



CCV centrum voor
criminaliteitspreventie en
veiligheid

Buurtbemiddeling: eerste hulp bij burenproblemen

Voor meer woonplezier

Buurtbemiddeling: eerste hulp bij burenp Problemen

Voor meer woonplezier

Inleiding

Blaffende honden, elke dag een mopperende buurman aan je deur of ruziënde buurtbewoners op straat ... Drie op de tien bewoners zeggen dat overlast door buurtbewoners wel eens voorkomt in hun buurt. Zo'n vijf procent van de Nederlanders ondervindt zelfs geregeld overlast van zijn bureu. En ook de buurt kan ongemak ervaren van ruzie tussen bewoners. Maar vaak is deze overlast niet ernstig genoeg om politie of justitie erbij te roepen. En meestal kunnen ook andere instanties, zoals de gemeente of de woningcorporatie, weinig betekenen voor de bewoners.

Buurtbemiddeling biedt gelukkig uitkomst. In Nederland wordt buurtbemiddeling al meer dan 20 jaar met succes toegepast. Getrainde buurtbemiddelaars helpen om conflicten tussen bureu weer bespreekbaar te maken, zodat zij samen naar oplossingen kunnen zoeken. De meeste gemeenten leveren intussen deze dienst.

Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) biedt organisaties informatie en actieve ondersteuning bij de implementatie van deze succesvolle methode. Een veilige samenleving opbouwen doen we tenslotte samen.



Doelen en uitgangspunten

Buurtbemiddeling brengt buurtgenoten die onderling problemen hebben, weer met elkaar in gesprek. De methode werkt het best in een vroeg stadium en bij niet al te ernstige problemen. Goed getrainde bemiddelaars helpen burens om het contact te herstellen en proberen ervoor te zorgen dat burens zelf een oplossing bedenken voor hun conflict.

De doelstellingen van buurtbemiddeling zijn:

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



Tip: In het Handboek buurtbemiddeling 'Conflicten doeltreffend oplossen' leest u meer over de uitgangspunten van buurtbemiddeling.



Succesfactoren van buurtbemiddeling

Buurtbemiddeling voorkomt dat kleine problemen escaleren

Verschillende praktijkonderzoeken hebben aangetoond dat buurtbemiddeling werkt. Uit de jaarlijkse benchmark van het CCV blijkt bovendien al jaren achtereen dat van de tien bemiddelde conflicten, er gemiddeld zeven worden opgelost. Verder voorkomt buurtbemiddeling escalaties en criminaliteit, draagt het bij aan een veilig(er) gevoel en vermindert het de werklust van professionals.

Anne Dorien van der Waarde, wijkconsulent Woonbedrijf iederi (Deventer): *‘Buurtbemiddeling haalt huis-, tuin- en keukenproblemen weg bij de woningcorporatie. Dat vermindert niet alleen onze werklust, maar is ook prettiger voor de betrokken burens. Als een corporatie zich mengt in een conflict, zijn mensen snel bang om uit hun huis te worden gezet. Buurtbemiddeling is laagdrempelig, waardoor het voor deelnemers makkelijker is om tot een oplossing te komen. In veel gevallen voorkomt buurtbemiddeling dat problemen escaleren.’*

Preventie van criminaliteit

Vroegtijdige inzet van buurtbemiddelaars voorkomt escalatie van conflicten. De onderlinge communicatie herstellen, leidt vaak tot een oplossing die voor beide burens acceptabel is. Dat voorkomt een eventuele gang naar de rechter.

Thuis veilig voelen

Bewoners hebben natuurlijk een eigen verantwoordelijkheid om zich prettig en veilig te voelen in hun eigen huis en buurt. Buurtbemiddeling helpt hen daarbij, wanneer ze te maken hebben met een burensconflict.

Vermindering van de werklust van professionals

Buurtbemiddeling neemt werk uit handen van politie en woningcorporaties. Op tijd buurtbemiddeling inschakelen voorkomt dat een burensruzie verder escaleert. Ook dat bespaart professionals tijd en inzet. Buurtbemiddeling is daarmee dan ook kostenbesparend.



