

VEILIGHEID  
DOOR  
SAMENWERKEN

# HANDBOEK BUURT- BEMIDDELING

Conflicten doeltreffend oplossen



**HANDBOEK BUURTBEMIDDELING**  
CONFLICTEN DOELTREFFEND OPLOSSEN



# HANDBOEK BUURTBEMIDDELING

**CONFLICTEN DOELTREFFEND OPLOSSEN**

# INHOUDSOPGAVE

<b>BUURTBEMIDDELING = CONFLICTEN DOELTREFFEND OPLOSSEN</b>	<b>7</b>
<b>1. DE KERN VAN BUURTBEMIDDELING</b>	<b>9</b>
1.1 Eigen verantwoordelijkheid voorop	9
1.2 Toepassing van buurtbemiddeling	9
1.3 Uitgangspunten en doelstellingen	10
1.4 Specifieke kenmerken van buurtbemiddeling	10
1.5 Het bemiddelingsproces	11
1.6 Vrijwilligheid en vertrouwelijkheid voor de burens	12
<b>DEEL I VOORBEREIDINGSFASE</b>	<b>15</b>
<b>2. ONDERZOEKEN</b>	<b>16</b>
2.1 Redenen voor inzet van buurtbemiddeling	16
2.2 Netwerk van samenwerkingspartners	17
2.3 Stuurgroep vormen	17
2.4 Looptijd van de projectfase	18
2.5 Convenant	18
2.6 Projectplan	19
<b>3. FINANCIËN REGELEN</b>	<b>20</b>
3.1 Inkomsten	20
3.2 Uitgaven	20
3.3 Hoogte van de kosten	21
3.4 De organisatievorm	22
<b>4. RESULTATEN EN KWALITEIT</b>	<b>23</b>
4.1 Resultaten	23
4.2 Doorlopende kwaliteitsbewaking van buurtbemiddeling	23
<b>5. PROMOTEN</b>	<b>28</b>
5.1 Intern	28
5.2 Extern	29
<b>DEEL II STARTFASE</b>	<b>31</b>
<b>6. VOORWAARDEN SCHEPPEN</b>	<b>32</b>
6.1 Taken en bevoegdheden van de stuurgroep	32
6.2 Werving coördinator	32
6.3 Plan van aanpak	33
6.4 IJkpunten	34

<b>7. VRIJWILLIGERS WERVEN</b>	<b>35</b>
7.1 Rol en taken coördinator	35
7.2 Vrijwilligers 'maken' buurtbemiddeling	35
7.3 Werving en selectie van vrijwilligers	36
7.4 Teamgeest	37
7.5 Nieuwe aanwas	38
<b>8. SAMENWERKEN</b>	<b>39</b>
8.1 Netwerk in beeld	39
8.2 Verwijzen	39
8.3 Verwijzen of eigen initiatief?	40
8.4 Terugkoppeling, vertrouwelijkheid en geheimhouding	40
<b>DEEL III UITVOERINGSFASE</b>	<b>43</b>
<b>9. BEMIDDELEN!</b>	<b>44</b>
9.1 Vindbaar en benaderbaar	44
9.2 Registratie en benchmarking	45
9.3 Complexe problematiek	46
<b>10. NIEUWE DIENSTEN AANBIEDEN</b>	<b>48</b>
10.1 Buurtbemiddeling 'extra'	48
<b>DEEL IV KWALITEIT EN EVALUATIE</b>	<b>53</b>
<b>11. PERIODIEK EVALUEREN</b>	<b>54</b>
11.1 Tussentijdse evaluatie	54
11.2 Eindevaluatie	55
11.3 Structurele voorziening	55
<b>BIJLAGE</b>	<b>57</b>
Buurtbemiddeling in de praktijk	58
<b>OVER HET CCV</b>	<b>63</b>
<b>COLOFON</b>	<b>64</b>



# BUURTBEMIDDELING = CONFLICTEN DOELTREFFEND OPLOSSEN

De meeste mensen zijn goede buren van elkaar. Ze gaan prettig met elkaar om, maken een praatje en komen misschien bij elkaar over de vloer. Maar het tegenovergestelde kan natuurlijk ook: een burenruzie die onschuldig begint en uit de hand loopt, of een kleine ergernis die steeds hoger oploopt. Deze situaties kunnen het veiligheidsgevoel van mensen aantasten.

Buurtbemiddeling is een laagdrempelige manier om dit soort problemen vroegtijdig aan te pakken, met een grote kans op succes. Samen met onafhankelijke en goed getrainde buurtbemiddelaars leren buren weer met elkaar in gesprek te komen, afspraken te maken en zo weer prettig met elkaar om te gaan. De werkwijze werpt al jaren vruchten af: ruim tweederde van de conflicten wordt opgelost.

## **Burgerparticipatie**

Buurtbemiddeling is een sterk voorbeeld van burgerparticipatie omdat het bewoners mogelijkheden aanreikt om verantwoordelijkheid te nemen bij conflicten. Verder zijn het ook bewoners die zich als vrijwilliger inzetten om bemiddelingen uit te voeren. Daarmee is buurtbemiddeling voor én door bewoners. Maar dat is niet alles. Buurtbemiddeling vergroot ook de zelfredzaamheid van mensen. Want, buren die geholpen zijn door bemiddelaars hebben aanknopingspunten gekregen om zelfstandig hun problemen op te lossen, zonder een beroep te doen op instanties. Zo gezien, draagt buurtbemiddeling bij aan verschillende belangrijke waarden in de samenleving: burgerbetrokkenheid, veiligheid, sociale samenhang en leefbaarheid in de wijk.

## **Groei en ontwikkeling van buurtbemiddeling**

Buurtbemiddeling is vanaf eind jaren '90 van de vorige eeuw groot geworden en niet meer weg te denken als effectieve interventie in buurten van Nederland. In een groot aantal gemeenten kunnen burgers een beroep doen op buurtbemiddeling. Gelukkig maar, want burenruzies komen overal met regelmaat voor. Iedereen kan ermee te maken krijgen of kent een voorbeeld uit zijn eigen omgeving. Het is dan ook niet verwonderlijk dat de rechtspraak steeds meer belangstelling toont voor alternatieve manieren van conflictoplossing. Want, krijgen de betrokken buren bij de rechter een bindende uitspraak, buurtbemiddeling voorkomt juist juridisering van het conflict. Het bereikt ook meer duurzame oplossingen omdat bewoners in relatie met elkaar naar oplossingen zoeken in plaats van dat een buitenstaander een uitspraak doet waar iedereen zich vervolgens aan moet houden.

## **Het CCV en buurtbemiddeling**

Het CCV is het landelijk aanspreekpunt voor buurtbemiddeling en verspreidt (de methode) buurtbemiddeling, bewaakt de kwaliteit, monitort de resultaten en ondersteunt professionals bij de organisatie en uitvoering. In nauwe samenwerking met mensen uit de praktijk worden nieuwe ontwikkelingen in de methodiek verwerkt. Verder beantwoordt het CCV alle vragen over buurtbemiddeling en denkt mee over opzet, uitvoering en werkwijze. Neem dan ook gerust contact op.

**Voor wie?**

Deze publicatie helpt professionals bij gemeenten, corporaties en buurtbemiddelingsorganisaties bij het opzetten en uitvoeren van buurtbemiddeling. Omdat de samenwerking rond buurtbemiddeling meestal in een projectvorm plaatsvindt en in stappen verloopt, houdt dit handboek de projectfasen aan van voorbereiden, starten, uitvoeren en evalueren.

Regelmatig staan in de tekst verwijzingen naar het dossier buurtbemiddeling op de website van het CCV – [www.hetccv.nl/buurtbemiddeling](http://www.hetccv.nl/buurtbemiddeling) – of naar de helpdesk: [buurtbemiddeling@hetccv.nl](mailto:buurtbemiddeling@hetccv.nl).

**Leestips**

Voor betrokkenen bij de opstart is deel I het meest interessant. Samenwerkingspartners vinden in hoofdstuk 8 'Samenwerken' informatie en werkwijzen die voor hen relevant zijn.

Vanzelfsprekend zijn voor de coördinator die het project buurtbemiddeling uitvoert alle hoofdstukken belangrijk.

Lees het handboek integraal door om een goed beeld te krijgen van zowel de inhoud van alle projectfasen als van het bemiddelingstraject zelf. Zo leer je wat buurtbemiddeling daadwerkelijk is en inhoudt.

## HOOFDSTUK 1

# DE KERN VAN BUURTBEMIDDELING

Wat is buurtbemiddeling en hoe werkt het? De principes, kenmerken en toepassingsmogelijkheden van buurtbemiddeling komen hier aan bod. Voor een duidelijk beeld van buurtbemiddeling is ook een verkorte weergave van het proces van aanmelding tot nazorg opgenomen.

## 1.1 EIGEN VERANTWOORDELIJKHEID VOOROP

Buurtbemiddeling helpt burens en buurtgenoten om hun onderlinge problemen op te lossen en de onderlinge communicatie te verbeteren. Twee opgeleide en vrijwillige buurtbemiddelaars begeleiden het proces tussen burens die weer met elkaar in gesprek willen en hun verstoorde relatie willen herstellen. De vrijwilligers luisteren, vragen door, vatten samen en proberen een klimaat te scheppen waarin beide burens samen nadenken over mogelijke oplossingen voor hun conflict. De bemiddelaars stimuleren de burens om zelf hun probleem aan te pakken. Dat werkt beter dan oplossingen opleggen. De verantwoordelijkheid voor de oplossing van het probleem ligt daarmee bij de ruziënde burens.

Een coördinator buurtbemiddeling is verantwoordelijk voor de uitvoering van buurtbemiddeling in een gemeente. Vooral in grotere projecten (grote steden of samenwerkingsverband tussen verschillende gemeenten) krijgt hij ondersteuning van andere medewerkers. Samen zijn zij de enige betaalde krachten.

## 1.2 TOEPASSING VAN BUURTBEMIDDELING

Buurtbemiddeling is vooral toepasbaar bij irritaties of conflicten tussen buurtgenoten in de dagelijkse leef sfeer. Het gaat om situaties die in beginsel te licht zijn voor formeel optreden door politie en/of justitie. Denk bijvoorbeeld aan onenigheid over:

- geluidsoverlast
- erfscheiding
- overhangende takken en begroeiing
- overlast door kinderen
- overlast door huisdieren
- vernielingen
- rommel of vuilnis bij de woning
- vreemde geuren
- parkeeroverlast
- bejegening (pesterijen, roddelen, discriminatie)

Als in de hieronder genoemde situaties (nog) geen expertise is bij buurtbemiddeling, dan vraagt dat om de inzet van professionals van politie, woningcorporaties of andere hulpverlening instanties. Zijn de problemen ernstig, dan 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.
- Slepemde, uitgekauwde conflicten.

Buurtbemiddeling is niet geschikt voor:

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

### 1.3 UITGANGSPUNTEN EN DOELSTELLINGEN

Voor een succesvolle toepassing van buurtbemiddeling zijn de volgende uitgangspunten van belang:

- Buurtbemiddeling gebeurt voor en door bewoners.
- Centraal staat de aanpak van overlast en conflicten tussen bewoners.
- Een snelle, vroegtijdige aanpak voorkomt escalatie.
- Buurtbemiddelaars zijn goed getrainde vrijwilligers.
- Twee buurtbemiddelaars ondersteunen beide partijen in een conflict.
- De bemiddelaars stellen zich onpartijdig op en geven geen oordeel.
- Deelname aan buurtbemiddeling is gratis en daardoor laagdrempelig.
- Een bemiddelingsgesprek is op basis van vrijwilligheid, maar het is niet vrijblijvend.
- Buren zijn zelf verantwoordelijk voor (de oplossing van) hun conflict.
- Zelf bedachte oplossingen zijn duurzamer dan opgelegde oplossingen.
- Bemiddelingsgesprekken en afspraken zijn strikt vertrouwelijk.

De belangrijkste doelstellingen van buurtbemiddeling zijn:

- 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.

### 1.4 SPECIFIEKE KENMERKEN VAN BUURTBEMIDDELING

De belangrijkste onderscheidende kenmerken van buurtbemiddeling zijn:

- Buurtbemiddeling is volledig onafhankelijk. Het is geen instantie zoals de politie of woningcorporatie waar machtsverhoudingen of belangenverstrengeling een rol kunnen spelen.
- Getrainde vrijwilligers voeren buurtbemiddeling uit. Zij worden ondersteund door een professionele coördinator.
- Twee buurtbemiddelaars begeleiden ruziënde burens tijdens een gesprek zodat zij samen een oplossing vinden voor hun probleem.
- Deelname aan buurtbemiddeling is vrijwillig, en kosteloos voor bewoners.
- De stuurgroep is opdrachtgever en/of financier van buurtbemiddeling. In een stuurgroep zijn de convenantpartners vertegenwoordigd, zoals de gemeente, politie, woningcorporatie en eventuele andere partners. De stuurgroepleden vervullen een actieve rol in de doorverwijzing. Daarmee zijn zij mede verantwoordelijk voor de resultaten.
- De uitvoerder van buurtbemiddeling (meestal een welzijnsorganisatie) legt verantwoording af aan de stuurgroep.

Het komt voor dat conflictbemiddeling tussen burens op een andere wijze wordt uitgevoerd, bijvoorbeeld door een mediator. Hierbij wordt geen gebruik gemaakt van de inzet van vrijwilligers. In dat geval is er nadrukkelijk geen sprake van buurtbemiddeling.

## 1.5 HET BEMIDDELINGSPROCES

Een bemiddeling kent verschillende stappen. Hieronder een korte weergave van het bemiddelingsproces zoals dat landelijk wordt uitgevoerd.



Coördinatoren en bemiddelaars benoemen de betrokken bewoners op een neutrale manier en spreken van 'partijen'. Dit handboek volgt deze benaming. Partij 1 is de melder, partij 2 is de beklagde.

1. Een aanmelding komt binnen bij het kantoor van buurtbemiddeling. De melder is een bewoner of een verwijzer.
2. De coördinator of medewerker neemt contact op met de melder van de klacht. Hij bepaalt of de klacht geschikt is voor buurtbemiddeling.
3. Als de melding in aanmerking komt voor buurtbemiddeling, selecteert hij een passend team van bemiddelaars. De intakegesprekken met beide burens worden altijd met twee vrijwilligers gevoerd.
4. De bemiddelaars hebben een face-to-face gesprek met de eerste partij.
5. De bemiddelaars benaderen de tweede partij om zijn kant van het verhaal te horen.
6. Als beide partijen daartoe bereid zijn, vindt een gezamenlijk bemiddelingsgesprek plaats op een neutrale locatie, bijvoorbeeld in een buurtcentrum.
7. Als het gesprek leidt tot concrete afspraken, kunnen deze worden vastgelegd in een intentieverklaring die door beide partijen wordt ondertekend.
8. Na een aantal weken nemen de bemiddelaars of de coördinator contact op met de partijen om te horen of de situatie is verbeterd en of de gemaakte afspraken worden nageleefd.

