mensen naarmate van tijd wel groeien”, aldus de bemiddelaar.

Alle coördinatoren die wij spraken besteedden de training uit aan een extern bureau. In de training komen alle fasen uit het bemiddelingsproces aan de orde en is er veel aandacht voor de praktijk, door middel van rollenspellen.

Na het volgen van de basistraining worden bemiddelaars in staat geacht te kunnen bemiddelen. Of dit ook daadwerkelijk het geval is, bepaalt uiteindelijk de coördinator. Ook het advies van de trainer (nadat de vrijwilliger de training heeft afgerond) wordt vaak in deze beoordeling meegenomen. Na de Basistraining vrijwilligers buurtbemiddeling kan een verdiepings- of vervolgtraining worden gevolgd die de vrijwilliger in staat stelt zich te specialiseren. Meestal is dit één keer per jaar per bemiddelaar. Voorbeelden van verdiepings- of vervolgtrainingen zijn:

- coaching van bewoners;
- interculturele omgang;
- in gesprek met de 2^e partij;
- non-verbale communicatie;
- omgaan met weerstand;
- herkennen van psychische klachten.

Coaching van de vrijwilligers

Met de training houdt het niet op. Een van de taken van de coördinator buurtbemiddeling is het coachen van de vrijwilligers. Dit kan op verschillende manieren, zoals het geven van feedback op het handelen van een bemiddelaar. Hoewel de meeste bemiddelaars aangeven coaching belangrijk te vinden, hebben lang niet alle bemiddelaars hier ook zelf veel behoefte aan. Met name de oudere bemiddelaars hebben al veel levenservaring en ervaring opgedaan in diverse maatschappelijke functies en lijken daarom minder behoefte te hebben aan sturing en coaching dan de jongere vrijwilligers. Bemiddelaars zijn over het algemeen tevreden over de manier waarop ze worden gecoacht. Bij een enkele voorziening zijn de bemiddelaars van mening dat de coördinator de coachingstaak beter moet oppakken. Ze hebben echter de indruk dat coaching er door tijdgebrek vaak bij inschiet.

Inspireren met intervisie

Een andere manier om de competenties en vaardigheden van de vrijwilligers op peil te houden is intervisie. Bij alle voorzieningen wordt aan intervisie gedaan. De opzet van deze bijeenkomsten verschilt per voorziening, maar meestal worden praktijkgevallen besproken, hetzij door de bemiddelaars zelf ingebracht, hetzij aan de hand van een thema. Ook wordt er met gastsprekers gewerkt, bijvoorbeeld deskundigen of medewerkers van de verwijzende organisaties. Bij een voorziening wordt ook aan kennisdeling gedaan. De bemiddelaars of de coördinator laten elkaar kennismaken met inzichten zoals Neurolinguïstisch Programmeren en geweldloos communiceren.

Grote verschillen in frequentie en groepsgrootte

De frequentie waarmee deze bijeenkomsten worden georganiseerd, verschilt sterk per voorziening en loopt uiteen van enkele keren per jaar tot maandelijks. Ook de maximale grootte van de groep varieert bij een intervisie.

Waardering uiten kan op verschillende wijzes

Diverse coördinatoren vinden het belangrijk om hun waardering naar de bemiddelaars uit te spreken over hun inzet. Dit kan op vele manieren en kent vaak een informeel karakter. Een meer formelere vorm is het houden van een jaarlijks voortgangsgesprek, zoals in Harderwijk het geval is. In een voortgangsgesprek worden zowel de verbeterpunten voor de organisatie van buurtbemiddeling als de persoonlijke ontwikkeling van de bemiddelaar besproken. Om de kwaliteit van de procedure (inclusief de vaardigheden van de bemiddelaars) te bewaken wordt bij een van de voorzieningen na afloop van een bemiddelingsprocedure aan bemiddelden gevraagd een evaluatieformulier in te vullen.

Opereren als duo

Bemiddelaars opereren doorgaans in koppels. Beginnende bemiddelaars worden de eerste tijd meestal aan een ervaren bemiddelaar gekoppeld. Op deze manier kunnen zij in een veilige omgeving en 'on the job' bemiddelingservaring opdoen.

3.6.2 COÖRDINATOREN

De coördinatoren zijn over het algemeen tevreden met hun kennis en vaardigheden om hun functie uit te oefenen. De meeste coördinatoren hebben een mediationopleiding gehad. Een

aantal heeft ook de basistraining voor bemiddelaars gevolgd. Een aantal coördinatoren heeft daarnaast een opleiding gedaan tot coach of is van plan deze op termijn te volgen. Deze twee opleidingen vormen volgens de coördinatoren een goede basis. Ze worden bij het uitvoeren van hun taken naar eigen zeggen ook voldoende ondersteund door hun eigen organisatie. Toch kan er wat betreft de aansturing en coaching nog wel wat worden verbeterd volgens sommige coördinatoren. Het competentieprofiel van een coördinator (uit het handboek Buurtbemiddeling) kan een organisatie handvatten bieden om het functioneren van een coördinator objectief te beoordelen. Volgens een van de coördinatoren gebeurt dit in haar organisatie nog onvoldoende. Zij vraagt haar bemiddelaars regelmatig naar feedback op haar eigen handelen, om zo inzicht te krijgen in eventuele verbeterpunten.

3.7 KANTTEKENINGEN EN VERBETERPUNTEN

Onze gesprekspartners zijn over het algemeen tevreden over de opzet en organisatie in hun gemeente. Niettemin plaatsen zij soms kritische kanttekeningen en zijn er volgens hen zaken die verbetering behoeven. Deze beschrijven we hieronder puntsgewijs.

- De meeste voorzieningen moeten elk jaar (of elke paar jaar) opnieuw het benodigde budget binnenhalen. Dit brengt onzekerheid met zich mee. Voor de continuïteit van de voorziening vinden coördinatoren het wenselijk wanneer de voorziening structureel wordt opgenomen in het beleid van de samenwerkende organisaties.
- In een aantal voorzieningen hebben verwijzers en bemiddelaars aangegeven elkaar slecht te kennen. Frequenter contact, bijvoorbeeld in de vorm van overleg, zou een mooi middel zijn om bekender te raken met elkaar en met elkaars werkwijze. Een coördinator geeft aan dat deze vaker naar de verwijzers toe zou willen gaan. De tijd hiervoor ontbreekt volgens hem nog vaak.
- Alle bemiddelaars zijn vrijwilligers. Dit betekent dat ze kosteloos (tegen een onkostenvergoeding) hun diensten aanbieden. Niet alle bemiddelaars zijn echter even actief. Het aantal bemiddelingen dat men per jaar uitvoert verschilt dan ook sterk per bemiddelaar. Vrijwilligheid betekent echter geen vrijblijvendheid. "Welke investering mogen we van een bemiddelaar verlangen?" "Hoe lang moet een vrijwilliger blijven als hij een cursus heeft gevolgd?" Een aantal coördinatoren worstelt met dergelijke vragen.
- Volgens een aantal verwijzers en bemiddelaars moet de coördinator zijn of haar positie beter aanwenden om de kwaliteit van de voorziening te bevorderen. Er worden verschillende gebieden genoemd waar meer van de coördinator wordt verwacht. Zo zou de coördinator efficiënter gebruik kunnen maken van het netwerk rondom buurtbemiddeling en zich daar sterker kunnen profileren.
- Coördinatoren kunnen zich over het algemeen meer inzetten voor het coachen van beginnende bemiddelaars en het inhoudelijke karakter van intervisie. Hierin ligt een belangrijke taak voor de coördinatoren om hun vrijwilligers te ondersteunen. Ondersteuning door training, coördinatie en begeleiding van vrijwilligers is namelijk van wezenlijk belang gebleken om hen binnen te halen en te behouden (Hustinx, 2008 en Meijs & Roza, 2010). Uit recent onderzoek (Groenendijk en Linthorst, 2010) komt naar voren dat het teamgevoel en het samenwerken met collega-bemiddelaars voor vrijwilligers de belangrijkste aspecten zijn waardoor ze binding ervaren. De coördinator vervult een belangrijke rol in het creëren van die onderlinge verbondenheid.
- Om hun positie beter aan te wenden, vindt een aantal coördinatoren dat aan hen mogelijkheden tot scholing moet worden aangeboden. Nu zijn scholingsmogelijkheden vaak beperkt door onvoldoende financiële middelen.
- Naast het betrekken van de *traditionele* verwijzers zien sommige coördinatoren ook mogelijkheden om andere potentiële verwijzers meer te betrekken. Potentiële verwijzers die in dit verband worden genoemd zijn: opbouwwerkers, maatschappelijk werkers, mediators die werkzaam zijn bij de gemeente, Juridisch Loket, gemeentelijke toezichthouders/BOA's, verharende makelaars, Vereniging van Eigenaren,

huurdersvereniging, zorgnetwerk en GGD/GGZ, en een meldpunt woonoverlast van de gemeente.

3.8 CONCLUSIE

Er zijn zowel verschillen als overeenkomsten waar te nemen in de opzet en organisatie van de twaalf voorzieningen buurtbemiddeling. Dat er verschillen bestaan tussen de voorzieningen betekent niet direct dat de ene voorziening beter presteert dan de ander. Er zijn verschillen waar te nemen omdat de lokale situatie vraagt om een daarop afgestemde invulling van buurtbemiddeling. Waar bijvoorbeeld de ene coördinator zijn of haar bemiddelaars selecteert op basis van gevoel, voert een andere coördinator de selectie liever op basis van een protocol uit. Beide coördinatoren zijn tevreden met de gevolgde procedure en de geselecteerde bemiddelaars. Dit voorbeeld illustreert dat verschillende werkwijzen geen afbreuk hoeven te doen aan de aanpak van buurtbemiddeling.

Niettemin zijn er door ons wel punten te benoemen op het gebied van opzet en organisatie die verbeterd kunnen worden en/of voer kunnen zijn voor verdere discussie.

Van projectstatus naar een structurele voorziening

Voorzieningen buurtbemiddeling met een projectstatus hebben de ambitie om structureel te worden. In theorie wordt drie jaar na de start van buurtbemiddeling bepaald of de voorziening een toegevoegde waarde heeft en bijdraagt aan een veiligere en leefbare woonomgeving. Deze beoordeling is aan de stuurgroep. Van daaruit wordt beslist of implementatie van buurtbemiddeling gewenst is en of de aanpak deel gaat uitmaken van het reguliere aanbod aan voorzieningen in de gemeente. Te vaak blijft echter de projectstatus intact en moet weer een (jaarlijkse) subsidieovereenkomst binnengehaald worden. Het verdient dan ook aanbeveling dat voorzieningen met een projectstatus zich meer inzetten om zich tot een structurele voorziening te ontwikkelen. Er is per projectfase een aantal aspecten van belang om een voorschot te nemen op het structureel krijgen van buurtbemiddeling. Het is daarbij van belang om naast de kosten ook de baten van buurtbemiddeling te benadrukken. Er schuilt namelijk een gevaar in om vrijwilligerswerk alleen maar in geld uit te drukken. Daarmee wordt geen recht gedaan aan de waarden die worden gecreëerd door vrijwillige inzet: o.a. betrokkenheid van bewoners, leefbaarheid van de wijk, sociale cohesie, herstel van communicatie en 'sociaal leren'.

Het in kaart brengen van de baten is niet alleen een taak van de coördinator. Het is ook goed om samenwerkingspartners aan te laten geven wat men verwacht dat buurtbemiddeling voor hen oplevert.

Vooraf screenen van toekomstige bemiddelaars?

Tijdens de gehouden interviews is twee keer genoemd dat het wenselijk is om toekomstige bemiddelaars vooraf te screenen. Ook elders in het land zijn door het CCV geluiden opgevangen dat voorzieningen met dit onderwerp worstelen. In hoeverre is het fair om bewoners die zich vrijwillig willen inzetten vooraf te screenen, bijvoorbeeld door een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) te vragen? Omdat deze vraag in de gesprekken niet aan de orde is geweest, is het helaas nog niet mogelijk om hier antwoord op te geven of te beoordelen of er draagvlak is voor een dergelijke screening. Alleen door het draagvlak landelijk te peilen is het mogelijk om een representatief antwoord te geven of de selectieprocedure van bemiddelaars aangescherpt moet worden.

Professionaliseren van coaching en intervisie

In de praktijk blijkt dat verschillend invulling wordt gegeven aan de coaching van bemiddelaars en de intervisie tijdens bijeenkomsten van bemiddelaars. De coördinatoren die een opleiding tot coach hebben gevolgd, geven aan hier voldoende mee uit de voeten te kunnen. Coördinatoren zonder deze opleiding geven aan vaardigheden te missen om juist de

beginnende vrijwilligers te ondersteunen. De coördinatoren die met dit vraagstuk worstelen zouden vanuit hun organisatie kunnen vragen om een training. Het draagt bij aan het verder professionaliseren van de lokale voorziening buurtbemiddeling.

In de wijze waarop voorzieningen aan intervisie doen, zijn grote verschillen waar te nemen. Er zijn verschillen met betrekking tot de inhoud, de frequentie en de grootte van de groep. Er zijn coördinatoren die 'op gevoel' doen aan intervisie. Daarbij is het dus de vraag in hoeverre aan 'echte' intervisie wordt gedaan. Om de inhoudelijke kant van de intervisie te versterken is het aan te bevelen om met een vaste methode te werken. Dit draagt bij aan de herkenbaarheid en geeft vrijwilligers de kans om hier al lerend een weg in te vinden. Een dergelijke vorm vraagt bepaalde kennis en vaardigheden van degene die de intervisie begeleidt. Dit hoeft niet per definitie de coördinator te zijn. Dit kan ook een externe kracht of een vrijwilliger zijn met aantoonbare ervaring op dit vlak. Naast het geven van inhoud aan de intervisie is het ook van belang om vooraf afspraken te maken over de frequentie en afhankelijk van de methode moet ook een maximale groepsgrootte worden bepaald.

4 UITVOERING BUURTBEMIDDELING

In dit hoofdstuk gaan we in op de uitvoering van buurtbemiddeling en de ervaringen hiermee van de betrokken beroepskrachten, vrijwilligers en bemiddelde bewoners. Er is aandacht voor het doorverwijzen naar buurtbemiddeling, de intake, het bemiddelingsgesprek, de nazorg en registratie, de informatie-uitwisseling en andere toepassingsmogelijkheden van buurtbemiddeling. We besluiten het hoofdstuk met de knel- en verbeterpunten en een conclusie.

4.1 VERWIJZING NAAR BUURTBEMIDDELING

Buurtbemiddeling is voor haar zaken voor een belangrijk deel afhankelijk van wat ze ontvangt vanuit de verwijzende instanties. De belangrijkste verwijzers zijn de politie en de woningcorporatie. Soms dragen het Juridisch Loket, een gemeentelijk (service)loket, Slachtofferhulp of verhurende makelaars ook zaken aan. Dit zijn over het algemeen andere verwijzers dan bij andere vormen van conflictbemiddeling.

Bij mediation zijn bijvoorbeeld het Juridisch Loket en de rechtbank belangrijke verwijzers. Bij het Juridisch Loket komt meestal eerst een van de conflictpartijen om informatie in te winnen over hoe het conflict opgelost kan worden. De medewerker van het Juridisch Loket kan dan voorstellen het conflict via mediation op te lossen. Bij de rechtbank krijgen beide partijen tegelijkertijd het mediationvoorstel. Dit kan zowel schriftelijk per brief of vonnis/beschikking als mondeling door de rechter op de zitting (Guiaux e.a., 2009). Bij leerlingbemiddeling loopt de doorverwijzing vaak via een docent of mentor, maar het kan ook via leerlingen zelf of ondersteunend personeel (CCV, 2010c).

Box 6: Gemeente meestal geen goede verwijzer

Het merendeel van de verwijzingen komt via de politie en woningcorporatie binnen. Het percentage verwijzingen vanuit de gemeente is vaak laag. Tijdens de gesprekken die wij gevoerd hebben blijkt dat de gemeenten - ondanks dat zij financieren - zich niet actief inzetten voor het verwijzen. De gesproken medewerkers van de gemeenten geven vaak aan dat buurtbemiddeling niet goed 'tussen de oren zit' bij hun collega's. Een uitzondering is de gemeente Wijchen. Hier is de gemeente verantwoordelijk voor bijna een derde van de verwijzingen. Bij deze gemeente wordt er vanuit meerdere kanalen doorverwezen: het gemeenteloket, de toezichthouders/BOA's, de wijkbeheerders en mediators van de gemeente. De gemeente zou volgens een geïnterviewde coördinator ook een rol kunnen spelen om eigen woningbezitters beter te bereiken. Medewerkers van de gemeente komen vaak wel in contact met hen en zij kunnen hen op de hoogte brengen van buurtbemiddeling.

4.1.1 CRITERIA

Volgens de coördinatoren buurtbemiddeling en de verwijzers, zijn verwijzers over het algemeen goed bekend met het bestaan van buurtbemiddeling. Met de werkwijze van buurtbemiddeling is de ene verwijzer bekender dan de andere. Dit verschilt niet alleen per organisatie, maar ook tussen individuen. De verwijzers zelf bevestigen dit.

De criteria op basis waarvan verwijzers een zaak naar buurtbemiddeling kunnen verwijzen, zijn naar eigen zeggen bekend. De meeste verwijzers hebben deze criteria nog nooit op papier gezien, maar een aantal verwijzers geeft aan hiervoor een handleiding te hebben. Een aantal voorzieningen buurtbemiddeling heeft deze criteria zwart-op-wit gesteld en verspreid onder de medewerkers van de verwijzende instanties. Anderen hebben de criteria mondeling overgebracht.

Box 7: Wanneer is buurtbemiddeling geen goed idee?

Alleen zogeheten horizontale conflicten, waarbij geen formele machtsverhoudingen spelen, zijn geschikt voor buurtbemiddeling.

In principe is buurtbemiddeling niet de juiste aanpak als sprake is van een van de onderstaande situaties:

- relationele conflicten in familieverband;
- conflicten tussen huurder en verhuurder;
- conflicten waarbij verslavingsproblematiek speelt;
- conflicten waar geweld aan te pas komt;
- psychiatrische problematiek;
- een lopende rechtsprocedure;
- slepende, uitgekauwde conflicten.

Uitzonderingen op deze regels zijn mogelijk, afhankelijk van de lokale omstandigheden.

Bron: CCV, handboek Buurtbemiddeling

De criteria zijn richtinggevend, maar niet allesbepalend. Alle voorzieningen nemen zaken in behandeling die op basis van deze criteria strikt genomen geen zaak voor buurtbemiddeling zouden zijn. Het blijft volgens betrokkenen maatwerk, waarbij per geval een afweging moet worden gemaakt.

Box 8: Folder voor verwijzers buurtbemiddeling Deurne-Asten-Someren

Buurtbemiddeling Deurne-Asten-Someren heeft in een folder voor verwijzers opgesomd welke conflicten wel en niet voor buurtbemiddeling in aanmerking komen.

Conflicten die kunnen worden aangemeld zijn in principe alle mogelijke dagelijkse ruzies:

- geluidsoverlast;
- rommel of vuilnis in het trappenhuis of bij de woning;
- erfafscheidingen;
- overhangende struiken en bomen;
- overlast door kinderen;
- overlast door huisdieren;
- vernielingen;
- vreemde geuren;
- andere levenspatronen;
- parkeeroverlast;
- pesterijen.

Buurtbemiddeling bemiddelt niet bij:

- conflicten binnen één familie, gezin of relatie;
- verticale conflicten zoals bijvoorbeeld huisbaas en bewoner;
- conflicten waarbij een verslavingsproblematiek speelt;
- conflicten waarbij geweld aan de orde is;
- conflicten waarbij een of beide partijen niet toerekeningsvatbaar is;
- conflicten die slepend of uitgekauwd zijn.

In deze situaties kan buurtbemiddeling de zaak overdragen of doorverwijzen naar andere instanties.

Bron: Buurtbemiddeling DAS

Altijd wel sprake van een grijs gebied

Daarnaast is er sprake van een grijs gebied: zaken waarvan niet direct duidelijk is of ze in aanmerking komen voor buurtbemiddeling of niet. Vaak blijkt dit bij sommige zaken pas als

een zaak in behandeling is en de eerste gesprekken met bewoners hebben plaatsgevonden. Soms levert dit vervelende situaties op, zoals in de situatie die een van de bemiddelaars schetst (zie onderstaande box). Volgens de betrokkenen zal dit grijze gebied er altijd zijn. Dit is meestal geen probleem, zolang er goede afspraken zijn tussen buurtbemiddeling en de netwerkpartners over hoe hier mee om te gaan.

Box 9: En dan zegt een van de partijen: "Ik ga zelfmoord plegen"

Een bemiddelaar uit ons onderzoek vertelde: "Ik heb een bemiddeling meegemaakt waarbij een van de partijen wegliep en zei: "Ik ga zelfmoord plegen". Later bleek dat deze persoon al regelmatig een zelfmoordpoging gedaan had. Deze persoon was zwaar ziek en ik vond het vervelend dat dit bij ons terecht is gekomen. Gelukkig zijn het wel uitzonderingen."

Ook bij psychiatrische problematiek per geval beoordelen

Buurtbemiddeling is in principe niet geschikt als psychiatrische problematiek bij een van de partijen een rol speelt. Uit de gevoerde gesprekken blijkt dat dit criterium niet altijd wordt opgevolgd. Een coördinator is bijvoorbeeld van mening dat psychiatrische problematiek (zoals borderline-persoonlijkheidsstoornis) niet bij voorbaat al moet worden afgewezen. Er volgt altijd een gesprek, ook al is dit soms lastig. Tijdens zo'n gesprek kan iemand bijgestaan worden door zijn of haar hulpverlener. In dat gesprek worden dan de mogelijkheden verkend of een bemiddelingsgesprek zinvol kan zijn. Al met al vergt het een andere aanpak, vaak met meer gesprekken. Ook zal een bemiddelaar meer vaardigheden moeten beheersen dan nu geleerd worden bij de basistraining.

Discussie over criteria

Tijdens de door ons gevoerde gesprekken met verwijzers blijkt dat de criteria nogal eens ter discussie staan. "Er wordt nog steeds gewerkt met criteria die meer dan 10 jaar geleden zijn afgesproken. Wordt het niet eens tijd om deze criteria kritisch te bekijken", aldus een wijkagent. Meerdere gesprekspartners vinden dat de criteria minder strikt toegepast kunnen worden. Door met sommige criteria soepeler om te gaan kan het instrument buurtbemiddeling wellicht breder toegepast worden dan het nu wordt ingezet. Het gremium waar de criteria herbepaald moeten worden is volgens enkele verwijzers de stuurgroep.

Box 10: Toch bemiddelen bij geweld? Soms kan het

De coördinator van Zwijndrecht en Hendrik-Ido-Ambacht geeft aan dat buurtbemiddeling regelmatig en steeds vaker afwijkt van de criteria. De keuze om zaken aan te nemen, gebeurt 'op gevoel'. Zo hebben ze wél een geval waarin sprake is van mishandeling in behandeling genomen. Het ging hier om een spijtoptant, een man die heel graag in gesprek wilde nadat hij een buurkind had geslagen. Na het gesprek hebben vader en dader elkaar een hand gegeven. De coördinator heeft het teruggekoppeld aan de politie. De politie heeft het vervolgens doorgegeven aan het parket, uiteindelijk is de zaak geseponeerd.

4.1.2 PROCEDURE BIJ VERWIJZEN

De manier van verwijzen verschilt per voorziening. Alle voorzieningen onderscheiden zelfmelders (burgers die zelf een conflict bij buurtbemiddeling melden) en verwijzingen (vanuit een instantie wordt een zaak aangemeld). Daarbinnen kunnen echter nog verschillende varianten worden onderscheiden:

- door de bewoner (partij 1) zelf (zelfmelding), op eigen initiatief;
- door de bewoner (partij 1), op aanraden van een instantie (zoals bijvoorbeeld de woningcorporatie). De ene voorziening registreert dit als een zelfmelding, de andere als verwijzing;
- door een medewerker van een instantie, met instemming van partij 1;
- door een medewerker van een instantie, met instemming van partij 1 en partij 2;

- door een medewerker van een instantie, na mededeling aan partij 1;
- door een medewerker van een instantie, na mededeling aan partij 1 en partij 2;
- door een medewerker van een instantie, zonder mededeling aan partij 1 noch 2;
- 'voorbemiddeling' tussen partij 1 en partij 2.

Binnen de voorzieningen zien we dat verwijzende instanties hier vaak ieder een eigen visie op nahouden. Ook op het niveau van de medewerkers zien we per instantie verschillende werkwijzen. Er zijn blijkbaar binnen organisaties geen vastomlijnde afspraken gemaakt. De ene medewerker vindt bijvoorbeeld dat bewoners altijd zelf contact moeten opnemen met buurtbemiddeling, terwijl een andere medewerker wel zelf de aanmelding doet nadat deze de eerste partij heeft geïnformeerd over buurtbemiddeling en toestemming heeft gevraagd. Volgens een coördinator schuilt er een risico in de eerstgenoemde werkwijze: "Wanneer bewoners zelf contact dienen op te nemen kan het voorkomen dat men het er bij laat zitten".

Box 11: Model 'Direct doorverwijzen'

In Rotterdam Hoogvliet werkt de politie op basis van 'direct doorverwijzen'. Een melding wordt direct doorgegeven aan Buurtbemiddeling. De werkwijze is een idee van een buurtagent:

- het gaat om 'lichte' zaken zoals geluidsoverlast;
- binnen een week gaan bemiddelaars naar de melder
- wil bewoner geen bemiddeling, dan terug naar de politie. Die legt eerst nog eens de werkwijze van bemiddelen uit;
- voorwaarde is een goede terugkoppeling: de politie kan het zich niet veroorloven niet te reageren op klachten

Bron: Nieuwsbrief Buurtbemiddeling Rotterdam oktober 2005

Box 12: Wijkagent als vast aanspreekpunt

In Wijchen is een wijkagent het vaste aanspreekpunt voor de voorziening buurtbemiddeling. Dit betekent dat hij de overige wijkagenten voorlicht en informeert over ontwikkelingen op het vlak van buurtbemiddeling en dat alle wijkagenten de zaken die zij overwegen door te verwijzen eerst met hem bespreken. De wijkagent verwijst deze dan vanuit de politie alle geschikte zaken door naar buurtbemiddeling.

Van de bewoners die we hebben gesproken¹¹ zijn de meeste doorverwezen door de politie of woningbouwcorporatie of ze hebben zelf het conflict aangemeld bij buurtbemiddeling. Een grote groep bewoners die eerst contact heeft opgenomen met de politie of de woningbouwcorporatie heeft daarna ook zelf contact gelegd met buurtbemiddeling.

Over het algemeen zijn de bewoners tevreden met de manier waarop ze zijn doorverwezen (driekwart van de doorverwezen bewoners). In onderstaande box staat een aantal quotes van bewoners die tevreden zijn. Een aantal bewoners is echter niet tevreden (11 procent van de doorverwezen bewoners). Zij geven aan dat ze meerdere keren hebben moeten aankloppen bij instanties voordat ze werden doorverwezen. Van een aantal bewoners is niet bekend of zij tevreden zijn.

Box 13: Tevreden over verwijzing

Een aantal reacties van bewoners uit ons onderzoek:

- "Heel tevreden, ik had verwacht dat ik zelf contact op moest nemen"
- "Ja, het ging heel vlot"

¹¹ We hebben 35 bewoners gesproken. We willen nogmaals benadrukken dat dit niet representatief is voor alle bewoners. Dat betekent dat de percentages die we geven alleen betrekking hebben op de 35 gesproken bewoners.

- “Wij zijn doorverwezen door woningcorporatie én politie. We kwamen zelf niet verder en zijn blij met hun advies”

De verwijzing verloopt zowel telefonisch als via e-mail en post. In Zwijndrecht en Hendrik-Ido-Ambacht komen ook via de meldkamer van de politie aanmeldingen per e-mail binnen.

De ene coördinator vindt het noodzakelijk dat bij een verwijzing de bewoner vooraf altijd om toestemming wordt gevraagd (en dat deze vervolgens instemt), de andere vindt een mededeling voldoende. Verwijzing door een instantie zonder mededeling aan de bewoner gaat volgens de coördinatoren echter te ver. Dit komt overigens niet vaak voor.

De termijn waarbinnen een zaak wordt opgepakt door buurtbemiddeling verschilt per voorziening. Sommige voorzieningen hebben hierover afspraken (in Gouda is dit bijvoorbeeld binnen vijf dagen, in Deurne één week, in Venlo binnen drie werkdagen), maar dit is niet bij alle voorzieningen het geval.

Een aantal voorzieningen buurtbemiddeling maakt gebruik van een standaardformulier voor verwijzers om een zaak aan te melden.

De meeste coördinatoren zien graag dat zaken snel worden doorgegeven en dat zaken ‘blanco’ worden aangeleverd, dus zonder eerdere interventie van een wijkagent of woonconsulent.

Bewoners zijn anders veelal geneigd om op deze eerdere gesprekken terug te komen (“maar de politie zei...” of “de woonconsulent vindt ook dat...”). Dat de praktijk soms weerbarstiger is dan de theorie illustreert de casus in box 14.

Box 14: Ruzie op straat

Een wijkagent uit ons onderzoek vertelde: “Vaak komen we ergens ter plaatse en spreken we zowel de eerste als de tweede partij. Soms staan ze beiden op straat en zit je eigenlijk al middenin een bemiddelingsproces. Daar loop je dan als wijkagent tegenaan en kun je ook moeilijk omheen, maar het zou mooi zijn als we vooraf al zouden kunnen doorverwijzen naar buurtbemiddeling.”

Voorbemiddelen door woningcorporaties

De woningcorporaties vinden het soms nodig om al ‘voor te bemiddelen’, omdat ze zo kunnen inschatten wat de aard van het probleem is en of het een zaak voor buurtbemiddeling betreft of dat de corporatie het zelf kan oplossen. Dit heeft volgens de coördinatoren en bemiddelaars niet zozeer te maken met bekendheid, maar hangt vooral samen met de visie die een verwijzende instantie op de eigen taken en die van buurtbemiddeling én met de individuele taakopvatting van de woonconsulent, wijkbeheerder of wijkagent. De woonconsulenten, wijkbeheerders en wijkagenten die wij spraken bevestigden dit. Het is geen uitzondering dat wijkbeheerders bemiddelen in zaken waar het twee burens betreft die in een complex wonen van de woningcorporatie. Dit hoeft volgens de coördinatoren in principe geen probleem te zijn, omdat veel van deze zaken nu eenmaal sneller kunnen worden opgelost door een wijkbeheerder dan door buurtbemiddeling. Vooral als er een ‘technische’ oorzaak voor de overlast is.

Over het algemeen zijn de coördinatoren van mening dat de tweede partij vooraf niet door verwijzers hoeft te worden geïnformeerd over het doorzetten van de zaak naar buurtbemiddeling.

Het kan volgens bemiddelaars echter een voordeel zijn als de tweede partij al op de hoogte is van het probleem, omdat deze dan niet ‘overvallen’ wordt maar al op de hoogte is van de klacht van zijn buurman.

4.1.3 PR NAAR VERWIJZERS EN BEWONERS

Te veel ‘voorwerk’ is volgens de coördinatoren en buurtbemiddelaars echter onwenselijk. Dit kan zelfs contraproductief zijn, omdat er dan vaak te veel tijd overheen is gegaan voordat de zaak bij buurtbemiddeling is gemeld en een zaak is geëscaleerd. Het is volgens de

coördinatoren en bemiddelaars belangrijk zo vroeg mogelijk in te grijpen, op het moment dat het conflict nog laag op de zogenoemde escalatieladder staat. Meer over dit begrip leest u in box 15.