Organisatie en uitvoering

Gemeenten financieren buurtbemiddeling meestal samen met de woningcorporatie(s). Ze maken een onderlinge verdeling van de kosten voor de uitvoering, waarbij de financiering vaak is afgestemd op de gemeentegrootte en het aantal huishoudens. Kleinere gemeenten kunnen schaalvoordelen behalen door bijvoorbeeld aan te sluiten bij een buurtbemiddelingsorganisatie in een aangrenzende gemeente, of door samen een project te starten. Dat werkt wel zo efficiënt

en bovendien garandeert deze samenwerking de continuïteit van buurtbemiddeling.

Om de uitvoering van buurtbemiddeling in goede banen te leiden, werken de verschillende organisaties samen in een stuurgroep: gemeente, woningcorporaties, politie en vaak een welzijnsorganisatie. Een professional, de coördinator buurtbemiddeling, stuurt de organisatie aan.

ZO VERLOOPT DE BE MIDDELING	TOELICHTING
1. Aanmelding	Een bewoner of een verwijzende organisatie (zoals de politie of de woningcorporatie) meldt een conflict.
2. Intake coördinator	De coördinator beoordeelt of het conflict geschikt is voor bemiddeling.
3. Selectie bemiddelaars	De coördinator selecteert twee geschikte bemiddelaars.
4. Gesprek eerste partij	De bemiddelaars hebben een gesprek met de bewoner die de overlast meldt.
5. Gesprek tweede partij	De bemiddelaars hebben een gesprek met de bewoner die overlast veroorzaakt.
6. Bemiddelingsgesprek	De bemiddelaars voeren een bemiddelingsgesprek tussen de twee bure n.
7. Nazorg	De coördinator belt na enige tijd met beide bure n en gaat na of het conflict naar tevredenheid is opgelost.

Lessen uit de praktijk

Jarenlange ervaring met buurtbemiddeling leverde de nodige praktijklessen op.

Gelijkwaardige communicatie

De methode die bemiddelaars gebruiken, werkt drempelverlagend en maakt gelijkwaardige communicatie mogelijk. De bemiddelaars doen hun uiterste best om het contact tussen burens te herstellen. In de praktijk blijken bewoners deze ruimte nodig te hebben voor de erkenning van het probleem, de uitwisseling van emoties en het zoeken naar een oplossing. De tijd en aandacht die hiervoor nodig is, kunnen andere hulpverleners zelden bieden. Zij hebben andere prioriteiten, zitten meestal

in een machtspositie ten opzichte van bewoners en het ontbreekt hen doorgaans aan de nodige tijd en ruimte.

De kracht van vrijwilligheid

Een noodzakelijke voorwaarde bij buurtbemiddeling is de vrijwillige inzet van zowel bemiddelaars als deelnemers. Gaan bewoners vrijwillig met elkaar in gesprek, dan is de kans dat de bemiddeling slaagt vele malen groter dan wanneer zij dit onder druk doen. De onbetaalde inzet van bemiddelaars benadrukt bovendien hun belangeloosheid in de bemiddeling. Voor ruziënde burens werkt dit vaak ontwapenend. Zij realiseren zich dat ze ook hun eigen verantwoordelijkheid in het conflict kunnen nemen.



Mogelijkheden en beperkingen van buurtbemiddeling

Buurtbemiddeling richt zich in eerste instantie op ruziënde burens, maar biedt meer mogelijkheden. Zoals groepsbemiddeling en coaching. Bij groepsbemiddeling ervaren meerdere bewoners overlast van anderen. Daarbij zijn twee (of meer) groepen ontstaan die onderling een conflict of meningsverschil hebben. Bij coaching gaat het om mensen die na bemiddeling in een vervelende situatie blijven zitten. Hier biedt buurtbemiddeling nazorg in de vorm van individuele coaching.

Meer informatie over deze en andere extra diensten van buurtbemiddeling, staat op www.hetccv.nl/buurtbemiddeling, bij 'Buurtbemiddeling extra'.

Er zijn ook situaties waarin buurtbemiddeling geen oplossing kan bieden. Denk aan vergaande, geëscaleerde ruzies. Andere voorbeelden zijn mensen die psychisch kwetsbaar zijn, of onvoldoende woonvaardigheden bezitten en die overlast veroorzaken.

