

VEILIGHEID
DOOR
SAMENWERKEN

BUURT- BEMIDDELING

Van conflict naar communicatie





VREDE IN EIGEN BUURT BEGINT BIJ GOEDE AFSPRAKEN

Geluidsoverlast, achterstallig tuinonderhoud, pesterijen... mensen ondervinden wel eens last van hun burens of buurtgenoten. Gelukkig komen de meeste burens daar samen wel uit, al kunnen kleine ergernissen soms jarenlang voortslepen. In het ergste geval ontstaat er een ogenschijnlijk onoplosbaar conflict, waardoor burens niet meer normaal met elkaar omgaan.

Ook de buurt kan lijden van onenigheid tussen bewoners. Maar vaak is deze overlast niet ernstig genoeg om politie of justitie in te schakelen. En meestal kunnen ook andere instanties zoals een gemeente of woningcorporatie weinig voor de geplaagde buurtbewoners doen.

Buurtbemiddeling door onafhankelijke bemiddelaars kan gelukkig uitkomst bieden. In Nederland wordt dit al lange tijd met succes toegepast. De methode is speciaal bedoeld voor een vroegtijdige aanpak van problemen. Samen met buurtbemiddelaars leren buurtgenoten om weer in gesprek met elkaar te komen en afspraken te maken die voor beide partijen aanvaardbaar zijn.

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



PRIMAIRE DOELEN EN UITGANGSPUNTEN

Buurtbemiddeling is een methode 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 helpen de partijen om het contact te herstellen en oplossingen te bedenken voor hun conflict.

Buurtbemiddeling kent als primaire doelstellingen:

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

6 GOUDEN REGELS VAN BUURTBEMIDDELING

1. Deelname is gratis (en dus laagdrempelig).
2. Mensen zijn zelf verantwoordelijk voor de oplossing van een conflict.
3. Een snelle, vroegtijdige aanpak voorkomt escalatie.
4. Zelf bedachte oplossingen zijn duurzamer dan opgelegde oplossingen.
5. De bemiddelaars stellen zich onpartijdig op en geven geen oordeel.
6. Gesprekken en afspraken zijn strikt vertrouwelijk.

Meer over de uitgangspunten van buurtbemiddeling staat in het geheel vernieuwde 'Handboek buurtbemiddeling; conflicten doeltreffend oplossen'.

HOE WETEN WE DAT BUURTBEMIDDELING SUCCESVOL IS?

- Uit de jaarlijkse benchmark van het CCV blijkt al jaren achtereen dat twee derde van de bemiddelde conflicten wordt opgelost.
- Het CCV onderzocht hoe de methode in de praktijk werkt. Dit gebeurde op basis van gesprekken met partners van politie, woningcorporaties, welzijnsinstellingen en bewoners die gebruik hadden gemaakt van buurtbemiddeling. Conclusie? Buurtbemiddeling werkt! Het rapport *Buurtbemiddeling in perspectief; een praktijkevaluatie*, is terug te vinden op de website van het CCV.
- Uit onderzoek van het toenmalige ministerie van Justitie blijkt dat meer dan 90 procent van de lokale betrokkenen – zowel deelnemers als professionals – tevreden tot zeer tevreden is over de methode. Het complete onderzoeksverslag, *Het succes van buurtbemiddeling*, is te vinden op de website van het CCV.

‘BUURTBEMIDDELING VOORKOMT DAT KLEINE PROBLEMEN ESCALEREN’

Anne Dorien van der Waarde, wijkconsulent Woonbedrijf Iederen (Deventer): ‘Buurtbemiddeling haalt huis- tuin- en keukenproblemen weg bij de woningcorporatie. Dat vermindert niet alleen onze werklast, 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 kleine problemen escaleren.’

POSITIEVE NEVENEFFECTEN

Buurtbemiddelaars helpen niet alleen burens bij de oplossing van hun conflict, maar hebben door hun inspanningen ook een gunstige uitwerking op de sfeer en leefbaarheid in de buurt. Dit effect is te vergelijken met een steentje dat in het water wordt gegooid en steeds groter wordende kringen veroorzaakt. Een relatief kleine actie kan zo een heilzame uitwerking hebben op de hele buurt.