Box 15: Escalatieladder van conflicten

Verschillen in motivatie, emotie, kennis en perceptie, omgeving en gedrag leiden er vaak toe dat een conflict van kwaad tot erger wordt. Partijen raken meer verbeten in hun strijd, raken geëmotioneerd, hun percepties wijken meer van elkaar af, hun omgeving raakt meer en meer gemobiliseerd in het conflict en het conflict escaleert verder. De escalatieladder (van Friedrich Glasl) toont dat in de verschillende stappen van escalatie in een conflict partijen verschillende gedragingen kunnen vertonen. Die gedragingen ontwikkelen zich in 3 fasen die bestaan uit 3 treden, waarbij de overgang naar iedere fase het overschrijden van een drempel betekent. Partijen zijn zich er dan van bewust dat er iets verandert.

Escalatie ladder van Friedrich Glasl

Fase 1			Fase 2			Fase 3		
1						van		
Discussies verharderen							kwaad	
	2							tot erger
Impasse	Intellectueel geweld							
		3						
Geen wederzijds begrip	Competitie superioriteitsgevoel	Geen woorden maar daden						
			4					
Afschermen	Polarisatie	Non-verbale communicatie	Stereo-type karikaturen					
				5				
Coöperatief oplossen van conflicten	Stijl van het debat	Prestige-zaak	Selffulfilling prophecy	Gezichts-aanval en verlies				
					6			
Hulpvorming	Scoren	Niet terug op ingenomen standpunt	Uitbreiding conflict	Vuil spel	Dreiging			
						7		
Pro: onderscheidt	Oproepen irritaties	Inlevings-vermogen neemt af	Behoeft aan sympathie	Ontmaskeren	Paniek reacties	Tegenstander puur als object / vijand		
							8	
Contra: verbindt	Lachers op de hand	Niet samen verantwoordelijk	Mensen aan je kant krijgen	Elkaar niet zien, dood verklaren	Sancties	Geweld	Systematische vernietiging	
								9
Selectieve aandacht		Oplossing uitschakelen	Coalities Zwart-	Immoreel gedrag	Stress	De ander schaden	De ander versplinteren	Samen in de afgrond

			witbeeld					
Win-win			Winnen-verliezen			Alles of niets		

Toelichting:
 Beterburen (Amsterdam) brengt dit model onder de aandacht bij de woningbouwcorporaties. Buurtbemiddeling kan namelijk bijdragen aan de de-escalatie van een conflict door een brug te slaan naar een trede voor betrokkenen die eerder (trede 4 of lager) op de ladder ligt. Om buurtbemiddeling te laten slagen is het belangrijk om vroegtijdig (fase 1- trede 1 t/m 4) in een conflict actie te ondernemen. Partijen zijn dan nog bereid om er samen uit te willen uitkomen. Is een conflict in trede 5 of hoger, dan is bemiddelen lastig en is het vaak noodzakelijk om (eerst) andere instanties in te schakelen zoals de politie.

Bron: NPI, Zeist

Constant onder de aandacht houden van buurtbemiddeling

Ondanks de relatief grote bekendheid bij verwijzers, moet buurtbemiddeling volgens de coördinatoren voortdurend onder de aandacht worden gebracht. De beste manier is volgens de coördinatoren het intensief onderhouden van de samenwerkingsrelatie met verwijzende instanties.

De mate waarin hierin wordt geïnvesteerd verschilt echter sterk per voorziening. Waar de ene coördinator maandelijks overleg heeft met verwijzende instanties, is dat voor een andere voorziening slechts een aantal maal per jaar het geval. Daarbij informeert de ene voorziening alle verwijzende instanties maandelijks over alle zaken die lopen, terwijl een andere voorziening slechts sporadisch terugkoppelt. Enkele voorzieningen hebben de verwijscriteria op papier gezet en via flyers bij de verwijzers onder de aandacht gebracht. Andere voorzieningen beperken zich weer tot een mondelinge toelichting.

Overall is men bekend met een afnemende aandacht voor buurtbemiddeling onder verwijzers. Dat wordt na verloop van tijd bijvoorbeeld zichtbaar in een dalend aantal verwijzingen. Dit is voor de coördinatoren een signaal om de aandacht te verscherpen en weer een aantal pr-acties in gang te zetten.

Warme communicatie bevordert doorverwijzen

Tijdens een gesprek met verwijzers komt naar voren dat de communicatie met de coördinator "warmer zou kunnen zijn". De communicatie verloopt nu niet altijd goed, waardoor er misschien minder werk bij buurtbemiddeling terecht komt en verwijzers met dezelfde zaken bezig zijn. Volgens de wijkagent speelt de coördinator hier een essentiële rol in, maar de verantwoordelijkheid ligt bij alle partijen om de contacten warm te houden.

Een daling in het aantal verwijzingen is soms ook te verklaren uit het feit dat door personele wisselingen de nieuwe medewerkers onvoldoende op de hoogte zijn van buurtbemiddeling en dus nog niet doorverwijzen.

Box 16: Wel de lasten niet de lusten

In een gesprek in een van de regio's kwam naar voren dat sommige consultants van woningcorporaties niet naar buurtbemiddeling verwijzen. Deze woonconsultanten laten vaak hun wijkbeheerders bemiddelen. Dit is opmerkelijk omdat de woningcorporatie wel medefinancier is van buurtbemiddeling. Volgens de geïnterviewde woonconsultant worden hij en zijn collega's vanuit het management niet gestimuleerd om conflicten door te verwijzen naar buurtbemiddeling.

Jonge wijkagenten beter informeren

De verwijzers die wij spraken geven aan dat goede PR belangrijk is. Voor de politie geldt dat met name jonge wijkagenten minder kennis hebben van wat buurtbemiddeling kan betekenen dan de meer ervaren agenten. Meer voorlichting, bijvoorbeeld door eens aan te sluiten bij een dagelijkse briefing of bij een teamoverleg van wijkagenten, kan de relatieve onbekendheid bij deze groep verkleinen. Daarmee wordt ook voorkomen dat deze wijkagent het oplossen van

conflicten zelf - zoals een wijkagent het verwoordde - "onder de pet houdt". Hetzelfde geldt voor de voorlichting aan medewerkers van de woningbouwcorporatie, hoewel over het algemeen de taakopvatting van de medewerkers van de woningcorporaties een grotere rol lijkt te spelen (en dus niet zo zeer de bekendheid).

De voorlichting aan leidinggevenden van de wijkagenten en wijkconsulenten is ook belangrijk om buurtbemiddeling bij hen (weer) in het vizier te krijgen.

Box 17: Ontmoetingen tussen verwijzers en bemiddelaars

Tijdens onze gesprekken met de verwijzers en bemiddelaars bleek dat men vaker met elkaar om tafel wil zitten. Op deze manier worden ervaringen uitgewisseld en krijgt men beter zicht op elkaars werkzaamheden. Door dit regelmatig te herhalen komen ook nieuwe medewerkers van verwijzende organisaties op vlieghoogte. In Harderwijk ontmoeten de verwijzers en bemiddelaars elkaar eens per jaar. Zij horen dan waar de bemiddelaars in de praktijk tegenaan lopen en hoe zij het in het vervolg beter kunnen verwijzen. Er is een risico dat men zaken inhoudelijk met elkaar gaat bespreken. Daarom moet de nadruk liggen op het elkaar ontmoeten en het investeren in de relatie.

Ook bewoners beter informeren over buurtbemiddeling

Een goede pr naar bewoners toe is volgens de verwijzers minstens zo belangrijk. Over het algemeen hebben verwijzers en bemiddelaars de indruk dat de meeste bewoners nauwelijks bekend zijn met buurtbemiddeling. Bewoners vinden vaak dat instanties (zoals politie, woningcorporatie) het probleem maar moeten oplossen en hebben soms het gevoel dat ze worden 'afgescheept' met een doorverwijzing naar buurtbemiddeling: "De woningcorporatie moet zorgen voor woongenot, dus lossen jullie het maar op". Het is voor verwijzers dan ook niet altijd gemakkelijk bewoners te overtuigen van het nut van buurtbemiddeling. Wanneer bewoners al bekend zijn met het concept scheelt dat een hoop werk. Ook wordt het soms harder gespeeld: "Als u niet wil meewerken aan buurtbemiddeling, dan moet u ook niet meer over elkaar klagen". De politie gebruikt haar gezag om bewoners met elkaar om tafel te krijgen. Als de politie constateert dat men niet wil meewerken dan deelt men mee dat het 'niet willen meewerken' wordt opgenomen in het dossier ten behoeve van de officier van justitie. Bij een dergelijke werkwijze vragen wij ons af of daarmee het principe van vrijwilligheid niet in het geding komt. De vrijwillige deelname aan buurtbemiddeling is immers een belangrijk uitgangspunt van de methode.

"Nu wijzen bewoners mijn voorstel om buurtbemiddeling in te schakelen in negen van de tien gevallen af", aldus een woonconsulent. "Onbekend maakt onbemind" en bewoners denken dat buurtbemiddeling een controlerende functie heeft. De klagers willen geen problemen krijgen met de burens. Een van de coördinatoren denkt dat het inschakelen van buurtbemiddeling door bewoners als hoogdrempelig wordt ervaren. Zij heeft de wetenschapswinkel van de Universiteit Twente daarom gevraagd te onderzoeken waardoor deze drempel wordt opgeworpen. De uitkomsten van dit onderzoek moeten de voorziening handvatten bieden om de drempel te verlagen.

Stijgend aantal zelfmelders

Over het algemeen constateren coördinatoren een toenemende bekendheid van buurtbemiddeling bij bewoners. Dit maakt men onder meer op uit het stijgende aantal 'zelfmelders'. Maar gezien het percentage bewoners dat wel eens 'last' heeft van de burens (11 procent, bron: www.gezond.nu, 2009) is er nog veel winst te behalen. Alle coördinatoren vinden het dan ook van groot belang om te investeren in de bekendheid bij bewoners. Er worden stukjes geschreven voor plaatselijke en regionale bladen, in huis- aan huisbladen, er worden flyers en folders verspreid, interviews gegeven, persberichten uitgedaan bij nieuwswaardige momenten. Verder wordt er gecommuniceerd via de eigen website, websites van wijkraden en die van netwerkorganisaties en door Beterburens in Amsterdam wordt zelfs gewerkt met Google (via Google Ads) om te zorgen dat men hoog in de lijst van

zoekopdrachten komt te staan, als er bijvoorbeeld wordt gezocht op trefwoorden als overlast of burenruzie. Naast schriftelijke informatie wordt ook mondeling informatie over buurtbemiddeling overgebracht. Ook zorgen sommige coördinatoren en/of buurtbemiddelaars dat ze regelmatig aanwezig zijn bij buurtactiviteiten en open dagen van de netwerkorganisaties.

Box 18: Buurtbemiddeling op de billboards

Buurtbemiddeling Wijchen is een postercampagne gestart om buurtbemiddeling gemeentebreed bekend te krijgen. Door heel Wijchen zijn posters over buurtbemiddeling verspreid en advertenties gezet in lokale media.

4.1.4 AFSPIEGELING POPULATIE

In de meeste voorzieningen worden zo min mogelijk achtergrondgegevens van bewoners geregistreerd. Het is daarom moeilijk vast te stellen of een goede afspiegeling van de totale populatie wordt bereikt. Over het algemeen bestaat bij coördinatoren en bemiddelaars het idee dat deze afspiegeling redelijk is. Zowel jongere als oudere bewoners van zowel koop- als huurwoningen blijken gebruik te maken van buurtbemiddeling. Wel kennen bijna alle voorzieningen een aantal wijken waar relatief weinig zaken worden aangemeld. Dit zijn over het algemeen de volkswijken waar soms meerdere generaties bij elkaar in de buurt wonen en waar men elkaar goed kent. Veel coördinatoren denken dat buurtbewoners in deze wijken zelf de problemen oplossen. Ook komen er van de ene corporatie meer aanmeldingen binnen dan vanuit de andere. Dit heeft volgens de coördinatoren waarschijnlijk te maken met de visie van een corporatie. Een aantal coördinatoren heeft daarnaast de indruk dat het aantal conflicten dat wordt aangemeld door bewoners met een allochtone achtergrond eveneens wat achterblijft. Dit zou met zowel culturele- als taalfactoren te maken hebben. Een enkeling koestert de ambitie deze achterstand in te lopen, door bijvoorbeeld het aantrekken van bemiddelaars met een niet-Nederlandse achtergrond. De meeste coördinatoren beschouwen de onevenredige vertegenwoordiging van bepaalde groepen echter als een gegeven, en denken niet dat hier een oplossing voor is. Het wordt door de meeste coördinatoren ook niet als een groot probleem ervaren.

4.2 INTAKE

Nadat een zaak is aangemeld bij buurtbemiddeling volgt het intakegesprek met de melder. Dit gebeurt bijna altijd telefonisch. In de meeste gevallen voert de coördinator buurtbemiddeling dit gesprek. In dit gesprek wordt vaak eerst gevraagd wat de melder er zelf aan gedaan heeft om het conflict op te lossen, vervolgens wordt kort uiteengezet wat buurtbemiddeling kan betekenen en worden het probleem en de behoefte van de meldende partij in kaart gebracht. Als een zaak geschikt wordt bevonden, wordt een afspraak gemaakt voor een persoonlijk intakegesprek, in principe bij de bewoner thuis. De zaak wordt vervolgens toegewezen aan een bemiddelaarskoppel.

Box 19: Het bemiddelingsproces

Formeel verloopt het bemiddelingsproces als volgt:

1. Melding

Een aanmelding voor buurtbemiddeling komt binnen bij de projectcoördinator.

2. Intake

De coördinator neemt contact op met de melder van de klacht. Dit is doorgaans de eerste partij of een verwijzer. De coördinator bepaalt of de klacht geschikt is voor buurtbemiddeling.

3. Selectie bemiddelaars

Als de klacht in aanmerking komt voor buurtbemiddeling, selecteert de coördinator een passend team van bemiddelaars. De bemiddelingsgesprekken worden altijd met twee vrijwilligers gevoerd.

4. Gesprek met eerste partij

De bemiddelaars hebben een gesprek met de eerste partij.

5. Gesprek met tweede partij

De bemiddelaars benaderen de tweede partij om de andere kant van het verhaal te horen.

6. Bemiddelingsgesprek

Als beide partijen daartoe bereid zijn, vindt een gezamenlijk bemiddelingsgesprek plaats op een neutrale locatie, bijvoorbeeld in een buurtcentrum. Vaak komt het niet tot een gezamenlijk gesprek, maar vinden de burens eerder in het proces een oplossing voor hun conflict, bijvoorbeeld bij het intake gesprek met de coördinator of het eerste gesprek met de bemiddelaars.

7. Intentieverklaring

Als het gesprek leidt tot concrete afspraken, worden deze vastgelegd in een intentieverklaring, die door beide partijen worden ondertekend.

8. Nazorg

Na een aantal weken nemen de bemiddelaars contact op met de partijen om te horen of de situatie is verbeterd en de afspraken worden nageleefd.

Bron: CCV, Handboek buurtbemiddeling

Box 20: Onduidelijkheid over uitgangspunten buurtbemiddeling

Bij de intake bestaat er wel eens verwarring over de uitgangspunten van buurtbemiddeling. Bewoners denken soms dat buurtbemiddeling met een oplossing komt. Men is er blijkbaar nog niet van op de hoogte dat de verantwoordelijkheid voor de oplossing van het conflict bij hen zelf ligt. Een coördinator vraagt zich dan ook af hoe de uitleg van verwijzers aan bewoners op hen overkomt. Het is een signaal om de pr naar de verwijzers te intensiveren.

Volgens het handboek buurtbemiddeling (CCV, 2008) worden de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- buurtbemiddeling gebeurt voor en door bewoners;
- mensen zijn zelf verantwoordelijk voor (de oplossing van) een conflict;
- centraal staat de aanpak van ergernissen en conflicten tussen bewoners;
- een snelle, vroegtijdige aanpak voorkomt escalatie;
- eigen gevonden oplossingen zijn duurzamer dan opgelegde oplossingen;
- deelname aan bemiddeling is vrijwillig, maar niet vrijblijvend;
- de buurtbemiddelaars ondersteunen beide partijen in een conflict;
- de bemiddelaars stellen zich onpartijdig op en geven geen oordeel;
- bemiddelingsgesprekken en afspraken zijn strikt vertrouwelijk;
- buurtbemiddelaars zijn getrainde vrijwilligers;
- deelname aan buurtbemiddeling is gratis en dus laagdrempelig.

Zelfs een halve bemiddeling is beter dan niets

Op de afgesproken datum en tijdstip gaan de twee bemiddelaars aan wie de zaak is toegewezen¹² op bezoek om het verhaal van de melder aan te horen, het probleem in kaart te

¹² Bij de meeste voorzieningen voeren de bemiddelaars die de zaak hebben toegewezen ook het gesprek met de eerste en tweede partij. Buurtbemiddeling in Gouda vormt hierop een uitzondering. Daar voert een andere bemiddelaar deze gesprekken.

brengen en de verschillende mogelijkheden te bespreken.¹³

Wanneer wordt besloten dat het wenselijk is een bemiddelingsgesprek te laten plaatsvinden, gaan de bemiddelaars direct na het gesprek met de melder naar de beklagde partij. Meestal is deze dan nog niet op de hoogte, tenzij de verwijzer hierover al contact heeft gehad met de beklagde. Het lukt bemiddelaars over het algemeen goed om bij de beklagde partij binnen te komen en deze zijn verhaal te laten doen. In de basis- en/of vervolstraining is daar specifiek aandacht voor. Slechts in uitzonderlijke gevallen weigert de beklagde partij hieraan mee te werken. Wel komt het voor dat deze niet instemt met een (gezamenlijk) bemiddelingsgesprek. Dit betekent echter niet dat een zaak niet geslaagd is. Wanneer (een van) beide partijen hun verhaal hebben kunnen doen en buurtbemiddeling hen met succes heeft kunnen coachen, kan dit bewoners voldoende handvatten geven om de zaak zelf op te lossen.

Oplossen van het conflict niet als doel maar als 'mogelijk gevolg'

Buurtbemiddeling heeft niet primair tot doel om het conflict op te lossen, hoewel dit wel vaak wordt verondersteld. Johan Deklerck (Universiteit van Leuven, België) merkt hierover op dat er in de internationale literatuur verschillende stromingen bestaan omtrent het doel bij bemiddelingen. Ter illustratie zegt hij hierover het volgende: "In de 'problem solving mediation' is het doel liefst zo vlot mogelijk tot een oplossing van een geschil te komen. Dit komt vaak voor bij bemiddeling tussen bedrijven (bijvoorbeeld Fisher & Ury). Daarnaast heeft men stromingen waar het proces centraal staat en waarbij een oplossing niet het 'doel' is maar een mogelijk 'gevolg'. Het gaat dan bijvoorbeeld om de stroming van 'transformative mediation' (Bush & Folger) en 'narrative mediation' (Monk & Winslade). Dat het proces van betekenis is, komt naar voren in die gevallen waar de bemiddeling stuk loopt en men toch tevreden is. Het lijkt me nuttig om over dit spanningsveld na te denken." Een grondregel is volgens Deklerck dat het 'proces' centraler komt te liggen naargelang de emotionele betrokkenheid van de partijen groter is (hun gekwetstheid, angst, kwaadheid, etc.). Dit proces goed doorlopen is niet eenvoudig, maar als het goed loopt dan stijgt de intrinsieke motivatie van partijen om bijvoorbeeld hun eigen gedrag te veranderen en zich aan de afspraken te houden.

Box 21: Voorkennis over de situatie

Het handboek Buurtbemiddeling (Het CCV, 2008: 46) geeft aan dat "voorkennis (...) een belemmering kan zijn om onpartijdig en neutraal te blijven". Bij de bemiddelaar kan bovendien de neiging ontstaan oplossingen te zoeken voor betrokkenen. Dit is niet gewenst; het doel van buurtbemiddeling is tenslotte om vooral de communicatie tussen burens (weer) op gang te brengen. Een buurtbemiddelaar geeft aan dat hij bij complexe zaken vooraf toch informatie inwint bij betrokken organisaties. Bepaalde achtergrondgegevens zijn dan van belang om de gesprekken niet onnodig lang te laten verlopen. Met het verzamelen van enige voorinformatie hoeft daar volgens deze bemiddelaar in het gesprek niet meer op ingegaan te worden.

Wanneer de beklagde partij instemt met een gezamenlijk bemiddelingsgesprek wordt indien mogelijk direct een afspraak gemaakt. Meestal zijn het dezelfde bemiddelaars die het bemiddelingsgesprek gaan voeren.

4.3 BEMIDDELINGSGESPREK

Het bemiddelingsgesprek vindt in de meeste gevallen plaats op een neutrale locatie (bijvoorbeeld een buurthuis) die voor beide partijen gemakkelijk toegankelijk is. Wanneer een van beide partijen minder mobiel is kan het gesprek ook bij een van beide bewoners thuis plaatsvinden, als beide partijen hiermee instemmen. Twee bemiddelaars leiden het gesprek.

¹³ Bij sommige voorzieningen gaat slechts één bemiddelaar op bezoek bij de melder.

In onderstaand voorbeeld beschrijven we hoe een dergelijk gesprek verloopt.

Box 22: Het bemiddelingsgesprek

Het bemiddelingsgesprek verloopt in grote lijnen als hieronder beschreven.

Vooraf

Beide partijen hebben laten weten dat ze willen deelnemen aan een bemiddelingsgesprek. De bemiddelaars bepalen na overleg een datum en tijdstip. De burens worden uitgenodigd op het kantoor of op een andere neutrale plaats. Wanneer een van de partijen arriveert, is het niet de bedoeling dat de bemiddelaars al met deze persoon in gesprek gaan. Daarmee kunnen ze immers hun neutrale, onpartijdige karakter verliezen. Het gesprek begint zodra de andere partij aanwezig is. In verband met de gespannen situatie is het zeker niet de bedoeling dat de burens een tijd lang met elkaar in een wachtkamer zitten. De bemiddelaars zorgen er dan ook voor dat ze van tevoren alle voorbereidende werkzaamheden hebben afgerond.

Opening

De voorzitter (of een van de bemiddelaars) opent het gesprek door de aanwezigen welkom te heten en op hun gemak te stellen. De deelnemers krijgen te horen wat bemiddeling inhoudt en wat de rol van de bemiddelaars is. De bemiddelaars leggen uit dat ze onpartijdig zijn en dat ze de informatie vertrouwelijk houden.

De bemiddelaar vertelt dat iedere partij de gelegenheid krijgt om zijn eigen verhaal te doen. Het gesprek duurt anderhalf, maximaal twee uur. De bemiddelaars geven dit van tevoren duidelijk aan. Als de afgesproken eindtijd is bereikt, bespreken de gesprekspartners wat ze zullen doen: het gesprek verlengen of een tweede afspraak maken.

Spelregels

De bemiddelaar legt de spelregels van het gesprek uit:

- niet schelden;
- elkaar uit laten spreken;
- met respect naar elkaar luisteren.

Het is belangrijk dat de bemiddelaar aan beide partijen vraagt akkoord te gaan met deze regels. In de loop van het gesprek kan de bemiddelaar aan deze afspraak refereren als dat nodig is.

Oriëntatie op feiten en gevoelens

Beide partijen krijgen de gelegenheid te vertellen wat er aan de hand is of wat er is gebeurd. Na deze gespreksfase is het tijd om te focussen. De bemiddelaar vraagt aan beide partijen wat het belangrijkste of het moeilijkste voor ze is van alles wat ze verteld hebben. De bemiddelaar verwoordt de gedachten en gevoelens van deelnemers door deze samen te vatten.

Oriëntatie op belangen en wensen

In de volgende fase gaat het niet meer om de feiten van het conflict, maar om de behoeften die onder de feiten liggen. De bemiddelaars richten zich nu niet op een compromis voor het conflict. Doelstelling is dat beide partijen begrip krijgen voor de emoties, belangen en behoeften van de ander. De partijen moeten zelf met elkaar onderhandelen over mogelijkheden om tegemoet te komen aan wederzijdse belangen en behoeften. De bemiddelaars vatten deze behoeften en belangen heel expliciet samen en zorgen dat de mogelijke stappen deze behoeften en belangen dichterbij brengen. De bemiddelaars maken deze behoeften duidelijk. Daarmee zien de partijen in hoe hun gedrag overkomt bij de ander en hoe het komt dat de ander boos, verdrietig of gefrustreerd is. Deze inzichten vormen de basis voor eventuele oplossingen.

Zoeken naar mogelijke stappen

De volgende stap is een zoektocht naar concrete afspraken waardoor de situatie voor beide partijen

verbetert. In deze fase stellen de bemiddelaars circulaire vragen. Bijvoorbeeld: 'Wat zou u willen dat uw burens doen, zodat u zich weer veilig voelt?' of: 'Wat kunt u doen, zodat uw buurvrouw zich weer veilig voelt?' De vragen worden aan beide partijen gesteld, zodat ze beiden bijdragen aan het herstel van de situatie. Hoewel in principe alles genoemd kan worden, komen de partijen in de praktijk vrijwel alleen met tamelijk reële mogelijkheden. De bemiddelaars onthouden zich van commentaar.

Voor- en nadelen oplossingen

De partijen bespreken samen de voor- en nadelen van mogelijke oplossingen. Belangrijk is dat er geen winnaars of verliezers zijn.

Kiezen

De partijen kiezen voor een of meer oplossingen en maken concrete afspraken. De bemiddelaars hakken geen knopen door en komen zelf niet met oplossingen. De bemiddelaars leggen de afspraken vast in een intentieverklaring, die beide partijen ondertekenen. Het is ook mogelijk te volstaan met een mondelinge afspraak.

Bron: CCV, Handboek buurtbemiddeling

De bemiddelaars maken een beknopt verslag van het gesprek en de gemaakte afspraken en koppelen dit terug aan hun coördinator.

Box 23: Experiment met vragenlijsten

Om de kans van slagen te vergroten werkt een bemiddelaar in Wijchen met korte vragenlijsten die de partijen voorafgaand aan het bemiddelingsgesprek invullen. Volgens deze bemiddelaar hebben beide partijen dan vooraf al goed nagedacht over hun emoties en wat ze kwijt willen. De veronderstelling is dat partijen dan heel anders een gesprek in gaan.

Verreweg meeste bewoners tevreden over bemiddelaars

Bijna alle bewoners die een bemiddelingsgesprek gehad hebben zijn daar tevreden over (87%). In Box 24 staan voorbeelden van wat deze bewoners zeggen. De meeste bewoners (80%) zijn ook tevreden over de bemiddelaars. Met name de objectiviteit van bemiddelaars wordt vaak genoemd. Mensen stellen het erg op prijs dat bemiddelaars zich neutraal en onpartijdig opstellen. Ook vinden bewoners de bemiddelaars kundig en in staat om het gesprek in goede banen te leiden.

Van de 35 bevroegde bewoners is 13 procent niet tevreden over het bemiddelingsgesprek. Deze onvrede komt voornamelijk doordat de andere partij meer aan het woord is geweest of doordat een partij opvliegend en aanvallend was tijdens het gesprek. Een aantal bewoners (17%) is ook minder tevreden over de kennis en vaardigheden van de bemiddelaars. Bewoners die ontevreden zijn noemen bijvoorbeeld dat bemiddelaars nog niet echt ervaren zijn, niet onpartijdig waren, of dat ze 'erg soft' waren. Een bewoner die wel tevreden was, vond het jammer dat de bemiddelaars niet uit de buurt kwamen, waardoor ze bepaalde zaken volgens hem niet goed in perspectief konden plaatsen.

Box 24: Tevreden over het bemiddelingsgesprek

Een greep uit de reacties van tevreden bewoners:

- "Ja, heel tevreden. De bemiddelaars hebben het gesprek goed op gang gehouden en lieten ons veel ruimte om te vertellen wat ons bezighield. Wanneer het nodig was grepen ze in, bijvoorbeeld wanneer het gesprek teveel afdwaalde van de kern. Ze zorgden er ook voor dat we tot duidelijke afspraken kwamen."
- "Ja! Het gesprek met de twee bemiddelaars ging goed. Ze lieten mij het verhaal van mijn kant vertellen."

- “Ja, de manier waarop was heel netjes. Heel discreet. Ik heb er een goed gevoel bij. Ik praat er liever niet over, maar de sfeer was vertrouwelijk genoeg om informatie te delen.”
- “Ja, het ging goed. We hadden niet verwacht dat we met de buurman konden praten. Ik kan iedereen buurtbemiddeling aanraden.”

4.4 NAZORG EN REGISTRATIE

Het bemiddelingstraject wordt afgesloten met een nazorggesprek. Hierbij wordt geïnformeerd of de betrokkenen tevreden zijn met de situatie. Meestal vindt dit plaats na vier tot acht weken, maar afhankelijk van de afspraken die hierover met de bewoners zijn gemaakt kan het tijdstip hiervan afwijken. In principe vindt er één nazorggesprek plaats en is daarmee de zaak afgesloten. Het komt ook voor dat op meer momenten door buurtbemiddeling contact wordt opgenomen met de bewoners.

Niet alle voorzieningen doen standaard aan nazorg. Bij een van de voorzieningen gebeurt dit uitsluitend wanneer er een bemiddelingsgesprek heeft plaatsgevonden. In de overige gevallen, bijvoorbeeld wanneer uitsluitend adviesgesprekken hebben plaatsgevonden, gebeurt dit niet, tenzij de bewoner vooraf heeft aangegeven dit op prijs te stellen.

Het nazorggesprek wordt bij de ene voorziening gevoerd door de coördinator, bij de andere voorziening door de bemiddelaars. Enkele coördinatoren gaven aan dat de nazorg nog wel eens in het gedrang komt en moeten er hun bemiddelaars soms aan helpen herinneren dit te doen. De bemiddelaars zelf bevestigen dat ze dit wel eens vergeten. Enkele bemiddelaars geven aan dat ze een eenmalig nazorggesprek wat aan de magere kant vinden. Sommige bemiddelaars hebben dan ook op meer momenten contact met de bewoners die zij hebben bemiddeld. Eén bemiddelaar gaf aan zelf een intensievere nazorg te organiseren door contact te zoeken met verwijzers en bijvoorbeeld de wijkagent te vragen een oogje in het zeil te houden.

Uit de interviews met bewoners blijkt dat driekwart van de bewoners na afloop van het gesprek nog is gebeld door iemand van buurtbemiddeling. Bijna iedereen die gebeld is, is daar zeer tevreden over. Ze vinden het heel fatsoenlijk en vinden het prettig dat iemand ook na een aantal weken nog informeert of de gemaakte afspraken worden nageleefd.

Box 25: Intensivering nazorg?

Door John Blad - een van de deskundigen die heeft gereflecteerd op dit onderzoek - wordt aangegeven dat geleerd kan worden van ‘Family Group Conferencing’ (ook wel Eigen Kracht-conferenties) om de nazorg te intensiveren: “Bij ‘Family Group Conferencing’ is het goed mogelijk om de uitwerking van de activiteiten die nodig zijn om tot een oplossing van de conflicten te komen goed te plannen, met aanduiding van termijnen en van wie zal ondersteunen, wie zal toezien, wie zal terugkoppelen e.d. Dit zal niet bij alle buurtconflicten nodig zijn, maar zodra een van de partijen belooft om zich in te spannen om in de toekomst iets te doen of na te laten, kan verkend en afgesproken worden welke vormen van ondersteuning nodig lijken en wie daarvoor zou kunnen worden ingeschakeld. Met andere woorden: Het is mogelijk om met de bemiddelden een traject op te zetten waarin zaken op termijn worden aangepakt. Bij dit alles kan ook bepaald worden wie de trajectbegeleiding zal doen (dat kan bijvoorbeeld ook iemand zijn van verslavingszorg, als die ingezet moet worden).”

Gedegen registratiesysteem aan te bevelen

Voor de registratie van zaken gebruiken voorzieningen een eigen systeem of het CCV-registratiesysteem. In het CCV-systeem kunnen voor alle fasen van het bemiddelingstraject belangrijke besluiten en uitkomsten worden geregistreerd. Zowel de coördinator als de bemiddelaars kunnen dit systeem gebruiken.