Psychische problemen zijn overigens niet per definitie een reden om geen buurtbemiddeling te bieden, want soms kan buurtbemiddeling wel degelijk iets betekenen. Een voorwaarde is dat mensen aanspreekbaar zijn, afspraken kunnen maken en die ook kunnen nakomen. Meer hierover is te vinden op de website van het CCV, onder 'Buurtbemiddeling extra'. Blijkt speciale hulp noodzakelijk, dan put buurtbemiddeling uit haar brede netwerk en verwijst zij door naar hulpverlenende instanties.

CCV-erkenning voor basistrainingen

Een succesvolle bemiddeling kan alleen plaatsvinden met vakmensen: goed getrainde bemiddelaars. Iedere bemiddelaar krijgt om die reden een verplichte basistraining van minimaal 15 uur. Het CCV erkent trainingsinstellingen die voldoen aan een streng eisenpakket voor het opleiden van vaardige en competente bemiddelaars.

CCV-erkenning voor organisaties buurtbemiddeling

Succes van buurtbemiddeling staat of valt met een professionele, kwalitatief goed opgezette en uitgevoerde dienst. Daarom kunnen organisaties die buurtbemiddeling aanbieden een Kwaliteitstoets aanvragen. Een adviescommissie van het CCV beoordeelt of zij voldoen aan de vastgestelde normen. Bij een positieve score volgt een CCV-erkenning. Organisaties kunnen ook een Plus-certificaat ontvangen als ze op alle punten de maximale score behalen.

Willem Foppen, wijkagent (Eenheid Oost):

Vroeger bemiddelden we als wijkagenten zelf bij een conflict tussen burens. Tegenwoordig wordt van ons verwacht dat we ons vooral bezighouden met handhaving en opsporing. Bemiddeling past daar minder goed bij. Bovendien is het voor een agent vanuit zijn gezagspositie lastig om op gelijkwaardige basis te bemiddelen. Het voelt dan ook heel goed om mensen met een conflict te kunnen doorverwijzen naar professionele bemiddelaars van buurtbemiddeling.'

Dit doet het CCV voor buurtbemiddeling

Het CCV beheert de landelijke uniforme werkwijze buurtbemiddeling, is het landelijke aanspreekpunt en biedt ondersteuning en informatie aan zowel gemeenten en woningcorporaties als aan organisaties die buurtbemiddeling starten en uitvoeren. Voor coördinatoren buurtbemiddeling heeft het CCV praktische informatie en handige hulpmiddelen. Zoals het handboek, de website, standaardformulieren, contracten en dergelijke. Tijdens bijeenkomsten worden kennis en ervaringen uitgewisseld.

Producten en diensten

- Het handboek buurtbemiddeling biedt een leidraad aan iedere organisatie die een project buurtbemiddeling wil opzetten en uitvoeren. Het CCV staat voor u klaar voor advies en hulp.
- De jaarlijkse benchmark van het CCV: op basis van gegevens van lokale projecten buurtbemiddeling monitort het CCV de landelijke resultaten en kunnen coördinatoren hun eigen resultaten vergelijken met die van andere projecten.
- Het officiële logo buurtbemiddeling voor projecten die willen meeliften op landelijke naamsbekendheid.
- Kwaliteitsbeoordeling van buurtbemiddelingsorganisaties en van basistrainingen buurtbemiddeling.

Meer informatie over buurtbemiddeling

- De website van het CCV www.hetccv.nl/buurtbemiddeling vermeldt uitgebreide informatie over de organisatie en methode van buurtbemiddeling.
- Publicaties, zoals deze brochure of het handboek, staan onder het tabblad 'Bestellen' op de CCV-homepage www.hetccv.nl.
- Andere informatie nodig? Vraag het CCV om advies en hulp. Mail naar buurtbemiddeling@hetccv.nl.
Liever direct contact? U vindt het telefoonnummer van de CCV-adviseur op www.hetccv.nl/buurtbemiddeling.

Colofon

(Eind)redactie en vormgeving

Het CCV

Fotografie

Liesbeth Dingemans

Inge van Mill

Shutterstock

© het CCV, januari 2018

CCV centrum voor criminaliteitspreventie en veiligheid

Het CCV is een onafhankelijke stichting die partijen en veiligheidsprofessionals helpt om Nederland veiliger en leefbaarder te maken.

Churchilllaan 11, 3527 GV Utrecht
Postbus 14069, 3508 SC Utrecht

T (030) 751 67 00
E info@hetccv.nl
I www.hetccv.nl