Als dat nodig is, houdt de coördinator tussen de gesprekken door contact met de verwijzers. Bij het afsluiten van de zaak koppelt de coördinator de uitkomst terug naar de verwijzende instantie.

Vaak genoeg komt het niet tot een gezamenlijk gesprek. De burens vinden dan eerder in het proces een oplossing voor hun conflict, ondersteund door de inzet van buurtbemiddeling. Een uitgebreide beschrijving van alle stappen van het bemiddelingstraject staat in de bijlage 'Buurtbemiddeling in de praktijk'.

## 1.6 VRIJWILLIGHEID EN VERTROUWELIJKHEID VOOR DE BUREN

Bemiddeling vindt plaats op basis van vertrouwelijkheid en vrijwilligheid. Met beide partijen wordt vooraf besproken wat dit inhoudt. Vertrouwelijkheid betekent dat wat er tijdens het gesprek over en weer wordt besproken niet aan derden wordt doorverteld en met name niet later in een procedure tegen de ander wordt gebruikt. Ze mogen er natuurlijk wel binnen het gezin over praten. Vrijwilligheid betekent dat bewoners uit vrije wil aan het gesprek met hun burens beginnen. Ze hebben de mogelijkheid om het gesprek van hun kant te beëindigen als ze er geen nut meer in zien. Het gesprek is niet geheel vrijblijvend; van beide partijen wordt gevraagd om een inspanning te leveren om het gesprek tot een goed einde te brengen.

### 1.6.1 BUURTBEMIDDELING IN PERSPECTIEF

Het CCV voerde een evaluatie en literatuuronderzoek uit naar de stand van zaken van buurtbemiddeling. Hiervoor werd gesproken met bemiddelaars, verwijzers, betrokken bewoners en coördinatoren. Dit leverde een aantal aanbevelingen op. Het rapport van de evaluatie, [Buurtbemiddeling in perspectief](http://www.hetccv.nl/buurtbemiddeling), staat op de CCV-website, [www.hetccv.nl/buurtbemiddeling](http://www.hetccv.nl/buurtbemiddeling).

De methodiek buurtbemiddeling<sup>1</sup> is opgenomen in de databank Effectieve sociale interventies van Movisie.

<sup>1</sup> De methodebeschrijving staat op [www.hetccv.nl/buurtbemiddeling](http://www.hetccv.nl/buurtbemiddeling).



**DEEL I**

**VOORBEREIDINGSFASE**

## HOOFDSTUK 2

# ONDERZOEKEN

Is buurtbemiddeling iets voor onze gemeente? Deze vraag vergt nader onderzoek naar de wenselijkheid en haalbaarheid van buurtbemiddeling. Dit is dan ook de belangrijke eerste stap in de projectmatige aanpak van buurtbemiddeling. Is de uitkomst van dit onderzoek positief, dan komt dat terug in het projectplan en het convenant. Beide documenten vormen de basis van het project. Meer informatie over draagvlak? Lees ook hoofdstuk 5 'Promoten', onder kopje 'intern'.

## 2.1 REDENEN VOOR INZET VAN BUURTBEMIDDELING

Woningcorporaties, politie en gemeenten hebben regelmatig te maken met conflicten tussen burens. Alle drie hebben ze te maken met slechts een gedeelte van een conflict. Zo houdt de corporatie zich aan het huurrecht, beoordeelt de politie of het een strafrechtelijke situatie betreft en de gemeente beoordeelt op haar beurt of de wetgeving wordt toegepast. Geen van de drie kan zich uiteindelijk volledig zonder oordeel opstellen en zo het conflict afhandelen. Daarom is een onafhankelijke en deskundige partij als buurtbemiddeling een uitkomst.

Een aantal partijen heeft een zeker belang bij deelname aan buurtbemiddeling. Zij kunnen ervaren wat het effect is van bemiddelingen, en verlichting en ondersteuning genieten in de aanpak van (woon)overlast.

Verschillende [gemeentelijke diensten](#) hebben voordeel bij buurtbemiddeling. Het draagt bij aan handhaving van de openbare orde, doelstellingen van buurtbeheer en lokaal veiligheids- en welzijnsbeleid. Daarnaast kan buurtbemiddeling de betrokkenheid van buurtbewoners bij elkaar vergroten en de sociale verbondenheid in buurten bevorderen.

Als bij een burenruzie de wet niet wordt overtreden, kan de [politie](#) weinig anders doen dan haar gezag laten gelden of zelf bemiddelen (hoewel ze niet onafhankelijk is). Doorverwijzing van een dergelijk conflict naar buurtbemiddeling bespaart de politie dan ook veel tijd. Buurtbemiddeling ontlast op die manier met name wijkagenten. De politie kan zich zo meer op andere prioriteiten richten. Meestal krijgt de politie na inzet van buurtbemiddeling geen meldingen meer over dezelfde overlastklacht. Ook dit werkt weer tijd- en kostenbesparend.

De [woningcorporatie](#) wil garanderen dat huurders goed, veilig en prettig wonen. Het belang is woningen verhuurbaar te houden en verloedering te voorkomen. Zo bevorderen corporaties de leefbaarheid in de omgeving van hun woningen. Ze ondernemen dan ook in principe stappen als een huurder overlast veroorzaakt.<sup>2</sup>

Buurtbemiddeling helpt woningcorporaties overlast te voorkomen of op te lossen en de leefbaarheid in de woonomgeving te vergroten. Dit kan weer leiden tot minder mutaties en daarmee tot lagere kosten. De woonconsulent kan huurders snel verwijzen naar buurtbemiddeling, zodat hij meer tijd kan besteden aan andere belangrijke zaken. Klachten komen meestal niet terug, en dat bespaart tijd en kosten.

<sup>2</sup> Arresten van de Hoge Raad van 27 september 1991, RvdW, 207 en van 16 oktober 1992, NJ 1993, 167.



Buurtbemiddeling werkt de-escalerend en ontlast daarmee de [justitiële keten](#) omdat het de gang naar de rechter of geweldsdelicten en andere stabbare feiten voorkomt. Hierdoor vermindert het aantal rechtsprocedures.

[Welzijnsorganisaties](#) zien buurtbemiddeling als een aanvulling op bestaande activiteiten om de leefbaarheid in de buurt te vergroten. Buurtbemiddeling bevordert het welzijn en woongenot van bewoners.

## 2.2 NETWERK VAN SAMENWERKINGSPARTNERS

Buurtbemiddeling werkt sterk samen met verschillende organisaties. De politie, de gemeente en de woningcorporaties zijn altijd betrokken. Daarnaast werkt buurtbemiddeling samen met een divers palet aan organisaties: welzijnsorganisaties, maatschappelijk werk, Juridisch Loket, GGD, GGZ, meldpunt (woon)overlast, handhaving, buitengewoon opsporingsambtenaren, bemoeizorg, zorgnetwerk en bewonersverenigingen. Dit zijn organisaties die kunnen verwijzen naar buurtbemiddeling. Verwijzers zijn voor buurtbemiddeling erg belangrijk voor het aanmelden van zaken. Bij sommige overlasterisituaties doen burgers een beroep op verschillende organisaties, die dat vaak niet van elkaar weten. Buurtbemiddeling kan dan de spin in het web zijn en de afstemming verzorgen zodat er effectief wordt gewerkt en de melding snel in behandeling wordt genomen.

## 2.3 STUURGROEP VORMEN

Is er een initiatief om buurtbemiddeling aan te bieden, dan is het van belang om eerst een stuurgroep samen te stellen. Dit samenwerkingsverband geeft het opstartproces vorm en inhoud en blijft gedurende het bestaan van buurtbemiddeling in de gemeente betrokken. De stuurgroep heeft een belangrijke rol: het creëren van draagvlak. Dat vereist dat de leden - ieder vanuit de eigen organisatie - mandaat krijgen over de aansturing van buurtbemiddeling.

Leden van de stuurgroep zijn ondermeer de opdrachtgevers en financiers:

- de gemeente (vertegenwoordigd door de burgemeester, een wethouder of een directeur van een gemeentelijke dienst);
- de politie (vertegenwoordigd door de districtschef of een teamchef);
- de woningcorporatie (vertegenwoordigd door de directeur of een diensthoofd).

In een later stadium kunnen andere convenantpartners, zoals de opdrachtnemer deelnemen aan dit samenwerkingsverband.

Er is geen universeel model voor welke partijen met elkaar samenwerken, wie meebetalen en met welke frequentie de stuurgroep bij elkaar komt. Dat is maatwerk en daar maken de partners lokaal met elkaar afspraken over.

Het is van belang dat leden van de stuurgroep:

- kennis hebben van de onderwerpen die met de uitvoering van buurtbemiddeling te maken hebben;
- vanuit hun eigen organisatie op strategisch niveau beslissingsbevoegdheid hebben;
- efficiënt kunnen samenwerken;
- verschillende belangen, beleidsvisies en bestuurlijke kwaliteiten kunnen inbrengen;
- binnen hun eigen organisaties draagvlak creëren voor buurtbemiddeling.

Als de stuurgroep is samengesteld, vervult een kwartiermaker (bijvoorbeeld een beslissingsbevoegde ambtenaar of een externe partij) in de beginfase de voortrekkersrol. Hij zet plannen op papier en maakt afspraken.

### TAKEN STUURGROEP

De stuurgroep buurtbemiddeling heeft in deze fase als taak:

- vaststellen of buurtbemiddeling een waardevolle aanvulling is op bestaande voorzieningen in de gemeente;
- onderzoeken of er voldoende situaties zijn die zich lenen voor buurtbemiddeling. Politicijfers over burenoverlast, gegevens van de woningcorporatie en gemeentelijke meldpunten dienen als input;
- onderzoeken of er voldoende financiële middelen beschikbaar zijn om het project een aantal jaren uit te voeren;
- vaststellen van een convenant en een projectplan;
- bewaken van de inhoud en voortgang van de samenwerking.

## 2.4 LOOPTIJD VAN DE PROJECTFASE

Meestal neemt de stuurgroep drie jaar de tijd om een definitief besluit te nemen over volledige implementatie van buurtbemiddeling. Het eerste jaar is nodig om voorbereidingen te treffen, organisatorische voorwaarden te scheppen en medewerkers te werven en te trainen. Als dit soepel verloopt, kunnen vanaf de tweede helft van het eerste jaar bemiddelingen plaatsvinden. Het tweede en derde jaar worden volledig benut voor de uitvoering van buurtbemiddeling. In het begin van het derde jaar start ook de evaluatie van de ervaringen tot dan toe. Halverwege het derde jaar besluit de stuurgroep of buurtbemiddeling wordt voortgezet. Is die uitslag positief, dan worden meerjarige contractafspraken gemaakt.

## 2.5 CONVENANT

De deelnemende partijen leggen hun afspraken op hoofdlijnen vast in een convenant of samenwerkingsovereenkomst. Dit kan een eenvoudige, ondertekende verklaring zijn. Als de ondertekenaars in deze fase al verdergaande afspraken willen maken, kunnen zij ook een uitgebreider convenant voor samenwerking en de uitwisseling van informatie opstellen.

Het convenant bevat afspraken over:

- de deelnemende partijen;
- de problemen die zijn geconstateerd tussen burens of buurtgenoten;
- de betrokken gemeente(n), wijk(en) of buurt(en);
- de uitgangspunten van beleid waarop buurtbemiddeling wordt gebaseerd;
- het doel dat met buurtbemiddeling bereikt moet worden;
- de hoeveelheid geld die de partijen bijdragen;
- de uitwisseling van persoonsgegevens en andere informatie die van belang is, rekening houdend met de Wet bescherming persoonsgegevens en de Wet politiegegevens;
- de partij die de ideeën uitwerkt in een projectplan (bijvoorbeeld een ambtenaar of een externe partij).

Met duidelijke afspraken over bovenstaande onderwerpen ligt er een stevige basis onder de verdere ontwikkeling van buurtbemiddeling. Een voorbeeldconvenant staat op de CCV-website.

## 2.6 PROJECTPLAN

Aan het convenant koppelt de stuurgroep een projectplan. Dit is de leidraad om de uitvoering van buurtbemiddeling verder voor te bereiden. Het plan wordt opgesteld door een ambtenaar of door een externe kwartiermaker.

Het projectplan bevat onder andere de volgende onderdelen:

- Een samenvatting van de belangrijkste bevindingen, uitgangspunten en intenties uit het convenant.
- Het lokaal gestelde doel (of de doelen) van buurtbemiddeling, de doelgroepen en de belanghebbenden.
- De beoogde resultaten.
- De organisatorische inbedding van buurtbemiddeling.
- De rol van de stuurgroep.
- De netwerken waarin buurtbemiddeling gaat deelnemen.
- De netwerkafspraken tussen de samenwerkende partijen.
- De opdrachtnemer die de verantwoordelijkheid krijgt om buurtbemiddeling met een coördinator uit te voeren.
- De hoofdtaken van de coördinator.
- Een planning van de projectontwikkeling voor minimaal drie jaar.
- Afspraken over evaluaties en continuïteit (criteria voor ijkpunten en streefcijfers staan in hoofdstuk 6 'Voorwaarden scheppen').
- Een begroting van de inkomsten en uitgaven. In hoofdstuk 3 'Financiën regelen' staan aandachtspunten voor de financiering van buurtbemiddeling.

## HOOFDSTUK 3

# FINANCIËN REGELEN

Financiering is een belangrijk aandachtspunt. Als de stuurgroep besluit om met buurtbemiddeling te beginnen, moet eerst worden onderzocht of er voldoende geld beschikbaar is. Dit voorkomt verkeerde verwachtingen en financiële teleurstellingen tijdens de projectperiode. Als er onvoldoende geld beschikbaar is voor de duur van het project, adviseert het CCV om geen (gemeentelijk) project op te starten. Wel kan aansluiting worden gezocht bij buurtbemiddeling in de regio, of kunnen buurgemeenten samen aan de slag gaan.

Voor een effectieve start is een budget voor drie jaar gewenst. Deze periode is nodig om te beoordelen of buurtbemiddeling genoeg potentie heeft als structurele voorziening.