4.5 INFORMATIE-UITWISSELING

Nagenoeg alle verwijzers vinden het belangrijk om terugkoppeling te krijgen over een zaak die

ze bij buurtbemiddeling hebben aangemeld. De voornaamste reden is dat deze informatie voor hen relevant is. Daarbij motiveert het hen om door te verwijzen, omdat ze zien dat het resultaat oplevert. Deze terugkoppeling vindt echter niet overal structureel plaats. Het beleid hieromtrent verschilt sterk per voorziening en kan grofweg worden ingedeeld in vier categorieën:

- alle samenwerkende instanties krijgen een terugkoppeling van alle zaken, inclusief die van de 'zelfmelders';
- alleen de zaken die zijn verwezen door de betreffende instantie worden aan deze instantie teruggekoppeld;
- alleen de zaken die zijn doorverwezen door de betreffende instantie en waarbij een bemiddelingsgesprek heeft plaatsgevonden worden aan deze instantie teruggekoppeld;
- indien hieraan behoefte bestaat bij een verwijzer krijgt deze informatie teruggekoppeld vanuit buurtbemiddeling, al zijn hierover geen vaste afspraken.

Er zijn voorzieningen die op meer momenten in het proces een terugkoppeling geven (bijvoorbeeld na elke actie die zij ondernemen), andere voorzieningen doen dit uitsluitend na de nazorg (zie paragraaf 4.4).

Het beleid dat een voorziening heeft ten aanzien van terugkoppeling blijkt in de praktijk niet altijd als zodanig te worden uitgevoerd. Een deel van de verwijzers die wij spraken gaf zelfs aan nooit terugkoppeling te ontvangen, terwijl dit in de betreffende regio wel de afspraak was.

Vertrouwelijkheid erg belangrijk bij terugkoppeling

De terugkoppeling vindt meestal telefonisch of per e-mail plaats. Bij de meeste voorzieningen gebeurt dit door de coördinator. Bij de overige voorzieningen zijn de bemiddelaars hiervoor verantwoordelijk. De informatie die bij de terugkoppeling wordt gegeven beperkt zich in de meeste gevallen tot het resultaat van de bemiddeling: wel of niet geslaagd. Soms wordt ook genoemd hoe de sfeer is geweest tijdens het gesprek en of er afspraken zijn gemaakt, zonder daar inhoudelijk op in te gaan. Veel verwijzers hebben echter behoefte aan meer inhoudelijke informatie. Zo zouden veel woonconsulenten graag op de hoogte zijn van de afspraken die bewoners in hun complex hebben gemaakt met elkaar, en kan deze informatie ook voor de wijkagent handig zijn. Buurtbemiddeling wil dergelijke informatie echter niet terugkoppelen, omdat daarmee een van de belangrijkste uitgangspunten van buurtbemiddeling - de vertrouwelijkheid van wat wordt besproken tussen de twee conflicterende partijen - in het geding komt. Een coördinator benoemt het als volgt: "Buurtbemiddeling moet onafhankelijk blijven. Als we hun oren en ogen gaan spelen, graven we ons eigen graf".

4.6 VERDERE TOEPASSINGSMOGELIJKHEDEN

We hebben onze gesprekspartners gevraagd of zij nog verdere toepassingsmogelijkheden zien voor buurtbemiddeling.

Meer groepsbemiddeling in de toekomst?

Volgens de meeste coördinatoren, bemiddelaars en verwijzers is het bevorderen van de zelfredzaamheid van bewoners misschien nog wel belangrijker dan het oplossen van het conflict. Om die reden vinden sommige coördinatoren het van belang om in de toekomst meer in te zetten op coaching, bijvoorbeeld van de eerste partij in het geval dat de tweede partij een bemiddelingsgesprek weigert. Tijdens de coaching wordt de eerste partij getraind, bijvoorbeeld op het gebied van samenwerking en het omgaan met verschillen. Verschillende gesprekspartners (zowel coördinatoren, bemiddelaars als verwijzers) zien in de toekomst een grotere rol weggelegd voor groepsbemiddeling. Deze kan bijvoorbeeld worden ingezet bij ruzies in portieken of op pleintjes.¹⁴ Wanneer meerdere partijen bij een overlastsituatie betrokken zijn, vraagt dit namelijk om een andere aanpak dan een een-op-een bemiddeling. Daarbij is de looptijd van een traject aanzienlijk langer, omdat zowel het voor- als het natraject uitgebreider is. In de regio Zwolle doen betaalde mediators groepsbemiddelingen, omdat het vaak om complexe situaties gaat met veel betrokkenen. Het betreft vooral conflictsituaties tussen hangjongeren en omwonenden. Beterburen (Amsterdam) heeft speciaal voor het uitvoeren van groepsbemiddeling acht bemiddelaars opgeleid.

Bemiddelen voor jongeren door jongeren

Ook jongerenbuurtbemiddeling werd door verschillende gesprekspartners genoemd als een vorm van bemiddeling met toekomst. Hoewel sommige voorzieningen nu ook al bemiddelen bij conflicten waarbij jongeren zijn betrokken, zien de gesprekspartners het laten bemiddelen door jongeren als een belangrijke toegevoegde waarde. Wel geeft een coördinator aan dat het nut en de noodzaak er moeten zijn om te starten met jongerenbuurtbemiddeling. Het opstarten van een dergelijk project vanuit ideële overwegingen mag volgens deze coördinator niet prevaleren.

Klachten oplossen tussen gemeente en burgers

In één voorziening ziet men mogelijkheden om buurtbemiddeling in te zetten bij klachten tussen de gemeente en burgers. Het inzetten van buurtbemiddeling tussen burgers en organisaties wordt nu nog niet gedaan. Een vorm van bemiddeling die al wordt toegepast tussen de burgers en de gemeente is 'premediation' (zie ook bijlage 1). Bij premediation gaat een medewerker van een gemeente in gesprek met een burger of bedrijf over een (dreigend) conflict. Het gaat dan om conflicten waarin de gemeente zelf een van de partijen is. De medewerker denkt op een informele manier mee over eventuele oplossingsrichtingen en past daarbij mediationvaardigheden toe. Deze vorm van bemiddelen heet premediation, omdat het, indien nodig, kan worden gevolgd door een mediationtraject.

Preventie van conflicten tussen buurtbewoners

Ook Stijn Hogenhuis ziet verdere toepassingsmogelijkheden voor buurtbemiddeling. Zij ziet mogelijkheden daar waar (nog) geen sprake is van conflicten tussen burens, maar waar wel uiteenlopende standpunten bestaan over bijvoorbeeld speelmogelijkheden voor kinderen, het gebruik van een plein door jongeren om te voetballen of om elkaar daar te ontmoeten, de komst van een afkickcentrum of de renovatie van een plein. Stijn: "Ook hier kan

¹⁴ Een voorbeeld van een groepsbemiddeling is een Alle hens conferentie. Een Alle hens conferentie is altijd gericht op het maken van een plan voor mensen die veel met elkaar te maken hebben, bijvoorbeeld in een buurt of een wijk waar sprake is van overlastproblematiek. Bron: <http://www.eigen-kracht.nl/alle-hens>

buurtbemiddeling de dialoog begeleiden en buurtbewoners een plan laten maken waarbij uitdrukkelijk zowel de samenwerking tussen de verschillende bewoners (jong en oud bijvoorbeeld) een onderdeel is als de eigen inzetbaarheid. Ook in het democratisch debat betekent inspraak nog steeds dat je je klachten kunt uiten en kunt zeggen wat je wil en heel vaak nog niet dat dit ook verantwoordelijkheid impliceert over jouw eigen bijdrage. Daarin heeft buurtbemiddeling een taak en kan het ook voor publieke issues nog veel betekenen”.

4.7 KANTTEKENINGEN EN VERBETERPUNTEN

Onze gesprekspartners zijn over het algemeen tevreden over de gang van zaken in hun regio. Niettemin plaatsen zij soms kritische kanttekeningen en zijn er volgens hen zaken die verbetering behoeven. Deze beschrijven we hieronder puntsgewijs.

- Er wordt op verschillende manieren doorverwezen. Er zijn blijkbaar binnen organisaties geen vastomlijnde afspraken gemaakt. Zowel de coördinatoren als de verwijzers vinden dat het doorverwijzen meer gestroomlijnd zou moeten worden. Tijdens een gesprek met verwijzers is door een wijkagent geopperd om het doorverwijzen meer eenduidiger te krijgen door er een protocol aan te hangen. Hij geeft aan dat er behoefte is om de doorverwijzing meer in te bedden in de werkprocessen.
- Verwijzers vinden het soms lastig bewoners te overtuigen van het nut van buurtbemiddeling. Er blijkt bij een deel van hen soms behoefte aan meer ‘drang’-middelen. Bij een woningcorporatie in Hilversum heeft men hiervoor een oplossing gevonden. Daar is buurtbemiddeling opgenomen in de procedure van klachtenbehandeling en wordt het als een voorwaarde gesteld voor het in behandeling nemen. In een andere regio delen sommige wijkagenten de bewoners mee dat ze de volgende keer de politie niet meer hoeven te bellen als ze nu geen buurtbemiddeling inschakelen. Het inzetten van dergelijke ‘drang’-middelen is risicovol; ze kunnen in conflict komen met de uitgangspunten van buurtbemiddeling. Deelname aan buurtbemiddeling is namelijk vrijwillig.
- Bij verschillende verwijzers bestaat de wens om op meer structurele wijze een terugkoppeling te ontvangen vanuit buurtbemiddeling. Volgens een deel van de verwijzers gebeurt dit nu niet structureel of uitsluitend op verzoek en is het erg afhankelijk van ‘de waan van de dag’ of de persoonlijke werkwijze van de coördinator. Ook over de inhoud van de terugkoppeling geven sommige verwijzers aan dat men meer informatie wil ontvangen. De verwijzers begrijpen dat uit privacyoverwegingen de terugkoppeling summier is, maar er is toch behoefte aan een betere balans tussen de kwaliteit van de informatie die wordt uitgewisseld en de privacybescherming. Een mogelijke oplossing is volgens een verwijzer bewoners na afloop van een bemiddeling te vragen of zij er mee instemmen dat (een deel van) de afspraken worden doorgegeven aan de verwijzer. We willen benadrukken dat het geven van extra informatie in conflict kan komen met het uitgangspunt van de vertrouwelijkheid: ‘Bemiddelingsgesprekken en afspraken zijn strikt vertrouwelijk’.
- Een deel van de zaken blijft volgens coördinatoren te lang ‘hangen’ bij de verwijzer. Soms gebeurt dit omdat de verwijzer zelf eerst heeft geprobeerd een conflictsituatie op te lossen en met beide partijen (eventueel tegelijkertijd) te praten. Dit kost echter (kostbare) tijd. De meeste coördinatoren buurtbemiddeling ontvangen hun zaken het liefst zo blanco mogelijk. Op deze manier is de kans dat een conflict al te veel is geëscaleerd zo klein mogelijk.
- Verschillende coördinatoren buurtbemiddeling ervaren dat zij relatief veel tijd kwijt zijn aan de administratieve lasten. Vaak worden verschillende registratieformulieren en/of -programma’s naast elkaar gebruikt, wat een tijdrovende bezigheid is.
- De nazorg is nu vaak beperkt tot een eenmalig contact. Er zijn beroepskrachten en vrijwilligers die vinden dat de nazorg uitgebreider zou kunnen. Er is bijvoorbeeld geopperd om de wijkagenten in te schakelen om gemaakte afspraken te controleren. Een

ander voorstel was om na een half jaar nog eens contact op te nemen om te informeren naar de stand van zaken. Op die manier zou beter inzicht ontstaan in de houdbaarheid van de gemaakte afspraken. In Zwijndrecht en Hendrik-Ido-Ambacht zijn daar goede ervaringen mee opgedaan. Bewoners waarderen dat er na verloop van tijd nog aandacht is voor hun zaak, en vinden het prettig dat ze hun verhaal nog eens kunnen doen.

- Volgens een aantal verwijzers mogen de criteria voor doorverwijzing minder strikt zijn. Bepaalde psychiatrische problematiek (zoals borderline-persoonlijkheidsstoornis) moet niet bij voorbaat al worden afgewezen. Er is een grijs gebied waar meer mogelijkheden liggen. Volgens sommige respondenten moet je soms durven experimenteren.
- Buurtbemiddeling is vrijwillig. Ook de afspraken die eruit voortvloeien komen op vrijwillige basis tot stand. Wanneer een bewoner besluit zich hier niet aan te houden, is er geen stok achter de deur, zoals bij een uitspraak van de rechter het geval is. Hoewel onze gesprekspartners snappen dat juist dit vrijwillige karakter een belangrijk uitgangspunt is van buurtbemiddeling, vragen zij zich af er mogelijkheden zijn om de afspraken meer gewicht te kunnen geven.
- Meer dan de helft van de bewoners geeft aan geen knel- of verbeterpunten te weten voor buurtbemiddeling. Zij zijn tevreden met buurtbemiddeling zoals het is en vinden het een goed initiatief en een goede aanpak.
- De overige bewoners noemen enkele knel- en verbeterpunten. Wat het bemiddelingsgesprek betreft wordt er van bemiddelaars verwacht dat zij meer richting geven aan het gesprek. Een aantal bewoners noemt dat niet allebei de partijen even veel aan het woord zijn gekomen, bemiddelaars zouden meer structuur moeten aanbrengen in het gesprek. Een bewoner spreekt de voorkeur uit om afspraken niet alleen te benoemen, maar ook op papier vast te leggen en te ondertekenen. In zijn situatie gaf de andere partij een eigen interpretatie aan de gemaakte afspraken. Dat maakte de afspraken niet werkbaar. Ook blijkt dat niet altijd aan verwachtingspatronen van bewoners wordt voldaan. Dit zorgt voor teleurstellingen. Een typisch voorbeeld is dat men denkt dat bemiddelaars met een oplossing komen. Teleurstellingen worden voorkomen door in het voortraject beter te communiceren over wat er van de bewoners verwacht wordt. Naast het bemiddelingsgesprek noemen sommige bewoners ook dat er te veel tijd zat tussen de melding en het gesprek, de timing zou wat hen betreft strakker geregisseerd moeten worden. Met name het punt van de nazorg is volgens sommigen voor verbetering vatbaar; het kan vooral sneller en vaker.

Box 26: Positieve en negatieve kanten van buurtbemiddeling volgens bewoners

Naast de knel- en verbeterpunten is aan bewoners ook gevraagd wat zij de positieve en negatieve kanten vinden van buurtbemiddeling. Een resumé:

Positieve kanten

De bemiddelaars zijn vriendelijk, luisteren goed, zijn onpartijdig, objectief en neutraal, en creëren daardoor vertrouwen. Ze weten hoe ze een gesprek moeten leiden en bieden ruimte in het gesprek, maar denken ook mee en doen suggesties. Ze hebben verstand van zaken en zijn verbaal sterk. Een ander positief punt dat genoemd wordt is dat conflicterende partijen na afloop meer naar elkaar toe groeien. Buurtbemiddeling wordt beschouwd als een goede aanpak of werkwijze om conflicten op te lossen en wordt toegankelijk en laagdrempelig genoemd. Een bewoner geeft aan dat buurtbemiddeling veiligheid biedt.

De vraag of bewoners anderen buurtbemiddeling zouden aanbevelen wordt door bijna iedereen (89%) met 'ja' beantwoord. Een bewoner geeft aan het niet aan te bevelen. De overige bewoners hebben de vraag niet beantwoord.

Negatieve kanten

De bemiddelaars zijn partijdig en onprofessioneel en missen de vaardigheden om richting te geven aan het vinden van een oplossing. Sommige bewoners krijgen te maken met verschillende bemiddelaars gedurende het bemiddelingsproces. Dit wordt als verwarrend en niet wenselijk ervaren, zeker bij delicate zaken. Tot slot vinden enkele bewoners dat de nazorg van korte duur is en dat deze vaker zou mogen plaatsvinden.

4.8 CONCLUSIE

Zoals eerder opgemerkt is de algemene opvatting dat de uitvoering van buurtbemiddeling naar tevredenheid is. Toch zijn er zaken ter discussie gesteld die van invloed (kunnen) zijn op de kwaliteit van de uitvoering.

Verwijzing naar buurtbemiddeling

Er zijn verschillen waar te nemen in de wijze waarop wordt doorverwezen. Tussen de voorzieningen valt op dat er verschillend wordt omgegaan met de criteria voor doorverwijzing. Waar de één de criteria strikt hanteert, gaat de ander er soepeler mee om. Dat er meer wordt geëxperimenteerd met de interpretatie van de criteria betekent niet altijd dat dit zorgt voor belemmeringen. Uit de verschillende praktijkvoorbeelden valt op te maken dat bijvoorbeeld psychiatrische problematiek niet per definitie hoeft te worden afgewezen. We concluderen dat, zolang er duidelijk beleid is op dit onderwerp, een dergelijke aanmelding wel degelijk kan leiden tot een succesvolle oplossing van het conflict. Ook de ervaring van de coördinator en bemiddelaars zijn in dergelijke gevallen bepalend voor een goede afloop.

Naast het experimenteren met de criteria valt verder op dat er binnen voorzieningen op verschillende manieren wordt omgegaan met het doorverwijzen. Waar de politie bijvoorbeeld direct doorverwijst, gaat de woningcorporatie eerst zelf met beide partijen in gesprek. Dat er verschillen bestaan, zorgt voor onduidelijkheid bij zowel de verwijzers als de coördinator. Het ontbreken van uniforme afspraken is daar debet aan. De coördinator moet daar volgens een aantal respondenten meer aandacht aan besteden. Het zorgen voor een duidelijke, uniforme instructie naar verwijzers is volgens hen een vereiste. Het vraagt ook om een intensiever onderhoud met het netwerk van verwijzers. We merken wel op dat het kiezen voor de vorm van verwijzen afhankelijk blijft van de lokale situatie. In Hengelo wordt bijvoorbeeld gewerkt met een projectgroep waarin de coördinator, de wijkagent, woonconsulent en een beleidsmedewerker van de gemeente zitten. Deze projectgroep komt frequent bij elkaar. Belangrijke punten uit het overleg wordt door de participanten meteen meegedeeld aan hun collega's.

Uit de gesprekken met bemiddelde bewoners komt naar voren dat een meerderheid tevreden is over de doorverwijzing.

Intakegesprek vaak prima

We constateren dat de intake over het algemeen goed verloopt. Zaken die in onze ogen anders zouden kunnen is dat doorverwezen bewoners beter op de hoogte moeten zijn van de uitgangspunten van buurtbemiddeling voordat de intake plaats vindt. Nu zijn bewoners soms in de veronderstelling dat de bemiddelaars een oplossing aandragen. Het is aan de coördinator om verwijzers hier meer 'bagage' mee te geven welke informatie minimaal bekend moet zijn bij bewoners.

De vraag of voorkennis nu een belemmering is of niet, valt moeilijk te beantwoorden. De ene bemiddelaar wil zo blanco mogelijk het eerste gesprek aangaan terwijl de ander al informatie heeft verzameld om beter beslagen ten ijs te komen.

Bemiddelingsgesprek volgens het boekje

De uitvoering van het bemiddelingsgesprek verloopt vrijwel altijd zoals het handboek buurtbemiddeling dat voorschrijft. Soms zijn er meerdere gesprekken nodig en soms vindt het gesprek plaats bij een van de partijen thuis. Deze uitzonderingen worden door de coördinatoren en bemiddelaars niet als belemmerend ervaren. Voorop staat hoe een bemiddeling binnen de bestaande mogelijkheden naar tevredenheid kan worden uitgevoerd.

Een ruime meerderheid van de geïnterviewde bewoners is ook tevreden met de uitkomst van de bemiddeling en de kennis en vaardigheden van de bemiddelaars.

Diverse vormen van nazorg

De nazorg wordt verschillend uitgevoerd. Er zijn verschillen in wie de nazorg verzorgt en hoe vaak en wanneer de nazorg plaatsvindt. Ook hier geldt meestal: de nazorg wordt afgestemd op wat wenselijk wordt geacht door de betrokkenen. Wat volgens ons wel in de gaten gehouden moet worden, is dat nazorg geen ondergeschoven kindje mag worden. Nu wordt de nazorg nog wel eens door tijdgebrek vergeten of vindt er helemaal geen nazorg plaats. Dit sluit aan bij wat de bewoners zeggen. Een kwart daarvan is namelijk niet meer gebeld. Deze bewoners geven aan dat ze dit missen en het erg zouden waarderen als dit wel wordt gedaan. Van de bewoners die wel zijn gebeld, is een meerderheid (redelijk) tevreden.

Informatie-uitwisseling nog niet eenduidig genoeg

De uitwisseling van informatie tussen de voorziening buurtbemiddeling en de samenwerkende instanties kan volgens sommige verwijzers anders georganiseerd worden. De terugkoppeling wordt als belangrijk ervaren en moet daarom volgens hen beter wat betreft de inhoud en frequentie. Naast het melden of een aangemelde zaak wel of niet is opgelost, horen sommige verwijzers ook graag andere zaken zoals de sfeer tijdens het gesprek en de gemaakte afspraken. Het blijft een lokale aangelegenheid om te bepalen op welke wijze er wordt teruggekoppeld. We concluderen meer algemeen dat het van belang is dat de coördinator aan verwachtingsmanagement doet. Eenduidigheid zorgt voor duidelijkheid op dit gebied. Om te bepalen wat wel of niet teruggekoppeld kan worden is het document *Richtlijn omgaan persoonsgegevens buurtbemiddeling* van het CCV behulpzaam. Dit document is een leidraad voor coördinatoren om zorgvuldig om te gaan met persoonsgegevens. Het geeft richtlijnen over hoe om te gaan met informatieverstrekking naar derden. We adviseren om dit document te gebruiken bij het bepalen van het beleid hierover.

Verdere toepassingen nog in ontwikkeling

De genoemde toepassingsmogelijkheden laten zien dat het instrument buurtbemiddeling nog niet is uitontwikkeld. Het blijft om creativiteit, lef en geduld vragen om buurtbemiddeling lokaal door te ontwikkelen. De genoemde toepassingsmogelijkheden als coaching van de eerste partij, groepsbemiddeling en jongerenbuurtbemiddeling raken steeds meer ingeburgerd en worden vaak toegevoegd als daar vraag naar is en er voldoende financiële middelen zijn. Het inzetten van buurtbemiddeling bij conflicten tussen de gemeente en burgers zou wel een noviteit zijn. Het zou hierbij om conflicten met een buurtgebonden karakter gaan, zoals het weigeren van een kap- of bouwvergunning.

Het 'testen' van dergelijke toepassingsmogelijkheden is volgens ons aan te bevelen, zolang het de uitgangspunten en doelstellingen van buurtbemiddeling onderschrijft.

5 RESULTATEN BUURTBEMIDDELING

In dit hoofdstuk beschrijven we de resultaten van buurtbemiddeling volgens zowel de beroepskrachten, vrijwilligers als bewoners. We gaan hierbij in op de effecten van buurtbemiddeling zoals die worden waargenomen door de beroepskrachten, vrijwilligers én bewoners. Ook de mate waarin buurtbemiddeling efficiënt is komt in dit hoofdstuk aan bod. We besluiten het hoofdstuk met de knel- en verbeterpunten en een conclusie.

5.1 EFFECTEN VOLGENS BEROEPSMATIG BETROKKENEN, VRIJWILLIGERS EN BEWONERS

Tijdens de gesprekken met beroepskrachten, vrijwilligers en bewoners is gevraagd naar de waargenomen effectiviteit van de volgende doelstellingen:

- het oplossen van conflicten (paragraaf 5.1.1);
- de zelfredzaamheid van bewoners (paragraaf 5.1.2);
- de bijdrage aan de leefbaarheid en veiligheid van de wijk en het voorkomen van sociale onrust (paragraaf 5.1.3);
- eventuele positieve en/of negatieve neveneffecten (paragraaf 5.1.4);
- de meerwaarde van buurtbemiddeling (paragraaf 5.1.5).

5.1.1 OPLOSSEN CONFLICTEN

Alle beroepskrachten (coördinatoren en verwijzers) en vrijwilligers (de buurtbemiddelaars) zijn van mening dat buurtbemiddeling werkt voor het oplossen van conflicten, vooral conflicten die zich in een vroeg stadium bevinden. Bemiddelaars zien dit met eigen ogen tijdens de bemiddeling en vernemen dit tijdens de nazorg.

Uit de 35 gesprekken met bewoners komt naar voren dat bij ruim de helft het conflict is opgelost na de bemiddeling. In twee gevallen is het conflict op een andere manier opgelost dan door buurtbemiddeling, zoals verhuizing of een advocaat. En in twee gevallen is het conflict juist erger geworden.

Soms is het conflict niet meteen na het bemiddelingsgesprek opgelost, maar heeft het enige tijd nodig.

Box 27: Oplossing van conflict niet altijd direct na bemiddeling

Een bemiddelaar vertelt: "Na het bemiddelingsgesprek zijn er wat vage afspraken gemaakt. Een directe oplossing is daardoor niet tot stand gekomen. De oplossing kwam na ongeveer drie weken. De buurvrouw is naar de betreffende mevrouw gegaan en heeft haar excuses aangeboden. Ze kwam pas na verloop van tijd tot het besef welke impact de overlast had. Nadien gaat het beter."

Twee op de drie conflicten worden opgelost

Uit de registraties van de voorzieningen buurtbemiddeling blijkt dat gemiddeld twee derde van de conflicten met buurtbemiddeling wordt opgelost. Dit gebeurt overigens lang niet altijd met een bemiddelingsgesprek. Uit de landelijke benchmark blijkt dat in 26 procent van de opgeloste zaken sprake is van een gezamenlijk bemiddelingsgesprek. 22 procent van de zaken wordt opgelost na het voeren van afzonderlijke gesprekken met de conflicterende partijen. En bij 17 procent is een gesprek met uitsluitend de meldende partij voldoende om deze bewust te maken van zijn eigen verantwoordelijkheid en af te zien van verdere tussenkomst van bemiddelaars.

Bij de 35 bewoners die we gesproken hebben is in 57 procent een gezamenlijk gesprek geweest. Meestal kwamen twee bemiddelaars eerst bij de ene partij en daarna bij de andere bewoner(s). Ten slotte volgde een gezamenlijk gesprek, meestal op neutraal terrein. Bij 14 procent werd er een gesprek gevoerd met beide partijen apart en ook in 14 procent was

er alleen een gesprek met de meldende partij.

Tevreden bewoners (al weten ze het vaak niet van elkaar)

Bijna de helft van de bemiddelde bewoners is tevreden over de uitkomst van de bemiddeling. Bijna een kwart is redelijk tevreden. Een op de vijf bemiddelde bewoners is niet tevreden over de uitkomst van de bemiddeling. Meestal zijn deze bewoners niet tevreden doordat de gemaakte afspraken niet, of maar ten dele, worden nageleefd. Een aantal bewoners geeft aan dat de bemiddeling niet heeft geleid tot een oplossing.

Opvallend is dat bijna de helft van de bewoners zegt dat ze niet weten of de andere partij ook tevreden is met de uitkomst van de bemiddeling. 31 procent van de bemiddelde bewoners geeft aan dat de andere partij volgens hun wel tevreden is over de uitkomst van de bemiddeling en 14 procent geeft aan dat de andere partij volgens hun niet tevreden is.

Hieronder staan twee casussen beschreven van een bemiddelingstraject, waarbij bewoners tevreden zijn met de uitkomst.

Box 28: Tuin in de schaduw

Een grote naaldboom in de tuin van de burens, hing over de schutting heen. Hierdoor lag de tuin van mevrouw A voor driekwart in de schaduw.

Mevrouw A gaf aan dat zij geen ruzie wilde met de burens, omdat zij drie jaar geleden wegens een burenruzie verhuisd was naar haar huidige woning. Zij had haar burens in de afgelopen twee jaar meerdere malen aangesproken op de boom. De burens wilden er ooit wel wat aan doen, maar er gebeurde niets. "Ze wisten nog niet wat voor vervangende boom ze dan wilden en ze vonden het ook zonde om de boom weg te halen." Na al die tijd had mevrouw A er genoeg van. Nadat buurtbemiddeling was ingeschakeld, hebben de bemiddelaars eerst met mevrouw A gesproken. Direct daarna zijn de bemiddelaars naar de burens gegaan. Dat gesprek verliep ook vlot.

Echter, na het gesprek kwam de buurman verhaal halen: "Moet dat nou zo?" Mevrouw A heeft haar buurman duidelijk kunnen maken dat ze erge last had van de lakse houding. Na enige tijd begreep de buurman dat wel en zag hij zelf in dat er wat met die boom moest gebeuren. Uiteindelijk hebben de burens besloten de boom weg te halen. Binnenkort gaan ze samen een nieuwe schutting plaatsen. Het probleem is dus opgelost en er is geen ruzie ontstaan, iets waar mevrouw toch wel bang voor was. Door het weghalen van de boom is ook de tuin van de burens in de zon komen te liggen. Achteraf gezien zijn ook de burens dus blij met de oplossing!

Box 29: Nachtbrakers

Een echtpaar ervaart overlast van de bovenburens: nachtelijke ruzies, slaande deuren, gelal, peuken de tuin in schieten en hele nachten met een groep buiten roken en schreeuwen. De druppel die de emmer deed overlopen, was een verjaardagsfeest. Dit ging door tot half 8 in de ochtend. Veel gelal, geschreeuw, bier over voorbijgangers spuiten, gebroken bierflesjes, peuken, enzovoorts. De politie kwam om half 6. Het echtpaar had al vaker contact opgenomen met de woningcorporatie en van hen moesten ze alles bijhouden, zoals tijdstippen van overlast. Mevrouw had haar bovenburens vaker aangesproken, maar dat had niet geholpen. Het echtpaar dacht dan ook dat het niet zou lukken om met de bovenburens te praten. Buurtbemiddeling ging eerst met echtpaar in gesprek en daarna met de bovenburens. Vervolgens hebben ze samen een gesprek gevoerd in het gebouw van buurtbemiddeling. Het gesprek verliep goed. Helaas liggen er nog steeds peuken in de tuin, maar de burens groeten elkaar wel weer. Soms is er nog even geluid, maar het valt meestal mee en het is niet later dan 12 uur 's nachts. Het echtpaar is stomverbaasd dat het allemaal gelukt is. 'We zijn er trots op dat het zo gelopen is!'

Box 30: Wanneer is een zaak opgelost?

Bij buurtbemiddeling werd een conflict aangemeld waarbij de ene buur de andere verdacht van het molesteren van zijn auto. Na enige twijfel is de zaak in behandeling genomen en is met beide partijen afzonderlijk een gesprek gevoerd. Het is niet gelukt om beide partijen gezamenlijk om tafel te krijgen.

Niettemin is de auto niet langer meer vernield. In hoeverre is het inzetten van buurtbemiddeling succesvol geweest om het conflict in de kiem te smoren? Het is soms moeilijk aan te tonen...

Uit de benchmark blijkt dat de slagingspercentages verschillen per voorziening. Mogelijke verklaringen voor dit verschil zijn:

- verwijzers verwijzen veel zaken door die achteraf niet geschikt zijn voor buurtbemiddeling. In zo'n geval blijkt er toch sprake van psychiatrische problematiek of iets dergelijks. (Zie ook de criteria voor buurtbemiddeling.);
- verwijzers informeren partij 1 (en 2) niet goed over wat buurtbemiddeling betekent. De bewoners haken dan snel af;
- bemiddelaars zijn niet bedreven genoeg in het overhalen van de tweede partij om aan buurtbemiddeling deel te nemen;
- partijen zijn niet bereid om met elkaar in gesprek te gaan;
- partijen zijn niet bereid om hun conflict op te lossen;
- het conflict speelt al te lang.