PREVENTIE VAN CRIMINALITEIT

Vroegtijdige inzet van buurtbemiddelaars voorkomt escalatie van conflicten. Herstel van de onderlinge communicatie leidt vaak tot een oplossing die voor beide partijen acceptabel is. En dat voorkomt een eventuele gang naar de rechter.

ZELFREDZAAMHEID VAN BEWONERS

Buurtbemiddeling leert mensen om beter om te gaan met conflicten. Ze ontdekken hun eigen vaardigheden en beseffen dat ze zelf (mede)verantwoordelijk zijn voor de leefbaarheid in hun buurt.

VERMINDERING VAN DE WERKLAST VAN HULPVERLENERS

Buurtbemiddeling neemt werk uit handen van instanties als politie en woningcorporaties, die anders zouden moeten reageren op klachten van buurtbewoners over hun burens. Tijdige inzet van buurtbemiddeling kan bovendien voorkomen dat een conflict verder escaleert. Dat bespaart hulpverleners eveneens tijd en inzet.

BEVORDEREN VAN EEN VEILIGE EN LEEFBARE WOONOMGEVING

Buurtbemiddelaars investeren veel tijd in een betere communicatie tussen de ruziënde burens en een beter begrip voor elkaars verschillen. Dit heeft een direct en positief effect op de veiligheid en het sociale gedrag in de buurt, ook in omgevingen met veel verschillende levenswijzen en achtergronden.

ORGANISATIE EN UITVOERING

Voor de organisatie van buurtbemiddeling werken verschillende partijen samen in een stuurgroep: gemeente, woningcorporaties, politie en vaak een welzijnsorganisatie. Een (startend) project buurtbemiddeling bestaat uit vier fasen: voorbereiden, starten, uitvoeren en evalueren.

FASE 1: VOORBEREIDEN

Actie: onderzoeken, financiën regelen, convenant tekenen en projectplan maken

De initiatiefnemers voor buurtbemiddeling vormen een stuurgroep en onderzoeken of buurtbemiddeling een waardevolle aanvulling is op bestaande voorzieningen binnen de gemeente. Ook bekijken ze of er voldoende financiële middelen beschikbaar zijn om het project voor langere tijd op te zetten. De gemeente en woningcorporaties zijn meestal de financiers.

De stuurgroep buigt zich over de gewenste resultaten, de gewenste kwaliteit en de promotie van buurtbemiddeling. De samenwerkende partijen stellen een convenant op met duidelijke afspraken en uitgangspunten. Aan het convenant koppelen ze een projectplan dat de basis vormt voor de verdere voorbereiding en uitvoering van buurtbemiddeling.

FASE 2: STARTEN

Actie: plan van aanpak opstellen, voorwaarden scheppen, werven en trainen van vrijwilligers en samenwerking met partners opzetten

De stuurgroep geeft opdracht om buurtbemiddeling verder te ontwikkelen en uit te voeren. De opdrachtnemer maakt een plan van aanpak waarin de concrete uitvoering van buurtbemiddeling verder is uitgewerkt. Dit actieplan beschrijft onder andere de activiteiten van de coördinator, de manier van verantwoorden en afspraken over samenwerking met verwijzers. Daarnaast bevat het plan concrete ijkpunten op basis waarvan de voortgang van het project (tussentijds) kan worden beoordeeld.

Verder wordt er een coördinator aangesteld die verantwoordelijk is voor de uitvoering. In de startfase is het belangrijk dat de coördinator alle voorwaarden schept om van start te kunnen gaan: vrijwilligers werven en trainen, kantoor- en gespreksruimtes inrichten, en promoten van buurtbemiddeling. Met de diverse partners en andere verwijzers maakt hij afspraken over verwijzingen en terugkoppeling.

FASE 3: UITVOEREN

Actie: het bemiddelen kan beginnen! In een later stadium kan buurtbemiddeling nieuwe diensten gaan aanbieden

De nodige voorbereidingen zijn getroffen, dus kan het bemiddelen beginnen. De coördinator is de spil binnen buurtbemiddeling die zowel de stuurgroep informeert als de dagelijkse leiding van het project in handen heeft. Het CCV organiseert regelmatig landelijke bijeenkomsten waar kennis en ervaringen worden uitgewisseld. Kwaliteitsbewaking- en ontwikkeling van de methode is hier een belangrijk aandachtspunt.

