

## Inhoud concept convenant of overeenkomst buurtbemiddeling

Inleiding.....	1
De ondergetekenden .....	1
Overwegende dat.....	1
Doel .....	1
Strategie .....	2
Resultaat.....	2
Doelgroep en soort conflicten.....	2
Uitgangspunten van buurtbemiddeling .....	2
Samenwerkingsafspraken.....	3
Voorwaarden en verplichtingen voor de uitvoering.....	3
Public relations .....	4
Accommodatie .....	4
Financiering, verantwoording en evaluatie.....	4
Verwerking persoonsgegevens en beveiligingseisen.....	4
Looptijd overeenkomst .....	5

## Inleiding

Bij overlast of onenigheid in de buurt of tussen buren komen momenteel verschillende organisaties in beeld. Dit zijn vooral politie, de woningcorporaties, gemeente en de gebiedsteams. Allen ervaren ze beperkingen in een effectieve aanpak. Dit kan zijn door werkdruk, het ontbreken van bemiddelingsdeskundigheid of positie/neutraliteit.

Partijen in een conflict of omwonenden ervaren dit als een probleem en hebben het gevoel nergens terecht te kunnen met de problemen die zich tussen buren, in de buurt of rond een bewoner afspelen. Soms escaleren de conflicten tot gerechtelijke procedures of zelfs tot geweld.

Buurtbemiddeling is een methode<sup>1</sup> om buurtgenoten die onderling problemen hebben weer met elkaar in gesprek te brengen. De methode werkt het best in een vroeg stadium en bij niet al te ernstige problemen. Goed getrainde vrijwilligers (de buurtbemiddelaars) helpen de partijen om het contact te herstellen en oplossingen te bedenken voor hun conflict.

In dit [convenant/ deze overeenkomst] wordt de inhoud van deze samenwerking beschreven.

## De ondergetekenden

A: Gemeente (n).....

B: Woningcorporatie (s) .....

C: Opdrachtnemer .....

## Overwegende dat

- het gewenst is om te komen tot samenwerking in de vorm van buurtbemiddeling, gericht op het voorkomen van escalaties van burenproblemen tussen buren/buurtgenoten;
- samenwerking en afstemming een meerwaarde is om buurtbemiddeling tot uitvoering te brengen;
- het van belang is gemaakte afspraken de aanpak en werkwijze van buurtbemiddeling vast te leggen;
- buurtbemiddeling zijn basis heeft in het [projectplan/plan van aanpak] en deze overeenkomst;
- de ondertekenaars de intentie hebben om actief te blijven samenwerken;
- de ondertekenaars zich verbonden weten door onderstaande noties;

komen overeen een samenwerkingsverband te starten voor de voorbereiding en uitvoering van de dienst buurtbemiddeling.

## Doel

Doel van buurtbemiddeling is woonoverlast te verminderen en ruzies in de buurt te voorkomen en te beslechten. Zo kan escalatie van conflicten worden voorkomen. Dit wordt bereikt door conflicten tussen buren of buurtbewoners in een zo vroeg mogelijk stadium te signaleren en zo efficiënt mogelijk aan te pakken. De beoogde resultaten zijn een meer leefbare woonomgeving, sterkere gezamenlijkheid en grotere zelfredzaamheid van burgers.

## Strategie

Bovenstaand doel willen we bereiken door te voorzien in laagdrempelige en kosteloze manier van conflictoplossing tussen burgers door bemiddeling van medeburgers.

---

<sup>1</sup> De methode Buurtbemiddeling is in beheer bij het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (het CCV). De methode wordt beschreven in het Handboek Buurtbemiddeling. [www.hetccv.nl/buurtbemiddeling](http://www.hetccv.nl/buurtbemiddeling)

## Resultaat

Ten minste [ X ]% van de behandelde cases dient te leiden tot een positief resultaat (perspectief biedend voor betere verhoudingen).