In andere regio's zien we, hoewel soms in wat andere verhoudingen, een vergelijkbaar beeld. Een van de bemiddelaars geeft aan dat van de tien bemiddelingsgesprekken negen succesvol zijn. Soms komt een zaak terug, maar dit zijn uitzonderingen. De bemiddelaars die wij elders spraken, beaamen dat in slechts uitzonderlijke gevallen een bemiddeling mislukt. Een voorbeeld van een bemiddeling die niet goed afliep:

Box 31: Bemiddeling met negatief resultaat

Een bemiddelaar vertelde ons: "De datum voor het bemiddelingsgesprek was al meerdere malen verschoven. Toen er weer een nieuwe datum was vastgesteld kon het gesprek weer niet doorgaan, omdat een van beide partijen geen oppas had kunnen regelen. Uiteindelijk is met instemming van beide partijen besloten het gesprek bij een van de partijen thuis te houden, zodat geen oppas hoefde te worden geregeld. Het gesprek verliep niet goed en escaleerde op het moment dat de ene partij de andere het huis uitzette."

John Blad merkt hierover op dat "het vrijwel nooit verstandig is om een neutraal bedoelde bemiddeling te laten plaatsvinden op het territorium van één van de conflictpartijen. Het veroorzaakt een grote ongelijkheid van middelen en macht."

"Geluidsoverlast komt door slechte isolatie"

Geluidsoverlast is de meest voorkomende klacht waarbij wordt bemiddeld. Over het algemeen zijn deze zaken goed te bemiddelen, vinden onze gesprekspartners. Dit komt overeen met de interviews met bewoners. Bij 57 procent van de bewoners gaat het conflict over geluidsoverlast. Een veel gemaakte opmerking bij deze bewoners is dat de woonruimte slecht is geïsoleerd. Overige conflicten die bij de interviews met bewoners genoemd worden zijn: overlast door kind of dier (geen geluidsoverlast), tuingeschil, rommel, ruzie, pesten, verwaarlozing, bedreiging en sociaal gedrag.

Professionals in de wijk merken resultaat

De wijkagenten merken in hun dagelijks werk dat buurtbemiddeling bijdraagt aan het oplossen van conflicten, omdat bepaalde conflicten niet meer spelen en de rust is wedergekeerd. Wijkbeheerders en woonconsulenten zien ook resultaat, al is het effect voor de woonconsulenten wat minder zichtbaar. Dit komt volgens hen omdat ze vaak weinig of geen inhoudelijke informatie teruggekoppeld krijgen over het resultaat. Niettemin zijn de meesten ervan overtuigd dat het een effectieve methode is om conflicten in de buurt op te lossen.

Bewoners meestal positief over effectiviteit

Ook de bewoners die wij spraken zijn over het algemeen positief over buurtbemiddeling. Vanzelfsprekend geldt dit in sterkere mate voor de bewoners waarbij de bemiddeling effectief is geweest. Zij geven nagenoeg unaniem aan tevreden te zijn met het resultaat. Sommige bewoners zeggen achteraf dat ze het eigenlijk best zelf hadden kunnen oplossen zonder inschakeling van buurtbemiddeling. Een enkeling die aanvankelijk tevreden was met de uitkomst geeft aan dat de overlast weer langzaam terugkomt. Deze bewoner pleit voor meer intensieve nazorg vanuit buurtbemiddeling, omdat hij denkt dat dit als een stok achter de deur kan werken. Echter ook bewoners bij wie het conflict met buurtbemiddeling niet kon worden opgelost, staan achter het principe en denken dat het werkt, mits juist toegepast en uitgevoerd. In hun geval bleek de bemiddeling niet succesvol vanwege redenen waar buurtbemiddeling weinig invloed op heeft, zoals weigering van deelname door de beklagde partij of onwelwillendheid bij een van beide partijen. Een van de bewoners die wij spraken stond wel achter de uitgangspunten en de methodiek, maar had twijfels bij de professionaliteit van de uitvoering. Een amateuristische werkwijze zou in zijn geval een van de oorzaken zijn geweest van het falen van de bemiddeling.

5.1.2 ZELFREDZAAMHEID BEWONERS

Het bevorderen van de zelfredzaamheid van bewoners is een belangrijk uitgangspunt van buurtbemiddeling. Volgens de coördinatoren is het bevorderen van de zelfredzaamheid zelfs nog een belangrijker doelstelling dan het oplossen van het conflict. Een van de werkzame elementen van buurtbemiddeling is dat mensen zelf verantwoordelijk zijn voor het vinden van een oplossing voor het conflict (Movisie, 2010, zie ook bijlage 1). Doordat mensen zelf verantwoordelijk zijn voor het conflict wordt de zelfredzaamheid van de bewoners vergroot. Hierdoor zijn zij in staat om in de toekomst ook op andere vlakken hun verantwoordelijkheid te nemen in zaken die hen als bewoner aangaan. De invloed van buurtbemiddeling op de zelfredzaamheid is alleen moeilijk vast te stellen. Een deel van onze gesprekspartners geeft dan ook aan het lastig te vinden hierover uitspraken te doen. Maar volgens de meesten levert buurtbemiddeling een positieve bijdrage aan de zelfredzaamheid van bewoners. Alleen het feit al dat de eerste partij (al dan niet zelf of op advies van een verwijzer) besluit om met de burens om de tafel te willen is een vorm van zelfredzaamheid. Wanneer een bewoner eenmaal een bemiddelingstraject heeft doorlopen, heeft hij bovendien handvatten gekregen om zichzelf bij eventuele conflictsituaties in de toekomst te kunnen redden. Buurtbemiddeling zet hier ook actief op in. Buurtbemiddeling vraagt altijd eerst of de meldende partij zelf al een poging heeft ondernomen om met de burens in gesprek te gaan. Indien dit niet het geval is raadt buurtbemiddeling meestal aan dit eerst te proberen. Een coördinator geeft verder aan dat buurtbemiddeling bij bewoners het gevoel wegneemt dat 'instanties alles moeten oplossen'. Deze coördinator is ook van mening dat coaching van bewoners de zelfredzaamheid nog extra kan bevorderen. Een bemiddelaar geeft aan dat buurtbemiddeling altijd een effect heeft op de zelfredzaamheid van bewoners: "Ieder opgelost conflict heeft een leereffect, waardoor in de toekomst hopelijk conflicten worden vermeden. Als buurtbemiddelaar geef je 'les in communicatie'. Als bewoners dat goed oppakken moet dat voordelig uitpakken".

Box 32: Training 'Beter omgaan met conflicten' door buurtbemiddeling Harderwijk

Buurtbemiddeling Harderwijk geeft de training 'Beter omgaan met conflicten'. Deze cursus wordt gegeven door de bemiddelaars. Bewoners leren in deze cursus conflicten te herkennen en krijgen handvatten hoe hier mee om te gaan. De cursus is kosteloos voor bewoners.

Bron: Website buurtbemiddeling Harderwijk

Ook het feit dat zaken volgens de voorzieningen buurtbemiddeling niet vaak terugkomen is volgens onze gesprekspartners een indicatie dat buurtbemiddeling bijdraagt aan de bevordering van de zelfredzaamheid. Kennelijk is de communicatie weer op gang en spreken

bewoners elkaar zelf aan wanneer ze overlast van elkaar ervaren. Of zoals een wijkagent het verwoordt: "Vroeger dacht men dat de politie alles wel even oploste. Maar dat is al lang niet meer zo. Bewoners moeten zelf hun problemen oplossen. Buurtbemiddeling kan ze daar bij helpen."

Twee op de drie bewoners meer zelfvertrouwen opgebouwd

Van de bewoners geeft ruim twee op de drie aan dat ze denken in staat te zijn de volgende keer het probleem zelf met de medebewoners op te lossen. Een aantal zegt er weinig vertrouwen in te hebben dat het lukt zonder buurtbemiddeling, aangezien ze het in eerste instantie ook zelf hadden geprobeerd. Een enkeling geeft aan het misschien te kunnen en 11 procent zegt dat het niet van toepassing is.

Wanneer er zich weer een nieuw conflict zou voordoen, zou ruim vier op de vijf bewoners weer buurtbemiddeling inschakelen. Bijna een derde hiervan zegt het eerst zelf te willen proberen. Als dat niet lukt, dan zouden ze weer buurtbemiddeling inschakelen. Drie bewoners geven aan buurtbemiddeling niet meer in te schakelen. Een bewoner zegt het niet te weten en van twee bewoners is het niet bekend.

Box 33: Buurtbemiddeling weer inschakelen bij conflict?

Een greep uit de antwoorden van bewoners:

- "Jazeker. Hadden we een paar jaar geleden maar geweten dat buurtbemiddeling bestond, dan hadden we toen niet hoeven verhuizen."
- "Ja direct. Dan hoeft ik zelf dat hele traject bij politie en woningcorporatie niet te doorlopen, want dat duurt veel te lang en dan wordt het van kwaad tot erger."
- "Ja, als mensen er niet uitkomen is het goed om buurtbemiddeling als onpartijdige partij er bij te halen. Zij verwoorden dingen anders en zaken worden duidelijker. Het helpt als je een compromis wilt vinden."

5.1.3 BEVORDERING LEEFBAARHEID EN VEILIGHEID BUURT EN VOORKOMEN SOCIALE ONRUST

Ook het effect van buurtbemiddeling op de leefbaarheid en veiligheid in de buurt is lastig aantoonbaar. In elke wijk zijn er tal van factoren die hiertoe bijdragen en het is onmogelijk om deze te isoleren. Ook in dit verband durft een deel van onze gesprekspartners dus geen harde uitspraken te doen. Verwijzers vernemen wel signalen die wijzen op een verband. Een wijkagent zegt hierover: "Hoe eerder conflicten worden opgelost, hoe minder partijen zich ermee bemoeien en dat voorkomt een verdere escalatie van het conflict. Dit moet van invloed zijn op de veiligheid, leefbaarheid en het voorkomen van sociale onrust".

Bewoners geven bijvoorbeeld aan dat het na de bemiddeling in de buurt rustiger is geworden. De volgende casus illustreert dit.

Box 34: Overlast voor de hele straat

In een straat in Zwolle waar elf gezinnen wonen, is er één gezin dat overlast veroorzaakt. Geprobeerd is een groepsbemiddeling te organiseren. Helaas blijkt dit niet mogelijk. Uiteindelijk hebben alleen de naaste burens geparticipeerd in een gesprek. Dit bleek voldoende om de rust in deze buurt terug te laten keren. Er is weer sprake van een goede sfeer in de straat. Alle buurtbewoners hebben hier baat bij.

Maar veel conflicten hebben geen weerslag op de buurt als geheel. Niettemin hebben de meeste van onze gesprekspartners het idee dat buurtbemiddeling bijdraagt aan het vergroten van de leefbaarheid en de veiligheid in een wijk. Wanneer bewoners zelfredzamer worden (en daar zijn de respondenten nagenoeg allemaal van overtuigd) zal dit volgens sommigen ook de sociale controle vergroten. En een grotere sociale controle zou de leefbaarheid en veiligheid weer bevorderen. Daarbij kunnen professionals zoals de politie en BOA's (Buitengewoon opsporingsambtenaren) zich richten op de veiligheid elders, omdat ze worden ontlast. Dit

komt de veiligheid (op andere plaatsen) weer ten goede.

Relatie tussen bemiddeling en zelfredzaamheid nog zwak

John Blad vindt het opvallend dat onze gesprekspartners er bijna allemaal van overtuigd zijn dat de zelfredzaamheid toeneemt. In zijn optiek is het niet erg waarschijnlijk dat “de sociale vaardigheden van bewoners die in een bemiddeling betrokken raken, door die enkele bemiddeling als zodanig sterk toenemen”. Hij vervolgt zijn betoog door te stellen dat bewoners wel kunnen ervaren dat praten echt kan helpen, waardoor een zeker vertrouwen kan groeien dat men zelf anderen zou kunnen aanspreken zonder afgewezen te worden. Tegelijkertijd kan het ook anders uitwerken, en in dat geval wordt men volgens hem “bevestigd in de indruk, dat een onbegeleid gesprek onveilig zou zijn. Dan is men in een afhankelijkheid van bemiddelaars terecht gekomen.” John Blad zou over dit onderwerp graag een nadere operationalisering zien: over welke sociale vaardigheden praten we? Hoe worden die bevorderd in het algemeen en door bemiddeling in het bijzonder? Hiermee doet hij in feite een suggestie voor een vervolgonderzoek.

Leefbaarder en veiliger blijft moeilijk in te schatten

Uit de gesprekken met 35 bewoners blijkt dat men het lastig vindt om in te schatten of de wijk leefbaarder en veiliger is geworden. Bijna een kwart van de bewoners geeft niet echt antwoord op deze vraag en ruim een kwart van de bewoners zegt dat het niet van toepassing is. Vijf bewoners weten het niet en een bewoner zegt dat het misschien leefbaarder is geworden. Volgens drie bewoners is de wijk wel leefbaarder en veiliger is geworden door buurtbemiddeling en volgens drie bewoners niet.

5.1.4 NEVENEFFECTEN

Een belangrijk positief neveneffect dat verschillende gesprekspartners noemen, is de invloed van buurtbemiddeling op de psychische en fysieke gezondheid van mensen. Direct betrokkenen ontspannen zienderogen na een gesprek met buurtbemiddeling. Alleen al het feit dat ze over hun probleem met anderen kunnen praten, kan stress en de daarmee gepaard gaande gevolgen aanzienlijk reduceren.

Dat bemiddelaars zichzelf persoonlijk ontwikkelen door buurtbemiddeling vinden zij zelf een belangrijk neveneffect. Ze gebruiken hun vaardigheden zowel in hun werk als privé. Een bemiddelaar merkt op: “Ik kan nu beter regisseren om zelf de gewenste uitkomst in een gesprek te bepalen”.

Een mogelijk negatief neveneffect van buurtbemiddeling is volgens enkele verwijzers imagoschade van de verwijzende instantie. Bewoners kunnen de indruk krijgen dat deze zijn verantwoordelijkheid afschuift. Het is dan ook zaak om als verwijzer goed over te brengen waarom je buurtbemiddeling adviseert.

Een neveneffect dat door een coördinator wordt genoemd is dat bewoners schrikken als ze worden geconfronteerd met hun eigen gedrag: “Dat mensen geconfronteerd worden met hun eigen gedrag is een neveneffect dat niet altijd even prettig is om waar te nemen. Door een bemiddelingsgesprek zien mensen vaak voor het eerst wat hun bijdrage is geweest in het conflict. Daar schrikt men van”.

5.1.5 MEERWAARDE

We hebben alle gesprekspartners gevraagd wat zij de meerwaarde vinden van buurtbemiddeling. Onze gesprekspartners noemden in dit verband de volgende aspecten:

- vrijwillig: bewoners zetten zich vrijwillig in voor hun medebewoners;
- onpartijdig: bemiddelaars nemen geen standpunt in;
- onafhankelijk: buurtbemiddeling is niet verbonden aan een instantie;
- kosteloos: bewoners kunnen gratis van de voorziening gebruikmaken;

- laagdrempelig: bewoners hoeven geen hoge drempel over om buurtbemiddeling in te schakelen;
- leereffect: bewoners leren een manier om conflicten te hanteren, waarbij de eigen verantwoordelijkheid voorop staat.

Wat de vrijwillige inzet betreft geven meerdere geïnterviewde bewoners aan dat men dit aspect waardeert. Zij spreken hun waardering uit dat bewoners uit hun buurt of stad zich in hun vrije tijd belangeloos inzetten.

5.2 EFFICIENCY VOLGENS BEROEPSMATIG BETROKKENEN EN VRIJWILLIGERS

Tijdens de gesprekken met beroepskrachten, vrijwilligers en bewoners is gevraagd naar de waargenomen efficiency (eigen perceptie t.a.v. efficiency) van de organisatie van buurtbemiddeling (paragraaf 5.2.1) en de vermindering van de werklast voor verwijzers (paragraaf 5.2.2).

5.2.1 ORGANISATIE BUURTBEMIDDELING

De coördinatoren, bemiddelaars en verwijzers zijn over het algemeen van mening dat buurtbemiddeling in hun werkgebied efficiënt is georganiseerd. "De zaken worden snel afgehandeld en de lijnen tussen mij en de coördinator zijn kort", aldus een wijkagent. In Venlo is buurtbemiddeling ondergebracht bij de gemeente. De coördinator is gestationeerd op het veiligheidshuis. Volgens betrokkenen (die voor een groot deel ook in het veiligheidshuis zitten) weten de samenwerkende partijen elkaar snel te vinden. In een van de regio's gaven de verwijzers aan dat binnen een à twee dagen na een verwijzing per e-mail opvolging door buurtbemiddeling plaatsvond, wat volgens hen alleen maar zo snel kan als er sprake is van een efficiënte organisatie. Een van de bemiddelaars in diezelfde regio zou het echter nog efficiënter vinden wanneer hij zelf contact mocht onderhouden met de verwijzers. Een bemiddelaar van een andere voorziening buurtbemiddeling beaamt dat. Nu krijgt ze de informatie over een zaak aangeleverd door de coördinator waardoor er ruis kan ontstaan of informatie wordt gefilterd. Zij vindt dat een goede informatievoorziening onnodig tijdverlies voorkomt. Het verschilt wel per zaak wat handig is. Hoe minder gecompliceerd een geval is, hoe minder tijd er aan informatievoorziening hoeft te worden besteed.

Het belang van een efficiënte organisatie gaat een grotere rol spelen, naarmate het werkgebied groter is. Beterburen in Amsterdam (zie ook de volgende box) is met een bereik van zo'n 600.000 inwoners een voorbeeld van een organisatie met een groot en uitgestrekt werkgebied.

Box 35: Organisatie buurtbemiddeling in Amsterdam

Buurtbemiddeling wordt in Amsterdam voor twaalf van de veertien stadsdelen centraal geleid vanuit een organisatie: Beterburen. Naast Beterburen zijn twee andere organisaties in Amsterdam actief op het gebied van buurtbemiddeling (in de twee van de veertien stadsdelen waar Beterburen niet actief is). De directeur van Beterburen is verantwoordelijk voor de gang van zaken in alle twaalf stadsdelen en wordt hierbij ondersteund door coördinatoren, die elk de coördinatie van een of meer stadsdelen voor hun rekening nemen. De coördinatoren, die overigens ook bemiddelaar zijn, zijn (in tegenstelling tot de coördinatoren in andere voorzieningen) vrijwilligers (en dus geen betaalde krachten). De intervisie en inhoudelijke begeleiding is overigens niet handen van deze coördinatoren, maar gebeurt door professionele mediators.

Op het centrale kantoor van Beterburen zijn naast de directeur nog drie beroepskrachten werkzaam die een ondersteunende rol hebben (voorlichting en administratie). De centrale organisatie werkt volgens alle gesprekspartners in Amsterdam erg efficiënt. Beterburen behandelt jaarlijks 600-700 zaken met een relatief beperkt budget.

5.2.2 VERMINDERING WERKLAST NETWERKPARTNERS

Alle gesprekspartners zijn van mening dat buurtbemiddeling de werklast van netwerkpartners vermindert. Het gaat dan vooral om de werklast van wijkagenten, woonconsulenten en wijkbeheerders. Deze functionarissen bevestigen dit ook zelf. Dat verwijzers een vermindering van de werklast waarnemen wordt door een wijkagent treffend verwoord: "Vroeger deden we dat werk zelf. En toen buurtbemiddeling kwam, dachten we 'wat moeten we met die amateurtjes'. Nu zijn we er blij mee, het scheelt ons tijd". Omdat de wijkagent de 'kleinere' zaken kan doorverwijzen naar buurtbemiddeling, kan deze zich richten op de zwaardere zaken. "Ik hoef zelf niet meer te bemiddelen, dat scheelt gigantisch", aldus een wijkagent. "Vroeger bemiddelde ik zelf, maar daar heb ik de tijd niet meer voor. En de expertise niet!" aldus een andere wijkagent. In het evaluatieonderzoek van Fiers en Jansen (2004) komt ook naar voren dat de werklast van de politie met inschakeling van buurtbemiddeling vermindert: als de politie zelf een burencan conflict oppakt kost dit ruim 3 uur. Het inschakelen van buurtbemiddeling kost de politie 1,5 uur per geval. Dat is een halvering van de gebruikelijke arbeidstijd!

Buurtbemiddeling kan nog veel meer betekenen voor woningcorporaties

Woningcorporaties bemiddelen zelf voornamelijk bij de 'hele kleine' conflicten, die relatief gemakkelijk en snel kunnen worden opgelost. De 'kleine' zaken waar meer inzet qua uren wordt verwacht of zaken waar het een conflict betreft tussen een huurder (waar de woningcorporatie direct bij betrokken is) en een woningbezitter (waar de corporaties vaak lastig grip op krijgen) zijn zaken die bij uitstek geschikt zijn voor buurtbemiddeling. Overigens verschillen woningcorporaties in dit opzicht sterk. Er zijn ook woningcorporaties die zelf nauwelijks bemiddelen. Het evaluatieonderzoek van Fiers en Jansen (2004) laat zien dat de arbeidstijd van de corporatie gemiddeld 4 uur vermindert per klacht wanneer burencan gebruik maken van buurtbemiddeling. Analooq aan de politie kan de totale besparing toenemen naarmate er meer verwijzingen vanuit de corporaties komen.

Wijkconsulenten en wijkagenten merken tijdwinst op

Een wijkconsulent geeft aan dat het inzetten van buurtbemiddeling hen vier uur per melding scheelt. Ook worden zaken nu eerder opgepakt en kunnen zij zich richten op de meer gecompliceerde zaken. Een andere wijkconsulent merkt op dat bemiddelaars met een mediationachtergrond juist wel die moeilijkere zaken kunnen oppakken. De mediators hebben daarvoor misschien wel meer vaardigheden dan de wijkconsulenten. Weer een andere consulent noemt dat in sommige gevallen ze juist meer tijd moet investeren. Het gaat volgens haar om situaties waarbij de bewoners moeten worden overtuigd van het nut van buurtbemiddeling. "Die motivatiegesprekken kosten ook tijd", aldus deze consulent.

Een wijkagent merkt op: "Voorheen kostte dit soort meldingen heel veel tijd en bereikten we erg weinig. Het was vaak een tijdelijke oplossing. Meestal is er niet sprake van één melding. Het gaat immers over twee adressen en daar kom je vaker langs. Verspreid over ongeveer zes verschillende afspraken kan het circa zes uur tijdwinst opleveren".

5.3 CONCLUSIE

In dit hoofdstuk staan de effecten en efficiency van buurtbemiddeling centraal. We gaan hieronder in op enkele bijzonderheden en doen aanbevelingen.

Vooraf effectief voor oplossen conflicten

Alle geïnterviewde beroepskrachten en vrijwilligers vinden in het algemeen dat buurtbemiddeling werkt voor het oplossen van conflicten. Ook onder de geïnterviewde bewoners is het oplossingspercentage hoog. Of buurtbemiddeling een effect heeft op de zelfredzaamheid, de veiligheid, de leefbaarheid en het voorkomen van sociale onrust, hierover

zijn de geïnterviewden verdeeld. Op zelfredzaamheid heeft buurtbemiddeling volgens onze gesprekspartners een positief effect. Bewoners leren vaardigheden om zelf tot een oplossing van het conflict te komen. Meer dan de helft van de geïnterviewde bewoners denkt in staat te zijn een volgende keer het conflict zelf op te kunnen lossen. Van de bewoners die weer buurtbemiddeling zouden inschakelen bij een nieuw conflict in hun buurt, noemt driekwart van de bewoners uit zichzelf dat ze het eerst zelf zullen proberen. Hieruit blijkt dat buurtbemiddeling invloed heeft op de zelfredzaamheid van bewoners.

Om de zelfredzaamheid nog meer te vergroten - en om bewoners nog beter te kunnen helpen - bevelen wij aan om meer in te zetten op het coachen van bewoners (de eerste partij), bijvoorbeeld als er geen gesprek mogelijk blijkt met de tweede partij. Coaching (ook wel: individuele begeleiding en ondersteuning) bij burenruzie is een doelgerichte, procesmatige ondersteuning van een bewoner die een (dreigend) conflict heeft met burens. Het CCV heeft een document opgesteld dat coördinatoren informeert over het aanbieden van coachen van bewoners als dienst van buurtbemiddeling.¹⁵

Effect op veiligheid en leefbaarheid nog moeilijk aan te tonen

Het effect van buurtbemiddeling op de veiligheid, de leefbaarheid en het voorkomen van sociale onrust is lastiger aan te geven. De veronderstelling bij onze gesprekspartners is dat het zeker een effect heeft, maar dat dit moeilijk aantoonbaar is. Ook de bewoners vinden het lastig om aan te geven of buurtbemiddeling effect op heeft op de leefbaarheid en veiligheid in de wijk. Dat het niet inzichtelijk kan worden gemaakt wordt niet als een probleem ervaren. De gedachte dat buurtbemiddeling er mogelijk een bijdrage aan levert lijkt hen voldoende.

Organisatie efficiënt, vermindering werklust nog niet zichtbaar genoeg

De geïnterviewden beschouwen de organisatie van buurtbemiddeling over het geheel als efficiënt. Er zijn een paar zaken, die zij wellicht anders georganiseerd zouden willen zien. Bijvoorbeeld dat bemiddelaars meer contacten onderhouden met verwijzers. Dit heeft volgens onze gesprekspartners echter geen grote invloed op de efficiency.

Volgens de netwerkpartners zorgt buurtbemiddeling voor een vermindering van de eigen werklust. Maar als wordt gevraagd hoeveel de werklust precies vermindert, moesten onze gesprekspartners vaak het antwoord schuldig blijven.

Om de meerwaarde van buurtbemiddeling te benoemen zou het voor voorzieningen interessant zijn om samen met de wijkagent of woonconsulent in kaart te brengen hoeveel de vermindering van de werklust is per zaak. Daarmee laat je objectief zien dat het doorverwijzen van zaken loont. Ook bevestig je het bestaansrecht en kan een voorziening met een projectstatus beter beargumenteren waarom buurtbemiddeling een structurele voorziening moet worden. Dit is vooral een sterk argument als woningcorporaties (deels) zorgdragen voor de financiering van buurtbemiddeling.¹⁶ Als de gemeente financiert in het geheel is het verstandig de nadruk meer te leggen op de effecten van buurtbemiddeling. Voor medewerkers van de gemeente speelt werklustvermindering nu geen grote rol, zij verwijzen immers minder vaak door naar buurtbemiddeling dan wijkagenten en woonconsulenten.

¹⁵ Het document 'Coachen als dienst van buurtbemiddeling' biedt inzicht in de diverse facetten van coaching bij burenruzie. Wanneer kun je het als dienst gaan aanbieden en wat is daarvoor nodig?

¹⁶ Dit geldt uiteraard ook voor de politie, maar zij financiert meestal niet of slechts een marginaal deel (CCV, 2010a; zie ook hoofdstuk 2).

6 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

In dit slothoofdstuk van het onderzoeksrapport naar de opzet, organisatie, uitvoering en resultaten van buurtbemiddeling presenteren wij de kern van de bevindingen. We doen dit door de onderzoeksvragen, zoals geformuleerd in bijlage 2, per thema te beantwoorden. De thema's zijn gerelateerd aan de vragen uit het eerste hoofdstuk (pagina 6): een overzicht van de stand van zaken (feiten en cijfers), de ervaringen van beroepskrachten en vrijwilligers, de ervaringen van bemiddelde bewoners en een theoretische verkenning van buurtbemiddeling (principes en uitgangspunten). We sluiten af met een aantal aanbevelingen.

6.1 STAND VAN ZAKEN (FEITEN EN CIJFERS)

Aantal voorzieningen en samenwerkende organisaties (onderzoeksvraag 1 en 2)

Nederland telt 146 voorzieningen buurtbemiddeling in 160 gemeenten (peildatum 1 juli 2010). Het merendeel van deze voorzieningen wordt door de welzijnsinstellingen uitgevoerd (85%). In alle voorzieningen zijn verder de politie, de gemeente en de woningcorporatie(s) betrokken. Andere organisaties waarmee wordt samengewerkt zijn: welzijnsorganisatie, maatschappelijk werk, Juridisch Loket, GGD, GGZ, meldpunt woonoverlast, handhaving, BOA's (Buitengewoon Opsporingsambtenaren), bemoeizorg, zorgnetwerk en bewonersverenigingen.

Aanmeldingen en verwijzingen (onderzoeksvraag 3 en 4)

In 2009 kwamen er bij de 97 voorzieningen in de benchmark in totaal 9.192 meldingen binnen. Gelet op de voorgaande jaren zijn er geen duidelijke trends waarneembaar in het aantal meldingen per voorziening. Het gemiddelde aantal meldingen blijft ongeveer gelijk, ongeveer 96 meldingen per voorziening.

De zaken worden aangemeld door verschillende instanties (verwijzers). Ruim een derde van de meldingen komt via de woningcorporaties, de politie verwijst 29 procent van de zaken door. 28 procent komt binnen via de bewoners zelf (zelfmelders). De restcategorie van verwijzers bestaat voornamelijk uit gemeenten en organisaties met een maatschappelijk karakter.

Aard van de melding (onderzoeksvraag 5)

In het CCV-registratiesysteem zijn in 2009 in totaal ruim 7.000 meldingen geregistreerd. De helft van deze meldingen gaat over geluidsoverlast. Veelgehoorde andere zaken gaan over pesten, overlast van kinderen en (stank)overlast van dieren, rommel en tuin-/grondgeschild. Ook komen er klachten binnen over bedreigingen of over mensen die zich bedreigd voelen.

Van melding naar oplossing (onderzoeksvraag 6 en 7)

Van alle geregistreerde meldingen is 83 procent geschikt voor buurtbemiddeling. Hiervan is 65 procent (4.600) succesvol opgelost door bemiddeling. Van alle geschikte zaken die in behandeling zijn genomen, eindigt 26 procent met beide partijen aan tafel. De 17 procent (1579) niet geschikte zaken is doorverwezen naar andere hulpverleningsorganisaties of terugverwezen naar de verwijzer. Op 31 december 2009 waren 562 meldingen (6%) nog in behandeling.

Kosten (onderzoeksvraag 8)

Gemeenten en woningcorporaties zijn doorgaans de financiers van buurtbemiddeling. Gemiddeld gezien bedraagt de jaarlijkse financiering 56.000 euro. Uit dit budget worden het salaris van de coördinator betaald, de training en deskundigheidsbevordering van de bemiddelaars, vergoedingen aan bemiddelaars, publiciteit, overhead, reiskosten en huisvesting.

6.2 ERVARINGEN BEROEPSKRACHTEN EN VRIJWILLIGERS

Organisatie (onderzoeksvraag 9 t/m 11)

De meest voorkomende organisatievorm is de welzijnsorganisatie die buurtbemiddeling organiseert in opdracht van de gemeente. Deze vorm zien we terug bij negen van de twaalf voorzieningen die hebben geparticipeerd in dit onderzoek. Dit komt aardig overeen met de gegevens uit de benchmark buurtbemiddeling 2009. Verder worden tien van de twaalf voorzieningen aangestuurd door een stuurgroep. Het voordeel van een stuurgroep is dat op beleidsniveau tot een gemeenschappelijke visie wordt gekomen en dat betrokken partijen vaak ook meefinancieren.

Buurtbemiddeling is in de meeste gemeenten geen structurele voorziening, maar wordt gefinancierd met een (jaarlijkse) subsidie. Bij twee van de twaalf organisaties waar in dit onderzoek mee gesproken is, is buurtbemiddeling wel een structurele voorziening (Zwolle en Harderwijk), en wordt er ieder jaar een vastgesteld bedrag uitgekeerd. Alle voorzieningen met een projectstatus gaven aan dat ze graag een structurele voorziening willen worden. Borging van het project is dan belangrijk, zodat het beter ingebed wordt in de organisatie.