## 3.1 INKOMSTEN

In de meeste gevallen zijn gemeenten en woningcorporaties de financiers van buurtbemiddeling. Natuurlijk kunnen ook andere partijen in de stuurgroep een financiële bijdrage leveren. De opdrachtnemer draagt vaak bij in de facilitaire ondersteuning, zoals werkruimten en andere benodigde infrastructuur. Ook kan een andere partij meebetalen, bijvoorbeeld voor de opleidingskosten van de bemiddelaars of voor publiciteitskosten.

Het is daarnaast belangrijk om goed te kijken naar de plaats van het project in de gemeentelijke organisatie en naar de gemeentelijke geldstromen. Waar wordt buurtbemiddeling uit betaald? Bijvoorbeeld uit de WMO-gelden of integrale veiligheid?

## 3.2 UITGAVEN

De organisatie van buurtbemiddeling vraagt om professionele aansturing. Een goede beroepsmatige en professionele coördinator draagt de verantwoordelijkheid over de uitvoering, is aanspreekbaar op de resultaten, heeft het vertrouwen van verwijzers en zorgt voor kwaliteit en continuïteit van de uitvoering. Daarnaast kunnen vaste medewerkers worden aangesteld. Buurtbemiddeling vaart dus niet volledig op vrijwilligers. Zij kunnen er wellicht wel taken bij doen, zoals voorlichting geven. Wordt er een te groot beroep gedaan op vrijwilligers dan haken zij (te) snel af. Vrijwilligers hebben immers hun handen vol aan de bemiddelingsgesprekken.

Het beschikbare budget dekt de kosten voor onder andere het salaris van de coördinator en van eventuele medewerkers, de training en deskundigheidsbevordering van vrijwilligers, onkostenvergoedingen, publiciteit, activiteiten, reiskosten, huisvesting en overhead<sup>3</sup>. Ook huurkosten en consumpties voor bemiddelingsgesprekken in buurtcentra worden hieruit betaald.

Elk startend project buurtbemiddeling kent daarnaast (eenmalige) kosten voor de werving van een coördinator, de opzet van een website en communicatiematerialen, de inrichting van een kantoor en gespreksruimte(n), en de eventuele extra activiteiten die in deze periode moeten worden gedaan.

<sup>3</sup> Een voorbeeld van een financieel startniveau en van de structurele kosten op jaarbasis is te vinden op de CCV-website.

### 3.3 HOOGTE VAN DE KOSTEN

De omvang van de diverse kostenposten is onder meer afhankelijk van de lokale doelstellingen, het inwoneraantal, de omvang en complexiteit van het werkgebied, de grootte en aard van het woningbestand en de te verwachten inzet van de coördinator en buurtbemiddelaars. Lees hier meer over in hoofdstuk 6 ‘Voorwaarden scheppen’.

Houd er ook rekening mee dat de reiskosten in landelijke gebieden meestal hoger zijn. Er moeten namelijk heel wat kilometers worden gemaakt naar de verschillende kernen in de gemeente. Dat geldt ook voor het geval buurtbemiddeling werkt voor meerdere gemeenten.

Nadat er voldoende ervaring is opgedaan, kan buurtbemiddeling op den duur meer diensten aanbieden. Dit vraagt wel om extra budget omdat het meer inspanning van de coördinator vraagt en er specifieke opleidingen nodig zijn om dit goed te kunnen uitvoeren. Door hier vooraf al rekening mee te houden, wordt de verdere ontwikkeling van buurtbemiddeling kansrijk gemaakt. In hoofdstuk 10 ‘Nieuwe diensten aanbieden’ zijn de verschillende extra diensten kort omschreven.

#### 3.3.1 KLEINE GEMEENTEN

Is het voor kleine(re) gemeenten niet rendabel om een zelfstandig project op te zetten, dan adviseert het CCV om een gezamenlijk project op te starten met andere naburige gemeenten en partners. Zo nodig kunnen er twee coördinatoren worden aangesteld. Er zijn goede praktijkvoorbeelden die bewijzen dat deze werkwijze zijn vruchten afwerpt.

Een andere goede optie is om de samenwerking aan te gaan met een al bestaand en succesvol project buurtbemiddeling in een naast gelegen gemeente. Dan maak je gebruik van de bestaande voorziening. Buurtbemiddeling is daar al georganiseerd, er is een ervaren coördinator, een netwerk, contacten bij diverse verwijzers, website, folder, een goede naam, registratiesysteem, huisvesting et cetera. Uiteraard moeten er wel bemiddelaars uit de nieuwe gemeente worden geworven. Ook hier geldt dat extra coördinatie-uren nodig zijn, of extra medewerkers. Een voordeel hiervan is dat buurtbemiddeling beter bereikbaar wordt, ook in tijden van vakantie.

Al met al draagt schaalvergroting – door met meerdere gemeenten en woningcorporaties een project op te zetten, of door aan te sluiten bij een bestaande organisatie – bij aan de continuïteit van buurtbemiddeling.

#### SCHAALVERGROTING IN MIDDEN-LIMBURG

Buurtbemiddeling Midden-Limburg is een initiatief van de gemeenten Echt-Susteren, Leudal en Weert in samenwerking met welzijn, politie en woningcorporaties. Deze instellingen en organisaties zorgden ervoor dat in december 2008 het project buurtbemiddeling van start kon gaan. In het projectplan werd opgenomen dat andere gemeenten in Midden-Limburg, naar aanleiding van de tussentijdse evaluatie(s), de mogelijkheid zouden krijgen om aan te sluiten bij het project. Een coördinator ging voor de periode van drie jaar aan de slag.

Begin juli 2010 vond de officiële aftrap plaats voor de start van buurtbemiddeling in Maasgouw en Roermond. De burgemeesters ondertekenden hiervoor een samenwerkingsovereenkomst. Vanwege deze uitbreiding werd een tweede coördinator aangenomen. In oktober 2012 sloot de gemeente Roerdalen zich aan bij buurtbemiddeling Midden-Limburg. Inmiddels kunnen meer dan 200.000 inwoners gebruik maken van deze dienstverlening. Het project in Midden-Limburg heeft een CCV-erkenning.

### 3.3.2 GROTE GEMEENTEN

Gemeenten met meer dan 50.000 inwoners kennen meestal een andere kostenstructuur vergeleken met kleinere gemeenten. Logisch, want je moet rekening houden met meer en andere activiteiten. De coördinator heeft meer uren en ondersteuning nodig. Dat kan administratieve ondersteuning zijn, maar er kan ook een tweede coördinator worden aangesteld.

Over het algemeen zijn de verschillen tussen grote en kleine(re) gemeenten als volgt:

- Een grote(re) gemeente telt meer huishoudens, dus er komen meer aanmeldingen binnen.
- Er zijn meer coördinatie-uren nodig. Dat betekent dat er meer mensen nodig zijn die elkaar kunnen ondersteunen en de bereikbaarheid kunnen garanderen tijdens perioden van ziekte en vakantie.
- In een groter werkgebied is er meer administratieve ondersteuning nodig voor registratie, het maken van afspraken, het verwerken van declaraties et cetera.
- Er zijn meer vrijwilligers nodig, dus ook meer trainingen.
- De onkosten (ook: vrijwilligersvergoedingen, activiteiten) nemen evenredig toe.
- Er zijn meer netwerken actief waar de coördinator contact mee onderhoudt.
- De coördinator heeft contact met een groter aantal verwijzers. Omdat mensen van functie wisselen, zal de coördinator hier alert op moeten zijn en nieuwe contactpersonen tijdig moeten informeren.
- Er zijn vaker gespreksruimten nodig en daar moet veelal huur voor worden betaald.
- De kosten voor promotie zijn hoger (meer folders, meer media et cetera).
- Er is meer overhead; zo is huisvesting in een grote stad duurder.
- Er zijn meer culturen en men spreekt meer talen, soms moet je een tolk inhuren.

### 3.4 DE ORGANISATIEVORM

Er zijn diverse organisatievormen voor buurtbemiddeling mogelijk:

1. In de praktijk wordt buurtbemiddeling meestal uitgevoerd door een lokale welzijnsorganisatie. Binnen deze organisatie functioneert buurtbemiddeling onafhankelijk.
2. Een andere voorkomende organisatievorm is een stichting, zoals Beterburen in Amsterdam. Een onafhankelijke stichting kent een aantal voordelen: zo heeft het een inzichtelijke kostenstructuur met een toegekend budget en is er minder overhead dan bij een welzijnsorganisatie. Bovendien is het minder onderhevig aan personeelwisselingen. Wisselt bij een welzijnsorganisatie een coördinator van baan of krijgt hij geen contractverlenging aangeboden, kan de directie beslissen om een boventallige medewerker op de coördinatorfunctie te zetten. Zonder daarbij te kijken naar de benodigde kwalificaties voor of affiniteit met buurtbemiddeling. Dat probleem kan in een stichtingsvorm gemakkelijker worden voorkomen, omdat de coördinator en eventuele medewerkers in dienst zijn van de stichting en alleen met de uitvoering van buurtbemiddeling bezig zijn.
3. Een derde mogelijkheid is om een zelfstandig ondernemer met de juiste kwalificaties in te schakelen. Ook hier is, net als bij een stichting, sprake van minder overhead. Let wel goed op de continuïteit, want het voortbestaan van het project mag niet afhangen van één persoon.

De organisatievorm is overigens ondergeschikt; het gaat er vooral om dat de continuïteit van buurtbemiddeling verzekerd is.

Vragen over de financiering van buurtbemiddeling? Het CCV heeft door de jarenlange ervaring inzicht in kostenstructuren en ruime kennis hierover. Neem gerust contact op via [buurtbemiddeling@hetccv.nl](mailto:buurtbemiddeling@hetccv.nl).



## HOOFDSTUK 4

# RESULTATEN EN KWALITEIT

Buurtbemiddeling is een succesvolle werkwijze die landelijk overal eenzelfde uitvoering kent. Er zijn dan ook duidelijke kwaliteitsafspraken over de methode buurtbemiddeling. Dit draagt bij aan een betrouwbare, herkenbare en kwalitatief sterke uitvoering.

## 4.1 RESULTATEN

Ruim tweederde van de burenruzies wordt succesvol opgelost met buurtbemiddeling. Maar niet alleen de oplossing van een conflict staat bij buurtbemiddeling centraal. Minstens zo belangrijk zijn herstel van onderling contact en opheldering van misverstanden. Als de belangen en opvattingen van beide partijen helder zijn, ontstaat ruimte voor wederzijds begrip en respect.

De inzet van buurtbemiddeling heeft een aantal neveneffecten. Zo draagt het bij aan een beter leefklimaat in de wijk door een:

- grotere veiligheid en leefbaarheid in de woonomgeving;
- grotere zelfredzaamheid van burgers;
- sterkere sociale samenhang en buurtbetrokkenheid;
- vermindering van de werklast van in het bijzonder de politie en woningcorporaties;
- daling van de overlast in de buurt;
- groter gevoel van veiligheid.

Buurtbemiddelaars investeren veel tijd in een betere communicatie tussen bewoners en een beter begrip voor elkaars verschillen. Zo ontlasten ze niet alleen bezorgde buurtbewoners, maar hebben hun inspanningen ook een gunstige uitwerking op de sfeer en leefbaarheid in de buurt. Zeker als je je realiseert dat mensen vaak medestanders zoeken zodat een conflict een hele buurt kan verzieken. Buurtbewoners leren dus met buurtbemiddeling beter met conflicten om te gaan. Ze ontdekken hun eigen vaardigheden en beseffen dat ze zelf (mede)verantwoordelijk zijn voor de leefbaarheid in hun buurt.

## 4.2 DOORLOPENDE KWALITEITSBEWAKING VAN BUURTBEMIDDELING

Met de volgende hulpmiddelen kunnen coördinatoren de resultaten en kwaliteit van hun organisatie verbeteren en bewaken.

1. Registratiesysteem
2. Jaarlijkse benchmark
3. CCV-erkenning voor basistrainingen
4. CCV-kwaliteitserkenning voor organisaties buurtbemiddeling
5. Collegiaal overleg, landelijk en regionaal
6. Verdiepingstrainingen voor vergroten kennis en vaardigheden

Hieronder staat per onderdeel verdere uitleg.

#### 4.2.1 REGISTRATIESYSTEEM

Het CCV ondersteunt organisaties via internet met een beveiligd registratiesysteem. Hierin kunnen zij gegevens eenvoudig en op een eenduidige manier registreren en bijhouden. Zo komen de resultaten van het team helder in beeld. Een organisatie bepaalt zelf wie toegang heeft tot het systeem en wijzigingen aan mag brengen. Daarnaast zijn er allerlei mogelijkheden om de gegevens te analyseren. Het CCV zorgt voor ondersteuning bij problemen, maar heeft zelf geen toegang tot de lokale gegevens. Mail voor inloggegevens en een handleiding naar [buurtbemiddeling@hetccv.nl](mailto:buurtbemiddeling@hetccv.nl).

Ongeacht of coördinatoren gebruik maken van een eigen systeem of van het registratiesysteem van het CCV, het hieronder schematisch weergegeven 'Hulpmiddel werkproces' geeft duidelijk aan welke resultaten kunnen voortkomen uit de verschillende stappen in het gehele proces van buurtbemiddeling. Zie het schema 'Hulpmiddel werkproces' hiernaast.

#### 4.2.2 JAARLIJKSE BENCHMARK

Dankzij de jaarlijkse benchmark kan het CCV de gemiddelde resultaten en trends van buurtbemiddeling in Nederland inzichtelijk maken. Zo weten we dankzij de benchmark dat het oplossingspercentage al jarenlang onverminderd hoog en stabiel is, rond de 66%. In de benchmark vergelijken we de resultaten van de deelnemende projecten. Projecten moeten zelf hun gegevens aanleveren bij het CCV. Omdat het om vertrouwelijke gegevens gaat, gebruikt het CCV in haar berichtgeving alleen gemiddelde resultaten en waargenomen trends.

Ook lokaal bewijst de benchmark zijn nut. Zo kunnen coördinatoren de benchmark gebruiken om hun project blijvend te ontwikkelen en te verbeteren. Door bijvoorbeeld de eigen resultaten te vergelijken met andere projecten van eenzelfde omvang. Bij grote afwijkingen is het interessant om informatie uit te wisselen en van elkaar te leren. Ook kunnen coördinatoren hun eigen doelstellingen afzetten tegen de landelijke gemiddelden en zo nodig de doelstellingen vast- of bijstellen. De uitkomsten kan een coördinator natuurlijk ook weer gebruiken in zijn berichtgeving over de lokale resultaten.