In een later stadium van de uitvoering kan buurtbemiddeling nieuwe diensten aanbieden, bijvoorbeeld coaching of groepsbemiddeling. De buurtbemiddelaars krijgen verdiepingstrainingen om hun kennis te vergroten én om andere bemiddelingstechnieken aan te wenden. Gaat alles goed en is minimaal een heel jaar naar tevredenheid bemiddeld, dan is het tijd voor de aanvraag van de CCV-erkenning.

FASE 4: EVALUEREN

Actie: periodiek evalueren en eindevaluatie in het derde jaar

In de voorbereidingsfase heeft de stuurgroep vastgesteld hoe en wanneer het project wordt geëvalueerd. Tussentijdse evaluatiemomenten zijn nodig om tijdig te kunnen bijsturen en de gestelde doelen zoveel mogelijk te halen.

Bij de meeste startende projecten vindt de eindevaluatie in het derde jaar plaats. De stuurgroep beoordeelt ervaringsgegevens in samenhang met de, van tevoren vastgestelde, ijkpunten. Meestal wordt op dat moment besloten of voortzetting van buurtbemiddeling gewenst is en of de aanpak structureel deel gaat uitmaken van het reguliere aanbod. Besluit de stuurgroep positief, dan is het tijd voor een feestelijk moment met de ondertekening van een nieuw of verlengd convenant voor de komende jaren.

Meer informatie over de activiteiten in de verschillende projectfases staat in het handboek buurtbemiddeling en op de website van het CCV. Kijk op www.hetccv.nl/buurtbemiddeling.



HOE VERLOOPT EEN BEMIDDELING?

STAP	TOELICHTING
1. Aanmelding	Een verwijzende instantie (zoals de politie of de woningcorporatie) of een bewoner meldt een conflict.
2. Intake coördinator	De coördinator beoordeelt of het conflict geschikt is voor bemiddeling.
3. Selectie bemiddelaars	De coördinator selecteert geschikte bemiddelaars.
4. Gesprek eerste partij	De bemiddelaars hebben een gesprek met de eerste partij.
5. Gesprek tweede partij	De bemiddelaars hebben een gesprek met de tweede partij.
6. Bemiddelingsgesprek	De bemiddelaars voeren een bemiddelingsgesprek tussen de twee partijen.
7. Nazorg	De coördinator belt met beide partijen en gaat na of het conflict naar tevredenheid is opgelost.

LESSEN UIT DE PRAKTIJK

Jarenlange ervaring met buurtbemiddeling heeft de nodige praktijklessen opgeleverd. Bijvoorbeeld over wanneer de methode het meest succesvol is, wat je moet doen als de ruzie toch uit de hand loopt of waar bemiddelaars op moeten letten om hun kans op succes te vergroten. Een greep uit deze lessen.

DE KRACHT VAN VRIJWILLIGHEID

Een noodzakelijke voorwaarde bij buurtbemiddeling is de vrijwillige inzet van zowel bemiddelaars als deelnemers. Gaan de conflicterende partijen 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 veelal ontwapenend. Ze realiseren zich dan dat ze ook hun eigen verantwoordelijkheid in een conflict kunnen nemen.

GELIJKWAARDIGE COMMUNICATIE

De methode die bemiddelaars gebruiken, werkt drempelverlagend en maakt gelijkwaardige communicatie mogelijk. De bemiddelaars hebben een neutrale positie en kunnen geen sancties opleggen. In het hele proces besteden ze veel aandacht aan het herstel van het contact tussen beide partijen. In de praktijk blijken de betrokkenen deze ruimte nodig te hebben voor de erkenning van het probleem, de uitwisseling van emoties en de zoektocht naar een oplossing. De tijd en aandacht die hiervoor nodig is, kunnen andere hulpverleners zelden bieden. Niet uit onwil, maar vanwege andere prioriteiten en tijdgebrek.