Waardevolle adviezen die aan dit doel bijdragen zijn:

- maak één persoon verantwoordelijk voor de borging van het project, bijvoorbeeld de projectleider;
- plan (tussentijdse) evaluaties in;
- maak het werken aan borging routinematig binnen de werkzaamheden;
- zorg dat buurtbemiddeling voor de opdrachtgever meer wordt dan een project op papier door opdrachtgevers actief te betrekken (laat vrijwilligers bijvoorbeeld over buurtbemiddeling vertellen) en/of laat de opdrachtgever(s) zelf aangeven wat buurtbemiddeling voor hen oplevert;
- zorg voor positieve berichtgeving en meld 'quick wins' meteen aan de opdrachtgever;
- evalueer minimaal eenmaal per jaar; maak er niet alleen een cijfermatig gebeuren van, maar vermeldt ook successen op andere gebieden.

Voor de capaciteit (in termen van beschikbare fte's) geldt dat er gemiddeld 0,5 fte voor de coördinatie beschikbaar is. De tevredenheid daarover verschilt per coördinator. Sommigen willen enkele uren administratieve ondersteuning per week.

De wijze van financieren verschilt per voorziening. Bij het merendeel van de voorzieningen financiert zowel de gemeente als de woningcorporatie(s). Bij een van de twaalf voorzieningen betaalt ook de politie mee. Deze cijfers komen overeen met de gegevens uit de benchmark.

Verwijzing (onderzoeksvraag 12 t/m 14)

Er is een relatief grote bekendheid bij verwijzers met buurtbemiddeling. Dat is een prettige constatering omdat buurtbemiddeling voor een belangrijk deel afhankelijk is van wat ze aan bijdragen ontvangt vanuit de verwijzende instanties. In het proces van verwijzen treffen we variaties aan. Soms wordt een zaak direct aangemeld, soms na instemming van de eerste partij, een andere keer wordt een zaak aangemeld na mededeling aan zowel de eerste als de tweede partij. De coördinatoren en buurtbemiddelaars benadrukken dat een *te veel* aan 'voorwerk' onwenselijk is. Ze geven aan dat dit zelfs contraproductief kan zijn, omdat er dan vaak te veel tijd overheen is gegaan voordat de zaak bij buurtbemiddeling is gemeld en een zaak geëscaleerd kan zijn.

Om de verwijzing op gang te houden, moet buurtbemiddeling volgens de coördinatoren voortdurend onder de aandacht worden gebracht. De beste manier is volgens hen het intensief onderhouden van de samenwerkingsrelatie met verwijzende instanties. Ook de verwijzers beamen dat goede prbelangrijk is. Daarmee houden ze buurtbemiddeling beter 'tussen de

oren' en zijn nieuwe medewerkers snel op de hoogte. Een goede pr naar bewoners toe is volgens de verwijzers minstens zo belangrijk. Zowel verwijzers als bemiddelaars hebben de indruk dat de meeste bewoners nauwelijks bekend zijn met buurtbemiddeling. Dit wordt bevestigd door de coördinatoren, hoewel het aantal 'zelfmelders' wel stijgt. Ook uit de interviews met bewoners blijkt dat ruim een kwart wel eens had gelezen over buurtbemiddeling, maar niet precies wist wat het inhield. Bijna driekwart was nog geheel onbekend met buurtbemiddeling.

Criteria voor verwijzen (onderzoeksvraag 15)

De actieve verwijzers zeggen goed op de hoogte te zijn van de criteria voor het in behandeling nemen van een zaak. De ene coördinator deelt de criteria mondeling mee, de ander benoemt ze ook op schrift. De criteria zijn richtinggevend, maar niet allesbepalend. Er is sprake van een grijs gebied. Alle voorzieningen nemen zaken in behandeling die op basis van deze criteria strikt genomen geen zaak voor buurtbemiddeling zouden zijn. Het blijft volgens betrokkenen maatwerk, waarbij er per geval een afweging wordt gemaakt.

Afspiegeling populatie (onderzoeksvraag 16)

De vraag of met buurtbemiddeling een goede afspiegeling van alle bewoners in de gemeente wordt bereikt, is niet objectief te beantwoorden. De meeste voorzieningen registreren namelijk zo min mogelijk achtergrondgegevens van bewoners. Vanuit de eigen beleving bestaat bij coördinatoren en bemiddelaars wel het idee dat de afspiegeling redelijk is. Een aantal coördinatoren heeft daarnaast de indruk dat bewoners met een allochtone achtergrond wat achterblijven in het melden van een klacht. Dit zou met zowel culturele als taalfactoren te maken hebben. Een enkeling koestert de ambitie deze achterstand in te lopen, door bijvoorbeeld het aantrekken van bemiddelaars met een niet-Nederlandse achtergrond. De meeste coördinatoren beschouwen de onevenredige vertegenwoordiging van bepaalde groepen echter als een gegeven, en denken niet dat er een oplossing voorhanden is. Ook ervaren ze het niet als een groot probleem.

Werving, selectie en coaching bemiddelaars (onderzoeksvraag 17 t/m 19)

Er wordt via diverse kanalen aan werving gedaan voor bemiddelaars. Een veelvoorkomende en zeer effectieve methode is die van de mond-tot-mondreclame, via bijvoorbeeld bemiddelaars. Andere kanalen zijn de eigen website, de stadsomroep, de vrijwilligerscentrale en via opleidingen van mediators. Het werven van vrijwilligers wordt nergens als probleem ervaren, al kan niet goed aangegeven worden waarom dit het geval is. We vermoeden dat ideële overwegingen en het niveau van de functie steekhoudend zijn voor buurtbemiddelaars om zich vrijwillig in te zetten. We bevelen aan om hier in een vervolgonderzoek nader op in te gaan. De manier waarop coördinatoren vrijwilligers selecteren voor het bemiddelaarschap, verschilt sterk. De ene coördinator gebruikt hiervoor een vaste methode, de ander gaat vooral op zijn of haar gevoel af. Ook in de samenstelling van de groep bemiddelaars zijn verschillen waar te nemen. Er zijn voorzieningen waar geen enkele mediator deel uitmaakt van het bemiddelingsteam, maar er is ook een voorziening waar 90 procent van de bemiddelaars mediator is. Over het geheel nemen we waar - en dit wordt door de vrijwilligers en coördinatoren ook beaamd - dat het bemiddelaarsteam geen goede afspiegeling vormt van de lokale bevolking. In het onderzoek van Fiers en Jansen (2004) is dit als verbeterpunt genoemd. Het blijkt in de praktijk dus lastig om daar aan te voldoen. Hoewel dit niet als probleem wordt ervaren door onze gesprekspartners, vinden wij het wel van belang dit na te streven.

Gemiddeld blijft een bemiddelaar een aantal jaar in dienst. Bemiddelaars voelen zich gemotiveerd omdat ze iets bij kunnen dragen aan de samenleving en omdat ze iets positiefs teweegbrengen als ze burens helpen hun conflict op te lossen. Ook geven zij aan dat ze voortdurend leren en nieuwe ervaringen opdoen (Groenendijk en Linthorst, 2010). De redenen

waarom bemiddelaars stoppen zijn divers, de meest genoemde zijn: verhuizing, verandering in gezinssamenstelling, ziekte en het hebben van meerdere vrijwilligerstaken waardoor buurtbemiddeling in het gedrang komt.

Om als bemiddelaar aan de slag te gaan, dient de Basistraining vrijwilligers buurtbemiddeling doorlopen te worden. Deze training duurt gemiddeld vier tot vijf dagdelen. Over het algemeen zijn zowel coördinatoren als bemiddelaars er goed over te spreken. Na de basistraining kan een verdiepings- of vervolgtraining worden gevolgd die de vrijwilliger in staat stelt zich te specialiseren. Met de training houdt het niet op. Een van de taken van de coördinator buurtbemiddeling is het coachen van de vrijwilligers. De volgende verschillen tussen de voorzieningen vallen op:

- er worden verschillende vormen van coaching ingezet;
- niet iedere bemiddelaar heeft behoefte aan coaching;
- sommige coördinatoren willen meer bagage om hun coachingstaak beter in te vullen.

Informatie-uitwisseling (onderzoeksvraag 20 en 21)

Bijna alle verwijzers vinden het belangrijk om terugkoppeling te krijgen over aangemelde zaken, zodat ze op de hoogte zijn van de resultaten. Daarnaast wordt deze informatie gebruikt voor interne registratie of verslaglegging.

Er worden verschillende manieren van informatie-uitwisseling waargenomen. De meest voorkomende vorm is dat een verwijzer een terugkoppeling ontvangt over een door hem of haar aangemeld conflict (ongeacht of een bemiddelingsgesprek heeft plaatsgevonden). Deze terugkoppeling ontvangt men meestal nadat een zaak is afgerond.

Het beleid dat een voorziening heeft ten aanzien van terugkoppeling blijkt in de praktijk niet altijd als zodanig te worden uitgevoerd. Een deel van de verwijzers die wij spraken gaf zelfs aan nooit een terugkoppeling te ontvangen, terwijl dit in de betreffende regio wel de afspraak was.

De terugkoppeling vindt meestal telefonisch of per e-mail plaats. Bij de meeste voorzieningen gebeurt dit door de coördinator. De informatie die bij de terugkoppeling wordt gegeven beperkt zich in de meeste gevallen tot het resultaat van de bemiddeling: wel of niet geslaagd. Er zijn verwijzers die graag meer inhoudelijke informatie teruggekoppeld willen hebben. Buurtbemiddeling wil dergelijke informatie echter niet terugkoppelen, omdat daarmee een van de belangrijkste uitgangspunten van buurtbemiddeling - de vertrouwelijkheid van wat wordt besproken tussen de twee conflicterende partijen - in het geding komt.

Verdere toepassingsmogelijkheden buurtbemiddeling (onderzoeksvraag 22)

Aan beroepskrachten en vrijwilligers is gevraagd of zij nog verdere toepassingsmogelijkheden zien voor buurtbemiddeling. De mogelijkheden die genoemd zijn, zijn:

- coaching van de eerste partij, wanneer de tweede partij een bemiddelingsgesprek weigert;
- groepsbemiddeling, wanneer meerdere partijen bij een overlastsituatie betrokken zijn;
- jongerenbuurtbemiddeling, een vorm van buurtbemiddeling voor en door jongeren;
- inzet van buurtbemiddeling bij buurtgebonden conflicten tussen de gemeente en burgers.

Gepercipieerde effecten (onderzoeksvraag 23 t/m 27)

Alle beroepskrachten (coördinatoren en verwijzers) en vrijwilligers (de buurtbemiddelaars) zijn van mening dat buurtbemiddeling werkt voor het oplossen van conflicten, vooral conflicten die zich in een vroeg stadium bevinden. Uit de benchmark blijkt dat gemiddeld twee derde van de conflicten met buurtbemiddeling wordt opgelost. Uit onze gesprekken met bewoners blijkt dat ongeveer de helft van de conflicten met buurtbemiddeling is opgelost.

Het bevorderen van de zelfredzaamheid van bewoners is een belangrijk uitgangspunt van buurtbemiddeling. Een deel van onze gesprekspartners vindt het lastig om aan te geven of zij dat waarnemen binnen hun werkgebied. Toch denken de meesten dat buurtbemiddeling bijdraagt aan de zelfredzaamheid, omdat op zijn minst de eerste partij een oplossing wil voor het conflict. Wanneer een bewoner eenmaal een bemiddelingstraject heeft doorlopen, heeft hij bovendien handvatten gekregen om zich bij eventuele toekomstige conflicten te kunnen redden. De bewonersinterviews ondersteunen dit. Ongeveer twee derde van de bewoners geeft aan dat ze denken een volgende keer zelf in staat te zijn een dergelijk conflict op te lossen. Ook in de literatuur wordt genoemd dat bewoners zelfredzamer worden, waardoor ze ook op andere vlakken hun verantwoordelijkheid nemen. Tevens blijkt dat zelfredzaamheid bijdraagt aan het veiligheidsgevoel.

Volgens deskundige John Blad moeten aspecten rondom zelfredzaamheid beter worden geoperationaliseerd. Het alleen maar uitwisselen van indrukken geeft volgens hem onvoldoende inhoud om de vraag te beantwoorden of met buurtbemiddeling nu écht de zelfredzaamheid toeneemt.

Of buurtbemiddeling een positieve bijdrage levert aan de veiligheid en leefbaarheid van de wijk, is lastig aantoonbaar. In elke wijk zijn er tal van factoren die hiertoe bijdragen en het is onmogelijk om deze te isoleren. Een deel van onze gesprekspartners durven hier dan ook geen harde uitspraken over te doen. Bovendien hebben veel conflicten geen weerslag op de buurt als geheel. In die gevallen is een verband minder voor de hand liggend. Niettemin hebben de meeste van onze gesprekspartners het idee dat buurtbemiddeling bijdraagt aan het vergroten van de leefbaarheid en de veiligheid in een wijk. Wanneer bewoners zelfredzamer worden zal dit volgens sommige gesprekspartners ook de sociale controle vergroten. Een grotere sociale controle bevordert volgens deze gesprekspartners de leefbaarheid en veiligheid.

Er zijn enkele neveneffecten van buurtbemiddeling genoemd. Een belangrijk positief neveneffect dat genoemd is, is de invloed van buurtbemiddeling op de psychische en fysieke gezondheid van mensen. Als bewoners hun verhaal kunnen doen, dan ontspannen ze zienderogen. Het kunnen 'ontladen' reduceert volgens onze gesprekspartners stress en de daarmee gepaard gaande gevolgen aanzienlijk. Een mogelijk negatief neveneffect van buurtbemiddeling is volgens enkele verwijzers imagoschade van de verwijzende instantie. Bewoners kunnen de indruk krijgen dat deze zijn verantwoordelijkheid afschuift. Het is dan ook zaak om dat verwijzers goed overbrengen waarom zij buurtbemiddeling adviseren. Hiermee wordt voorkomen dat de bewoner het gevoel krijgt dat hij of zij wordt 'afgescheept'.

Tot slot is navraag gedaan wat volgens de beroepskrachten en vrijwilligers de meerwaarde van buurtbemiddeling is. Onze gesprekspartners noemden in dit verband de volgende aspecten:

- vrijwillig: de bemiddelaars zijn bewoners die zich vrijwillig inzetten voor hun medebewoners;
- onpartijdig: bemiddelaars nemen geen standpunt in en zijn geen partij;
- onafhankelijk: buurtbemiddeling is niet verbonden aan een instantie;
- kosteloos: bewoners kunnen gratis van de voorziening gebruikmaken;
- laagdrempelig: bewoners hoeven geen hoge drempel over om buurtbemiddeling in te schakelen.

Gepercipieerde efficiency (onderzoeksvraag 28 en 29)

De coördinatoren, bemiddelaars en verwijzers zijn over het algemeen van mening dat buurtbemiddeling in hun werkgebied efficiënt is georganiseerd. Om de efficiency te vergroten is door een aantal bemiddelaars genoemd dat zij zelf meer de contacten willen onderhouden met verwijzers. Op die manier vindt informatieoverdracht een-op-een plaats. Dit zorgt voor minder *ruis* en voorkomt onnodig tijdverlies.

Alle gesprekspartners zijn van mening dat buurtbemiddeling de werklast van netwerkpartners vermindert. Het gaat dan vooral om de werklast van wijkagenten, woonconsulenten en wijkbeheerders. Deze functionarissen bevestigen dit ook zelf. In het evaluatieonderzoek van Fiers en Jansen (2004) komt naar voren dat de werklast van de politie met inschakeling van buurtbemiddeling vermindert met 1,5 uur per casus, de arbeidstijd van de woningcorporatie vermindert gemiddeld vier uur per casus. De totale besparing kan toenemen naarmate er meer verwijzingen vanuit de corporaties komen. Een wijkconsulent uit ons onderzoek gaf aan dat het inzetten van buurtbemiddeling hen vier uur per melding scheelt. Bij een wijkagent scheelde het zelfs wel zes uur per casus.

6.3 ERVARINGEN BEMIDDELTE BEWONERS MET BUURTBEMIDDELING

Bekendheid en doorverwijzing (onderzoeksvraag 30 en 31)

Het merendeel van de gesproken bewoners was niet bekend met buurtbemiddeling voordat zij ermee te maken kregen. Nadat ze de zaak aangekaart hadden bij de wijkagent of woonconsulent wisten ze pas van het bestaan van buurtbemiddeling af. De meeste bewoners zijn dan ook doorverwezen door de politie of woningcorporaties.

Over het algemeen zijn de bewoners tevreden met de manier waarop ze zijn doorverwezen. Diegenen die niet tevreden zijn, geven aan dat ze meerdere keren hebben moeten aankloppen bij instanties voordat ze werden doorverwezen.

Ervaringen met het bemiddelingstraject (onderzoeksvraag 32 t/m 34)

Bijna alle bewoners die een bemiddelingsgesprek gehad hebben zijn daar tevreden over. De meeste bewoners zijn ook tevreden over de bemiddelaars. Met name de objectiviteit van bemiddelaars wordt vaak genoemd. Mensen stellen het erg op prijs dat bemiddelaars zich neutraal en onpartijdig opstellen. Ook vinden bewoners de bemiddelaars kundig en vinden ze dat bemiddelaars het gesprek in goede banen kunnen leiden. Bewoners die ontevreden zijn over de bemiddelaars wijten dat onder andere aan de ongelijke gesprekstijd, onervarenheid van de bemiddelaars, de schijn van partijdigheid van bemiddelaars en een te 'soft' optreden.

Uit de interviews met bewoners blijkt dat driekwart van de bewoners na afloop van het gesprek nog is gebeld door iemand van buurtbemiddeling. Bijna iedereen die gebeld is, is daar zeer tevreden over. Ze vinden het heel fatsoenlijk en vinden het prettig dat iemand ook na een aantal weken nog informeert of de gemaakte afspraken worden nageleefd. Een kwart van de bewoners is niet meer gebeld na afloop van het gesprek.

Gepercipieerde effecten (onderzoeksvraag 35 t/m 37)

Uit onze gesprekken met 35 bewoners komt naar voren dat bij ongeveer de helft van de respondenten het conflict is opgelost na de bemiddeling. Soms is het conflict niet meteen na het bemiddelingsgesprek opgelost, maar heeft het enige tijd nodig. Bijna de helft van de bemiddelde bewoners is tevreden over de uitkomst van de bemiddeling. Een kwart is redelijk tevreden. 16 procent van de bemiddelde bewoners is niet tevreden over de uitkomst van de bemiddeling. Meestal zijn deze bewoners niet tevreden omdat de gemaakte afspraken niet, of maar ten dele, zijn nageleefd. Een aantal bewoners geeft aan dat de bemiddeling niet heeft geleid tot een oplossing.

Uit de gesprekken blijkt dat bewoners het lastig vinden om in te schatten of de wijk leefbaarder en veiliger is geworden. Op de vraag of de zelfredzaamheid is toegenomen na buurtbemiddeling is men meer eensgezind. Twee derde geeft aan dat ze denken in staat te zijn de volgende keer het probleem zelf met de medebewoners op te lossen. Een aantal zegt er weinig vertrouwen in te hebben dat het lukt zonder buurtbemiddeling, aangezien ze het in eerste instantie ook zelf hadden geprobeerd. Wanneer er zich weer een nieuw conflict zou

voordoelen, zou vier op de vijf bewoners weer buurtbemiddeling inschakelen. Bijna een derde zegt het eerst zelf te willen proberen.

Knel- en verbeterpunten (onderzoeksvraag 38)

Over het algemeen zijn de bewoners die wij spraken positief over buurtbemiddeling. Er zijn enkele knel- en verbeterpunten genoemd: strakkere regie door bemiddelaars tijdens een bemiddelingsgesprek, meer helderheid over de uitgangspunten van buurtbemiddeling (het komt bijvoorbeeld voor dat bewoners denken dat de bemiddelaars met een oplossing komen), zorg voor een kortere tijdsduur tussen de melding en het bemiddelingsgesprek en meer intensieve nazorg vanuit buurtbemiddeling. De manier waarop de nazorg is georganiseerd, verschilt per voorziening. Waar de ene voorziening standaard een nazorggesprek voert, doet de andere voorziening dit uitsluitend in voorkomende gevallen. Hoewel de beroepsmatig betrokkenen en vrijwilligers hierbij niet direct een knelpunt ervaren, blijkt bij bewoners een grote behoefte aan nazorg te bestaan.

6.4 WAAROM EN HOE WERKT BUURTBEMIDDELING?

Ervaringen in Nederland (onderzoeksvraag 39)

De ervaringen met buurtbemiddeling in Nederland zijn overwegend positief. Diverse studies in Nederland laten zien dat ongeveer twee derde van de bemiddelingen wordt opgelost en dat ook ongeveer twee derde van de bemiddelde mensen tevreden zijn met de uitkomst van buurtbemiddeling. Uit een eerdere landelijke evaluatie (Fiers & Jansen, 2004) blijkt verder dat buurtbemiddeling bijdraagt aan de sociale cohesie, veiligheid en leefbaarheid in een wijk. In dit onderzoek kunnen we hier minder stellig over zijn. De respondenten van dit onderzoek hebben wel vermoedens dat buurtbemiddeling bijdraagt aan de sociale cohesie, veiligheid en leefbaarheid in een wijk, maar harde bewijzen zijn hier niet voor te leveren, velen onthouden zich ook van een uitspraak hierover. Een nadere operationalisering is bij een eventueel vervolgonderzoek noodzakelijk om met harder bewijs te komen.

Ervaringen in het buitenland (onderzoeksvraag 40)

Buurtbemiddeling vindt haar oorsprong in de Verenigde Staten. De zogenaamde San Francisco Community Boards (SFCB) werden in de jaren zeventig in het leven geroepen om burgers onder begeleiding samen hun conflicten op buurtniveau op te laten lossen. In Europa was Noorwegen het eerste land dat in de jaren 70 onder leiding van professor Nils Christie (Christie, 1977) de Community Boards uit San Francisco invoerde. Ook Frankrijk heeft een lange traditie sinds de jaren 70. Daarnaast wordt buurtbemiddeling ook in Engeland en België ingezet. Engeland telt 140 voorzieningen buurtbemiddeling, waarmee ongeveer de helft van de Engelse bevolking wordt bereikt. Jaarlijks worden 12.000 zaken behandeld. Engeland telt 3.500 buurtbemiddelaars. De woningbouw (housing officers) is met 51 procent de belangrijkste verwijzer, maar ook de politie neemt een deel van de verwijzingen voor haar rekening. Bijna een derde van de zaken (30%) wordt door de betrokkenen zelf aangemeld. In België is bemiddeling vooral vergoed binnen de justitiële keten. We vinden het momenteel terug in allerlei domeinen: familiale bemiddeling, schuldbemiddeling, bemiddeling tussen dader en slachtoffer, herstelbemiddeling in het nieuwe jeugdrecht, enzovoorts. Buurtbemiddeling wordt in België ook toegepast, zij het op kleinere schaal dan in Nederland.

In Nederland wordt volgens John Blad nog onvoldoende geleerd van het originele model van de SFCB. Verschillende potenties van buurtbemiddeling worden nog niet voldoende bereikt, waardoor ook de publiciteit en bekendheid van bemiddeling bij buurtbewoners achterblijft: "In het SFCB vindt *job rotation* plaats, waarbij verschillende *jobs* permanent worden uitgevoerd. Een van die jobs is het geven van lezingen en het zoeken van de relevante sociale organisaties om dat te doen: scholen, verenigingen, de ouderenbond en wat dies meer zij. Daarmee kan ook gezorgd worden voor een (impliciete of expliciete) werving in groepen van

de bevolking die nu niet of minder deelnemen aan bemiddelingsprojecten, in welke rol dan ook. Zoek bijvoorbeeld de moskee op of de Turkse culturele vereniging in de buurt. Verder wordt de termijn waarin bewoners bemiddelaar kunnen zijn beperkt en moet daarna een andere job binnen het SFCB gekozen worden (tenzij men weggaat); zo worden er regelmatig weer nieuwe bewoners geworven en getraind. Daarmee wordt ook de bekendheid gediend maar, belangrijker nog, de vaardigheden en de waarden die bij bemiddeling horen, worden zo ruimer verspreid waardoor de zelfredzaamheid ook wordt versterkt buiten de bemiddeling om".

Onderscheid t.o.v. andere vormen van conflictbemiddeling (onderzoeksvraag 41)

Buurtbemiddeling heeft veel overeenkomsten met andere vormen van conflictbemiddeling, maar ook verschillen. Zo is buurtbemiddeling alleen mogelijk als er geen machtsverhoudingen zijn, terwijl mediation kan worden ingezet voor uiteenlopende conflicten. Daarbij is buurtbemiddeling gebonden aan een bepaald gebied en mediation en slachtoffer-daderbemiddeling niet. Buurtbemiddelaars zijn afkomstig uit de betreffende gemeente en soms zelfs de wijk. Dit is ook het geval bij jongerenbuurtbemiddeling. Bij leerlingbemiddeling zitten de bemiddelaars op dezelfde school als de conflicterende partijen. Een ander belangrijk verschil is dat bemiddelaars bij mediation professionals zijn die tegen betaling van een honorarium kunnen worden ingehuurd, terwijl bemiddelaars bij buurtbemiddeling, jongerenbuurtbemiddeling en leerlingbemiddeling vrijwilligers zijn. Bij premediation is de bemiddelaar een medewerker van de gemeente en bij slachtoffer-daderbemiddeling is de bemiddelaar een betaalde professional die werkzaam is voor Slachtoffer in Beeld. Met uitzondering van mediation, zijn alle vormen van conflictbemiddeling gratis voor deelnemers. Een ander verschil is dat buurtbemiddelaars samen optrekken, waardoor ze elkaar kunnen steunen; mediators werken soms samen en soms alleen. Buurtbemiddelaars krijgen een training van vier tot vijf dagdelen, voor mediation is een langere opleiding nodig. Buurtbemiddelaars moeten de tweede partij overhalen om in gesprek te gaan, terwijl dat bij mediation meestal niet nodig is.

Theoretische principes en mechanismen (onderzoeksvraag 42)

Er zijn verschillende mechanismen die ten grondslag liggen aan het succes van buurtbemiddeling. Ten eerste is er sprake van gelijkwaardige communicatie. Hierdoor kunnen belangen, gevoelens en drijfveren worden uitgewisseld en kunnen oplossingen worden gegenereerd en afspraken worden gemaakt. Ten tweede is de bemiddelaar onpartijdig en veroordeelt hij of zij de conflicterende partijen niet. Hierdoor kunnen de partijen vrij praten over hun probleem. Daarnaast zoeken de conflicterende partijen zelf naar een oplossing voor hun probleem. Hierdoor zal de oplossing effectiever zijn en langer stand houden dan een opgelegde oplossing. Tevens wordt bij buurtbemiddeling uitgegaan van de eigen verantwoordelijkheid van de burger om een eigen bijdrage te leveren aan zijn of haar leefomgeving of probleem. Hierdoor neemt de zelfredzaamheid van de burgers toe, waardoor zij een volgende keer beter in staat zijn hun eigen probleem op te lossen. Ten slotte kan buurtbemiddeling relatief snel worden ingezet. Hierdoor kunnen conflicten vroegtijdig worden opgelost en wordt escalatie van het conflict voorkomen.

Resumerend kunnen we stellen dat we de theoretische principes en mechanismen overwegend terugzien in de praktijk. De geïnterviewde beroepskrachten en bemiddelaars kennen de principes van buurtbemiddeling en dragen dat uit in de praktijk. Daardoor werkt buurtbemiddeling in hun optiek. Door het merendeel van de geïnterviewde bewoners wordt dit beaamd: ze vinden dat er sprake is van gelijkwaardige communicatie, dat bemiddelaars onpartijdig zijn, dat het zelf zoeken naar een oplossing duurzamer is en dat met

buurtbemiddeling escalatie van het conflict is voorkomen. Tot slot vindt een ruime meerderheid van de bewoners dat hun zelfredzaamheid is toegenomen.

6.5 AANBEVELINGEN

In de hoofdstukken 3, 4 en 5 worden al enkele aanbevelingen en verbeterpunten genoemd. In deze slotparagraaf komen we daar op terug en noemen we de zaken die ons inziens van belang zijn bij de opzet en organisatie, de uitvoering en het vergroten van het resultaat van buurtbemiddeling.

Opzet en organisatie

Zorgdragen voor buurtbemiddeling als structurele voorziening

Anno 2010 zijn coördinatoren nog niet tevreden over de continuïteit van de projecten. Coördinatoren zouden zich meer in moeten zetten om van buurtbemiddeling een structurele voorziening te maken. We zijn ons ervan bewust dat de huidige recessie waarschijnlijk niet in het voordeel werkt, maar er zijn zeker manieren om de kans van slagen te verhogen. Het is hierbij vooral van belang om naast de kosten ook de baten van buurtbemiddeling te benadrukken. Door de focus alleen op de kosten te houden, kan namelijk een verkeerde indruk ontstaan van een voorziening buurtbemiddeling. Daarmee wordt te kort gedaan aan de waarden die mogelijk worden gecreëerd door buurtbemiddeling, zoals: betrokkenheid van bewoners, leefbaarheid van de wijk, sociale cohesie, herstel van communicatie en 'sociaal leren'.

Om de batenkant van buurtbemiddeling scherper te krijgen verdient het aanbeveling om vervolgonderzoek te doen.

Professionaliseren van de coaching en intervisie

Het coachen en het organiseren van intervisiebijeenkomsten is een kerntaak van de coördinator: het staat beschreven in het kwalificatiedossier coördinator buurtbemiddeling. De wijze waarop invulling wordt gegeven aan de coaching en intervisie verschilt echter. Er zijn coördinatoren die ruiterlijk toegeven hiermee te worstelen. We bevelen aan om de coaching en intervisie te professionaliseren om vrijwilligers beter te kunnen begeleiden. De coaching kan verbeteren door coördinatoren een opleiding tot coach te laten volgen, betaald vanuit het opleidingsbudget van de organisatie waarvoor de coördinator werkzaam is. We constateren dat coördinatoren zonder een dergelijke opleiding hier behoefte aan hebben. Wat de intervisie betreft bevelen we aan om met een vaste methode te werken. Dit zorgt voor herkenbaarheid en geeft de bemiddelaars de ruimte om hier al lerende een weg in te vinden. Het bieden van intervisie kan eventueel uitbesteed worden als de coördinator zich niet in staat acht om het goed te begeleiden.

Uitvoering

Zoeken naar speelruimte binnen de criteria

De criteria op basis waarvan verwijzers een zaak naar buurtbemiddeling kunnen verwijzen, worden niet altijd strikt gehanteerd. Er zijn zelfs conflicten opgelost die niet geheel aan de criteria voldeden. Het soepel omgaan met de criteria betekent dus niet per definitie dat dit tot problemen leidt. Of een dergelijke zaak succesvol kan verlopen, is afhankelijk van de wijze waarop met grensgevallen wordt omgegaan. We bevelen aan om de criteria niet altijd even strikt te hanteren, maar op zoek te gaan naar de speelruimte die er is. Meerdere van onze gesprekspartners vertelden ons bijvoorbeeld dat psychiatrische problematiek niet per definitie hoeft te worden afgewezen. Als voor een dergelijke zaak de tijd wordt genomen en het opgepakt wordt door bemiddelaars met ervaring op dit vlak, wordt de succeskans verhoogd.

Het is van belang om over dit onderwerp goede afspraken te maken. Daardoor weten verwijzers ook beter welke zaken een kans maken op buurtbemiddeling. Zoals al eerder is opgemerkt, is in dergelijke gevallen naast heldere afspraken ook de ervaring van de coördinator en bemiddelaars bepalend voor een goede afloop.