Hiervoor hoeven niet dat alle fasen van het bemiddelproces doorlopen te zijn. Een telefonisch aanmeldingsgesprek of een intakegesprek kan ertoe leiden dat de burger zelf het initiatief neemt om het conflict te bespreken en op te lossen. Ook kan na een intakegesprek blijken dat er problemen zijn die een andere oplossing behoeven en dan zal buurtbemiddeling goed doorverwijzen. Deze interventies dragen ook bij tot het resultaat.

## Doelgroep en soort conflicten

De doelgroep zijn de burgers met burenp Problemen en burgers die een beroep doen op buurtbemiddeling. Drie soorten conflicten komen in aanmerking voor buurtbemiddeling:

1. 'Gewone' burenruzies. Buurtbemiddeling richt zich op vroegtijdige signalering van problemen. Conflicten waar betrokken organisaties al jaren mee bezig zijn en die geen enkel perspectief bieden, zijn uitgesloten. Ook extreme psychosociale problematiek of verslaving is uitgesloten. Uiteraard berust bemiddeling op de vrijwilligheid van beide partijen.
2. Zaken die al in beeld zijn bij politie of justitie. Deze organisaties kunnen partijen doorverwijzen naar buurtbemiddeling alvorens er een juridische procedure gestart wordt en buurtbemiddeling een beter middel lijkt om het conflict tussen partijen op te lossen en burens hier aan mee willen werken.
3. Problemen in de buurt. Het kan gaan om conflicten tussen meer dan 2 bewoners of tussen bewonersgroepen. Hiervoor kan groepsbemiddeling worden ingezet. Dit vraagt een bijzondere benadering waarvoor samenwerking met partners (bv woningcorporatie of politie) wordt gezocht en ook een afweging gemaakt wordt of dit (alleen) door de vrijwillige buurtbemiddelaars wordt uitgevoerd.

## Uitgangspunten van buurtbemiddeling

- Conflicten worden niet weggemoffeld of vermeden, maar worden uitgesproken.
- Buurtbemiddeling wordt vroegtijdig ingeschakeld bij onenigheid om te voorkomen dat een ergernis of probleem onnodig uit de hand loopt.
- Buurtbewoners zijn zelf verantwoordelijk voor (de oplossing van) het conflict.
- Buurtbemiddeling oordeelt niet over de schuldvraag. Doelstelling is de communicatie tussen mensen (weer) op gang te brengen en gezamenlijke belangen naar boven te halen.
- Buurtbemiddeling legt geen normen, waarden of leefregels op aan de ruziënde partijen. Ze benadert mensen uit andere culturen met respect en tolerantie.
- Aanmelding bij buurtbemiddeling is vrijwillig. De ondertekende partners, andere organisaties, of rechters kunnen conflicterende partijen nooit verplichten gebruik te maken van bemiddeling.
- De bemiddelaars behandelen informatie die tijdens de bemiddeling naar voren komt vertrouwelijk.
- De buurtbemiddelaars stellen zich onpartijdig op in de bemiddeling.
- Buurtbemiddeling is gratis voor bewoners.

## Samenwerkingsafspraken

**De ondergetekenden komen de volgende samenwerkingsafspraken overeen:**

1. Er is een stuurgroep buurtbemiddeling bestaande uit vertegenwoordigers van de deelnemende partijen. De besturen/directies van partijen treden op als opdrachtgever van buurtbemiddeling en hebben eindverantwoordelijkheid wat betreft het behalen van de gestelde doelen