De benchmark buurtbemiddeling wordt gezien als een bijzondere en vrij unieke vorm van het monitoren van resultaten van sociale interventies<sup>4</sup>.

#### 4.2.3 CCV-ERKENNING VOOR BASISTRAININGEN

Iedere vrijwilliger volgt een verplichte basistraining. Hierin leert hij de principes van buurtbemiddeling. Een goede training is een belangrijke voorwaarde voor een succesvolle bemiddeling. Om die reden erkent het CCV trainingsinstellingen die voldoen aan een streng eisenpakket voor het opleiden van vaardige en competente bemiddelaars. Zo moet een training minimaal 15 uur duren (exclusief pauzes) en moet het accent liggen op praktijkgericht oefenen. Een overzicht met erkende opleidingsinstellingen staat op [www.hetccv.nl/buurtbemiddeling](http://www.hetccv.nl/buurtbemiddeling).

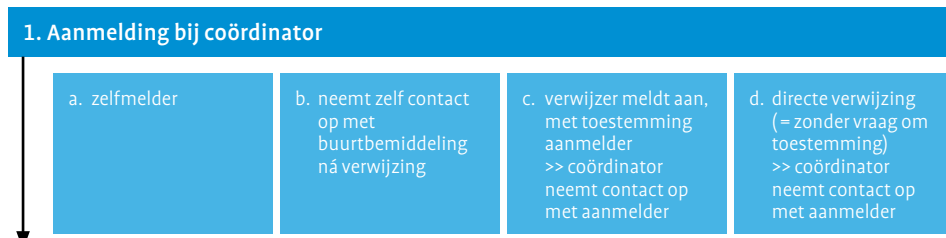
##### Erkenning aanvragen

Opleidingsinstellingen vragen op eigen initiatief een erkenning aan. Een commissie van deskundigen neemt, in opdracht van het CCV, de training onder de loep en bepaalt aan de hand van het eisenpakket of het in aanmerking komt voor een erkenning. Is dat het geval dan volgt er een erkenning voor twee jaar. Gedurende deze looptijd moeten de trainers jaarlijks aantoonbaar een aantal trainingen geven. Daarnaast moeten zij hun activiteiten laten evalueren door deelnemers aan hun training. Het CCV beoordeelt deze evaluatieformulieren en weegt dit mee in de beoordeling voor (de verlenging van) de erkenning.

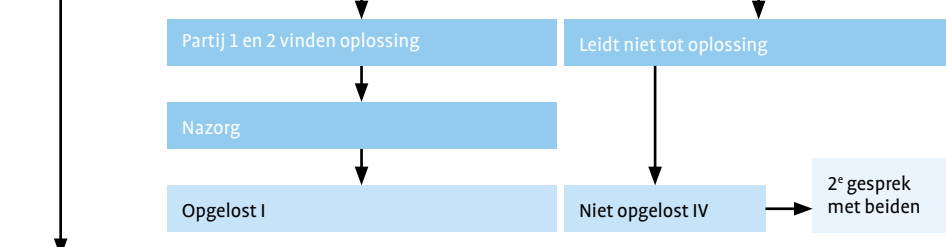
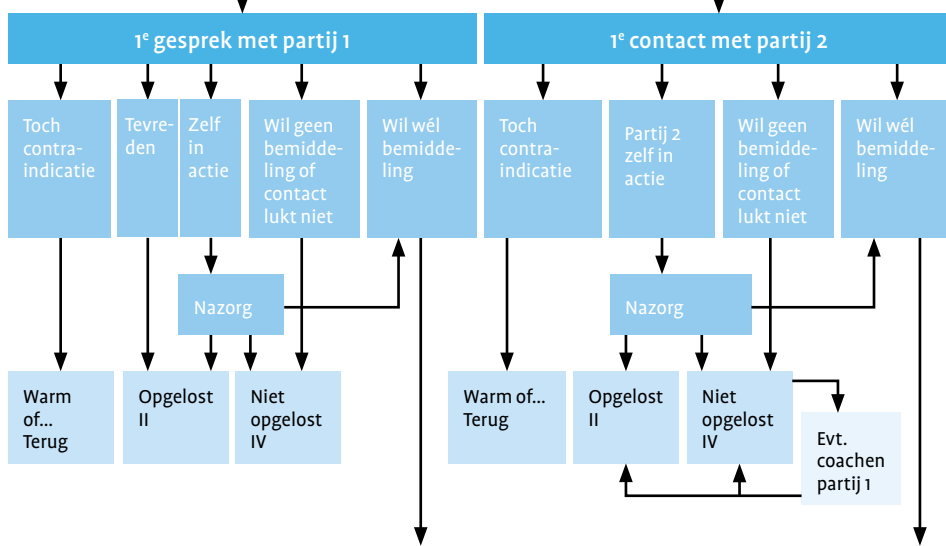
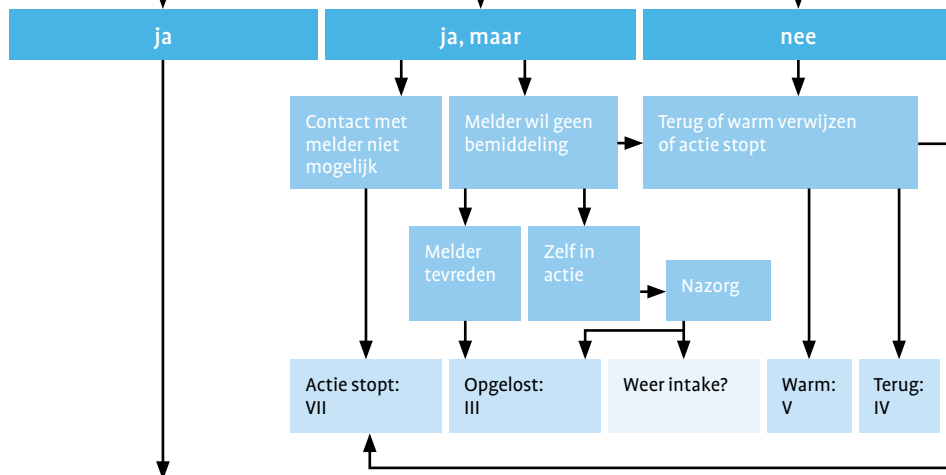
<sup>4</sup> Jansen, M., Herder, F. (2013). Monitoring maakt trends zichtbaar. In: J. Omlo, M. Bool, P. Rensen (red.), *Weten wat werkt*. Amsterdam: SWP.

Booijink, M., Rensen, P., Kooij, A. van der (2012). Van beschrijven naar meten. In: J. Uitermark, A.-J. Gielen, M. Ham (red.), *Wat werkt nu werkelijk?* Amsterdam: Van Gennep.

Schema Hulpmiddel werkproces



\* formeel betekent:  
1. de melding betreft sec een ruzie tussen bureu  
2. geen sprake van contra-indicatie (in 1<sup>e</sup> instantie)



**CATEGORIEËN**  
Opgelost:  
I Via partijengesprek  
II Via partijen apart  
III Via intake coördinator  
IV Niet opgelost  
V Warme verwijzing  
VI Terug verwijzen  
VII Actie stopt

#### 4.2.4 CCV-KWALITEITSERKENNING VOOR ORGANISATIES BUURTBEMIDDELING

Een professioneel ingerichte en bestuurde organisatie is eveneens een voorwaarde voor een goede uitvoering van buurtbemiddeling. Om te zorgen dat de kwaliteit van buurtbemiddeling landelijk gezien aantoonbaar op een hoog niveau komt, is in samenwerking met een aantal coördinatoren de Kwaliteitstoets<sup>5</sup> ontwikkeld. Hierin wordt de kwaliteit van de buurtbemiddelingsorganisatie getoetst op elf criteria: basisvoorwaarden, organisatie, methodiek, coördinatie, begeleiding, kwaliteitsbewaking, uitvoering, terugkoppeling, samenwerking, resultaten, promotie en acquisitie.

Is de totaalscore positief dan volgt een CCV-erkenning voor buurtbemiddeling. Deze erkenning is twee jaar geldig en moet dan weer worden vernieuwd. Een coördinator vraagt de Kwaliteitstoets buurtbemiddeling op eigen initiatief aan of wordt door de stuurgroep gestimuleerd dit te doen. De erkenning is organisatiegebonden, maar ook persoonsgebonden. Een professionele en deskundige coördinator is namelijk een van de belangrijkste randvoorwaarden voor een succesvolle uitvoering van buurtbemiddeling. Dat is dan ook een reden voor het CCV om het certificaat op zijn naam te zetten. Wanneer een organisatie de maximale score behaalt op alle toetsingsonderdelen of eerder gedane aanbevelingen aantoonbaar heeft verwerkt in de werkwijze, ontvangt het een Plus-certificaat. Hiermee toont de organisatie aan dat zij de werkwijze en methode van buurtbemiddeling uitstekend implementeert.

##### Erkenning = vertrouwen

Een lokale organisatie buurtbemiddeling toont met een CCV-erkenning aan dat het werkt volgens de landelijke kwaliteitseisen. Het bewijst dat er sprake is van een professionele organisatie, en niet zomaar een club vrijwilligers. Dat schept vertrouwen bij opdrachtgevers, verwijzers én bewoners. In de praktijk blijkt dat opdrachtgevers de erkenning ervaren als een toegevoegde waarde die de kwaliteit benadrukt. Dit is vaak van groot belang voor een contractverlenging voor buurtbemiddeling.

#### 4.2.5 COLLEGIAAL OVERLEG, LANDELIJK EN REGIONAAL

Met zoveel buurtbemiddelingorganisaties in Nederland is er al heel veel ervaring en kennis voorhanden. Het CCV is daarin de spil. Als beheerder van de methode buurtbemiddeling zorgt het CCV ervoor dat de methode aangesloten blijft bij de actuele ontwikkelingen in de maatschappij. Doen zich nieuwe trends voor, dan volgt een vertaling naar de aanpak buurtbemiddeling. Ook houdt het CCV de jaarlijkse benchmark bij om te monitoren wat de landelijke resultaten zijn. Organisaties die buurtbemiddeling opzetten, aanbieden en/of uitvoeren kunnen bij het CCV informatie aanvragen en advies inwinnen. Ook voor alle vragen over buurtbemiddeling staat het CCV klaar om een antwoord te geven.

Gaat alles goed met de opstart en is minimaal een heel jaar naar tevredenheid bemiddeld, dan is het tijd voor de aanvraag van de CCV-erkenning. Daarmee krijgen buurtbemiddelingsorganisaties toegang tot nieuw ontwikkelde documenten, werkwijzen en andere informatie-uitwisseling.

##### Landelijk en regionaal overleg

Ondersteunend aan de uitvoeringspraktijk is er een landelijk coördinatorenoverleg, waaraan afgevaardigden uit de regio-overleggen deelnemen. Het doel van het landelijk overleg is het signaleren en bespreken van ontwikkelingen in de samenleving die buurtbemiddeling raken, ervaringen op diverse thema's uitwisselen, het CCV voeden met informatie om in samenwerking nieuwe lijnen uit te zetten. Kwaliteitsbewaking- en ontwikkeling van de methode vormt een belangrijk aandachtspunt.

<sup>5</sup> Kwaliteitstoets en CCV-erkenning: voor de procedure en erkende organisaties zie [www.hetccv.nl/buurtbemiddeling](http://www.hetccv.nl/buurtbemiddeling).

In het regio-overleg wordt de landelijke vergadering voorbereid en afspraken gemaakt, bijvoorbeeld over regionale Public Relations. De samenwerking kan leiden tot kostenbesparingen door de gezamenlijke inkoop van trainingen. Dit overleg wordt ook gebruikt voor intervisie, of voor het uitnodigen van een deskundige met als doel professionalisering en kennisvergroting. De buurtbemiddelingsorganisaties die bij het regio-overleg zijn aangesloten maken onderlinge werkafspraken. Zo kunnen zij gezamenlijk bepalen wanneer projecten worden buitengesloten. Bijvoorbeeld wanneer leden niet actief deelnemen aan het overleg, of als de regionale afspraak is dat alle deelnemende projecten binnen een bepaalde periode de CCV-kwaliteitstoets aanvragen.

#### **LinkedIn**

De coördinatoren buurtbemiddeling hebben meestal weinig directe collega's. Dan is het handig om een groep te hebben waar je met vragen terecht kunt of voor reflectie. Om die reden zijn de coördinatoren buurtbemiddeling ooit zelf begonnen met een afgesloten LinkedIn-groep. Hier kunnen zij elkaar vragen stellen, elkaar helpen aan goede voorbeelden of aanpakken en discussies starten.

#### **4.2.6 VERDIEPINGSTRAININGEN VOOR VERGROTEN VAN KENNIS EN VAARDIGHEDEN**

De basistraining biedt, zoals het woord al zegt, een basis. Iedere buurtbemiddelingsorganisatie zorgt ervoor dat de kennis en kwaliteit van de bemiddelaars op peil blijft, of zelfs verbetert. Wanneer vrijwilligers (meer) ervaring opdoen met bemiddelen, is het belangrijk om jaarlijks bijscholing te verzorgen zodat ze hun vragen en praktijksituaties kunnen toetsen en oefenen. Zo vergroten ze hun kennisniveau en leren ze nieuwe vaardigheden, wat ook weer een positief effect heeft op de motivatie. Er is een groot aanbod<sup>6</sup> van trainingen beschikbaar die zich richten op onder andere communicatietechnieken, omgaan met agressie, neutrale vragen stellen, interculturele communicatie, groepsbemiddeling en zo meer. Deskundigheidsbevordering is niet alleen belangrijk voor de bemiddelaars. Ook de coördinator en medewerkers blijven gemotiveerd als ze zich kunnen ontwikkelen.

<sup>6</sup> Een actueel overzicht van verdiepingstrainingen staat op [www.hetccv.nl/buurtbemiddeling](http://www.hetccv.nl/buurtbemiddeling).