Maken van uniforme afspraken over doorverwijzen

Het zorgdragen voor doorverwijzingen vanuit de netwerkpartners blijft een aandachtspunt. Om het doorverwijzen soepeler te laten verlopen, bevelen we aan dat coördinatoren uniforme afspraken maken met hun partners. Dat zorgt voor duidelijkheid naar elkaar toe. Door sommige respondenten is geopperd om het doorverwijzen te protocolleren. Hierdoor kan het ingebed raken in het werkproces van de verwijzer. Het opstellen van een protocol kan echter pas plaats vinden als er overeenstemming is over de wijze van doorverwijzen. Het heeft volgens ons geen zin om protocollen op te leggen die niet in samenspraak tot stand zijn gekomen.

Organiseren van ontmoetingen tussen bemiddelaars en verwijzers

Tijdens de groeps gesprekken die wij gevoerd hebben met verwijzers en bemiddelaars is door hen meerdere keren aangegeven dat dergelijke ontmoetingen in de toekomst vaker mogen plaatsvinden. We hebben waargenomen dat voor zowel bemiddelaars als verwijzers buurtbemiddeling op deze manier meer een 'gezicht' krijgt. Verwijzers krijgen meer inzicht in hoe een bemiddeling verloopt en zien welke specifieke vaardigheden deze vrijwilligers hebben. Buurtbemiddelaars zien op hun beurt dat verwijzers het niet gemakkelijk vinden om bepaalde taken naar buurtbemiddeling af te stoten. Door daar gezamenlijk over te praten ontstaat er meer begrip en worden handreikingen gedaan om het in de toekomst anders te gaan doen. We bevelen het dan ook van harte aan aan coördinatoren buurtbemiddeling om dergelijke ontmoetingen te organiseren en op structurele basis plaats te laten vinden.

Ontwikkelen van een helder beleid met betrekking tot de nazorg en naleving

Zowel bewoners, beroepskrachten als bemiddelaars zijn het er over eens: de nazorg kan anders ingericht worden. Sommige bewoners willen niet dat de nazorg een eenmalig contact is. Zij vinden dat ook na een langere periode aan nazorg gedaan kan worden om te bepalen of gemaakte afspraken worden nagekomen. Beroepskrachten zien daar een rol weggelegd voor wijkagenten, die na bepaalde tijd even kunnen vragen of de gemaakte afspraken wel werken. Over het algemeen constateren we dat er binnen voorzieningen verschillend wordt gedacht over de nazorg en het nagaan van de gemaakte afspraken. We vinden dit ook een lokale aangelegenheid om dit nader te bepalen. Het is raadzaam om het beleid voor de nazorg vast te stellen, te beschrijven en te communiceren naar de netwerkpartners. De inhoud van de nazorg dient per zaak bekeken te worden. De complexiteit bepaalt dan de lengte en intensiteit van de nazorg.

Een minimale vereiste is dat de nazorg ook inderdaad plaatsvindt, dit is nu nog niet altijd het geval.

Afspraken maken over informatie-uitwisseling en terugkoppeling

Een aantal verwijzers vindt dat de uitwisseling van informatie nu te beperkt is. De terugkoppeling wordt door de meeste verwijzers als een belangrijk moment ervaren. Een aantal verwijzers vindt daarom dat hun voorziening buurtbemiddeling een andere koers moet gaan varen met betrekking tot de inhoud en frequentie; stel vast welke informatie wordt teruggekoppeld en geef aan op welke momenten in het proces een terugkoppeling wordt gegeven. Het afspreken van landelijke kaders op dit gebied is volgens ons niet noodzakelijk, het blijft een lokale aangelegenheid om hier specifiek invulling aan te geven. De coördinator moet volgens ons aangeven aan de verwijzers (of medewerkers van andere samenwerkende organisaties) wat hij of zij nu wel of niet teruggekoppeld krijgt. We bevelen in dat kader aan

om het document 'Richtlijn omgaan persoonsgegevens buurtbemiddeling' van het CCV te gebruiken. Hierin staan richtlijnen over hoe om te gaan met informatieverstrekking naar derde. Op deze manier worden de uitgangspunten van buurtbemiddeling op het gebied van vertrouwelijkheid en onpartijdigheid gewaarborgd.

Vergroten resultaat

Inzetten op het coachen van bewoners

Om de zelfredzaamheid onder bewoners te vergroten, is het aan te bevelen om bewoners te coachen. Een voorbeeld is het coachen van de eerste partij, bijvoorbeeld als er geen gesprek mogelijk blijkt met de tweede partij. Het CCV heeft een document opgesteld dat coördinatoren informeert over het aanbieden van coachen van bewoners als dienst van buurtbemiddeling. In sommige gemeenten wordt deze dienst al aangeboden. Buurtbemiddeling Eindhoven biedt bijvoorbeeld een cursus 'Omgaan met lastige burens' aan voor de eerste partij. Dit is een groepscursus van vijf dagdelen. In Harderwijk wordt een algemene training 'Beter omgaan met conflicten' kosteloos aangeboden aan bewoners.

Eerder is al opgemerkt dat aspecten rondom zelfredzaamheid geoperationaliseerd moeten worden. Alleen op die manier kan worden nagegaan of door het coachen van bewoners de zelfredzaamheid toeneemt. We bevelen aan om in de toekomst nader te onderzoeken of door buurtbemiddeling de zelfredzaamheid onder bewoners wordt vergroot. Het coachen van bewoners kan dan als apart onderdeel worden uitgewerkt.

Kwantificeren van de vermindering van de werklast voor netwerkpartners

Voor samenwerkingspartners als de politie en de woningcorporatie is het vaak lastig in te schatten hoeveel tijd het inschakelen van buurtbemiddeling hen scheelt. Om de meerwaarde van buurtbemiddeling te benoemen zou het voor voorzieningen interessant zijn om samen met de wijkagent of woonconsulent in kaart te brengen hoeveel de vermindering van de werklast is per zaak. Daarmee laat je objectief zien dat het doorverwijzen van zaken loont. Ook kan het als argument opgevoerd worden om van de voorziening een structureel gebeuren te maken. Het geeft namelijk gewicht aan de batenkant van buurtbemiddeling. Aan het begin van deze paragraaf wordt bij de eerste aanbeveling onder 'Opzet en organisatie' al geopperd om de baten van buurtbemiddeling nader te onderzoeken. Het kwantificeren van de vermindering van de werklast kan daar dan onderdeel van zijn.

Benadrukken van de effecten van buurtbemiddeling

Uit de gesprekken met een aantal coördinatoren blijkt dat het benadrukken van de effecten van buurtbemiddeling er nogal eens bij inschiet. Men is te druk met het draaiende houden van de voorziening. Eerder is al de aanbeveling gedaan om het communiceren van de resultaten routinematig te maken binnen de werkzaamheden van de coördinator:

- Benadruk de effecten van buurtbemiddeling op gezette tijden binnen de verschillende gremia; opdrachtgever(s), verwijzers, bemiddelaars, wethouders, raadsleden, media, enzovoorts.
- Beantwoord naast de wie-vraag ook, wat, wanneer en hoe je de effecten wilt communiceren. Het regelmatig communiceren van de effecten kan ertoe bijdragen dat een voorziening de projectstatus ontgroeit. Benoem inhoudelijk bijvoorbeeld hoeveel bemiddelingen succesvol zijn afgerond. Ook proceszaken kunnen worden genoemd, zoals de medewerking van bepaalde netwerkpartners.
- Andersom geredeneerd is het ook aan te bevelen om de partners zelf aan te laten geven wat de effecten van buurtbemiddeling zijn voor de eigen organisatie. Wat levert het voor hen op? En wat gebeurt er als buurtbemiddeling wegvalt?

LITERATUUR

Artinopoulou, V. (2010). Victim Offender Mediation in Cases of Domestic Violence. The Greek Experience. In: European Best Practices of Restorative Justice in the Criminal Procedure. Ministry of Justice & Law Enforcement Republic of Hungary.

Baginsky, W. (2004). Peer mediation in the UK: a guide for schools. London: NSPCC.

Behn, S., Kügler, N., Lembeck, H.-J., Pleiger, D., Schaffranke, D., Schroer, M., Wink, S. (2005). Evaluation von Mediationsprogrammen an Schulen. Hamburg/Berlin/Mainz, 1 t/m 20.

Beterburen Amsterdam (2010). Jaarverslag Beterburen 2009. Amsterdam: Beterburen.

Blad, J. en Lieshout, J. van (2010). Families Solving their Problems - Family Group Conferencing on Family Problems in the Netherlands. In: European Best Practices of Restorative Justice in the Criminal Procedure. Ministry of Justice & Law Enforcement Republic of Hungary.

Boers, J, van Steden, R. en Boutellier, H. (2008). Het effect van positieve en negatieve factoren op veiligheidsbeleving. Een kwantitatieve studie onder inwoners van Amsterdam. In: Tijdschrift voor Veiligheid 2008 (7) 3.

Bonafé-Schmitt J.-P. (1992). La Médiation: une justice douce. Paris: Syros-Alternatives.

Buurtbemiddeling Rotterdam (2008). Waargebeurd. De kracht van buurtbemiddeling Rotterdam. Rotterdam: buurtbemiddeling Rotterdam.

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (2008). Handboek buurtbemiddeling. Het instrument in de praktijk. Utrecht: het CCV.

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (2010a). Benchmark buurtbemiddeling 2009. Utrecht: het CCV.

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (2010b). Succes van projecten vasthouden: Aandacht is succes en succes is aandacht. Utrecht: het CCV.

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (2010c). Handboek leerlingbemiddeling. Het instrument in de praktijk. Utrecht: het CCV.

Christie, N. (1977). Conflicts as Property. In: The British Journal of Criminology, vol 17, January 1977/1, 1-15.

Dekkers, S., Jansen, M. en Homburg, G.H.J. (2006). Procesanalyse doorverwijzing van politie naar Slachtofferhulp. Amsterdam: Regioplan Beleidsonderzoek in opdracht van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum van het Ministerie van Justitie (WODC).

Deklerck, J. (2006). Tussen 'Veiligheid' en 'Ontmoeting'. Buurtbemiddeling in een postmoderne samenleving. In: Provinciaal Overleg Burenbemiddeling, Provincie Vlaams Brabant, Mijn buur: lust of last? Verslagboek Studiedag 20 september 2006, 8-21.

- Dienst Communicatie van de Federale Ministerraad, België (2009). Persbericht 12 juli 2009. Verslag vergadering 12 juni onder voorzitterschap van eerste minister Herman Van Rompuy.
- Divers (2007). Evaluatie 5 jaar buurtbemiddeling 's-Hertogenbosch. Buurtbemiddeling helpt! 's- Hertogenbosch: Divers Welzijnsonderneming.
- Fiers, L. M .J. en Jansen, A. (2004). Het succes van buurtbemiddeling. Resultaten van het evaluatieonderzoek. Utrecht: Berenschot en Landelijk Expertisecentrum Buurtbemiddeling.
- Gemeente Bernheze (2009). Er gebeurt tenminste wat! Evaluatie van een pilot premediation in de gemeente Bernheze. Heesch: Gemeente Bernheze
- Gemeente Zwolle, afdeling Communicatie (2009). Conflicten oplossen met (pre)mediation. Een nieuwe manier van werken. Zwolle: Gemeente Zwolle
- Gauley, M. (2006). Evaluation of respectful conflict resolution and peer Mediation program. Saskatoon: CUISR, University of Saskatchewan.
- Gravielides, T. (2010). Restoring Relationships: Hate Crimes and Restorative Justice. In: European Best Practices of Restorative Justice in the Criminal Procedure. Ministry of Justice & Law Enforcement Republic of Hungary.
- Gray, J., Halliday, M., Woodgate, A. (2002). Responding to community conflict. A review of neighbourhood mediation.
- Groenendijk, H. en Linthorst, R. (te verschijnen). Een stuk van mezelf: Rotterdamse buurtbemiddelaars over hun motivatie.
- Guiaux, M., Zwenk, F. en Tumewu, M. Mediation Monitor 2005-2008. Eindrapport. Cahier 2009-9. Den Haag (2009), Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC).
- Hissel, S.C.E.M., Jansen, M., Soethout, J.E. en Tromp, E. (2006). Procesevaluatie Slachtofferdadersgesprekken. Amsterdam: Regioplan Beleidsonderzoek in opdracht van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum van het Ministerie van Justitie (WODC).
- Hogehuis, S., M. van den Sigtenhorst en N. Temme (2010). NMI Kennisreeks: Buurtbemiddeling. Den Haag: Sdu Uitgevers bv.
- Holt, D. (2009). Buurtbemiddeling met een kleine en een grote B. Rotterdam: Ecorys Research and Consulting.
- Hudson, A. (2010). "Active Citizenship Together" - Integrating the prison into the lives of the local community in the United Kingdom. In: European Best Practices of Restorative Justice in the Criminal Procedure. Ministry of Justice & Law Enforcement Republic of Hungary.
- Hustinx, L. (2008). I Quit, Therefore I Am? Volunteer Turnover and the politics of Self-Actualization. Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly. Online First.
- Jansen, M., Hissel, S. en Homburg, G. (2008). Plan- en procesevaluatie herstelgerichte detentie PI Nieuwegein. Amsterdam: Regioplan Beleidsonderzoek i.o.v. het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC) van het ministerie van Justitie.

Johnson, D., Johnson, R. en Roger, T. (2001). Teaching Students to be Peacemakers: A meta-analysis. Paper presented at the Annual Meeting of the American Educational Research Association, Seattle, WA, April 10-14.

Kinnunen, A. (2010). Resolving conflicts in schools in Finland. In: European Best Practices of Restorative Justice in the Criminal Procedure. Ministry of Justice & Law Enforcement Republic of Hungary.

Lambropoulou, E. (2010). Alternative Dispute Resolution and Restorative Justice Schemas for Juvenile Offenders in Greece. Potential limitations and Open Questions. In: European Best Practices of Restorative Justice in the Criminal Procedure. Ministry of Justice & Law Enforcement Republic of Hungary.

Lin, D.G. van (2002). Buurtbemiddeling in de lift. Initiatieven van het Landelijk Expertisecentrum. In: Tijdschrift voor Herstelrecht (2002). Themanummer Buurtbemiddeling. Jaargang 2, nummer 2, juni 2001. Amsterdam: Uitgeverij SWP.

Mastropasqua, I. (2010). Juvenile Criminal Mediation in Italy: Current and Future Perspectives. In: European Best Practices of Restorative Justice in the Criminal Procedure. Ministry of Justice & Law Enforcement Republic of Hungary.

Matouskova, A. (2010). Mediation as a Restorative Approach to Dealing with Juvenile Crime in the Czech Republic. In: European Best Practices of Restorative Justice in the Criminal Procedure. Ministry of Justice & Law Enforcement Republic of Hungary.

Meijs, L.C.P.M. en Brudney, J. L. (2007). Winning volunteer scenarios: The soul of a new machine. The International Journal of Volunteer Administration. Vol. 24 (6), pp. 68-79.

Meijs, L en Delleman, B. (2006). Het investeren in betrokkenheid van burgers. Buurtbemiddeling Rotterdam.

Meijs, L. en Roza L. (2010). Volontairs en vrijwillige politieambtenaren binnen de politie: waar liggen de blokkades voor een vrijwilligersvriendelijke cultuur? Rotterdam: RSM Erasmus University Rotterdam.

Movisie (2010). Databank Effectieve sociale interventies; Buurtbemiddeling. Utrecht: Movisie.

Nederlands Mediation Instituut (NMI) (2010). Jaarverslag 2009. Rotterdam: NMI.
Peper, B., Spierings, F., Jong, de, W., Blad, J., Hogenhuis, S., Altena, van, V. (1999). Bemiddelen bij conflicten tussen burens. Een sociaal-wetenschappelijke evaluatie van experimenten met Buurtbemiddeling in Nederland. Delft: Eburon.

Spierings, F.C.P.P. (1997). Over de schutting. Buurtbemiddeling in Zwolle, Rotterdam en Gouda. Tijdschrift voor de sociale sector (4), 4-9

Steketee, M., Woerds, ter, S., Moll, M., Boutellier, H. (2006). Herstelbemiddeling voor jeugdigen in Nederland. Een evaluatieonderzoek naar zes pilotprojecten. Utrecht: Verwey Jonker Instituut.

Thiel, A. van (2006). Buurtbemiddeling. Betrokkenheid. In: MO Samenlevingsopbouw, jaargang 24, nummer 210, september 2006.

Vogels, R.J.M. en Van der Zeijden, P. Th. (2010). De stand van mediation in Nederland. Zoetermeer: Stratus.

WEBSITES

Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid
www.hetccv.nl

Movisie
www.movisie.nl

Nederlands Jeugdinstituut (NJI)
www.jeugdinterventies.nl

Nederlands Mediation Instituut
www.nmi-mediation.nl

BIJLAGE 1 THEORETISCHE VERKENNING

1.1 INLEIDING

Je goed voelen in je eigen privé-omgeving is voor de meeste mensen erg belangrijk. Het geeft zekerheid en een gevoel van veiligheid. Ook sociale erkenning en het beleven van de eigen identiteit is voor de meesten van ons een belangrijk goed. Als mensen niet in staat zijn om in hun woonsituatie een balans te vinden tussen deze factoren (bijvoorbeeld omdat de buurman ze hiertoe belet), kan dit veel stress opleveren (Spierings, 1997: 113-118).

De manier waarmee mensen met stresssituaties omgaan, verschilt sterk per persoon. Dit is afhankelijk van de vaardigheden waarover de persoon beschikt, maar ook van zijn of haar persoonlijkheid en de motivatie om de stresssituatie op te heffen. Een groot deel van de mensen die last heeft van zijn burens zal niet meteen tot actie overgaan. Andere doen hun beklag bij een instantie als politie of woningcorporatie in de veronderstelling dat deze een oplossing aanreikt. Uit een bewonersonderzoek uit 1999, uitgevoerd in Zwolle, Gouda en drie buurten in Rotterdam blijkt dat een vijfde tot een derde¹⁷ van de bewoners overlast van zijn burens ervaart. Het overgrote deel van hen tolereert dit zonder hierover een conflict aan te gaan (Peper e.a., 1999). Dit betekent vaak dat de ergernis oploopt, waardoor situaties kunnen escaleren. Uit onderzoek van het CBS blijkt dat mensen die overlast ervaren van hun burens zich ongelukkiger voelen en bijna twee keer zoveel klagen over slechte gezondheid dan anderen (Van Thiel, 2006). Buurtbemiddeling is een laagdrempelige voorziening die moet voorkomen dat conflictsituaties escaleren, met alle vervelende gevolgen van dien.

Voor beide partijen aanvaardbaar

Buurtbemiddeling is een methode om buurtgenoten in een conflictsituatie weer met elkaar in gesprek te brengen en toe te werken naar afspraken die voor beide partijen aanvaardbaar zijn. Buurtbemiddeling is met name geschikt voor irritaties of conflicten tussen burens in de dagelijkse leef sfeer. Het gaat om situaties die te licht zijn voor formeel optreden door politie en justitie. Denk hierbij aan onenigheid over geluidsoverlast, erfscheidingen, overlast door kinderen of huisdieren, vernielingen en rommel. Drugsproblematiek, zware, psychische problemen of geweldsdelicten horen thuis bij de politie of de professionele opvang.

Begeleiding door vrijwilligers

De bemiddeling vindt plaats onder leiding van vrijwilligers: de buurtbemiddelaars. Vrijwilligers moeten goed getraind zijn om succesvol te kunnen bemiddelen. Daarom is er een leidraad ontwikkeld met criteria voor de kwaliteit van een vrijwilligerstraining. Trainingsinstellingen kunnen hun training voor vrijwillige buurtbemiddelaars periodiek aanbieden voor een kwaliteitstoetsing¹⁸. De bemiddelaars helpen de partijen om het onderlinge contact te herstellen en zelf oplossingen voor het conflict te bedenken. De methode die de bemiddelaars gebruiken, werkt drempelverlagend en maakt gelijkwaardige communicatie mogelijk (CCV, 2008).

Deze bijlage plaatst buurtbemiddeling in een bredere context. Het gaat in op praktijkervaringen met buurtbemiddeling in Nederland en buitenland, verschillende vormen van conflictbemiddeling en de werkzame bestanddelen van buurtbemiddeling. De volgende vragen zijn hierin leidend:

- *Welke ervaringen zijn er in Nederland met buurtbemiddeling opgedaan?*

¹⁷ Dit verschilde per gemeente.

¹⁸ De toetsing wordt uitgevoerd door een onafhankelijke adviescommissie, onder leiding van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV).

- *Welke ervaringen zijn er in het buitenland met buurtbemiddeling opgedaan?*
- *Waarin onderscheidt buurtbemiddeling zich van andere vormen van conflictbemiddeling?*
- *In hoeverre is buurtbemiddeling gebaseerd op theoretische principes en mechanismen, dat wil zeggen: in hoeverre is bekend hoe en waarom buurtbemiddeling werkt?*

1.2 EFFECTEN VAN BUURTBEMIDDELING: WERKT HET IN DE PRAKTIJK?

Het instrument is midden jaren negentig overgewaaid uit de Verenigde Staten (de zogeheten communityboards in San Francisco, SFCB's). De SFCB's werden in de jaren zeventig in het leven geroepen om burgers onder begeleiding samen hun conflicten op buurtniveau op te laten lossen. Dat de 'San Francisco Community Boards' in de Westerse wereld steeds vaker navolging krijgen in Nederland, lijkt erop te wijzen dat de effecten van buurtbemiddeling positief zijn.

Een studie naar de ervaringen van meer dan 500 bewoners die gebruik hebben gemaakt van deze SFCB's tussen 1977 en 1982 laat inderdaad zien dat 79 procent van de klagende partij en 58 procent van de 'beklaagde partij' tijdens een follow-up positief was over het resultaat. De duurzaamheid van de vrijwillig gesloten overeenkomsten bleek daarmee groter dan de oplossingen die worden opgelegd door rechterlijke instanties (Spierings, 1997).

Bewonersonderzoek, eind jaren negentig uitgevoerd onder bewoners van de pilotprojecten in Zwolle, Gouda en Rotterdam, toont aan dat het oplossingspercentage redelijk is: in ongeveer 40 procent van de gevallen wordt het conflict opgelost, waarvan ongeveer de helft via een bemiddelingsgesprek (Peper e.a., 1999). Inmiddels liggen deze percentages hoger: zo'n twee derde van de conflicten wordt opgelost, waarvan ongeveer 25 procent met een bemiddelingsgesprek (CCV, 2010a).

Uit een landelijke evaluatie van Fiers en Jansen (2004) blijkt dat meer dan 90 procent van de lokale betrokkenen tevreden tot zeer tevreden is over buurtbemiddeling. Buurtbemiddeling draagt volgens hen bij aan sociale cohesie, veiligheid en leefbaarheid van wijken. Lokale evaluaties laten een vergelijkbaar beeld zien. In de publicatie *Waargebeurd* (Buurtbemiddeling Rotterdam, 2008) komen betrokkenen aan het woord waarbij vergelijkbare resultaten naar voren komen.

Ook eerder onderzoek, in 2006 uitgevoerd door de Erasmus Universiteit in opdracht van de Stuurgroep Buurtbemiddeling Rotterdam, laat zien dat het principe van 'buren helpen buren' volgens betrokkenen goed werkt en aanstekelijk enthousiasme oproept (Meijs en Delleman, 2006).

Een klanttevredenheidsonderzoek onder afnemers van buurtbemiddeling in 's-Hertogenbosch (Divers, 2007) laat zien dat met name de onafhankelijkheid van de bemiddelaars, het vroegtijdig ingrijpen in conflictsituaties en het feit dat de verantwoordelijkheid bij de conflicterende partijen zelf wordt gelegd, aanspreekt. Buurtbemiddeling levert volgens de respondenten daarnaast een direct financieel voordeel op, omdat er minder inzet nodig is van professionals. Een Rotterdamse woningcorporatie becijferde dat ze twintig euro minder kwijt is per dossier sinds buurtbemiddeling betrokken is bij deze dossiers (Van Thiel, 2006).

Peper e.a. vergelijken in hun studie *Bemiddelen bij conflicten tussen buren* (1999) de inzet van buurtbemiddeling met het afdoeningspercentage van zaken die bij het OM worden ingediend (van economische en commune delicten). Van alle zaken die bij het OM worden aangemeld wordt 13 procent afgedaan. Het oplossingspercentage van buurtbemiddeling (dat per voorziening varieert van 38 tot 47%, peildatum 1999) en inmiddels is opgelopen tot 65

procent of hoger, is daarmee aanmerkelijk hoger. In dit opzicht kan buurtbemiddeling dus als effectief worden beschouwd.

Op basis van bovenstaande onderzoeken concluderen we dat in Nederland de ervaringen met buurtbemiddeling positief zijn.

Verbeterpunten

Niettemin worden er ook verbeterpunten genoemd. Zo zou volgens de landelijke evaluatie (Fiers en Jansen, 2004) meer en beter kunnen worden doorverwezen door netwerkpartners, zouden er meer zaken kunnen worden aangemeld en bestaat de behoefte om de continuïteit van voorzieningen te borgen.

Onderzoeken of buurtbemiddeling in het Veiligheidshuis een plek kan krijgen, is een aanbeveling die gedaan is in de evaluatie van buurtbemiddeling in Assen. Hierin staat ook het advies om buurtbemiddeling nadrukkelijker onder de aandacht te brengen van het Openbaar Ministerie. Want, buurtbemiddeling kan wellicht meer betekenen in strafzaken rond 'burenruzies' waarin klassieke straffen niet echt helpen bij het voorkomen van escalatie en recidive.

Buurtbemiddeling kan zijn dienstverlening uitbreiden door meer allochtone bemiddelaars te werven. Zij kunnen mensen met een niet-Nederlandse achtergrond makkelijker bereiken. Op kleine schaal gebeurt dit overigens al (bijvoorbeeld in Rotterdam). Vanaf het begin in 1996 werden ook allochtone bemiddelaars geworven. Het team bemiddelaars per wijk moest om meerdere redenen een afspiegeling vormen van de wijkbevolking. Volgens de monitor van 2007 bestond het team uit 210 bemiddelaars, waarvan 78 met een allochtone achtergrond.

De evaluatie in Rotterdam concludeert dat er nog slechts op beperkte schaal ervaring wordt opgedaan met verbreding van de dienstverlening naar specifieke doelgroepen, zoals jongeren en groepen (Meijs, 2006). Verder blijkt hier behoefte te bestaan aan een eenduidige visie op de organisatie van buurtbemiddeling. Betrokkenen bij buurtbemiddeling ervaren druk om efficiënter te werken en de effectiviteit aan te tonen. Volgens onder andere Lucas Meijs, bijzonder hoogleraar vrijwilligerswerk, civil society en ondernemingen, moet ervoor worden gewaakt vrijwilligerswerk uit te drukken in geld. Vrijwilligerswerk is er niet om kosten te besparen, maar om waarde te creëren, zoals betrokkenheid van bewoners, leefbaarheid van de wijk, sociale cohesie, herstel van communicatie en 'sociaal leren' (Meijs en Delleman, 2006). Deze maatschappelijke impact wordt voor een belangrijk deel bepaald door de ervaringen van de direct betrokkenen: de bemiddelden en bemiddelaars. Hieraan wordt volgens Meijs vaak voorbijgegaan. Het gevaar van spreadsheetmanagement, waarbij keuzes worden gemaakt op basis van de verkeerde cijferrelaties, ligt dan op de loer (Holt, 2009).

1.3 BUURTBEMIDDELING BUITEN DE NEDERLANDSE GRENZEN

Over de Nederlandse grens is al langer ervaring met buurtbemiddeling. In Europa was Noorwegen het eerste land dat in de jaren zeventig onder leiding van professor Nils Christie (Christie, 1977) de Community Boards uit San Francisco invoerde. Ook Frankrijk heeft een lange traditie met buurtbemiddeling. Eveneens sinds de jaren zeventig is in Frankrijk buurtbemiddeling ontstaan uit de toenmalige wetswinkels, met zwaartepunten onder meer in Lyon, Straatsburg en Parijs (Bonafé-Schmitt, 1992).

In Engeland wordt buurtbemiddeling toegepast onder de naam *Neighbour mediation*. De voorzieningen voor buurtbemiddeling worden hier georganiseerd door de lokale autoriteiten of door onafhankelijke organisaties. Engeland telt 140 voorzieningen die buurtbemiddeling aanbieden, waarmee ongeveer de helft van de Engelse bevolking aanspraak kan maken op buurtbemiddeling. Jaarlijks worden zo'n 12.000 zaken in behandeling genomen. In totaal

houden 3.500 bemiddelaars zich bezig met burenc conflicten. De woningcorporatie (housing officers) is met 51 procent de belangrijkste verwijzer, maar ook de politie neemt een deel van de verwijzingen voor haar rekening. Bijna een derde van de zaken (30 procent) wordt door de betrokkenen zelf aangemeld. Dit cijfer is vergelijkbaar met dat in Nederland. Net als in Nederland is ook hier geluidsoverlast de meest voorkomende klacht waarvoor buurtbemiddeling wordt ingeschakeld (45 procent van de gevallen). Klachten over geweld, waar in Nederland geen buurtbemiddeling voor kan worden ingeschakeld, staat met 37 procent op de tweede plaats. Zoals ook in Nederland, lopen in Engeland lang niet alle zaken uit in een ontmoeting tussen de beide burens. Waar dit percentage in Nederland ligt op zo'n 26 procent, is dit in Engeland met 12 procent aanzienlijk lager. Wanneer het wel tot een ontmoeting komt, wordt een conflict in 90 procent van de gevallen opgelost (Gray e.a., 2002).

In België is bemiddeling vooral vergevorderd binnen de justitiële keten. We vinden het momenteel terug in allerlei domeinen, zoals familiale bemiddeling, schuldbemiddeling, bemiddeling tussen dader en slachtoffer en herstelbemiddeling in het nieuwe jeugdrecht. Buurtbemiddeling wordt hier ook toegepast, maar op kleinere schaal dan in Nederland. Als het aan de Belgische regering ligt komt hierin verandering. De Vlaamse Federale Overheidsdienst (FOD) van het Ministerie van Binnenlandse Zaken zal steden en gemeenten die een buurtbemiddelingsproject willen starten, bijstaan met een ondersteuningsproject voor de vrijwilligers die zich inzetten voor buurtbemiddeling. Het project bestaat uit de methodologische ondersteuning, de begeleiding en opleiding van de buurtbemiddelaars. Daarnaast komt er een draaiboek voor buurtbemiddeling (Dienst Communicatie van de Federale Ministerraad, België, 2009). Voorbeelden van buurtbemiddelingsprojecten zien we in Charleroi, Limburg en Vlaams Brabant.

1.4 ERVARINGEN MET SOORTGELIJKE INTERVENTIES

Buurtbemiddeling is een vorm van conflictbemiddeling. Hierbij vindt bemiddeling plaats tussen buurtbewoners die in een conflictsituatie zitten. Buurtbemiddeling heeft veel overeenkomsten met andere vormen van conflictbemiddeling, maar ook verschillen. Hieronder beschrijven we andere vormen van conflictbemiddeling en geven de verschillen en overeenkomsten met buurtbemiddeling aan.

Allereerst beschrijven we de vormen van conflictbemiddeling om criminaliteit te voorkomen. Kenmerkend voor deze vormen van conflictbemiddeling is dat zij, net als buurtbemiddeling, plaatsvinden buiten het strafrechtelijke systeem. Vervolgens beschrijven we een vorm van conflictbemiddeling die plaatsvindt binnen het strafrechtelijke systeem.