BUURTBEMIDDELING KENT VELE MOGELIJKHEDEN EN SOMS OOK BEPERKINGEN

Buurtbemiddeling richt zich in eerste instantie op ruziënde burens, maar heeft meer potentie. Zoals groepsbemiddeling en coaching. Bij groepsbemiddeling ervaren meerdere bewoners overlast van anderen; er zijn twee (of meer) groepen ontstaan die onderling een conflict of meningsverschil hebben. Bij coaching gaat het veelal om personen die na bemiddeling in een vervelende situatie blijven zitten. Hier kan buurtbemiddeling nazorg bieden in de vorm van individuele coaching. Deze diensten zijn een verdieping in de werkwijze van de bemiddelaars. Meer informatie over deze en andere extra diensten van buurtbemiddeling, staat op de website. Kijk op www.hetccv.nl/buurtbemiddeling, bij 'Buurtbemiddeling extra'.

Er zijn ook situaties waarin buurtbemiddeling geen soelaas biedt. Denk aan verregaande geëscaleerde ruzies. Of in situaties waarbij mensen die psychisch kwetsbaar zijn, die geen zogenoemde 'woonvaardigheden' hebben en die wel overlast veroorzaken. Psychische problemen zijn overigens niet per definitie een contra-indicatie, want soms kan buurtbemiddeling wél iets betekenen. Een voorwaarde is wel dat mensen aanspreekbaar zijn, afspraken kunnen maken en die ook kunnen nakomen. Meer hierover staat op de website van het CCV, onder 'Buurtbemiddeling extra'. Is speciale hulp nodig, dan verwijst buurtbemiddeling door naar hulpverlenende instanties.

CCV-ERKENNING VOOR BASISTRAININGEN

Een goede training is een belangrijke voorwaarde voor een succesvolle bemiddeling. Iedereen krijgt dan ook 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. Een overzicht van gecertificeerde trainingen staat op de website: www.hetccv.nl/buurtbemiddeling.

CCV-ERKENNING VOOR ORGANISATIES BUURTBEMIDDELING

Een professioneel ingerichte en bestuurde organisatie is een voorwaarde voor een goede uitvoering van buurtbemiddeling. Om de kwaliteit van buurtbemiddeling landelijk gezien aantoonbaar op een hoog niveau te brengen, ontwikkelde het CCV samen met partners uit het werkveld de Kwaliteitstoets. Organisaties vragen zelf deze toets aan. Het CCV beoordeelt hoe de organisatie scoort op de verschillende onderdelen. Bij een positieve score volgt een CCV-erkenning. Haalt een organisatie de maximale score op alle onderdelen of heeft het de eerder gedane aanbevelingen aantoonbaar verwerkt in de werkwijze, dan ontvangt zij een Plus-certificaat. Meer informatie over de erkenning? Kijk op www.hetccv.nl/buurtbemiddeling, onder 'erkenning van buurtbemiddelingsorganisaties'.

'HET VOELT GOED OM MENSEN TE KUNNEN DOORVERWIJZEN'

Willem Foppen, wijkagent (politieregio Gelderland-Noord en -Oost, Harderwijk): 'Vroeger bemiddelden we als wijkagenten zelf bij een conflict tussen burens. Tegenwoordig wordt van ons verwacht dat we ons vooral bezig houden 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 vrijwilligers van buurtbemiddeling.'

BEMIDDELEN VOOR EN DOOR JONGEREN

Bij irritaties in de buurt komt het regelmatig voor dat er jonge(re) buurtbewoners bij betrokken zijn. Jongeren zorgen soms uit verveling voor overlast waar oudere bewoners zich aan ergeren. Zoals op straat te harde muziek draaien of rommel achterlaten. Jongerenbuurtbemiddeling kan in zulke gevallen uitkomst bieden.

OVERLAST IN OPENBARE RUIMTE

Bij lichte vormen van jongerenoverlast in de openbare ruimte, kunnen getrainde jongeren bemiddelen tussen oudere buurtbewoners en jongeren. Natuurlijk moeten de oudere bewoners wel bereid zijn om jongeren serieus te nemen en het gesprek willen of durven aangaan.

BEMIDDELAARS VAN DE EIGEN GENERATIE

De bemiddelaars zijn zelf jong en dat vergroot de kans op een succesvolle bemiddeling. Jongeren nemen nu eenmaal liever iets aan van leeftijdgenoten dan van volwassenen. Een coördinator buurtbemiddeling of jongerenbuurtbemiddeling gaat wel altijd mee met de bemiddelaars. Op die manier kan hij de jonge bemiddelaars goed ondersteunen. Bovendien is hij zo goed op de hoogte van de praktijk.