2. De stuurgroep buurtbemiddeling heeft mandaat voor de integrale aansturing van het project inclusief beleidsmatige en financiële verantwoordelijkheid, met inachtneming van de wettelijke verantwoordelijkheden van de deelnemers aan het samenwerkingsverband.
3. De stuurgroep buurtbemiddeling bewaakt de inhoud en voortgang van het project. Ze stuurt op hoofdlijnen aan de hand van:
  - de hierboven genoemde overwegingen;
  - de aanpak zoals deze is vastgesteld door de stuurgroep;
  - de beoogde resultaten en streefcijfers uit het plan van aanpak;
  - de door de gemeente [ n ] vastgelegde financiële kaders zoals nader uitgewerkt in de begroting.
4. De stuurgroep komt minimaal [ X ] maal per jaar bijeen en verder voor zover een of meer leden dit nodig achten. De [ vertegenwoordiger van de gemeente / directeur/manager opdrachtnemende organisatie ] is voorzitter van de stuurgroep.
5. De [ coördinator / diens manager ] (werkzaam bij ..... ) is secretaris van de stuurgroep. De coördinator draagt zorg voor het opstellen van het concept-jaarverslag. Het jaarverslag wordt vastgesteld door de stuurgroep.
6. Partijen kunnen in unanimité besluiten om andere instellingen of organisaties toe te laten in het samenwerkingsverband.
7. Iedere deelnemer aan het samenwerkingsverband wijst een contactpersoon aan die als aanspreekpunt fungeert voor de uitvoering van buurtbemiddeling.
8. Partijen werken actief mee aan de verdere uitwerking van het [ projectplan / plan van aanpak ] en zetten daarvoor de tot hun beschikking staande deskundigheid in.

**NB hier kunnen nog diverse aparte verplichtingen/afspraken per partner worden vermeld.**

### Voorwaarden en verplichtingen voor de uitvoering

9. De opdrachtnemer ..... voert buurtbemiddeling uit conform de methode zoals door het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid wordt aangereikt, voor inwoners van de deelnemende gemeente [ n ].
10. .... treedt op als opdrachtnemer van het project en als werkgever van de aan te nemen coördinator, en is tevens verantwoordelijk voor de uitvoering.
11. De voorbereidingen van het project zijn gestart en het project zal daadwerkelijk starten per [ datum ].
12. De gemeente ..... draagt zorg voor de aansprakelijkheidsverzekering van de vrijwilligers (collectieve verzekering vrijwilligers) tijdens hun activiteiten als bemiddelaar.
13. De opdrachtnemer beheert een meld- en coördinatiepunt waar alle meldingen van buurtbemiddeling worden geregistreerd en van waaruit het bemiddelingsproces wordt gecoördineerd.
14. Partijen hebben een inspanningsverplichting om burenoverlastzaken voor te dragen die voor bemiddeling in aanmerking komen; zij scheppen intern de noodzakelijke voorwaarden dat cases tijdig kunnen worden aangemeld bij buurtbemiddeling.
15. Partijen verwijzen burgers die woonoverlast ervaren, actief door naar buurtbemiddeling.

16. De onderlinge informatie-uitwisseling tussen partijen en met derden en verwerking van persoonsgegevens ten behoeve van het samenwerkingsverband is vastgelegd in een aan deze overeenkomst gehechte bijlage over Verwerking Persoonsgegevens.

**NB hier kunnen nog diverse aparte verplichtingen/afspraken per partner worden vermeld.**

#### Public relations

17. Partijen dragen zorg voor bekendheid van buurtbemiddeling in hun eigen organisatie.
18. Partijen dragen buurtbemiddeling actief en op een positieve manier uit naar externe instanties, de doelgroep en de media.
19. Partijen maken in hun communicatie richting burgers duidelijk dat zij samenwerken met buurtbemiddeling – en dat burgers daar gebruik van kunnen maken - in die gevallen waarin deze vorm van bemiddeling kan bijdragen aan het oplossen van (dreigende) conflictsituaties tussen burens of buurtgenoten.

#### Accommodatie

20. [De opdrachtnemer ..... ] draagt zorg voor adequate huisvesting voor de coördinator en de vrijwilligers van buurtbemiddeling en stelt zijn voorzieningen beschikbaar voor zover dat nodig is voor een goede taakuitoefening van de coördinator en de bemiddelaars.