## HOOFDSTUK 5

# PROMOTEN

Om van buurtbemiddeling een succes te maken, moet je zowel slim inspelen op de directe omgeving van het project als zorgen voor een goede bekendheid onder bewoners. Communicatie is een van de middelen die daaraan kan bijdragen. Het gaat om twee vormen van communicatie, die op elkaar inspelen en versterken:

- intern: binnen de projectomgeving en binnen de eigen organisatie(s)
- extern: bewoners en media

## 5.1 INTERN

In de voorbereidingsfase is het verstandig om bepaalde groepen enthousiast te maken voor buurtbemiddeling. Niets werkt zo aanstekelijk als enthousiasme en plezier! Zorg er dan ook voor dat de informatie compleet en beeldend is. Vraag de cijfers op bij het CCV en ken de goede voorbeelden en ervaringsverhalen, het liefst uit eerste hand. Contactgegevens van alle bestaande buurtbemiddelingsorganisaties staan op de website van het CCV. Benader bijvoorbeeld anderen in de regio die al buurtbemiddeling hebben en vraag of een buurtbemiddelaar zijn verhaal wil komen vertellen in een (stuurgroep)vergadering of andere bijeenkomst. Zo zijn er diverse ideeën om mensen in het voortraject te enthousiasmeren. Kies daarbij wat passend is in het proces van dat moment en bij de gestelde doelen.

### Ambassadeurs

In de startfase kunnen anderen uit zowel de eigen interne organisatie als van de samenwerkende partners (politie, woningcorporatie, gemeente) helpen buurtbemiddeling bekend te maken. Maak de stuurgroepleden bijvoorbeeld ambassadeur in hun eigen organisatie en laat ze vertellen waarom buurtbemiddeling belangrijk is. Ondersteun ze maximaal door hen te voorzien van een eenduidige boodschap. Of ga een stap verder, bijvoorbeeld door meer herkenbaarheid en een eigen 'gezicht' te creëren. Ontwikkel bijvoorbeeld een eigen folder, een website, een twitter-account et cetera.

### Netwerk

Kennen en gekend worden, is het devies. Als de wijkagenten buurtbemiddeling kennen, weten wat het doet en dat ze daar lastige klussen in vertrouwde handen kunnen geven, zullen ze daar graag gebruik van maken. Hetzelfde geldt natuurlijk ook voor woningcorporaties en andere belangrijke instellingen in de gemeente. Kijk aan de hand van bijvoorbeeld de samenstelling van de gemeente op welke plekken de informatie nodig is. Zijn er bijvoorbeeld veel jonge gezinnen, dan is misschien het Centrum voor Jeugd en Gezin een goede plek om informatie te geven. Of wellicht is de huisarts een belangrijke spil in de plaatselijke gemeente, en is dat een goed kanaal om de eerste informatie aan te bieden.

### Eigen organisatie

Vergeet in het enthousiasme de eigen organisatie niet. Het is tenslotte een mooi project binnen de (welzijns)organisatie. Denk daarbij aan een bericht bijvoorbeeld op een intranetomgeving of prikbord. Denk daarnaast ook aan team- of afdelingsoverleggen, heidagen en dergelijke.



## 5.2 EXTERN

Op het moment dat buurtbemiddeling wordt aangeboden in een gemeente, is het zaak dat bewoners je weten te vinden. Hierboven stond al een aantal voorbeelden die meer gericht waren om via organisaties of instellingen bij bewoners bekend te raken. Maar daarmee red je het niet alleen.

### Website

Het begint natuurlijk met een eigen website, of minstens een aantal goed te vinden pagina's op de website van de eigen organisatie. Zorg dat deze website of pagina's goed geschreven zijn en vooral vindbaar, zodat als iemand 'ruzie burens + gemeente of straat' typt in Google, hij ook op de juiste plek uitkomt. Zorg ook dat de website op verschillende manieren informatie aanbiedt. Dus met tekst, foto en video. Zoveel mensen, zoveel manieren om informatie tot zich te nemen. Door verschillende smaken aan te bieden, is de kans het grootst dat iemand blijft om te vinden wat hij zoekt.

### Kansen benutten

Ondanks dat we in een 'social media samenleving' leven, zijn er nog altijd goede verhalen over zowel het nut van een eigen folder als het bereik van de lokale en regionale kranten. De folder is een uitstekend middel voor een eerste kennismaking met buurtbemiddeling, contactgegevens en doorverwijzing naar de website.

De bekendmaking (met foto) van buurtbemiddeling, het zoeken van buurtbemiddelaars, de beschrijving van cases; het zijn ingrediënten die het goed doen in de huis-aan-huis bladen. Dat is mooi én het biedt meteen ook andere kansen. Zo kan het artikel uit de lokale krant worden geplaatst (met bronvermelding) op de eigen website. Met een link voor verdere verspreiding via sociale media als twitter en facebook, vergroot je het bereik nog verder. Het voordeel van deze aanpak is dat mensen op je website uitkomen, waar natuurlijk meer informatie over buurtbemiddeling staat en vooral goede ervaringen van bewoners. Door successen uit de praktijk op te nemen (bijvoorbeeld in korte quotes), neemt de bekendheid met buurtbemiddeling toe. Mond-tot-mondreclame ondersteunt het vertrouwen in buurtbemiddeling.

Bied daarnaast de contactgegevens zo laagdrempelig mogelijk aan. Een voorbeeld van hoe het niet moet: 'bereikbaar op maandag, woensdag en vrijdag van 10 tot 12 uur'. Daarmee ervaart de websitebezoeker of beller meteen onnodige barrières. Een aantal organisaties werkt naar tevredenheid met webformulieren waarop bewoners hun klachten of grieven bekend kunnen maken en om hulp kunnen vragen. Hoewel ze niet meteen contact hebben, lost het wel hun probleem voor dat moment op. Zorg kortom dus voor een goede service van begin af aan.

### VOORBEELDEN

Voor degene die denkt 'waar moet ik beginnen?', hebben we goed nieuws. In het document PR en buurtbemiddeling staat onder andere een voorbeeld van een communicatieplan, uitleg over wat nieuws is, hoe je nieuws maakt en waar je aan moet denken, tips voor de omgang met journalisten en uitleg over de verschillende en meest gebruikte social media. Interesse in dit document? Vraag het op door even een mailtje te sturen naar [buurtbemiddeling@hetccv.nl](mailto:buurtbemiddeling@hetccv.nl).

**DEEL II**  
STARTFASE

## HOOFDSTUK 6

# VOORWAARDEN SCHEPPEN

Na het projectplan en het convenant is het tijd om de voorwaarden te scheppen voor de uitvoering van buurtbemiddeling. Uit het projectplan vloeit het plan van aanpak, waarin ook de taken worden verdeeld.

## 6.1 TAKEN EN BEVOEGDHEDEN VAN DE STUURGROEP

De stuurgroep bewaakt de totstandkoming en uitvoering van het project volgens de afspraken in het projectplan. De stuurgroep blijft gedurende het project functioneren en komt enkele malen per jaar bijeen. De opdrachtnemer legt verantwoording af aan de stuurgroep over de uitvoering van de opdracht en over de bereikte resultaten. De coördinator buurtbemiddeling neemt vaak deel aan de stuurgroep. Dit stimuleert onderling overleg en een snelle besluitvorming.

De leden van de stuurgroep zorgen ervoor dat binnen hun eigen organisaties voorwaarden aanwezig zijn om buurtbemiddeling uit te voeren. Zo overlegt de politie intern over de inzet van politiepersoneel en over de samenwerking tussen de politie en de coördinator buurtbemiddeling. Ook worden afspraken gemaakt over de manier van verwijzen. Bij de andere deelnemende organisaties zijn soortgelijke afspraken voor een goede en vruchtbare samenwerking nodig.

De stuurgroep buurtbemiddeling krijgt nu de volgende taken:

- De opdracht en de bijbehorende middelen toekennen aan een opdrachtnemende organisatie.
- Zorgen dat de opdrachtnemer een coördinator aanstelt.
- Opdracht geven om een plan van aanpak te maken dat gebaseerd is op de overeengekomen intenties en het vastgestelde projectplan.
- Toezien op de verdere ontwikkeling en uitvoering van buurtbemiddeling.
- Aansturen op hoofdlijnen.
- Zorgen voor inbedding van buurtbemiddeling in bestaande lokale voorzieningen.
- Zorgen voor voldoende publiciteit – vanuit de eigen organisaties – over de mogelijkheden van buurtbemiddeling.
- Vaststellen wat de te bereiken resultaten zijn.
- Evalueren van de resultaten.
- Bewaken van de voortgang en tussentijds vastgestelde wijzigingen.
- Oordelen over de continuïteit van buurtbemiddeling tijdens en na de projectperiode.

## 6.2 WERVING COÖRDINATOR

De stuurgroep geeft de opdracht tot verdere ontwikkeling en uitvoering van buurtbemiddeling. In de praktijk is de opdrachtnemer meestal een welzijnsorganisatie, maar lokale omstandigheden kunnen leiden tot een andere keuze. Lees meer hierover in hoofdstuk 3 'Financiën regelen'. Voor een voortvarende start is het belangrijk om snel een professionele, deskundige en onafhankelijke coördinator aan te stellen. Van deze coördinator wordt veel gevraagd. Belangrijk is in ieder geval dat hij:

- Deskundig is op het gebied van bemiddelingsmethodiek en kan omgaan met conflictsituaties.
- Mensen kan stimuleren en activeren.
- Voldoende ervaring heeft met leidinggeven.

- Ervaring heeft in het werken met vrijwilligers.
- Over organisatorische talenten beschikt en activerend kan optreden.
- Een netwerk van personen en organisaties kan ontwikkelen en onderhouden.
- Op verschillende niveaus helder kan communiceren.
- Kan omgaan met privacy en geheimhouding.

In deze startfase heeft de coördinator de volgende taken:

- Voorbereiden en opstellen van een plan van aanpak.
- Voorbereiden van de vergaderingen van de stuurgroep.
- Vormen en onderhouden van interne en externe netwerken.
- Vergroten van het draagvlak voor buurtbemiddeling.
- Bewaken van de uitgangspunten van buurtbemiddeling.
- Bekendheid geven aan de komst van buurtbemiddeling via public relations, mediacontacten en voorlichting aan burgers en potentiële vrijwillige buurtbemiddelaars.

De coördinator koppelt de resultaten van zijn werkzaamheden terug naar de stuurgroep.

#### GEWENSTE CAPACITEIT

De omvang van het dienstverband van de coördinator is afhankelijk van ijkpunten zoals de grootte van de gemeente, het aantal te verwachten aanmeldingen en het aantal bemiddelaars. In de praktijk blijkt dat het takenpakket van een coördinator veelomvattend is. Op basis van landelijke gemiddelden stelde het CCV vast dat de kwaliteit van de uitvoering is gebaat bij een aanstelling van ongeveer 18 uur per week. In grotere projecten is er vaak extra administratieve ondersteuning geregeld.

Het aantal vrijwilligers dat nodig is, hangt samen met het aantal aanmeldingen dat wordt verwacht. Dit staat in het projectplan omschreven. Daarnaast is een uitgangspunt dat elke buurtbemiddelaar minimaal zes keer per jaar een bemiddeling moet uitvoeren. Zo kan hij zijn vaardigheden onderhouden en blijft hij betrokken bij buurtbemiddeling. In de loop van de jaren groeit meestal het aantal aanmeldingen, onder andere door de toenemende bekendheid van het project. Dan is een uitbreiding van het team noodzakelijk. Gemiddeld bestaat een team uit 20 vrijwilligers; in de kleinste teams werken zes mensen, in de hoofdstad zijn circa 200 vrijwilligers actief.

Advies inwinnen over de hoeveelheid capaciteit? Neem contact op met het CCV via [buurtbemiddeling@hetccv.nl](mailto:buurtbemiddeling@hetccv.nl).

### 6.3 PLAN VAN AANPAK

Op basis van het projectplan schrijft de nieuw geworven coördinator een plan van aanpak<sup>7</sup>. In dit actieplan komen onderstaande punten zo expliciet en specifiek mogelijk aan bod:

- de doelen van buurtbemiddeling
- de beoogde resultaten
- de doelgroepen (bewoners en vrijwilligers in de betreffende gemeente(n))
- de belanghebbende organisatie(s)
- de leden en taken van de stuurgroep
- de opdrachtnemer
- de coördinator
- de verplichtingen van woningcorporaties, politie en gemeente, onder andere op het gebied van doorverwijzingen

<sup>7</sup> Overigens kan het schrijven van een dergelijk actieplan ook deel uitmaken van het offertetraject waarin aanbieders hun offerte onderbouwen.

- de concrete activiteiten van de coördinator binnen de gestelde termijnen, zoals:
  - organiseren van huisvesting, gespreksruimtes, telefoonnummer, website,
  - e-mailadres, registratiesysteem
  - werven, selecteren, trainen en coachen van vrijwilligers
  - organiseren van een CCV-erkende basistraining
  - bekend maken van buurtbemiddeling via diverse communicatiekanalen
  - afspraken maken over samenwerking met partners in de wijk, zoals wijkagenten, wijkambtenaren en woonconsulenten
  - afspraken maken met potentiële verwijzers, zoals huisartsen, maatschappelijk werkers en wijkconciërges
- de omgang met privacy en vertrouwelijke informatie
- de manier van registratie en dossiervorming
- de manier van rapportage
- aanpak/stappenplan (fasering, werkwijze, planning)
- een planning en beschrijving van evaluaties, inclusief criteria, ijkpunten, streefcijfers en streefdata
- een begroting
- de looptijd van het project
- de ambitie om na een volledig jaar buurtbemiddeling, een CCV-erkenning aan te vragen

#### 6.4 IJKPUNTEN

Het is belangrijk dat iedereen binnen de stuurgroep heldere en eenduidige verwachtingen heeft van het project, dit om teleurstellingen te voorkomen. Indirecte positieve gevolgen van buurtbemiddeling, zoals versterking van de samenhang en de leefbaarheid in de buurt, zijn eigenlijk niet uit te drukken in meetbare cijfers. Toch zijn er ook ijkpunten die wel een aantal resultaten kwantificeerbaar maken en een signaalfunctie vervullen, zoals: wat gaat goed en wat niet? Wat zijn daarvan de oorzaken, wat is er nodig om dat te veranderen, en wie kan daaraan (im)materieel een bijdrage leveren?

Ijkpunten helpen de stuurgroep bij een juiste beoordeling van de (tussentijdse) resultaten en de ontwikkeling van het project. Leg deze ijkpunten dan ook goed vast.

##### VOORBEELDEN IJKPUNTEN

- Het aantal aanmeldingen bij buurtbemiddeling.
- Het aantal doorverwijzingen vanuit instanties.
- Het aantal vrijwillige buurtbemiddelaars.
- Het aantal nieuw te werven vrijwilligers per jaar.
- Het aantal geslaagde bemiddelingen per jaar in verhouding tot het aantal aanmeldingen.

De ijkpunten zijn geen streefcijfers, maar referentiepunten. Ieder ijkpunt geeft een kritische ondergrens aan. Als de resultaten daaronder blijven, onderzoekt de stuurgroep wat daarvan de oorzaak is. Tijdens de looptijd van het project kan het nodig zijn om een ijkpunt naar boven of naar beneden bij te stellen.