DE UITVOERING

Jongerenbuurtbemiddeling wordt bij voorkeur uitgevoerd door het jongerenwerk. Jongerenwerkers staan namelijk in nauw contact met jongeren en bovendien kennen zij de situatie in de wijk goed. Natuurlijk kan dit in samenwerking met een bestaande buurtbemiddelingsorganisatie. Door gebruik te maken van de bestaande infrastructuur, netwerken, kennis en ervaring kan efficiënter worden gewerkt.

Meer informatie over de aanpak jongerenbuurtbemiddeling staat op de website van het CCV. Kijk hiervoor op: www.hetccv.nl/buurtbemiddeling.

WAT DOET HET CCV VOOR BUURTBEMIDDELING?

Het CCV is het landelijk aanspreekpunt voor buurtbemiddeling en biedt ondersteuning en informatie in elke fase van het proces. Zo ondersteunt het CCV coördinatoren buurtbemiddeling met praktische informatie en handige hulpmiddelen zoals het handboek, de website www.hetccv.nl/buurtbemiddeling, standaardformulieren, contracten en dergelijke. Op regionale en landelijke bijeenkomsten worden kennis en ervaringen verder uitgewisseld.

GRATIS PRODUCTEN EN DIENSTEN

- Het handboek buurtbemiddeling biedt een leidraad aan iedere organisatie die een project buurtbemiddeling wil opzetten en uitvoeren.
- Het registratieprogramma waarin een coördinator alle bemiddelingen kan vastleggen.
- De benchmark die het CCV jaarlijks maakt met gegevens van lokale projecten buurtbemiddeling in Nederland en waarmee de coördinator de eigen resultaten kan vergelijken met die van andere projecten.
- Het officiële logo (jongeren)buurtbemiddeling voor projecten die willen meeliften op landelijke naamsbekendheid.
- Kwaliteitsbeoordeling van buurtbemiddelingsorganisaties en van basistrainingen (jongeren)buurtbemiddeling.

MEER INFORMATIE OVER BUURTBEMIDDELING?

- Kijk op de website van het CCV: www.hetccv.nl/buurtbemiddeling. Hier staat uitgebreide informatie over de organisatie en methode van buurtbemiddeling.
- Informatie over jongerenbuurtbemiddeling staat ook op www.hetccv.nl/buurtbemiddeling. Ga in het linker menu naar 'Buurtbemiddeling extra' en vind onder 'jongerenbuurtbemiddeling' een stappenplan en introductiefilm.
- Publicaties zoals deze brochure of het handboek staan onder het tabblad 'Publicaties' op www.hetccv.nl.
- Andere informatie nodig? Vraag het CCV om advies en hulp. Mail naar buurtbemiddeling@hetccv.nl. Liever direct contact? Het telefoonnummer van de CCV-projectleider staat eveneens op www.hetccv.nl/buurtbemiddeling.

CENTRUM VOOR CRIMINALITEITSPREVENTIE EN VEILIGHEID

Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) draagt bij aan de maatschappelijke veiligheid door met partners integrale aanpakken te ontwikkelen en een brede implementatie van deze aanpakken te bevorderen. Het CCV zorgt voor ondersteuning en afstemming op maat, gericht op de lokale praktijk.

Het CCV heeft onder andere de volgende instrumenten in beheer: het Politiekeurmerk Veilig Wonen en de Tafel van 12 voor het beïnvloeden van de veiligheidsbeleving. Op de website is bovendien meer informatie te vinden over de aanpak van extreme woonoverlast.

MEER INFORMATIE

Vragen of behoefte aan meer informatie of een klankbord? Bel of mail!

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid
Churchilllaan 11, 3527 GV Utrecht
Postbus 14069, 3508 SC Utrecht
Infodesk: (030) 751 67 77



www.hetccv.nl/buurtbemiddeling
buurtbemiddeling@hetccv.nl

Stichting Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV)
draagt bij aan de maatschappelijke veiligheid door het stimuleren van
publiek-private samenwerking, actieve kennisdeling van de veiligheidspraktijk
en kwaliteitsontwikkeling van instrumenten en regelingen.