

BUURTBEMIDDELING IN DE PRAKTIJK

Een traject buurtbemiddeling bestaat uit de volgende stappen.



1. MELDING

De coördinator krijgt een melding binnen van partij 1, de woningcorporatie, politie, gemeente of andere doorverwijzende organisatie.

2. INTAKE

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

Buurtbemiddeling is niet geschikt voor:

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

Als in de navolgende situaties (nog) geen expertise is, dan vragen deze om de inzet van professionals van politie, woningcorporaties en hulpverleninginstanties. Als de problemen ernstig zijn, kan worden doorverwezen naar meldpunten voor zorg en overlast.

- Conflicten waarbij sprake is van buitensporige agressie of strafbare feiten.
- Conflicten waarbij ernstige verslavingsproblematiek speelt.
- Ernstige psychische en psychiatrische problematiek.
- Conflicten tussen mensen die niet goed aanspreekbaar en niet toerekeningsvatbaar zijn.
- Een lopende rechtsprocedure, tenzij partijen bereid zijn die stop te zetten.
- Slepde, uitgekauwde conflicten.

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

Zelfredzaamheid

Bewoners moeten eerst hun eigen mogelijkheden gebruiken voor een oplossing. De coördinator vraagt daarom altijd of partij 1 zelf al heeft gepraat met de burens. Is dat niet het geval, dan kan hij partij 1 stimuleren om dat eerst te doen. De melder kan, gesterkt door het advies of de coaching van buurtbemiddeling, het probleem bij zijn burens aanklaarten. Meestal werkt dit goed en komt de melder niet meer terug bij buurtbemiddeling, of bij de verwijzer.

3. SELECTIE BEMIDDELAARS

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

4. GESPREK MET DE EERSTE PARTIJ

De bemiddelaars maken als eerste een afspraak met de melder. Dit vindt vrijwel altijd plaats bij de bewoner thuis, tenzij hij daar bezwaar tegen heeft. Dan vindt de afspraak plaats op een neutrale locatie.

Dit gesprek hoeft niet lang te duren. Meestal komt het hele verhaal met alle achtergronden pas aan de orde als beide partijen aan tafel zitten. In dit eerste gesprek komen met name de algemene feiten rond het conflict aan de orde. De bemiddelaars geven uitleg over buurtbemiddeling en kunnen partij 1 nogmaals stimuleren om zelf contact te leggen met de burens. Wanneer dit al een gepasseerd station is, vragen zij of hij een gezamenlijk bemiddelingsgesprek wil aangaan. Partij 1 gaat dan wel of niet akkoord met de benadering van de andere partij voor buurtbemiddeling.

5. GESPREK MET DE TWEDE PARTIJ

Als de melder wil doorgaan, bellen de bemiddelaars aan bij partij 2. Dit kan aansluitend op het gesprek met partij 1, of op een andere dag. Bij afwezigheid proberen ze het op een later moment weer, of er wordt een brief met folder van buurtbemiddeling achtergelaten.

Het benaderen van partij 2 is voor veel bemiddelaars een moeilijk onderdeel in het proces, omdat deze partij meestal niet weet dat buurtbemiddeling is ingeschakeld. Ze moeten uitleggen waarvoor ze komen en een zekere weerstand bij deze bewoner overwinnen. Het is dan ook de kunst om de boodschap positief te brengen, bijvoorbeeld als volgt: 'De burens vinden het jammer dat het niet goed gaat en willen daar graag met u over praten. Ze willen dat het zorgvuldig gebeurt en daarom hebben ze buurtbemiddeling ingeschakeld. Wij willen graag uw kant van het verhaal horen.' Met een dergelijke woordkeuze komt de bemiddelaar niet met een klacht, maar met een wens. Het is in elk geval van belang dat niemand in de beklagdenbank wordt geplaatst. De bemiddelaars maken bovendien duidelijk dat ze geen professionals zijn, maar vrijwilligers die willen bijdragen aan de leefbaarheid van de buurt.

Meestal ontstaat wel een gesprek. Partij 2 wil tenslotte óók zijn verhaal doen als de burens zich over hem hebben beklagd. Uiteraard komt het ook regelmatig voor dat de tweede partij niet mee wil werken, of geen vertrouwen heeft in buurtbemiddeling. In dat geval krijgt hij een folder overhandigd met informatie over buurtbemiddeling voor het geval hij zich bedenkt. Bovendien vragen de bemiddelaars of hij er bezwaar tegen heeft om binnen korte tijd nog eens contact te hebben.

Na de gesprekken met beide partijen maken de bemiddelaars een kort en zo objectief mogelijk schriftelijk verslag. Dit is bedoeld voor de coördinator en eventueel voor tussentijdse overdracht. Behalve dit korte verslag worden de resultaten van de verschillende stappen in het bemiddelingstraject vastgelegd. In ieder geval worden de contactgegevens geregistreerd. Dit gebeurt op basis van toestemming van de betreffende bewoner(s).

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

6. BEMIDDELINGSGESPREK

Zijn beide partijen bereid om met elkaar om tafel te gaan, dan wordt een datum en locatie gepland. Het gezamenlijke gesprek vindt altijd plaats op een neutrale locatie zoals een buurtcentrum. De bemiddelaars stellen zich onpartijdig op en stimuleren de burens om met elkaar te praten. Een beschrijving van het verloop van 'Het bemiddelingsgesprek' staat op de website van het CCV.

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

Een bemiddelingsgesprek kent grofweg een aantal mogelijke uitkomsten:

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

7. INTENTIEVERKLARING

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

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

8. NAZORG

Aan het eind van het bemiddelingsgesprek vragen de vrijwilligers toestemming aan de burens om ze nog eens te benaderen om te horen hoe het gaat en of ze nog een gesprek willen. Daar kan een termijn over worden afgesproken, en anders gebeurt het meestal na zes tot acht weken. Soms vindt er na een half jaar nogmaals een nazorgactie plaats. In de praktijk blijkt namelijk dat bewoners het enorm waarderen als er nog een telefoontje komt of alles goed gaat sinds het bemiddelingsgesprek. Bovendien maakt dit de resultaten van buurtbemiddeling nog beter zichtbaar. De nazorg kan zowel door de coördinator als de bemiddelaars worden uitgevoerd; daar maken ze samen afspraken over.

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