Hulp of advies nodig bij het opstellen van lokale ijkpunten? Het CCV helpt daarbij. Neem contact op en mail naar: [buurtbemiddeling@hetccv.nl](mailto:buurtbemiddeling@hetccv.nl).

## HOOFDSTUK 7

# VRIJWILLIGERS WERVEN

Nadat het plan van aanpak is gemaakt, is de tijd aangebroken voor verdere actie. In het begin is het vooral belangrijk om de publiciteit te zoeken. Lees meer hierover in hoofdstuk 5 'Promoten'. De coördinator gaat vrijwilligers werven en trainen en maakt contact met verwijzers in het lokale zorg- en veiligheidsnetwerk. Zijn deze noodzakelijke voorbereidingen getroffen, dan kan het bemiddelen beginnen.

## 7.1 ROL EN TAKEN COÖRDINATOR

De coördinator<sup>8</sup> is verantwoordelijk voor een goede uitvoering van buurtbemiddeling en ondersteunt de vrijwilligers. Concrete taken in deze startfase zijn:

- Zorgen voor publiciteit, voorlichting en informatie.
- Werven en selecteren van geschikte vrijwilligers.
- Organiseren van trainingen voor vrijwilligers en eventueel verwijzers.
- Onderhouden en verbreden van een functioneel netwerk van verwijzers.
- Draagvlak creëren bij verwijzers zoals woonconsulenten en wijkagenten.
- Zorgen voor een efficiënte werkwijze, heldere procedures en protocollen.
- Opmaken van vrijwilligerscontracten, vrijwilligersverzekering, klachtenreglement.
- Garanderen van de bereikbaarheid van buurtbemiddeling, onder meer voor aanmeldingen.
- Zorgen voor achtervang tijdens afwezigheid, ziekte, vakantie.
- Officiële opening van het project organiseren.
- Bewaken van financiën, continuïteit en kwaliteit.

## 7.2 VRIJWILLIGERS 'MAKEN' BUURTBEMIDDELING

Het is simpel: zonder vrijwilligers, geen buurtbemiddeling. De vrijwillige buurtbemiddelaars doen het belangrijkste werk. Zij zorgen voor het succes van buurtbemiddeling. De vrijwilligheid van bemiddelaars is een essentiële voorwaarde. Hun onbetaalde inzet benadrukt hun belangeloosheid in de bemiddeling. Voor ruziënde burens kan dit ontwapenend werken. De bemiddelaars besteden veel aandacht aan het herstel van het contact tussen de ruziënde partijen. In de praktijk blijken de betrokkenen dit nodig te hebben voor de erkenning van het probleem, de uitwisseling van emoties en de zoektocht naar een oplossing. Deze rust en tijd hebben professionele wijkwerkers (door tijdgebrek) niet altijd.

### Eigen kracht

Buurtbemiddelaars maken bewoners zelfredzamer. Zo streven ze ernaar dat burens in toekomstige conflictsituaties zelf naar een oplossing zoeken, zonder gebruik te maken van bemiddeling door een derde. Bewoners leren op die manier om niet afhankelijk te zijn van de formele tussenkomst van politie, woningcorporatie of gemeente. En buurtbemiddelaars doen meer dan alleen bemiddelen. Zo kost afspraken maken met beide partijen veel tijd, vooral wanneer dit moeizaam gaat als iemand slecht bereikbaar is of afzegt omdat hij ziek is. Daarnaast nemen vrijwilligers deel aan intervisieavonden en andere bijeenkomsten. Voor hun inzet en tijd krijgen zij alleen de noodzakelijk gemaakte onkosten vergoed. De bemiddelaars ondertekenen een vrijwilligersover-

<sup>8</sup> Zie de CCV-website: Kwalificatiedossier coördinator buurtbemiddeling.

eenkomst<sup>9</sup> met afspraken over hun inzet, rechten, plichten en gedragsregels. Bij hun activiteiten zijn ze verzekerd tegen eventuele ongevallen of schade. Hiervoor sluit de gemeente of de organisatie een vrijwilligersverzekering af.

### Samen op pad

Bij buurtbemiddeling werken de vrijwilligers altijd in tweetallen. Dit versterkt namelijk de kwaliteit van de bemiddeling. Ze zijn elkaar tot steun bij moeilijke gesprekken en ze kunnen elkaar aanvullen of het gesprek even van elkaar overnemen. Samen zorgen ze ervoor dat beide partijen even vaak het woord krijgen. Bovendien kunnen ze elkaar na afloop feedback geven. Ook uit het oogpunt van veiligheid heeft het de voorkeur dat de bemiddelaars samen op pad gaan.

## 7.3 WERVING EN SELECTIE VAN VRIJWILLIGERS

Buurtbemiddeling kan pas echt starten als er ook vrijwilligers zijn. Een interview in de lokale media, posters, huis-aan-huisverspreiding van folders en informatiebijeenkomsten blijken in de praktijk goede manieren om vrijwilligers te werven. Vooral artikelen in plaatselijke kranten leveren een goed resultaat op<sup>10</sup>. Over het algemeen is het geen probleem om geschikte vrijwilligers te vinden; sommige organisaties kennen zelfs een wachtlijst.

Mensen hebben verschillende motieven om zich als vrijwillige buurtbemiddelaar in te zetten. Ze willen oprecht iets doen voor een ander en willen zich inzetten voor een leefbare omgeving. Vaak vinden ze buurtbemiddeling uitdagend werk. Werk dat bovendien zichtbare resultaten oplevert. Van vrijwilligers wordt gevraagd dat zij:

- minimaal een aantal uren per week beschikbaar zijn, vooral in de avonden;
- minimaal anderhalf jaar dit werk willen doen;
- de verplichte basistraining volgen. Dit geldt ook voor mediators;
- de jaarlijkse bijscholing volgen;
- deelnemen aan intervisieavonden die minimaal eenmaal per kwartaal worden gehouden.

### 7.3.1 SELECTIECRITERIA

Het opleidingsniveau van bemiddelaars speelt geen rol. De coördinator selecteert vrijwilligers in eerste instantie vooral op sociale intelligentie, algemene sociale vaardigheden, gevoel voor probleemoplossende communicatie en ze moeten goed kunnen en willen samenwerken<sup>11</sup>. Tijdens de basistraining kunnen nog vrijwilligers afvallen. Bijvoorbeeld omdat ze te veel in oplossingen denken, hun eigen normen blijven hanteren of omdat ze niet in de groep blijken te passen. De trainer geeft een eindadvies over de geschiktheid van de vrijwilligers.

Bij voorkeur is de vrijwilligersgroep zoveel mogelijk een afspiegeling van de lokale samenleving en streeft een coördinator diversiteit in leeftijd, geslacht, culturele achtergrond, maatschappelijke status en persoonlijke kwaliteiten na. Zo kan de coördinator per bemiddeling duo's samenstellen die aansluiten bij de leefsituatie van de betreffende burens. De vrijwilliger mag verder – in de zaken waarin hij bemiddelt – niet betrokken zijn bij een organisatie die in een burencolict een rol kan spelen, zoals een bewonerscommissie, woningcorporatie of deelnemende gemeente. Let daarnaast op de verhouding in de groep tussen mediators en niet-mediators. Het is belangrijk om dit in balans te houden. Mediators zijn vanuit hun vak gebonden aan mediationregels. Als vrijwillige buurtbemiddelaar moeten ze evenwel de stijl en werkwijze van buurtbemiddeling overnemen, in teamverband werken en gespreksinformatie delen met de coördinator. Vrijwilligers krijgen een gedegen basistraining en worden ondersteund door een professionele coördinator op wie ze terug kunnen vallen. Bovendien werken ze in teamverband waardoor ze elkaar kunnen helpen en ondersteunen als ze tegen obstakels aanlopen.

<sup>9</sup> Voorbeelden van vrijwilligerscontracten zijn op te vragen via buurtbemiddeling@hetccv.nl.

<sup>10</sup> Tips voor de werving van vrijwilligers zijn te vinden op [www.hetccv.nl/buurtbemiddeling](http://www.hetccv.nl/buurtbemiddeling).

<sup>11</sup> Zie de CCV-website: Kwalificatiedossier vrijwilliger buurtbemiddeling.

### 7.3.2 VERPLICHTE BASISTRAINING

Alle vrijwilligers krijgen eerst een verplichte basistraining van minimaal 15 uur. Ook de coördinator moet de basistraining volgen. Een kwalitatief hoogwaardige training leert de juiste vaardigheden om een goede bemiddelaar te worden. Dat draagt tenslotte bij aan het welslagen van buurtbemiddeling. Om die reden toetst het CCV de basistrainingen van de diverse instellingen op een aantal kwaliteitsaspecten. Een aanbieder die de toets doorstaat, krijgt een CCV-erkenning<sup>12</sup>.

In de basistraining blijkt of iemand voldoende competenties heeft om als bemiddelaar op te treden. Deelnemers leren hier actief te luisteren, op een goede manier vragen te stellen, en een stimulerende en onpartijdige houding aan te nemen. Ook moeten zij sterk genoeg in hun schoenen kunnen staan en betrouwbaarheid kunnen waarborgen. De gezamenlijke basistraining bevordert verder het teamgevoel. Deelnemers leren elkaar kennen en te ondersteunen in een bemiddelingszaak.

## 7.4 TEAMGEEST

Een gebrek aan teamgeest leidt vaak onverbiddelijk tot minder succesvolle resultaten. De coördinator is de persoon die de juiste randvoorwaarden kan scheppen om deze teamgeest de ruimte te geven. Dit doet hij door teambuilding en een goede onderlinge sfeer te bevorderen. In teambijeenkomsten bijvoorbeeld kunnen buurtbemiddelaars hun ervaringen bespreken. Ze doen dit onder leiding van de coördinator of een extern deskundige. Tijdens deze bijeenkomsten is ruimte voor intervisie, voor uitwisseling van negatieve en positieve gevoelens en komen thematisch nieuwe leerervaringen aan de orde. Ook kunnen bemiddelaars een casus bespreken of hun visie op bemiddelen aanscherpen. Tijdens de bijeenkomsten maken de vrijwilligers werkafspraken met de coördinator. Dit gebeurt ook tussen buurtbemiddelaars onderling.

### 7.4.1 MOTIVEREN VAN VRIJWILLIGERS

Vrijwilligers werven is één. De vraag is: hoe blijven ze net zo enthousiast als het moment waarop ze begonnen? Om de sfeer erin te houden en iedereen een uitdaging te blijven bieden, kun je bijeenkomsten en uitjes organiseren, persoonlijke aandacht en complimenten geven. Sommigen vinden het leuk om ervaringsverhalen te schrijven, een intervisieavond te leiden, publiciteit te verzorgen of hun eigen resultaten te registreren. Geef in ieder geval duidelijkheid in onderlinge afspraken en de taakafbakening. Bovendien is het de taak van de coördinator om de werkdrukverdeling van bemiddelaars te bewaken<sup>13</sup>.

Denk eraan om de ervaren krachten aan buurtbemiddeling te binden. Om hun werk leuk en uitdagend te houden, hebben coördinatoren diverse suggesties gedaan. Het document met deze ideeën kun je opvragen via [buurtbemiddeling@hetccv.nl](mailto:buurtbemiddeling@hetccv.nl).

### 7.4.2 COACHING EN INTERVISIE

De coördinator ondersteunt en inspireert de bemiddelaars met coaching en intervisie. Coördinatoren met goede coachingsvaardigheden en die gebruik maken van intervisiemethoden kunnen bemiddelaars optimaal begeleiden in hun ontwikkeling. Dit werkt ook motiverend voor bemiddelaars waardoor ze langer en met meer plezier betrokken blijven. Coördinatoren die daar behoefte aan hebben, moeten de ruimte of een opleiding krijgen om dit goed in te vullen.

### 7.4.3 DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING

Minimaal eenmaal per jaar bemiddelaars nascholen is belangrijk om hen scherp te houden op hun handelen, (nieuwe) vaardigheden te oefenen en kennis te maken met nieuwe invalshoeken. Dit kan bijvoorbeeld tijdens een intervisiebijeenkomst. Er is een groot aanbod aan verdiepingstrainingen<sup>14</sup>, bijvoorbeeld over het betrekken van de tweede partij of omgaan met cultuurverschillen. Behalve vaardigheden aanleren hebben de basis- en vervolstrainingen nog een ander doel: ze bevorderen de teamgeest. Iedereen moet bereid zijn om voor elkaar in de bres te

12 Op de CCV-website staat een overzicht met erkende trainingsinstellingen.

13 Tips voor het motiveren van vrijwilligers zijn te vinden op de website.

14 Een overzicht van verdiepingstrainingen staat op de CCV-website.



springen, elkaar te ondersteunen en samen te bemiddelen. Aan elke buurtbemiddelaar wordt gevraagd om aan minimaal 70% van de bijeenkomsten deel te nemen.

## **7.5 NIEUWE AANWAS**

Na het eerste jaar gaat werving en selectie van vrijwilligers deel uitmaken van een continu proces. Er zijn nieuwe mensen nodig omdat het aantal aanmeldingen toeneemt of omdat vrijwilligers stoppen. De werving en selectie kan nu wel iets anders worden aangepakt. Meestal vindt er een kennismakingsgesprek plaats waarin de coördinator informatie over de werkwijze geeft en vertelt wat er van bemiddelaars wordt verwacht. De motivatie van de kandidaat wordt besproken, persoonskenmerken in kaart gebracht en relevante ervaring geïnventariseerd. Een belangrijk selectiecriteria is het met goed gevolg doorlopen van de basistraining. De coördinator beslist vervolgens of de kandidaat wordt aangenomen.

## HOOFDSTUK 8

# SAMENWERKEN

Buurtbemiddeling werkt samen met veel partijen. Het is van belang om kennis te maken met het lokale zorg- en veiligheidsnetwerk. Dat zijn de organisaties die mensen kunnen doorverwijzen naar buurtbemiddeling.