1.4.1 CONFLICTBEMIDDELING BUITEN HET STRAFRECHTELIJKE SYSTEEM

MEDIATION

Mediation is een vorm van conflictbemiddeling die als methode in de jaren tachtig naar Nederland is gekomen. Inmiddels zijn er zo'n 4.000 mediators geregistreerd bij het Nederlands Mediation Instituut (NMI, 2010). De meeste zaken die de afgelopen jaren door het Juridisch Loket naar een mediator werden verwezen, gingen over geschillen op het gebied van personen- en familierecht. Bij mediation begeleidt een onafhankelijke partij (de mediator) de betrokken partijen naar een oplossing voor hun onderlinge conflict. De gedachte is dat het geschil door middel van mediation op de meest kwalitatieve en effectieve wijze kan worden opgelost. Een zelfgekozen oplossing is namelijk effectiever dan een opgelegde oplossing. Met mediation wordt bovendien voorkomen dat een geschil via de rechter moet worden beslecht, zodat de druk op de rechtspraak beperkt blijft. Verder levert mediation sneller een oplossing dan de vaak tijdrovende gerechtelijke procedures. Ten slotte leidt het tot een de-escalatie van de problematiek, die anders alleen aangepakt had kunnen worden met juridische

maatregelen. Burgers, bedrijfsleven en overheden leren zo zelf de verantwoordelijkheid te dragen voor de afdoening van hun onderlinge geschillen (Guiaux e.a., 2009).

In meer dan twee derde van de zaken (69 procent) draagt mediation bij aan de oplossing van het geschil (Vogels e.a., 2010). Bij buurtbemiddeling zien we een vergelijkbaar oplossingspercentage. Driekwart van de bemiddelden blijkt na afloop tevreden met de uitkomst.

De uitgangspunten van buurtbemiddeling zijn in grote lijnen vergelijkbaar met die van mediation. Ook bij buurtbemiddeling wordt ervan uitgegaan dat de kwaliteit van de oplossing groter is als de partijen zelf betrokken zijn bij het vinden van de oplossing. En hoewel buurtbemiddelingszaken over het algemeen niet in aanmerking komen voor het formele rechtscircuit, en dus een geringe invloed zullen hebben op de druk op de rechtspraak, wordt de druk op professionals van andere organisaties er wel mee verkleind, zoals die op de politie en woningbouwcorporaties.

Verschillen mediation en buurtbemiddeling

Uiteraard zijn er ook verschillen tussen mediation en buurtbemiddeling. Zo is buurtbemiddeling alleen mogelijk als er geen machtsverhoudingen zijn. Mediation daarentegen kan voor uiteenlopende conflicten worden ingezet. Daarbij is mediation niet gebonden aan een bepaald geografisch gebied en buurtbemiddeling wel. Buurtbemiddelaars zijn afkomstig uit de betreffende gemeente of zelfs wijk. Een ander belangrijk verschil is dat mediators professionals zijn die tegen betaling worden ingehuurd, terwijl buurtbemiddelaars vrijwilligers zijn. Hierdoor zijn er voor de deelnemers geen kosten verbonden aan buurtbemiddeling, wat deze vorm van conflictbemiddeling laagdrempelig maakt.

Andere verschillen zijn dat buurtbemiddelaars samen optrekken, waardoor ze elkaar kunnen steunen; mediators werken soms samen en soms alleen. Buurtbemiddelaars krijgen een training van vier tot vijf dagdelen, voor mediation is een langere opleiding nodig. Buurtbemiddelaars moeten de tweede partij overhalen om in gesprek te gaan, terwijl dat bij mediation meestal niet nodig is.

PREMEDIATION

Overheden zoeken de laatste jaren steeds vaker naar alternatieven voor juridische procedures om conflicten met burgers of bedrijven te beslechten. Steeds vaker gaan zij bij bezwaarschriften het gesprek met de burger aan. Bij deze vorm van conflictbemiddeling, die premediation wordt genoemd (omdat ze wanneer nodig kan worden gevolgd door een mediationtraject), gaat een medewerker van de gemeente in gesprek met een burger of bedrijf over een (dreigend) conflict. Het gaat dan om conflicten waarin de gemeente zelf een van de partijen is. Op een informele manier denkt de ambtenaar mee over eventuele oplossingsrichtingen en past daarbij mediationvaardigheden toe. In deze vorm van conflictbemiddeling is dus geen sprake van een derde, neutrale partij.

In Zwolle zijn de ervaringen met premediation positief (gemeente Zwolle, 2009). De persoonlijke aandacht heeft volgens de medewerkers van de gemeente op zichzelf al een positieve werking. In het gesprek gaat de gemeente niet tegenover, maar naast de bezwaarmaker staan en kijken ze samen welke mogelijkheden er zijn om de situatie op te lossen. Wanneer de gemeente van mening is dat het beter is dat een neutrale, derde partij het conflict oplost, kan de hulp van een professionele mediator of buurtbemiddeling worden ingeschakeld. Ook in de gemeente Bernheze zijn er goede ervaringen met premediation (Bernheze, 2009). In ruim 57 procent van de gevallen heeft het premediationgesprek ertoe geleid dat het bezwaar niet via de formele procedure werd afgehandeld; het bezwaar werd

ingetrokken of er werd op een andere wijze overeenstemming bereikt. Daarnaast werd de gemiddelde afhandeltermijn van bezwaarschriften van twaalf weken ingekort tot ongeveer zes weken. Ook hier bleek meer dan twee derde van de klanten tevreden, een vergelijkbaar deel als dat bij mediation en buurtbemiddeling.

LEERLINGBEMIDDELING

Leerlingbemiddeling is een vorm van bemiddeling die sterke overeenkomsten kent met buurtbemiddeling. De oorsprong van leerlingbemiddeling ligt in de Verenigde Staten, waar in de jaren zestig en zeventig op kleine schaal werd gestart met conflicthantering en leerlingbemiddeling (Johnson & Johnson, 2001; Gauley, 2006). In de jaren tachtig groeide in de VS het aantal scholen met leerlingbemiddeling sterk. Deze groei kwam vooral voort uit een grotere aandacht voor geweld en veiligheid in het onderwijs. Dit werd in de jaren negentig nog versterkt door wetgeving ('Safe Schools Act') waarmee fondsen beschikbaar kwamen voor preventieprogramma's tegen geweld op scholen.

Leerlingbemiddeling is een aanpak waarbij conflicten tussen leerlingen door de ruziemakers zelf worden opgelost. Conflicten die zich lenen voor leerlingbemiddeling liggen op het gebied van onder andere relaties (verkeringen en 'afgepakte' vriendjes), roddelen, vernieling, bekladding en vooroordelen (cultuurverschillen). Conflicten die zich niet lenen voor leerlingbemiddeling zijn feiten waarbij de wet is overtreden. Het doel van leerlingbemiddeling is het voorkomen van spanningen en escalaties, het weghalen van mogelijke frustraties, leerlingen confronteren met elkaars pijn, angst en/of woede en hen inzicht geven in de gevolgen van hun gedrag. Leerlingbemiddeling vergroot daarbij de sociale veiligheid op school, bevordert de zelfredzaamheid en sociale vaardigheden van leerlingen. Ook versterkt leerlingbemiddeling de samenhang op school (CCV, 2010). De doelen en uitgangspunten komen daarmee sterk overeen met die van buurtbemiddeling. De aanpak leerlingbemiddeling is vergelijkbaar met buurtbemiddeling. Alleen is het domein waarin het zich afspeelt verschillend. Leerlingbemiddeling speelt zich af binnen de schoolmuren en buurtbemiddeling in een buurt. Ook heeft leerlingbemiddeling altijd betrekking op kinderen of jongeren, terwijl dit bij buurtbemiddeling niet het geval is.

In de jaren negentig verspreidde leerlingbemiddeling zich ook naar andere landen. Binnen Europa werken bijvoorbeeld Noorwegen, het Verenigd Koninkrijk en Duitsland op redelijke schaal met leerlingbemiddeling (Baginsky, 2004; Behn e.a., 2005). In Noorwegen is leerlingbemiddeling zelfs een verplicht onderdeel van het curriculum.

Eind jaren negentig is in Nederland gestart met leerlingbemiddeling. Inmiddels wordt de methodiek op zo'n 350 scholen in het primair onderwijs en zo'n 200 scholen in het voortgezet onderwijs toegepast (CCV, 2010c). Er is nog weinig bekend over de effecten van leerlingbemiddeling. Wel zijn er aanwijzingen dat het een veelbelovende aanpak is om het schoolklimaat te verbeteren. Zo heeft het inzetten van mediation in Finland geleid tot een afname van interventies door onderwijzers en een positief effect op de schooldiscipline. Maar over de effecten op lange termijn kan nog weinig worden gezegd (Kinnunen, 2010).

JONGERENBUURTBEIDDELING

Een andere variant van buurtbemiddeling is jongerenbuurtbemiddeling. De uitgangspunten zijn dezelfde als die van buurtbemiddeling. Het opvallendste verschil is de doelgroep. Jongerenbuurtbemiddeling is een aanpak waarbij jonge vrijwilligers bemiddelen bij conflicten in de buurt, waarbij jongeren zijn betrokken. Dit kunnen conflicten zijn tussen jongeren onderling, maar ook tussen een of meer jongeren en volwassen buurtbewoners. De kracht van jongerenbuurtbemiddeling is dat jongeren bemiddelen in het conflict en daardoor een waardevolle bijdrage leveren aan het (herstel) van contact tussen de partijen. Want, jongeren

slaan de juiste toon aan tegenover jongeren die betrokken zijn bij conflicten met andere jongeren of volwassenen. De kans is daarmee groter dat zij mee willen doen aan een bemiddeling. Bemiddeling wordt hierdoor voor iedereen laagdrempeliger. Daarnaast is het een goede leerervaring voor jongerenbuurtbemiddelaars. Wat zij leren door te bemiddelen, kunnen ze elders ook toepassen, zoals op school of op de sportclub.

EIGEN KRACHT CONFERENTIES

Sinds 2000 is er in Nederland ervaring met zogenaamde 'Eigen kracht conferenties' (EKC). De aanpak is gebaseerd op 'familie group conferencing' zoals die al langere tijd wordt toegepast in Nieuw Zeeland. EKC is een methodiek om relatief zware gezinsproblematiek (waarbij meestal kinderen zijn betrokken) binnen het gezin op te lossen. Op een conferentie zijn alle betrokkenen aanwezig. Dit kunnen familie, vrienden, bekenden, maar ook hulpverleners en deskundigen zijn. Een conferentie bestaat uit drie delen. In het eerste deel stelt de coördinator de deelnemers aan elkaar voor. De aanleiding voor de bijeenkomst wordt besproken en er wordt informatie gegeven. Eventuele hulpverleners en andere deskundigen vertellen wat voor mogelijkheden voor hulp er zijn en wat zij kunnen doen om te helpen. Het tweede deel is besloten. De coördinator en eventuele hulpverleners of deskundigen, verlaten de ruimte. In besloten kring is nu alle tijd en ruimte om de situatie te bespreken en een plan op te stellen. De deelnemers besluiten ook wie van de aanwezigen wat doet en of er hulp van buitenaf nodig is. De coördinator is in de buurt om te helpen als de familie iets nodig heeft. In het derde en laatste deel wordt het plan gepresenteerd dat vanaf dat moment wordt uitgevoerd.

Uitgangspunt is dus dat het gezin zelf een plan opstelt om de problematiek het hoofd te bieden en daarbij gebruik maakt van de eigen middelen en de middelen van instanties (Blad, 2010). Door het gezin zelf verantwoordelijk te maken voor het krijgen van de nodige zorg, dragen EKC's bij aan de emancipatie van het gezin. Deze emancipatiegedachte zien we ook terug bij buurtbemiddeling, waarbij het zelfredzamer maken van burgers een belangrijke doelstelling is.

Het initiatief voor een EKC vindt meestal plaats vanuit een organisatie (78%), in 22 procent van de zaken nam de familie zelf het initiatief. Maar deze verhoudingen zijn aan het veranderen. Als gevolg van de groeiende bekendheid bij burgers is het aandeel zelfmeldingen de afgelopen jaren verdubbeld. Bij buurtbemiddeling zien we een vergelijkbare ontwikkeling. Ook hier groeit het aandeel zelfmelders jaarlijks en ligt dit inmiddels gemiddeld op ongeveer een derde.

De EKC-aanpak blijkt zeer effectief. Inmiddels staat de teller landelijk op zo'n 3000 geregistreerde zaken (peiljaar 2008). Nagenoeg alle EKC's eindigen in concrete afspraken tussen partijen (meestal het gezin en betrokken hulpverlenende instanties). De langetermijneffecten zijn positief. De veiligheid van de kinderen in het gezin blijft gehandhaafd en de inmenging van hulpverlenende instanties neemt aanzienlijk af na een EKC, veel sneller dan in gezinnen waar geen EKC heeft plaatsgevonden. Een groot verschil tussen EKC en buurtbemiddeling is dat bij EKC ook hulpverleners en deskundigen betrokken zijn. Dit is bij buurtbemiddeling niet het geval. Een ander verschil is dat bij buurtbemiddeling de bemiddelaar tijdens het gesprek aanwezig is, terwijl bij de EKC de coördinator voor een groot gedeelte van de conferentie niet bij het gesprek aanwezig is. En ten slotte wordt een EKC altijd binnen een gezin of familie ingezet, terwijl buurtbemiddeling tussen bureaus of buurtbewoners wordt ingezet.

1.4.2 CONFLICTBEMIDDELING BINNEN HET STRAFRECHTELIJKE SYSTEEM

Bemiddeling wordt ook steeds vaker ingezet in de strafrechtelijke procedure: slachtoffer-daderbemiddeling. Slachtoffer-daderbemiddeling kan worden ingezet tijdens een strafrechtelijke procedure, maar ook nadat de strafbepaling heeft plaatsgevonden in de zogeheten executiefase. In de executiefase wordt bijvoorbeeld gewerkt aan het herstel van de relatie tussen de dader en de gemeenschap of de re-integratie van de dader in de maatschappij. Hieronder wordt slachtoffer-daderbemiddeling voor beide fasen, tijdens en na de strafrechtelijke procedure, beschreven.

SLACHTOFFER-DADERBEMIDDELING TIJDENS DE STRAFRECHTELIJKE PROCEDURE

In een groot deel van Europa wordt bemiddeling tussen daders en slachtoffers van delicten toegepast. Deze slachtoffer-daderbemiddeling draagt bij aan verschillende doelen. Ten eerste heeft het een herstelrechtelijke component. Zo kan de dader verantwoordelijkheid laten nemen voor zijn daden, zijn fout laten erkennen en hiervoor excuses laten aanbieden aan het slachtoffer en het slachtoffer compenseren voor de aangerichte schade, bijdragen aan de verwerking van het delict. Daarbij heeft het ook een preventieve component, omdat deze vorm van bemiddeling kan voorkomen dat een dader opnieuw in de fout gaat. Sommige projecten richten zich op specifieke doelgroepen, bijvoorbeeld jongeren, zoals in Italië (Mastropasqua, 2010), Griekenland (Lambropoulou, 2010) en Tsjechië (Matouskova, 2010). Andere projecten richten zich op specifieke delicten, zoals bij huiselijk geweld in Griekenland (Artinopoulou, 2010) of discriminatie (Gravielides, 2010).

In 2004 werd in Nederland gestart met het project slachtoffer-dadergesprekken. De veronderstelling dat een gesprek tussen slachtoffer en dader leidt tot een snellere en betere verwerking van het delict, speelde een hoofdrol bij de opzet ervan. Sinds 2007 is het een structurele voorziening en is het voor alle slachtoffers van een delict mogelijk om met de dader een bemiddelingsgesprek aan te gaan. Een slachtoffer-dadergesprek vindt altijd plaats onder begeleiding van een professionele bemiddelaar die werkzaam is voor Slachtoffer in Beeld.

Uit de evaluatie van slachtoffer-dadergesprekken (Hissel e.a., 2006) blijkt dat de instroom van deelnemers destijds achter bleef bij de raming (op basis van het aantal personen dat jaarlijks slachtoffer wordt van een delict). Verwijzers blijken lang niet altijd slachtoffers te informeren over de mogelijkheid van een slachtoffer-dadergesprek. Dit lijkt samen te hangen met onbekendheid hierover bij de verwijzers. Ook in een ander onderzoek naar de doorverwijzing vanuit de politie naar Slachtofferhulp Nederland (Dekkers, Jansen en Homburg, 2006) blijkt onbekendheid een belangrijke oorzaak. Maar ook de 'hands-on' mentaliteit van de wijkagent die veelal geneigd is een probleem in zijn wijk zelf op te lossen, bleek mee te spelen. Bij buurtbemiddeling zien we vergelijkbare ontwikkelingen.

De deelnemers aan een slachtoffer-dadergesprek zijn over het algemeen positief over het resultaat. Voor de meeste slachtoffers heeft het gesprek geholpen bij de verwerking van het delict. Het feit dat men vragen kon stellen en de dader kon confronteren met het veroorzaakte leed, heeft voor nagenoeg alle slachtoffers positief uitgewerkt. Ook de evaluatie van Herstelbemiddeling voor jeugdigen in Nederland (Steketee e.a., 2006) toonde aan dat zowel slachtoffers als daders baat hebben bij herstelbemiddeling en dat het een goede aanvulling is op het jeugdstrafrecht. Een voorstel tot bemiddeling tussen slachtoffer en dader leidt in veertig procent tot een positief resultaat.

SLACHTOFFER-DADERBEMIDDELING IN DE EXECUTIEFASE

Slachtoffer-daderbemiddeling in de executiefase heeft, net als bij de hiervoor beschreven slachtoffer-daderbemiddeling voorafgaand aan het strafproces, een snellere en betere

verwerking van het delict tot doel. Maar bijvoorbeeld ook herstel van de relatie tussen dader en gemeenschap of de re-integratie van de dader in de samenleving kan het doel zijn. In België is al ruim een decennium ervaring met herstelgerichte detentie in gevangenissen. Slachtoffer-daderbemiddeling maakt hierbij deel uit van een meestal breder programma. De ervaringen hiermee zijn positief. De Belgische methode heeft als voorbeeld gediend voor een vergelijkbaar project dat sinds 2005 wordt uitgevoerd in de Penitentiaire Inrichting (PI) Nieuwegein (Jansen e.a., 2008).

Een voorbeeld van herstelgerichte activiteiten die de relatie tussen dader en maatschappij moet verbeteren, zien we bijvoorbeeld in Engeland. Gedetineerden worden onder de noemer van 'Active Citizenship Together for Swale' (ACT Swale) betrokken bij de lokale gemeenschap door bijvoorbeeld het ophalen van vuil of het onderhoud van groen (Hudson, 2010).

1.5 WERKZAME BESTANDELEN: HOE EN WAAROM WERKT BUURTBEMIDDELING?

De Vlaamse wetenschapper Deklerck betoogt in zijn artikel *Tussen 'Veiligheid' en 'Ontmoeting'* dat buurtbemiddeling effectief is op verschillende niveaus (Deklerck, 2006). Op microniveau kan het een rol spelen bij het vinden van een oplossing bij een conflict tussen twee bureaus. Een bemiddeling kan een beschermde, veilige, vertrouwenwekkende communicatie bieden waarbij vastgeroeste opvattingen en vooroordelen doorbroken kunnen worden. Als de bemiddeling steeds weer bij kleinere en grotere conflicten de communicatie in gang zet, heeft dit volgens hem ook een breder maatschappelijk effect, namelijk op de buurt. Tot slot draagt een bemiddeling volgens Deklerck bij aan de objectieve en subjectieve veiligheid van een samenleving (macroniveau). Dit gebeurt doordat het aantal conflicten bij succesvolle bemiddeling afneemt of ten minste minder snel toeneemt. Daarbij wordt het inzicht in de problemen en de kennis in een buurt vergroot, en kunnen vooroordelen en stereotypering worden weggenomen. Wie eenmaal de weg weet naar een bemiddelende instantie kan er in latere moeilijke situaties de weg naar terug vinden. Zodoende kunnen problemen reeds in de kiem worden gesmoord. Daarbij, betoogt Deklerck, ontwikkelen bemiddelaars een houding van luisterbereidheid en communicatieve vaardigheden die ook buiten de bemiddelingssessies in het alledaagse leven van pas komen (Deklerck, 2006).

De positieve ervaringen met buurtbemiddeling en soortgelijke interventies lijken erop te wijzen dat (buurt)bemiddeling bijdraagt aan het oplossen van conflicten en het vergroten van de veiligheidsbeleving van burgers. Maar waardoor wordt dit effect gesorteerd? Bij zowel buurtbemiddeling als de hieraan gerelateerde vormen van bemiddeling of bewonersparticipatie zien we veelal dezelfde mechanismen terugkomen. Hierna bespreken we de mechanismen waarvan het volgens ons het meest waarschijnlijk is dat ze verantwoordelijk zijn voor de positieve effecten van buurtbemiddeling.

Gelijkwaardige communicatie

Volgens de conflictstrategie-theorie (Johnson en Johnson, 1996) levert de uitwisseling van belangen, gevoelens en drijfveren, het genereren van oplossingen en het vastleggen van afspraken een positieve bijdrage aan het oplossen van conflicten. Bij buurtbemiddeling helpt de bemiddelaar het onderlinge contact tussen de partijen te herstellen, zodat zij weer in gesprek gaan met elkaar. Het is van groot belang dat de conflicterende partijen duidelijk wordt gemaakt dat het niet de bedoeling is een 'veroorzaker' en een 'slachtoffer' aan te wijzen, maar dat het vinden van een voor beide partijen acceptabele oplossing centraal staat. Voorkomen moet worden dat een van beide partijen het gevoel krijgt door de ander te worden 'gedaagd'. Dit kan het conflict juist verergeren. Er moet zo weinig mogelijk sprake zijn van machtsverhoudingen.

De methode die de bemiddelaars gebruiken, werkt drempelverlagend en maakt gelijkwaardige

communicatie mogelijk. Het ligt voor de hand dat dit ook een positief effect heeft op de leefbaarheid en de ervaren veiligheid, in elk geval voor degenen die de ruzie hebben bijgelegd. Ook de Belgische wetenschapper Deklerck, die veel onderzoek heeft gedaan naar verschillende vormen van herstelrecht, ziet dit effect (Deklerck, 2006). Dit is op zichzelf, los van eventuele gevolgen voor de objectieve veiligheid, positief.

Zelf zoeken van een oplossing

De duurzaamheid van vrijwillig gesloten overeenkomsten zijn groter dan de oplossingen die worden opgelegd door rechterlijke instanties (Spierings, 1997). In het geval van buurtbemiddeling zoeken conflicterende partijen zelf naar een oplossing. Deze oplossing zal dus effectiever zijn en langer stand houden dan een 'oplossing' die door een derde wordt opgelegd.

Vergroting eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid

De laatste jaren is een tendens zichtbaar van dejuridisering van geschilafdoening, waarbij burgers, bedrijfsleven en overheden in de eerste plaats zelf de verantwoordelijkheid dragen voor de afdoening van hun onderlinge geschillen (Guiaux e.a., 2009). Of zoals Deklerck het verwoordt: "We evolueren van een verticale beslechtingssamenleving naar een horizontale bemiddelingsamenleving" (Deklerck, 2006). Ook de ontwikkelingen rondom de *Civil society* sluiten hierbij aan. Buurtbemiddeling, mediation en ook andere vormen van bewonersparticipatie passen goed binnen deze tendens. Ze hebben met elkaar gemeen dat ze uitgaan van de eigen verantwoordelijkheid van de burger om een bijdrage te leveren aan zijn of haar leefomgeving of probleem. De gedachte is dat een burger die zich verantwoordelijk voelt voor zijn leefomgeving beter zorg zal dragen voor deze omgeving. Daarbij worden bewoners zelfredzamer, waardoor ze ook in de toekomst beter in staat zullen zijn op andere vlakken hun verantwoordelijkheid te nemen in zaken die hen als bewoner aangaan. Ook voor de bemiddelaars geldt dat ze zich vaardigheden eigen maken die hen ook op andere vlakken in het dagelijks leven van pas komen (Deklerck, 2006). En een zelfredzame burger voelt zich veiliger (zie bijvoorbeeld Boers e.a. 2008).

Snelheid

Buurtbemiddeling kan, evenals veel andere vormen van bemiddeling, relatief snel worden ingezet. Dit heeft niet alleen als voordeel dat sneller tot een oplossing wordt gekomen, maar (misschien nog belangrijker) dat conflicten in de kiem kunnen worden gesmoord. Dus door vroegtijdig te interveniëren, kan escalatie worden voorkomen. In dit opzicht heeft het dus een meerwaarde ten opzichte van bijvoorbeeld, vaak zeer tijdrovende, juridische procedures.

Onpartijdig

De bemiddelaars zijn neutraal en stellen zich onpartijdig op. Ze geven geen oordeel en ondersteunen beide partijen in een conflict. Ze laten de conflicterende partijen hun verhaal vertellen en zelf een oplossing zoeken voor het probleem. Ze spelen dus niet voor rechter.

1.6 SAMENVATTING

In Nederland zijn de ervaringen met buurtbemiddeling positief. Onderzoek uit 1997 laat zien dat ruim drie op de vier personen die het conflict hebben aangekaart, positief is over het resultaat van buurtbemiddeling. Een ruime meerderheid van de personen die in het conflict betrokken is, is positief. Onderzoek uit 2004 toont aan dat zelfs 9 op de 10 betrokkenen (zeer) tevreden is over buurtbemiddeling. Het oplossingspercentage van buurtbemiddeling was in 1999 tussen 38 en 47 procent. In 2004 was dit opgelopen tot 70 procent of hoger. Uit de benchmark van het CCV (zie hoofdstuk 2) blijkt dat het oplossingspercentage in 2009 zo'n 65 procent is. Deze cijfers tonen aan dat de ervaringen met buurtbemiddeling in Nederland over het algemeen positief zijn en dat buurtbemiddeling effectief is.

Uiteraard worden er ook verbeterpunten genoemd. Er wordt nog onvoldoende doorverwezen door netwerkpartners en er bestaat behoefte om de continuïteit van projecten te borgen. Een mogelijke uitbreiding van buurtbemiddeling is het werven van allochtone bemiddelaars, waardoor ook mensen met een niet-Nederlandse achtergrond makkelijker bereikt kunnen worden.

Ook in het buitenland zijn de ervaringen met buurtbemiddeling positief. In Engeland kan de helft van de bevolking aanspraak maken op buurtbemiddeling en worden er jaarlijks zo'n 12.000 zaken in behandeling genomen. Net als in Nederland is geluidsoverlast in Engeland de meest voorkomende klacht. In België zijn er ook buurtbemiddelingsprojecten en als het aan de overheid ligt komen er nog meer projecten bij. Om gemeenten te stimuleren buurtbemiddeling op te zetten biedt zij een ondersteuningsproject aan waarin methodologische ondersteuning en begeleiding van buurtbemiddelaars wordt gegeven.

Buurtbemiddeling heeft veel overeenkomsten met andere vormen van conflictbemiddeling, maar ook verschillen. Net als bij leerlingbemiddeling en jongerenbuurtbemiddeling is de bemiddelaar een vrijwilliger. Dit is niet het geval bij mediation, premediation en slachtofferdaderbemiddeling. Bij mediation is de bemiddelaar een professional die tegen betaling wordt ingehuurd. Bij premediation is de bemiddelaar werkzaam bij de gemeente en bij slachtofferdaderbemiddeling is de bemiddelaar werkzaam bij de organisatie Slachtoffer in Beeld. Bij Eigen Kracht Conferenties (EKC's) is eigenlijk niet echt sprake van een bemiddelaar, maar van een coördinator. De coördinator begeleidt de conferentie en is in de buurt aanwezig voor eventuele vragen. Hij of zij is bij een groot gedeelte van het gesprek niet aanwezig.

Bij buurtbemiddeling is de bemiddelaar een neutrale derde die in eenzelfde stad of wijk woont als de conflicterende partijen. Dit is ook het geval bij leerlingbemiddeling en jongerenbuurtbemiddeling, maar niet bij mediation, premediation en slachtofferdadersgesprekken. Bij mediation is de mediator ook onpartijdig, maar hoeft deze niet in eenzelfde wijk of stad te wonen als de twee conflicterende partijen. Bij premediation wordt er door de gemeente, die zelf betrokken is in het conflict, bemiddeld. Hierbij is dus geen sprake van een derde onafhankelijke partij. Een slachtofferdadersgesprek vindt altijd plaats onder begeleiding van een professionele bemiddelaar die werkzaam is voor Slachtoffer in Beeld. De bemiddelaar kiest geen partij, maar hoeft niet in eenzelfde wijk of stad te wonen als de conflicterende partijen. Met uitzondering van mediation zijn alle vormen van conflictbemiddeling gratis voor partijen waartussen wordt bemiddeld.

De positieve ervaringen met buurtbemiddeling en soortgelijke interventies lijken erop te wijzen dat buurtbemiddeling bijdraagt aan het oplossen van conflicten, het vergroten van de veiligheidsbeleving van burgers en de zelfredzaamheid van burgers. Er zijn verschillende mechanismen die ten grondslag liggen aan dit succes. Een hiervan is dat bij buurtbemiddeling sprake is van gelijkwaardige communicatie. Doordat er geen sprake is van machtsverhoudingen kunnen belangen, gevoelens en drijfveren worden uitgewisseld. De bemiddelaar is onpartijdig. Hierdoor kunnen conflicterende partijen vrij over hun probleem praten zonder dat ze veroordeeld worden door de derde partij. De conflicterende partijen zoeken zelf naar een oplossing voor hun probleem en maken hierover afspraken. Hierdoor zal de oplossing effectiever zijn en langer stand houden dan een opgelegde oplossing, omdat het commitment aan een zelfbedachte oplossing doorgaans groter is.

Bij buurtbemiddeling wordt uitgegaan van de eigen verantwoordelijkheid van de burger om een eigen bijdrage te leveren aan de oplossing van het probleem. Hierdoor neemt de zelfredzaamheid van burgers toe, waardoor zij een volgende keer beter in staat zullen zijn

hun eigen probleem op te lossen. Omdat buurtbemiddeling relatief snel kan worden ingezet, kunnen conflicten vroegtijdig worden opgelost. Dit voorkomt escalatie, met alle gevolgen die daarbij komen kijken, van het conflict.

BIJLAGE 2 ONDERZOEKSVRAGEN

A. OVERZICHT STAND VAN ZAKEN (FEITEN EN CIJFERS)

1. Hoeveel voorzieningen buurtbemiddeling telt Nederland in 2010?
2. Welk type organisaties zijn bij buurtbemiddeling betrokken?
3. Hoeveel aanmeldingen kwamen er in 2009 binnen (in totaal en per voorziening)? Zijn er trends in het aantal aanmeldingen waarneembaar?
4. Via wie komen de aanmeldingen binnen? (via welke instanties, woningcorporaties, gemeenten et cetera)
5. Welke klachten die aanleiding zijn voor de aanmelding bij buurtbemiddeling kunnen worden onderscheiden?
6. Hoeveel bemiddelingstrajecten zijn gestart, hoeveel zijn er afgesloten?
7. Hoe vaak kwam het tot een oplossing van het conflict? (beide partijen zijn tevreden met de uitkomst)
8. Kunnen er uitspraken worden gedaan over de kosten van buurtbemiddeling?

B. ERVARINGEN BEROEPSKRACHTEN EN VRIJWILLIGERS

ORGANISATIE (B1)

9. Hoe is het opdrachtgeverschap van buurtbemiddeling vormgegeven? (projectleiding, financiering et cetera)
10. Waar is buurtbemiddeling een structurele basisvoorziening en waar niet?
11. Hoe kan buurtbemiddeling een structurele voorziening worden? Welke randvoorwaarden zijn er nodig om te realiseren dat buurtbemiddeling wordt ingebed in het beleid van de samenwerkende organisaties?

VERWIJZING (B2)

12. Zijn verwijzers voldoende bekend met buurtbemiddeling?
13. Hoe verloopt het proces van verwijzen?
14. Wordt er volgens de beroepskrachten en vrijwilligers voldoende verwezen naar Buurtbemiddeling? Wordt er volgens hen op tijd verwezen (dus voordat het conflict is geëscaleerd)? Zijn er afspraken gemaakt over de verwijzing tussen verwijzers en buurtbemiddeling?
15. Welke criteria hanteert buurtbemiddeling voor het in behandeling nemen van een zaak en welke criteria hanteren verwijzers voor het doorverwijzen?
16. Wordt met buurtbemiddeling een goede afspiegeling van alle bewoners bereikt? (denk aan allochtonen, ouderen, lager opgeleiden). Zo niet, wat is hiervan de oorzaak en hoe kan dit worden verbeterd?