#### Financiering, verantwoording en evaluatie

21. Partijen stellen zich actief op om de voortzetting van het project financieel mogelijk te maken.
22. De dekkingsbijdrage gedurende de looptijd van deze overeenkomst ligt vast. Er is [wel / geen ] sprake van tussentijdse indexatie. Mogelijke loon- en of prijsstijgingen zijn van invloed op de uitvoering.
23. De opdrachtnemer zijnde ..... draagt zorg voor een duidelijk herkenbare begrotingspost dan wel rekening voor buurtbemiddeling.
24. De stuurgroep stelt de begroting en rekening vast.
25. De opdrachtnemer, tevens budgethouder, legt per jaar schriftelijk financiële verantwoording af aan de stuurgroep en subsidiegevers over de behaalde resultaten en het gevoerde beleid.
26. De opdrachtgever legt jaarlijks verantwoording af aan de convenantpartners door middel van een jaarverslag en jaarrekening.
27. Jaarlijks vindt een evaluatiegesprek plaats [ in stuurgroep/ met convenantpartners/subsidiegevers].
28. Het functioneren van de stuurgroep wordt meegenomen in de evaluaties.

#### Verwerking persoonsgegevens en beveiligingseisen

Voor de verwerking van persoonsgegevens en de geheimhoudingsplicht gelden in aanvulling op de specifieke wet- en regelgeving de afspraken zoals opgenomen in bijlage 1.

De convenantpartners zullen minimaal voldoen aan de autorisatie- en beveiligingsvereisten zoals vastgelegd in de specifieke wet- en regelgeving alsmede de vereisten van de betreffende organisaties. Convenantpartners zullen er alles aan doen de beveiliging van de informatie afdoende te regelen. Wijzigingen in de beveiliging welke het beveiligingsniveau negatief beïnvloeden worden voorgelegd aan de andere partijen en uitsluitend doorgevoerd na instemming.

## Beveiligingseisen

1. De convenantpartners zorgen dat de informatie wordt verwerkt conform de doelstelling van het convenant en binnen de voor hen geldende wet- en regelgeving. Informatie wordt niet langer bewaard dan voor de uitvoering van de werkzaamheden noodzakelijk is conform de geldende wet- en regelgeving, mogelijk aangevuld met richtlijnen van het convenant. Partijen vernietigen de gegevens op een veilige wijze.
2. De door de politie verstrekte politie-informatie wordt slechts aan die medewerkers van Buurtbemiddeling ter beschikking gesteld voor wie kennisname daarvan strikt noodzakelijk is.
3. Convenantpartners hebben een autorisatieproces ingericht voor de toegang tot systemen, informatie, gebouw zodat medewerkers slechts toegang krijgen tot de voor hen relevante onderdelen en informatie. Gegevens die zijn verstrekt in het kader van dit convenant worden slechts opgeslagen in digitale bestanden van convenantpartners indien dit noodzakelijk is voor de doelstelling van het convenant.
4. De convenantpartners garanderen dat informatie van en over de andere partners niet in handen van derden kan vallen en hebben daartoe interne procedures ingericht.
5. Convenantpartners zijn niet aansprakelijk voor de directe of indirecte schade die kan ontstaan door gebruik van de informatie.

## Looptijd overeenkomst

29. Deze overeenkomst gaat in op de datum van ondertekening en kan jaarlijks [ wel/ niet] stilzwijgend worden verlengd met steeds een periode van één jaar tot [een maximale periode van] [ X ] jaar.
30. Indien een partij de overeenkomst tussentijds wenst te beëindigen, dient dit te geschieden door schriftelijke kennisgeving aan ..... (opdrachtnemer) en wel voor 1 juli van enig jaar. Alsdan kunnen de financiële implicaties nog tijdig worden meegenomen in de begroting voor het komende kalenderjaar.
31. Bij geschillen over de uitvoering van deze overeenkomst spannen partijen zich tot het uiterste in deze in der minnen op te lossen. Indien zulks niet mogelijk blijkt wordt een arbiter benoemd die een voor alle partijen bindende uitspraak doet.

Aldus overeengekomen en ondertekend te .....dd. ....

Namens de gemeente(n) .....

Namens de woningcorporatie(s) .....

Namens de opdrachtnemer .....

**NOOT:** in bijlage 1 staat informatie over de verwerking van persoonsgegevens (zie voorbeeld CCV).