## 8.1 NETWERK IN BEELD

In de praktijk zijn de belangrijkste verwijzers de woonconsulenten en wijkagenten. Maar ook andere instanties kunnen mensen doorverwijzen naar buurtbemiddeling. Het is daarom belangrijk om die instanties in kaart te brengen en op regelmatige basis deel te nemen aan lokaal overleg met de ketenpartners. Partijen moeten goed op de hoogte zijn van het nut van buurtbemiddeling en de mogelijkheden die het hen biedt. Natuurlijk moeten ze zich ook goed realiseren welke klachten niet geschikt zijn voor buurtbemiddeling. Verwijzers vinden het prettig als ze snel te horen krijgen of een zaak is opgepakt of niet, en wat het resultaat is. Dat motiveert om opnieuw door te verwijzen. Omdat er in het netwerk regelmatig wisselingen van functies plaatsvinden, is het noodzakelijk om het contact continu te onderhouden. In de praktijk blijkt dat het zeer waardevol is om verwijzers en vrijwilligers kennis te laten maken met elkaar en met elkaars werk. Dat kan bijvoorbeeld in een jaarlijkse bijeenkomst.

## 8.2 VERWIJZEN

Gemeente, woningcorporatie en politie of andere instanties krijgen geregeld klachten van burenoverlast binnen. Deze screenen zij op geschiktheid voor buurtbemiddeling. Is de klacht geschikt, dan wijzen zij de melder op de voordelen van buurtbemiddeling. Dat is vaak even wennen, want de melder hoopt dat de instantie het probleem gaat oplossen en nu wordt er van hem gevraagd om zelf actie te ondernemen. Bewoners schrikken soms ook terug van het woord 'vrijwilligers'. De verwijzers kunnen dan uitleggen dat het niet zomaar een vrijwilligersorganisatie is die buurtbemiddeling uitvoert, maar dat het gebeurt door een organisatie waar ze zich aan kunnen (en willen) verbinden. Zeker als er een CCV-erkenning is afgegeven, helpt dit de instanties om bewoners te overtuigen.

Buurtbemiddeling beoordeelt de aanmelding natuurlijk ook zelf op geschiktheid aan de hand van de toepassingscriteria en uitsluitingen voor buurtbemiddeling. Lees meer hierover in hoofdstuk 1 'De kern van buurtbemiddeling'. De ervaring leert intussen dat veel klachten die niet honderd procent bij buurtbemiddeling thuis hoorden, toch met een paar gesprekken vanuit buurtbemiddeling konden worden opgelost. Dit kon vaak doordat samen met de bemiddelaars en/of de verwijzer gezocht werd naar speelruimte binnen de afgesproken criteria. Dit is natuurlijk geen pleidooi om alle regels overboord te gooien, maar wel om creatief te zoeken naar verantwoorde oplossingen die passen bij het karakter van buurtbemiddeling.

Is de melding echt ongeschikt, dan kan buurtbemiddeling de bewoner terugverwijzen, of doorverwijzen naar andere passende hulpverlening.

### 8.2.1 UNIFORME AFSPRAKEN

Maak uniforme afspraken over doorverwijzen. Over het soort geschillen dat kan worden aangemeld en over de reactietijd op aanmeldingen zodat dit vlot verloopt. Zo voelen ook de burens zich serieus genomen en dat komt een snelle oplossing ten goede.

Om meer eenheid in doorverwijzing te krijgen, organiseren coördinatoren vaak een cursus voor verwijzers. Hierin komen elementen terug zoals: wat kan buurtbemiddeling betekenen, voor welke zaken is het geschikt, wanneer verwijst je wel of niet door, wat is het belang van snel doorverwijzen en wanneer ontvang je terugkoppeling van wat er met de melding is gebeurd.

#### 'BUURTBEMIDDELING EERST!'

De snelheid van doorverwijzing is enorm belangrijk. Hoe eerder buurtbemiddeling wordt ingeschakeld, hoe groter de kans op herstel van communicatie en werkbare oplossingen. De wijkagent of woonconsulent kan daarom beter niet eerst zelf bemiddelen, maar snel de melding doorzetten naar buurtbemiddeling.

Sommige woningcorporaties regelen dat buurtbemiddeling het eerste contact is voor hun huurders met een probleem. Dit heeft als voordeel dat er snel actie wordt ondernomen én dat huurders niet bij verschillende professionals hun verhaal hoeven te doen.

Ook de politie kent verschillende werkwijzen. In veel gemeenten zet zij meldingen van burenoverlast bijna 'blind' door naar buurtbemiddeling. Ook dit versnelt het proces en vergroot daarmee dus de kans op een geslaagde bemiddeling.

### 8.3 VERWIJZEN OF EIGEN INITIATIEF?

In de praktijk komen twee varianten van verwijzen veel voor. In de eerste variant meldt de verwijzer de klacht direct bij buurtbemiddeling en maakt de gegevens van de klager bekend bij buurtbemiddeling. De coördinator neemt dan contact op met de partij(en).

De tweede variant is dat verwijzers ervoor kiezen om de melder zelf te informeren over buurtbemiddeling en hem stimuleren zelf contact op te nemen. Daarbij leggen zij uit dat zij voor dergelijke klachten samenwerken met professionele bemiddelaars waar zij vertrouwen in hebben. Is de klager echt gemotiveerd, dan belt hij zelf buurtbemiddeling. In dit geval kan de verwijzer er tussenuit; de melder handelt namelijk verder zelfstandig. De verwijzing hoeft dan ook niet vooraf gemeld te worden bij buurtbemiddeling. We noemen dit een 'zelfmelding', waarbij een bewoner dus zelf het initiatief neemt om, al dan niet na raadpleging van een instantie, folder of website, contact op te nemen met buurtbemiddeling.

Weigeren bewoners te praten met bemiddelaars, dan kunnen politie en corporaties dit gebruiken om, bij een volgende melding, mensen ertoe te bewegen alsnog in gesprek te gaan met buurtbemiddeling.

### 8.4 TERUGKOPPELING, VERTROUWELIJKHEID EN GEHEIMHOUDING

Een terugkoppeling naar betrokken organisaties maakt helder hoe het proces is verlopen, of het contact tussen de burens is hersteld en of er afspraken zijn gemaakt. De politie of woningcorporatie kan, als dat nodig en gewenst is, de situatie verder oppakken als buurtbemiddeling geen optie (meer) is.

Een bemiddelingsgesprek is een gevoelige zaak waarin de privacy van de partijen gewaarborgd moet zijn. Die vertrouwelijkheid van de gesprekken trekt mensen namelijk over de streep om in te stemmen met een bemiddeling. De coördinator heeft als taak om de verwijzers op de hoogte

te houden. Hij koppelt terug of een zaak in behandeling wordt genomen, en of de bemiddeling al dan niet is geslaagd. Hij kan echter niet inhoudelijk op de zaak ingaan omdat hij het vertrouwelijke karakter van het bemiddelingsgesprek moet waarborgen. De inhoud van gemaakte afspraken kan wel aan de verwijzende instantie worden verstrekt, maar alleen als dat gebeurt op basis van uitdrukkelijke toestemming van beide partijen. Deze voorwaarde geldt ook voor de intakegesprekken.

Is er geen toestemming van beide partijen, dan kan hij alleen procesinformatie terugkoppelen. Willen instanties toch weten welke afspraken er zijn gemaakt, dan kunnen ze die informatie aan de betrokken partijen vragen.

#### **8.4.1 DILEMMA IN SAMENWERKING**

Bij terugkerende klachten op dezelfde adressen willen verwijzers vaak meer informatie hebben over het bemiddelingstraject, zodat zij op een goede manier op deze herhalende situaties kunnen reageren. Is er sprake van woonoverlast en buurtbemiddeling leidt niet tot verbetering of afspraken, dan zullen verschillende instanties zich hard moeten maken om een juridisch traject in te gaan. In dat geval is dossiervorming belangrijk, en vandaar dat verwijzers dan meer inhoudelijke informatie willen hebben. Dat is heel begrijpelijk vanuit de positie van de verwijzers gezien, maar wel een groot dilemma voor buurtbemiddeling dat stoelt op de principes van vrijwilligheid en vertrouwelijkheid.

Gaat het om zwaardere of zich herhalende overlastzaken, bespreek dan met de verwijzers de mogelijkheden om tot goede afspraken te komen. De bemiddelaars moeten in hun terugkoppeling aan de coördinator expliciet aangeven of partijen toestemming hebben gegeven om de gemaakte afspraken door te geven aan de betrokken instanties. Partij 1 (melder) zal vaak geen probleem hebben met terugkoppeling, zeker niet als een juridische procedure de enige weg naar een oplossing lijkt. Maar voor partij 2 zal dat anders zijn.

#### **8.4.2 GEHEIMHOUDING**

Bemiddelaars zijn tot geheimhouding verplicht. Zij mogen niet aan derden, mensen van buiten de buurtbemiddelingsorganisatie, doorvertellen wat er is besproken of zeggen wie van de partijen niet wilde meewerken of debet was aan het mislukken van het gesprek. Wanneer de coördinator en bemiddelaars hun zaken onderling bespreken nemen zij de vertrouwelijkheid steeds zoveel mogelijk in acht. Na het afsluiten van een zaak vernietigen de bemiddelaars alles wat op schrift is gezet.

In de vrijwilligersovereenkomst tekenen bemiddelaars voor hun geheimhoudingsplicht. Om de privacy van de bemiddelaars te waarborgen, worden de partijen alleen van de voornamen van de bemiddelaars op de hoogte gesteld. De bemiddelaars bellen met de partijen zonder nummerherkenning.

# DEEL III

## UITVOERINGSFASE

## HOOFDSTUK 9

# BEMIDDELEN!

Vrijwilligers hebben de basistraining gevolgd en het team is aangesteld. Ook zijn de nodige acties ondernomen om een goede samenwerking met partners en een juiste doorverwijzing tot stand te brengen. Dan kan nu het bemiddelen beginnen!

## 9.1 VINDBAAR EN BENADERBAAR

Buurtbemiddeling is afhankelijk van voldoende geschikte aanmeldingen om haar werk uit te voeren. Zorg dan ook dat de drempel om klachten aan te melden zo laag mogelijk is, bijvoorbeeld door op de eigen website een online meldingsformulier te plaatsen. De bereikbaarheid wordt op die manier groter. Verder stimuleert de coördinator de verwijzers om burens die onderlinge ruzie hebben zo snel mogelijk door te sturen naar buurtbemiddeling. Daarnaast communiceert hij veelvuldig via verschillende kanalen om bewoners te informeren over buurtbemiddeling.

### TAKEN COÖRDINATOR IN UITVOERINGSFASE

- Werven van aanmeldingen.
- Aannemen en beoordelen van aanmeldingen en zaken verdelen over de buurtbemiddelaars.
- Bewaken van de doorlooptijd van zaken en zo nodig bijsturen.
- Terugkoppelen van de uitkomst van bemiddelingen naar verwijzers.
- Registreren van aanmeldingen en resultaten in het registratiesysteem.
- Organiseren van (intervisie) bijeenkomsten voor de bemiddelaars.
- Ondersteunen, coachen en adviseren van het team.
- Contact onderhouden met het netwerk en verwijzers.
- Coördineren en initiëren van PR-activiteiten.
- Actief deelnemen aan het coördinatorenoverleg in de regio (circa 3 maal per jaar).
- Volgen van en inspelen op landelijke ontwikkelingen.
- Ontwikkelen en onderhoud van de eigen professionaliteit.
- Bewaken van de financiën.
- Opstellen van voortgangsrapportages en jaarverslag.

### 9.1.1 OMGAAN MET BEWONERS

Veel mensen ervaren het idee van ‘praten met de burens’ als een drempel. Ze willen hun problemen liever allemaal zelf oplossen en schrikken van de woorden ‘vrijwilligers’ en ‘bemiddeling’. Zeker als ze nog moeten overwegen om buurtbemiddeling aan te gaan, schrikt het idee af om oog in oog met de burens te staan. De uitleg dat goed opgeleide bemiddelaars eerst komen luisteren naar het probleem dat speelt en bespreken hoe dit het beste kan worden voorgelegd aan de burens, geeft vaak veel vertrouwen. Door tijdens de telefonische intake naar voren te brengen dat een apart gesprek al verhelderend kan zijn, en dat er – alleen indien nodig en gewenst – een bemiddelingsgesprek met beide burens komt, is de bereidheid om in gesprek te gaan groter. De weerstand vermindert om de stap te nemen om samen aan tafel te gaan.

Als alle partijen een bemiddelingsgesprek wensen, blijkt dit in de praktijk goed te werken. Mensen zitten letterlijk tegenover elkaar en zien wat het conflict met hun burens doet. Deze gesprekken leiden vrijwel altijd tot afspraken die voor beide burens goed werken.

### 9.1.2 RELATIES HERSTELLEN

Vaak komt het niet tot een gezamenlijk gesprek. Het doel van buurtbemiddeling is het herstellen van de communicatie, niet het bemiddelingsgesprek op zich. Dat is tenslotte alleen een middel om tot een oplossing te komen. Wat voorop staat is dat burens zelfredzamer worden, dat ze reflecteren, beter met het probleem kunnen omgaan. Dat kan heel goed in de aparte gesprekken worden bereikt. Daar vinden veel burens zelf een oplossing voor hun conflict, bijvoorbeeld omdat ze informatie en praktische tips krijgen om een gesprek op een goede manier te voeren, en vervolgens zelf naar de burens stappen. Vaak komt partij 2 er in het eerste gesprek achter hoe serieus de klachten zijn en besluit hij zijn gedrag aan te passen. Het is dus geen 'must' om het hele traject te doorlopen.

Als de aanmeldingen binnen komen, wordt het bemiddelingstraject in gang gezet. Hoe dat traject er in de praktijk uit ziet, staat uitgebreid beschreven in de bijlage 'Buurtbemiddeling in de praktijk'. Op de CCV-website staat bovendien een beschrijving van de werkwijze: 'Het bemiddelingsgesprek'.

### 9.1.3 DE CYCLUS VAN MELDINGEN

Het aantal bemiddelingen verschilt per periode. In het begin kan het druk zijn, omdat verwijzers al een tijdje potentiële meldingen hebben opgespaard. Wees er bedacht op dat verwijzers ook oude, langlopende conflicten kunnen melden waar iedereen zijn tanden al op heeft stuk gebeten, en die zelden leiden tot een oplossing. Deze zijn in principe niet geschikt voor buurtbemiddeling.

Soms komen de aanmeldingen mondjesmaat binnen. Wellicht is dan nog het nodige 'missiewerk' te doen en moet buurtbemiddeling meer bekendheid krijgen bij bewoners en verwijzers. Gedurende de uitvoeringsfase wisselen drukke en minder drukke perioden zich af. Zo is het in de zomer meestal drukker omdat mensen meer buiten leven of de ramen en deuren open zetten. Dit vraagt om een flexibele planning van de inzet van buurtbemiddelaars. Tijdens drukke perioden is het goed om te communiceren dat het wat langer dan normaal kan duren voordat een klacht in behandeling wordt genomen.