WERVING, SELECTIE EN COACHING BEMIDDELAARS (B3)

17. Hoe verloopt het werving- en selectiebeleid van vrijwilligers? Lukt het om competente personen aan te trekken én vast te houden?
18. Welke ervaring hebben de vrijwilligers en de beroepskrachten met de aansturing en coaching van de vrijwilligers door de coördinator?
19. Wat zijn de ervaringen met het op peil houden van de kennis en vaardigheden van vrijwilligers?

INFORMATIE-UITWISSELING (B4)

20. Hoe en hoe vaak informeert buurtbemiddeling de verwijzers over het verloop van een traject?

21. Wat zijn de ervaringen van vrijwilligers en beroepskrachten met het uitwisselen van informatie tussen de organisaties waarmee wordt samengewerkt?

VERDERE TOEPASSINGSMOGELIJKHEDEN BUURTBEMIDDELING (B5)

22. Hoe kan buurtbemiddeling breder worden ingezet dan momenteel gebeurt?

GEPERCIPIEERDE EFFECTEN (B6)¹⁹

23. Werkt buurtbemiddeling om conflicten op te lossen?
24. Werkt buurtbemiddeling volgens vrijwilligers en beroepskrachten om conflicten op te lossen en bewoners zelfredzamer te maken?
25. Levert buurtbemiddeling volgens vrijwilligers en beroepskrachten een positieve bijdrage aan de leefbaarheid en veiligheid van de wijk? Zo ja, waaruit blijkt dit?
26. Wat zijn eventuele (positieve en negatieve) neveneffecten van buurtbemiddeling volgens vrijwilligers en beroepskrachten?
27. Wat is volgens beroepskrachten en vrijwilligers de meerwaarde van buurtbemiddeling?

GEPERCIPIEERDE EFFICIENCY (B7)²⁰

28. Vinden beroepskrachten en vrijwilligers dat buurtbemiddeling in hun werkgebied efficiënt is georganiseerd? Wat zou eventueel beter kunnen zodat de efficiency wordt vergroot?
29. In hoeverre vermindert buurtbemiddeling volgens vrijwilligers en beroepskrachten de werklast van andere professionals (werkzaam bij politie, woningbouwcorporaties en welzijnsinstellingen)?

C. ERVARINGEN BEMIDDELDE BEWONERS MET BUURTBEMIDDELING

30. Waren bewoners bekend met buurtbemiddeling voordat zij ermee te maken kregen?
31. Hoe kwamen bewoners met buurtbemiddeling in contact?
32. Zijn bewoners tevreden over het verloop van het bemiddelingsgesprek?
33. Zijn bewoners tevreden over de kwaliteiten (kennis en vaardigheden) van de bemiddelaar?
34. Zijn bewoners tevreden over de nazorg?
35. Zijn bewoners van mening dat buurtbemiddeling een geschikt instrument is om conflicten op te lossen? Waarom?
36. Is de wijk leefbaarder en veiliger geworden volgens de bemiddelde bewoners? Zo ja, waaruit blijkt dit?
37. Zijn bewoners naar eigen zeggen zelfredzamer geworden? Zo ja, waaruit blijkt dit? Oftewel, zijn bewoners van mening dat ze na de bemiddeling bij een volgend conflict beter in staat zijn om dit zelf zonder tussenkomst BB, politie, woningcorporaties te regelen?
38. Wat zijn volgens bewoners de sterke en minder sterke kanten van buurtbemiddeling?

D. WAAROM EN HOE WERKT BUURTBEMIDDELING?

39. Welke ervaringen zijn er in Nederland met buurtbemiddeling opgedaan?
40. Welke ervaringen zijn er in het buitenland met buurtbemiddeling opgedaan?
41. Waarin onderscheidt buurtbemiddeling zich van andere vormen van conflictbemiddeling?

¹⁹ In dit kader wordt onder (waargenomen) effectiviteit verstaan: Een (voorgenomen) handelwijze is volgens beroepskrachten, vrijwilligers en bewoners effectief als de betreffende inspanningen en uitgaven daadwerkelijk bijdragen aan de realisatie van het beoogde doel (bron: Wikipedia, <http://nl.wikipedia.org/wiki/Effectiviteit>). De beoogde doelen kunnen daarbij voor eenieder verschillend zijn (o.a. persoonlijke doelen, organisatie-doelen).

²⁰ In dit kader wordt onder (waargenomen) efficiency verstaan: Een (voorgenomen) handelwijze is volgens beroepskrachten, vrijwilligers en bewoners efficiënt als de betreffende inspanningen en uitgaven daadwerkelijk bijdragen aan de realisatie van het beoogde doel en de kosten in verhouding staan tot de opbrengsten (bron: Wikipedia, <http://nl.wikipedia.org/wiki/Efficiency>).

42. In hoeverre is buurtbemiddeling gebaseerd op theoretische principes en mechanismen, dat wil zeggen: in hoeverre is bekend hoe en waarom buurtbemiddeling werkt?

BIJLAGE 3 AANPAK

OPZET EVALUATIE

De gegevens die voor de beantwoording van de onderzoeksvragen nodig zijn, zijn op verschillende manieren verzameld:

- literatuurstudie;
- analyse benchmarkgegevens en registratiesysteem;
- interviews met beroepskrachten en vrijwilligers;
- gesprekken met bemiddelde bewoners;
- praktijkcasussen;
- reflectie (wetenschappelijke) deskundigen.

Hierna beschrijven we per onderdeel hoe we dit hebben gedaan.

LITERATUURSTUDIE

Binnen het CCV is veel kennis beschikbaar over buurtbemiddeling. Het betreft echter voornamelijk praktijkkennis. Om de principes en uitgangspunten van buurtbemiddeling te kunnen beschrijven (vierde subdoel; hoe en waarom werkt buurtbemiddeling?) is een (beknopte) literatuurstudie uitgevoerd. We richtten ons hierbij op buurtbemiddeling en bemiddeling in meer brede zin. Ook is gezocht naar kennis, theoretische inzichten en empirische gegevens over de effectiviteit van buurtbemiddeling en over de vraag hoe en waarom buurtbemiddeling werkt. Ervaringen in het buitenland zijn voor een belangrijk deel in de literatuur gerapporteerd en komen dus in de literatuurstudie aan bod. Voor de theoretische onderbouwing hebben we daarnaast gebruik gemaakt van het theoretisch kader dat Movisie heeft beschreven voor haar databank Effectieve Sociale Interventies, waarin buurtbemiddeling is opgenomen.

ANALYSE BENCHMARK EN REGISTRATIE BUURTBEMIDDELING

Om een actueel overzicht te verkrijgen van de stand van zaken (eerste subdoel) is aan alle coördinatoren in Nederland gevraagd om deze gegevens over 2009 aan te leveren. Met deze gegevens is een benchmark opgesteld (zoals we ook voor 2008 hebben gedaan), zodat vergelijking tussen de verschillende voorzieningen buurtbemiddeling mogelijk wordt. De respons was 88 procent.

Een andere bron van informatie was het CCV-registratiesysteem buurtbemiddeling. Via de moderator zijn anonieme gegevens opgevraagd en verwerkt in het onderzoek.

INTERVIEWS MET BEROEPSKRACHTEN EN VRIJWILLIGERS

Een belangrijk deel van de evaluatie betrof het in kaart brengen van de ervaringen van beroepskrachten en vrijwilligers. In een selectie van twaalf regio's zijn gesprekken gevoerd. De selectie vond plaats op basis van regionale spreiding en gemeentegrootte. In alle twaalf regio's (de regio-indeling die wordt gehanteerd door het CCV), werd een project geselecteerd, zowel in kleinere gemeenten als grotere gemeenten.

Met de coördinatoren zijn individuele gesprekken gevoerd. Een voordeel hiervan was dat het procedurele gedeelte al met de coördinator besproken kon worden. Het groepsgesprek vond plaats in afwezigheid van de coördinator.

In alle twaalf regio's zijn groepsgesprekken met twee bemiddelaars en vier verwijzende en/of samenwerkende partijen gevoerd. Voor de precieze werkwijze bij de selectie van respondenten en voor het steekproefkader verwijzen we naar de bijlage 4.

Om alle onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden hebben de gesprekken op gestructureerde wijze plaatsgevonden. Om dit te bewerkstelligen is gebruik gemaakt van een gespreksformat (zie bijlage 5).

GESPREKKEN MET BEMIDDELDE BEWONERS

Om de ervaringen van bewoners in kaart te brengen hebben we gesprekken gevoerd met bewoners die een bemiddelingstraject hebben doorlopen in dezelfde twaalf regio's waar de gesprekken met professionals plaatsvonden. Om de anonimiteit te waarborgen is gekozen voor individuele gesprekken. Ons streven was om drie gesprekken te voeren per regio. Dit is in een regio niet gelukt (voorziening Deurne-Asten-Someren) omdat hier onvoldoende bemiddelde bewoners zijn aangedragen. Het totaal aantal gesprekken is daarom op 35 uitgekomen (in plaats van 36). De gesprekken met bewoners hebben individueel en telefonisch plaatsgevonden.

Omdat wij geen inzage hadden in de NAW-gegevens van deze mensen -en we deze in het kader van de bescherming van de privacy ook niet mogen opvragen- hebben we de coördinatoren buurtbemiddeling gevraagd ons hierbij te helpen. Voor de precieze werkwijze bij de selectie van respondenten en het steekproefkader verwijzen we naar de bijlage 4.

PRAKTIJKCASUSSEN

Om meer inzicht te krijgen in het verloop van bepaalde bemiddelingstrajecten, hebben we een aantal praktijkcasussen uitgewerkt. Deze casussen zijn opgebouwd op basis van de informatie die bewoners met ons deelden in de gesprekken en de informatie die we kregen in de gesprekken met beroepskrachten. De beschrijvingen zijn anoniem opgenomen in het rapport. We hebben diversiteit in de beschrijvingen gebracht, door verschillende typen te beschrijven.

REFLECTIE (WETENSCHAPPELIJK) DESKUNDIGEN

Tot slot hebben we vier externe deskundigen op het gebied van (buurt)bemiddeling benaderd, namelijk John Blad, Johan Deklerck, Stijn Hogenhuis en Lucas Meijs (zie hoofdstuk 1 voor een korte introductie). Hen is gevraagd om vanuit hun eigen ervaringen hun visie te geven op de resultaten, conclusies en aanbevelingen van het onderzoek.

BIJLAGE 4 STEEKPROEFKADER

SELECTIE GESPREKSPARTNERS

Wij vonden het belangrijk dat de steekproef op een aantal relevante kenmerken een goede afspiegeling vormt van de populatie. Daarom is voor een aantal factoren bij de selectie al rekening gehouden met de verhouding in de populatie. Hieronder lichten we toe welke factoren dit zijn.

Regio-indeling

De regio-indeling die het CCV hanteert bestaat uit twaalf regio's. In elke regio is een voorziening geselecteerd, waar gesprekken hebben plaatsgevonden met vijf á zes vrijwilligers en beroepskrachten. In dezelfde regio's hebben met drie bewoners gesprekken plaatsgevonden.

Gemeentegrootte

We onderscheidde in onze steekproef grote gemeenten (meer dan 100.000 inwoners), middelgrote gemeenten (tussen 50.000 en 100.000 inwoners) en kleine gemeenten (tot 50.000 inwoners). Medio 2010 waren er voorzieningen Buurtbemiddeling in 23 grote gemeenten, 28 middelgrote gemeenten en 95 kleine gemeenten. Deze verhouding hebben we terug laten komen in de steekproef.

Bij de participerende voorzieningen is de gemeentegrootte als volgt:

Gemeentegrootte	Gemeente
< 50.000 inwoners	Deurne-Asten-Someren, Harderwijk, Rotterdam Hoogvliet en Wijchen
50.000-100.000 inwoners	Hengelo, Gouda, Hilversum, Venlo en Zwijndrecht & Hendrik-Ido-Ambacht
> 100.000 inwoners	Amsterdam, Breda en Zwolle

Slagingspercentage van de bemiddeling

Ongeveer tweederde van de bemiddelingen werd succesvol afgerond. Ook in de steekproef hebben we deze verhouding laten terugkomen. Dit betekent dat ongeveer 35 procent van de gesprekken met bewoners plaatsvonden die niet tevreden waren met het bemiddelingsproces en 65 procent met tevreden bewoners. De selectie van deze bewoners is gemaakt op basis van de informatie die coördinatoren hierover bijhouden.

Manier waarop is bemiddeld

We wilden ook rekening houden met de manier waarop is bemiddeld. Niet alle bemiddelingszaken monden immers uit in een bemiddelingsgesprek. Er worden ook op andere manieren oplossingen gevonden, zoals in een bilateraal (intake)gesprek tussen een bemiddelaar en een bewoner. In 26 procent van de gevallen vond een bemiddeling tussen de twee partijen plaats. In de overige gevallen werd op andere wijze een oplossing gevonden.

Deze verhouding hebben we zoveel als mogelijk laten terugkomen in de steekproef onder bewoners.

Eerste en tweede partij

Bij een bemiddeling zijn twee partijen betrokken: De partij die het conflict heeft gemeld (eerste partij) en de partij die betrokken is in het conflict (tweede partij). Beide partijen zijn in de selectie vertegenwoordigd.

Bestaansduur van buurtbemiddeling

Buurtbemiddeling bestaat in Nederland bijna 15 jaar, maar er zijn ook gemeenten waar pas recentelijk is gestart met buurtbemiddeling. We hebben in de steekproef zowel 'jonge' als 'oude' projecten opgenomen.

ROL COÖRDINATOR BIJ BENADERING GESPREKSPARTNERS

De coördinator van het geselecteerde project is gevraagd om medewerking bij de organisatie van de groepsgesprekken. We verzochten de coördinator om:

- twee bemiddelaars en vier verwijzende/samenwerkende partijen te benaderen met de vraag of zij wilden meewerken aan een groepsinterview;
- een tijdstip en een locatie te regelen waar het groepsinterview kon plaatsvinden;
- bemiddelde bewoners, wier zaak recentelijk was afgerond, te benaderen met de vraag of ze wilden deelnemen aan een telefonisch interview. We verzochten om hierbij zoveel mogelijk rekening te houden met de eerdergenoemde achtergrondkenmerken. Aan de coördinator is gevraagd om de naam en het telefoonnummer van de bewoners die wilden meewerken door te geven aan het CCV. Per regio heeft het CCV met drie van deze bewoners een interview gehouden.

BIJLAGE 5 MEETINSTRUMENTEN

ITEMLIJST GESPREKKEN COÖRDINATOREN

DOELSTELLING

1. Wat is de doelstelling van buurtbemiddeling in uw werkgebied? (Denk aan: conflictoplossing, vergrote sociale cohesie, vergroten zelfredzaamheid, vergroten leefbaarheid en veiligheid van de buurt.)
2. Wordt deze breed gedragen? (Dus op zowel beleids- als uitvoerend niveau, door samenwerkingspartners etc.)
3. Lukt het om deze doelstelling te realiseren?

BEKENDHEID

4. Zijn verwijzers bekend met buurtbemiddeling?
5. Zijn bewoners bekend met buurtbemiddeling?
6. Is er voldoende publiciteit over buurtbemiddeling? Positief of negatief?

ORGANISATIE

7. Hoe is het opdrachtgeverschap van buurtbemiddeling in uw werkgebied vormgegeven? Is dit naar tevredenheid(projectleiding, financiering etc.)?
8. Is buurtbemiddeling in uw werkgebied een structurele basisvoorziening? Zo nee, moet het dit worden?
9. Is buurtbemiddeling in uw werkgebied ingebed in een breder geheel (bijvoorbeeld in het gemeentelijke participatiebeleid, veiligheidsbeleid of andere (zorg)trajecten)? Hoe verloopt de samenwerking hierbinnen?
10. Krijgt u voldoende ondersteuning (binnen de eigen organisatie en landelijk) voor de uitvoering van buurtbemiddeling?

VOORTRAJECT/VERWIJZING

11. Wordt er volgens u voldoende verwezen naar buurtbemiddeling?
12. Wordt er volgens u op tijd verwezen (dus voordat het conflict is geëscaleerd)?
13. Zijn er tussen buurtbemiddeling en verwijzers afspraken gemaakt over de verwijzing? Zo ja, welke afspraken zijn er gemaakt en worden deze ook goed nageleefd?
14. Hoe verloopt een verwijzing?
15. Welke criteria worden gehanteerd voor het in behandeling nemen van een zaak? (bijvoorbeeld ook bij geweld, discriminatie, familiale conflicten)
16. Hoe en hoe vaak informeert buurtbemiddeling de verwijzers over het verloop van een traject?
17. Op welke wijze is de nazorg van een bemiddelingsgesprek georganiseerd? Worden verwijzers bij evt. bijzonderheden ook op de hoogte gesteld?
18. Wordt met buurtbemiddeling een goede afspiegeling van alle bewoners bereikt? (denk aan allochtonen, ouderen, lager opgeleiden). Zo niet, wat is hiervan de oorzaak en hoe kan dit worden verbeterd?

WERVING, SELECTIE EN AANSTURING BEMIDDELAARS

19. Via welke kanalen werft u vrijwilligers? Op basis waarvan wordt vervolgens geselecteerd?
20. Lukt het om competente personen aan te trekken én vast te houden? Hoe doet u dat?
21. Welke eigenschappen en vaardigheden moet een competente buurtbemiddelaar hebben?

22. Hoe houdt u de kennis en ervaringen van bemiddelaars op peil? Bent u tevreden over de mogelijkheden die u hiervoor heeft?
23. Hoe coacht u de bemiddelaars? Maakt u hierbij gebruik van bepaalde methoden? En werkt dit goed? Vindt u zelf dat u hiervoor voldoende kennis en vaardigheden heeft? Volgt u hiervoor trainingen of cursussen?

INFORMATIE-UITWISSELING

24. Hoe wordt informatie uitgewisseld tussen de voorziening buurtbemiddeling en verwijzers? Verloopt dit goed? Wat kan beter? Ziet u verschillen tussen partijen met wie u samenwerkt?

VERDERE TOEPASSINGSMOGELIJKHEDEN

25. Ziet u nog mogelijkheden om buurtbemiddeling breder in te zetten?

EFFECTEN

26. Werkt buurtbemiddeling om conflicten op te lossen? Zo ja, voor welk soort conflicten werkt het goed? En voor welke niet?
27. Merkt u dat bewoners zelfredzamer worden door buurtbemiddeling? Zo ja, waaruit blijkt dit?
28. Merkt u dat de wijk leefbaarder en veiliger wordt door buurtbemiddeling? Zo ja, waaruit blijkt dit?
29. Denkt u dat buurtbemiddeling ook conflicten en sociale onrust voorkomt?
30. Ziet u nog positieve of negatieve neveneffecten van buurtbemiddeling?
31. Wat is de meerwaarde van buurtbemiddeling?

EFFICIENCY

32. Merkt u dat buurtbemiddeling de werklast van verwijzers/netwerkpartners vermindert? Waaruit blijkt dit?
33. Vindt u dat buurtbemiddeling in uw werkgebied efficiënt is georganiseerd?
34. Wat zou eventueel beter kunnen zodat de efficiency wordt vergroot?

KNEL- EN VERBETERPUNTEN

35. Zijn er nog zaken die verbetering behoeven? Zo ja welke?
 - de methodiek
 - de organisatie
 - de samenwerking
 - anders

AFSLUITING

36. Is er nog iets wat vandaag niet is besproken maar wat u wel belangrijk vindt om te melden?

ITEMLIJST GROEPSPREKKEN BEROEPSKRACHTEN EN BEMIDDELAARS

BEKENDHEID

1. Zijn verwijzers bekend met buurtbemiddeling? En hebben zij de indruk dat hun collega's ermee bekend zijn?
2. Wat is uw mening over de bekendheid van buurtbemiddeling bij de bewoners?
3. Geeft u als verwijzer melders van een klacht informatie over buurtbemiddeling?
4. Is er voldoende publiciteit over buurtbemiddeling? Positief of negatief?

VOORTRAJECT/VERWIJZING

5. Wordt er volgens de coördinatoren, bemiddelaars en verwijzers zelf voldoende verwezen naar buurtbemiddeling?
6. Wordt er volgens hen op tijd verwezen (dus voordat het conflict is geëscaleerd)?
7. Zijn er tussen voorzieningen en verwijzers afspraken gemaakt over de verwijzing? Zo ja, welke afspraken zijn er gemaakt en worden deze ook goed nageleefd?
8. Hoe verloopt een verwijzing? Welke criteria hanteert men voor het verwijzen van een zaak? (bijvoorbeeld ook bij geweld, discriminatie, familiale conflicten)
9. Hoe en hoe vaak informeert buurtbemiddeling de verwijzers over het verloop van een traject?
10. Wordt met buurtbemiddeling een goede afspiegeling van alle bewoners bereikt? (denk aan allochtonen, ouderen, lager opgeleiden). Zo niet, wat is hiervan de oorzaak en hoe kan dit worden verbeterd?

INFORMATIE-UITWISSELING

11. Hoe wordt informatie uitgewisseld tussen buurtbemiddeling en verwijzers? Verloopt dit goed? Wat kan beter? Ziet u verschillen tussen partijen met wie u samenwerkt?

VERDERE TOEPASSINGSMOGELIJKHEDEN

12. Ziet u nog mogelijkheden om buurtbemiddeling breder in te zetten?

EFFECTEN

13. Werkt buurtbemiddeling om conflicten op te lossen? Zo ja, voor welk soort conflicten werkt het goed? En voor welke niet?
14. Bent u voldoende getraind om conflicten effectief op te lossen?
15. Bent u tevreden over de gevolgde training? Is de theorie overeenkomstig met de praktijk?
16. Merkt u dat bewoners zelfredzamer worden door buurtbemiddeling? Zo ja, waaruit blijkt dit?
17. Merkt u dat de wijk leefbaarder en veiliger wordt door buurtbemiddeling? Zo ja, waaruit blijkt dit?
18. Denkt u dat buurtbemiddeling ook conflicten en sociale onrust voorkomt?
19. Ziet u nog positieve of negatieve neveneffecten van buurtbemiddeling?
20. Wat is de meerwaarde van buurtbemiddeling?

EFFICIENCY

21. Merkt u dat buurtbemiddeling de werklast van verwijzers/netwerkpartners vermindert? Waaruit blijkt dit?
22. Vindt u dat buurtbemiddeling in uw werkgebied efficiënt is georganiseerd?
23. Wat zou eventueel beter kunnen zodat de efficiency word vergroot?

KNEL- EN VERBETERPUNTEN

24. Zijn er nog zaken die verbetering behoeven? Zo ja welke?
 - de methodiek
 - de organisatie
 - de samenwerking
 - anders

AFSLUITING

25. Is er nog iets wat vandaag niet is besproken maar wat u wel belangrijk vindt om te melden?

ITEMLIJST INDIVIDUELE GESPREKKEN BEWONERS

AANLEIDING

1. Wanneer bent u voor het eerst met buurtbemiddeling in contact gekomen?
2. Bent u vaker dan een keer (dus voor meerdere conflicten) met buurtbemiddeling in contact gekomen? Zo ja, hoe vaak dan?
3. Kunt u meer vertellen over de manier waarop u de laatste keer in contact bent gekomen met buurtbemiddeling? (reden/aanleiding, aard van het conflict)
4. Was u zelf diegene die het conflict heeft gemeld (partij 1) of was u op een andere manier betrokken bij het conflict (partij 2)?
5. Was u bekend met buurtbemiddeling voordat u ermee te maken kreeg? Zo ja, hoe dan?

ERVARINGEN MET BEMIDDELINGSTRAJECT

6. Bent u tevreden over de manier waarop u naar buurtbemiddeling bent verwezen? Waarom wel/niet?
7. Op welke manier heeft het bemiddelingsgesprek plaatsgevonden? (Indien er meerdere bemiddelingen hebben plaatsgevonden het laatste bemiddelingsgesprek nemen.)
 - Een gezamenlijk gesprek met alle betrokken partijen onder leiding van een bemiddelaar
 - Een gesprek tussen de bemiddelaar en de betrokken partijen afzonderlijk
 - Alleen een gesprek met mij als bewoner
 - Anders, namelijk ...
8. Bent u tevreden over het verloop van het bemiddelingsgesprek, dus los van de uitkomst? Waarom wel/niet?
9. Bent u tevreden over de kwaliteiten (kennis en vaardigheden) van de bemiddelaar? Kunt u dat toelichten? Waar bent u wel tevreden over en waarover niet?
10. Is er na afloop van het gesprek contact met u opgenomen door buurtbemiddeling om te vragen hoe het ging? Bent u hierover tevreden? Waarom wel/niet?

RESULTAAT OPLOSSING CONFLICT

11. Is het conflict na de bemiddeling opgelost? Kunt u dit toelichten?
12. Bent u tevreden met de uitkomst van de bemiddeling? Waarom wel/niet?
13. Weet u of de andere partij tevreden is met de uitkomst van de bemiddeling?

RESULTATEN LEEFBAARHEID EN VEILIGHEID WIJK

14. Is de wijk leefbaarder en veiliger geworden volgens u? Zo ja, waaruit blijkt dit?
15. Als er weer een dergelijk conflict in uw buurt ontstaat, zou u dan zelf in staat zijn dit conflict met medebewoners op te lossen? Zo nee, waarom niet?
16. Als er weer een conflict in uw buurt ontstaat, zou u dan weer buurtbemiddeling inschakelen? Waarom wel/niet?

KNEL- EN VERBETERPUNTEN

17. Zijn er nog zaken die verbetering behoeven? Zo ja welke?
 - de methodiek
 - de organisatie

- anders

TOT SLOT

18. Wat zijn volgens u de sterke en minder sterke kanten van buurtbemiddeling?

19. Zou u het anderen aanbevelen?

AFSLUITING

20. Is er in dit gesprek nog iets niet besproken maar wat u wel belangrijk vindt om te melden?

BIJLAGE 6 RESPONDENTEN

COÖRDINATOREN BUURTBEMIDDELING

Bente Thé - Beterburen, Amsterdam
Marianne van de Graaf en Tessa Molenaar - Buurtbemiddeling Breda
Ton Schmitz - Buurtbemiddeling Deurne-Asten-Someren
Daniëlle van den Broek - Buurtbemiddeling Deurne-Asten-Someren
Rebecca Letsch - Buurtbemiddeling Gouda
Marijke Kamphuis - Buurtbemiddeling Harderwijk
Esther Bouman - Buurtbemiddeling Hengelo
Daniëlle van Diemen - Buurtbemiddeling Hilversum
Truus Stam - Buurtbemiddeling Rotterdam Hoogvliet
Nanja Jessen - Buurtbemiddeling Venlo
Monique Hoogakker - Buurtbemiddeling Wijchen
Jeannet van Garderen - Buurtbemiddeling Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht
Marianne Grooten - Buurtbemiddeling Zwolle

POLITIE

Esther Ouwehands, Amsterdam
Aad van Wensen, Breda
Bianca Vrolijk, Breda
Marianne van Kempen, Asten
Henk Graafland, Gouda
Rob van Riel, Gouda
Arjan Hofmeijer, Harderwijk
André Schutten, Hengelo
Pascal Defferding, Hilversum
Willem Roeland, Rotterdam Hoogvliet
Marcel Dumont, Venlo
Tom Franssen, Venlo
Willie Janssen Bouwmeester, Wijchen
Arno Jonkers, Zwijndrecht
Lourens Koops, Zwolle

WONINGCORPORATIE

Ton van Hekezen, Stadgenoot, Amsterdam
Claudia Meurs, Singelveste Allee Wonen, Breda
Anneke Langejan, Laurentius, Breda
Fons Bos, BergOpWaarts (BOW), Deurne-Asten-Someren
Ijlal el Harrak, Woonpartners, Gouda
Joost Slager, Mozaïek wonen, Gouda
Rita Cuperus, Omnia Wonen, Harderwijk
Toos Westerhout, UWON, Harderwijk
José Wesselink, Welbion, Hengelo
Caroline de Vries, Alliantie, Hilversum
Marieke Rook, Alliantie, Hilversum
Zakaria Rachad, Vestia, Rotterdam
Syta te Hennepe, Woonbron, Rotterdam
Pieter Kolenberg, Antares, Venlo
Bep Sampers, woningstichting Venlo-Blerick, Venlo
Pierre Sofie, Talis, Wijchen

Monique van Rijn, Forta, Zwijndrecht
Jan Verschoor, Rhiant, Zwijndrecht
Cor Akkerman, Openbaar Belang, Zwolle
Roel Linde, Deltawonen, Zwolle
Harry van der Werf, Deltawonen, Zwolle
Eric van der Kolk, Sociaal beheer SWZ, Zwolle

GEMEENTE

Aart Dekker, medewerker Sociaal Meldpunt Oud-West, Amsterdam
Christ Jacobs, Bevoegd Opsporingsambtenaar, Someren
Roland Janssen, Bevoegd Opsporingsambtenaar, Asten
Joke van der Bent, wijkcoördinator, Gouda
Peter Boerkamp, beleidsmedewerker Stadstoezicht, Hengelo
Cindy Nortan, deelgemeente Rotterdam Hoogvliet

BUURTBEEMIDDELAARS

Berend Homan, Amsterdam
Willem Vrijlandt, Amsterdam
Claudia van Schaik, Breda
Bart Gijselman, Breda
Bram van der Plas, Deurne-Asten-Someren
Lies Wolder, Deurne-Asten-Someren
Jeanette van der Wal, Gouda
Henk Jan, Gouda
Janneke Krik, Harderwijk
Lianne Huis in 't Veld, Harderwijk
Astrid van het Bolscher, Hengelo
Aleike Meulenbeek, Hengelo
Eric, Hilversum
Annie Ras, Rotterdam
Carlina Castro, Rotterdam
Marianna Zwart, Venlo
Jan Willem Spruyt, Venlo
Dixi Hanssen, Wijchen
Jo van den Tillaart, Wijchen
Clayment van Duren, Zwijndrecht
Caroline Klijnsohn, Zwijndrecht
Wout Kist, Zwolle
Henk Lobers, Zwolle

BEWONERS

Er zijn 35 bewoners gesproken. Om privacy redenen worden de namen van betrokkenen niet genoemd.

CENTRUM VOOR CRIMINALITEITSPREVENTIE EN VEILIGHEID

Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid is hét centrum dat kennis en samenhangende instrumenten ontwikkelt en implementeert om de maatschappelijke veiligheid te vergroten. Het CCV stimuleert samenwerking tussen publieke en private organisaties om criminaliteit integraal terug te dringen en vormt een schakel tussen beleid en praktijk.

Het CCV heeft o.a. volgende instrumenten en regelingen in beheer:

- Buurtbemiddeling
- Keurmerk Veilig Ondernemen
- Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan
- Politiekeurmerk Veilig Wonen
- Veiligheidseffectrapportage

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

De stichting Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid is een initiatief van het Ministerie van Justitie, het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelatie, het Verbond van Verzekeraars, werkgeversorganisatie VNO-NCW, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten en de Raad van Hoofdcommissarissen.

COLOFON

Uitgave

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid
Jaarbeursplein 17, 3521 AN Utrecht
Postbus 14069, 3508 SC Utrecht
Informatiedesk (030) 751 67 77
info@hetccv.nl
www.hetccv.nl

Auteurs/onderzoekers

Mariëlle Jansen
Sten Meijer
Karin Bongers

Begeleidingscommissie

Arthur van Thiel, voorzitter (Stichting Onderneming Opbouwwerk Rotterdam, SONOR)
Astrid Huygen (Verwey-Jonker Instituut)
Aart van der Horst (Ministerie van Justitie, DSP)

Eindredactie

Barbara de Roos, Roses Unlimited BV, Naarden

© het CCV, december 2010