## 9.2 REGISTRATIE EN BENCHMARKING

Of buurtbemiddeling nut heeft, kun je alleen aflezen aan de resultaten. Daarom moet de coördinator ervaringsgegevens bijhouden. Registreren, dus. Daarvoor stelt het CCV landelijk een uniform webbased registratie- en statistiekprogramma beschikbaar<sup>15</sup>. Hierin worden de aanmeldingen en resultaten geregistreerd, de doorlooptijden bewaakt en analyses gemaakt. Het is meteen een bron voor het jaarverslag en evaluaties. Het 'Hulpmiddel werkproces' helpt bij het vastleggen van de resultaten. Zie ook hoofdstuk 4 'Resultaat en kwaliteit'. Het CCV vraagt coördinatoren een keer per jaar de resultaten van het voorgaande jaar aan te leveren zodat zij de benchmark kan opstellen.

### 9.2.1 OMGAAN MET PRIVACY EN INFORMATIE-UITWISSELING

Voor een goede uitvoering van buurtbemiddeling is het nodig om een aantal gegevens vast te leggen, zoals de contactgegevens van de melder. Tenslotte moet er contact gelegd kunnen worden met beide partijen. De coördinator vraagt dan ook aan beide partijen toestemming om hun contactgegevens te noteren.

<sup>15</sup> Meer informatie over het registratie- en statistiekprogramma: zie de website van het CCV ([www.hetccv.nl/buurtbemiddeling](http://www.hetccv.nl/buurtbemiddeling)).

Er wordt zo weinig mogelijk inhoudelijke informatie van de bemiddeling vastgelegd en de gegevens worden niet langer bewaard dan nodig. Op die manier is de privacy van alle partijen beschermd. Worden de gegevens geanonimiseerd, dan zijn ze voor statistische doeleinden langer te gebruiken.

Het CCV heeft een handreiking over het omgaan met persoonsgegevens bij buurtbemiddeling. Interesse? Vraag het op door een mail te sturen naar [buurtbemiddeling@hetccv.nl](mailto:buurtbemiddeling@hetccv.nl).

Wanneer er sprake is van ernstige woonoverlast, dan dringen de partners meestal aan op intensievere uitwisseling van gegevens. Dat stuit in de praktijk nogal eens op veel bezwaren, terwijl dat niet altijd zo bezwaarlijk hoeft te zijn. Een stelregel is dat het doel helder moet zijn waarom het nodig is om bepaalde persoonsgegevens te delen, én dat er goede afspraken worden gemaakt over de gegevensuitwisseling. Doel en afspraken tussen de partners over privacy-bescherming en geheimhouding worden vastgelegd in een convenant. Op de CCV-website staat meer beschreven over de aanpak van zware vormen van woonoverlast.

### 9.3 COMPLEXE PROBLEMATIEK

Bij buurtbemiddeling worden steeds vaker ‘moeilijke gevallen’ gesignaleerd. Door goed door te verwijzen naar de juiste instanties, of onder bepaalde voorwaarden een bemiddelingsgesprek aan te gaan, heeft buurtbemiddeling ook hierin meerwaarde.

#### 9.3.1 DOORVERWIJZEN NAAR ANDERE ORGANISATIES

Soms blijkt tijdens gesprekken dat er meer, of andere hulpvragen zitten achter een conflict: bewoners hebben financiële, opvoedkundige of andere problemen. Ontdekken coördinator of bemiddelaars dat daar sprake van is, dan kan de coördinator de bewoner in contact brengen met professionele hulp. In alle gevallen moet de bewoner daar toestemming voor geven. Vaak zijn mensen heel blij met het aanbod waar ze zelf niet om hebben durven vragen. De coördinator moet dan ook een goed netwerk hebben en weten hoe de lokale hulpverleners werken, zodat instellingen elkaar snel weten te vinden en bewoners worden geholpen.

#### 9.3.2 ALS MENSEN (PSYCHISCH) KWETSBAAR ZIJN

Sommige overlastproblemen zijn in hun aard en ernst zo heftig, dat sprake is van extreme woonoverlast. Dit kan het woongenot en leefklimaat in een buurt ernstig verstoren. Mensen die zich niets van hun omgeving aantrekken veroorzaken veelal deze overlast. Maar er kan ook iets anders aan de hand zijn, bijvoorbeeld dat mensen door hun psychische achtergrond of verslaving geen zogenoemde ‘woonvaardigheden’ hebben. Bij maar liefst dertig tot vijftig procent van de zaken waar sprake is van woonoverlast spelen psychische problemen een rol.

Er is een verschil tussen mensen met psychosociale problemen en mensen die psychisch kwetsbaar zijn. Bij **psychosociale** problemen gaat het om problemen die worden veroorzaakt door bijvoorbeeld een echtscheiding, werkloosheid of schulden.

#### VORMEN VAN PSYCHISCHE KWETSBAARHEID

- Psychische aandoening
- Verslaving
- Verstandelijke beperking
- Psychogeriatrische aandoening, zoals dementie



Veel bewoners vinden het lastig om ernstig overlastgevende buren aan te spreken. Zo kunnen ze bang zijn voor bijvoorbeeld de reactie of eventuele vergelding. Maar ook communicatieproblemen spelen een rol als de buurman niet in staat is om een normaal gesprek te voeren. Natuurlijk moet iedereen een bepaalde tolerantiegrens hebben, maar van omwonenden kan niet worden gevraagd dat zij structureel in een overlastgevende en daardoor stressvolle woonomgeving zitten. Er moet dus iets aan gedaan worden. Andersom kan trouwens ook voorkomen: een psychisch kwetsbare die last heeft van zijn buren, maar niet weet hoe hij het gesprek moet aangaan.

Buurtbemiddeling is geen hulpverlening, maar kan mogelijk wel iets betekenen in de aanpak van woonoverlast. Psychische problemen hoeven namelijk niet automatisch een contra-indicatie te betekenen. Een bemiddeling is echter alleen zinvol als mensen aanspreekbaar zijn en afspraken met elkaar kunnen maken en die ook kunnen nakomen. Ook moet er sprake zijn van een gelijkwaardige verhouding tussen de partijen. Meer over de aanpak bij psychisch kwetsbare mensen is terug te vinden op de website van het CCV, onder 'Buurtbemiddeling extra'.

### 9.3.3 OMGAAN MET SIGNALLEN VAN STRAFBARE FEITEN

De bemiddelaars hebben een geheimhoudingsplicht. Dit kan een dilemma worden op het moment dat zij strafbare feiten horen of constateren, of huiselijk geweld signaleren. Dat zijn vaak lastige situaties om mee om te gaan. In deze gevallen stellen zij de coördinator op de hoogte. Die is eindverantwoordelijk en kan de nodige actie ondernemen. Het CCV heeft hierover een document opgesteld waarin de (on)mogelijkheden in het 'omgaan met strafbare feiten' aan bod komen. Vraag het document op via [buurtbemiddeling@hetccv.nl](mailto:buurtbemiddeling@hetccv.nl).

### 9.3.4 OMGAAN MET DISCRIMINATIE

Bij conflicten tussen buren kan discriminatie een rol spelen. Er zijn situaties bekend dat een persoon of een heel gezin door mensen uit de buurt structureel werden gepest alleen vanwege hun afkomst of seksuele geaardheid. Discriminatie in de buurt is iets heel ingrijpends voor de gedupeerden. De vraag is dus hoe daarmee om te gaan als dit zich voordoet. Gebruik de voorbeeldaanpak 'Discriminatie in de woonomgeving'<sup>16</sup>. Hierin staat hoe door een sterke samenwerking tussen verschillende organisaties, discriminatie tijdig kan worden herkend en dus kan worden ingegrepen. De coördinator kan bewoners doorverwijzen naar een Anti Discriminatie Bureau (ADB) in de regio. Het ADB kan buurtbemiddelaars trainen om discriminatie te herkennen en bespreekbaar te maken. Adressen staan op [www.discriminatie.nl](http://www.discriminatie.nl).

### 9.3.5 INTIMIDATIE IN DE WOONOMGEVING

Is er sprake van intimidatie in de woonomgeving, van ernstige bedreigingen en treiterijen gericht tegen een persoon of een huishouden? Dan is dat duidelijk geen zaak voor buurtbemiddeling. Dergelijke indringende gebeurtenissen moeten integraal, in samenwerking met de verschillende veiligheidspartners, worden opgepakt. Onder het onderwerp 'woonoverlast' op de website van het CCV staan praktijkvoorbeelden.

<sup>16</sup> Zie CCV-website Voorbeeldaanpak discriminatie in de woonomgeving, [www.hetccv.nl/buurtbemiddeling](http://www.hetccv.nl/buurtbemiddeling).

## HOOFDSTUK 10

# NIEUWE DIENSTEN AANBIEDEN

Buurtbemiddeling biedt veel én kan tegelijk zoveel meer! In de meeste gevallen voldoet de bekende werkwijze van bemiddelen. Ervaringsverhalen uit de praktijk leren dat er steeds meer moeilijke en complexen meldingen binnen komen die om een andere inzet vragen. Buurtbemiddeling kan hierop inspelen en verdiepende methodieken en extra diensten aanbieden. Dat maakt de kans groter dat deze zaken goed worden afgerond. Zo kan buurtbemiddeling haar activiteiten uitbreiden naar buurt- en wijkniveau, meer probleemgebieden bestrijken (woonoverlast, psychisch kwetsbaren), meer doelgroepen bedienen (jongeren, ondernemers, groepen, dader-slachtoffer), en kan ze ook preventieactiviteiten ontplooiën, zoals bewoners trainen.

## 10.1 BUURTBEMIDDELING ‘EXTRA’

Uitbreiding van het dienstenpakket gebeurt in overleg met de stuurgroep. De stuurgroepleden moeten namelijk bereid zijn om extra financiën beschikbaar te stellen voor coördinatie-uren en speciale trainingen. Alle betrokkenen moeten zich evenwel realiseren dat nieuwe diensten en andere doelgroepen meer tijd en inzet vragen en tot een lager slagingspercentage van bemiddelingen kunnen leiden. Het bijstellen van de verwachtingen en ijkpunten is dan ook nodig.

De mogelijkheden voor ‘Buurtbemiddeling Extra’:

1. Coaching
2. Groepsbemiddeling
3. Pendelbemiddeling
4. Bemiddeling tussen jongeren
5. Preventie-activiteiten
6. Woonoverlast en psychisch kwetsbare mensen  
(zie ook paragraaf 9.3, complexe problematiek)
7. Herstelbemiddeling
8. Bemiddeling voor ondernemers

### 1. Coaching

Coachen bij burenoverlast is een doelgerichte ondersteuning van een bewoner die een (dreigend) conflict heeft met zijn burens. Het is individuele begeleiding en ondersteuning in maximaal twee gesprekken door een bemiddelaar die ook als coach is opgeleid. Voorwaarde is dat de coach niet eerder contact heeft gehad als bemiddelaar met deze partij. Hij voert één of twee gesprekken met de bewoner en bespreekt met hem welke stappen hij zelf kan ondernemen om de situatie via een andere weg op te lossen of acceptabeler te maken.

### 2. Groepsbemiddeling

Bij ruzies tussen meerdere burens, zoals in een portiek, op een plein of in een woonblok, kan groepsbemiddeling uitkomst bieden. Veelal gaat het om onenigheid over het gebruik van een gemeenschappelijke tuin, vervuiling of geluidsoverlast. Daarbij kan één gezin overlast veroorzaken, of juist meerdere mensen, zoals bijvoorbeeld bij een studentenhuys. Omwonenden zijn daar dan de dupe van. Ook kan het om een buurtconflict gaan, waarbij bijvoorbeeld de geplande

herinrichting van een plein de gemoederen doet oplaaien. De gemeente of corporatie kan als betrokken partij vragen om een groepsbemiddeling te organiseren. Eventueel tegen betaling.

### 3. Pendelbemiddeling

Bemiddelaars lopen bij pendelbemiddeling heen en weer tussen bureaus om mondelinge of schriftelijke boodschappen over te brengen. Het is een effectieve werkwijze wanneer bureaus weigeren om na een eerste gesprek met elkaar om tafel te gaan, maar wel graag een oplossing willen. Schatten bemiddelaars in dat pendelen kan leiden tot een bemiddelingsgesprek, dan is dit een optie. Beide bureaus moeten hier wel mee instemmen. Het doel blijft uiteindelijk om tot een gezamenlijk gesprek te komen.

### 4. Bemiddelen tussen jongeren<sup>17</sup>

Bij irritaties in de buurt komt het voor dat er jongere buurtbewoners in het spel zijn. Oudere bewoners ergeren zich bijvoorbeeld aan hun gedrag, zoals geluidsoverlast, vernieling of naroeppen. Bij lichte vormen van jongerenoverlast in het openbaar gebied, kun je getrainde jongeren inzetten die bemiddelen tussen oudere buurtbewoners en jongeren. Dat kan goed werken, omdat jongeren liever iets aannemen van leeftijdgenoten. Natuurlijk moeten de oudere bewoners wel bereid zijn om jongeren serieus te nemen en het gesprek willen of durven aangaan. Bij ruzies tussen leerlingen kunnen scholen leerlingbemiddeling inzetten.

### 5. Preventie-activiteiten

Waarom wachten tot bewoners in de problemen komen? Buurtbemiddelaars kunnen de eigen kracht van buurtbewoners versterken door hun kennis en vaardigheden breder beschikbaar te stellen. Zo kunnen zij bijvoorbeeld cursussen conflicthantering geven aan bewoners. In een aantal gemeenten geven buurtbemiddelaars op regelmatige basis dergelijke voorlichting.

### 6. Woonoverlast en psychisch kwetsbare mensen

Buurtbemiddeling kan de rol van hulpverleners niet overnemen, zie ook paragraaf 9.3.2. Alleen, psychische problemen hoeven niet automatisch een contra-indicatie voor de inzet van buurtbemiddeling te betekenen. Meer informatie over de mogelijkheden van buurtbemiddeling bij psychisch kwetsbaren mensen is te vinden op de CCV-website, onder 'Buurtbemiddeling extra'.

### 7. Herstelbemiddeling in buur(t)conflicten

Delicten worden in principe gestraft volgens het strafrecht. Tegelijk is er steeds meer landelijke belangstelling voor herstelrecht. Hierin staat het slachtoffer meer centraal. Herstelbemiddeling ondersteunt mensen bij conflicten, de gevolgen ervan en de mogelijke oplossing of regeling. Het is een praktische vorm van herstelrecht, waar buurtbemiddeling uitstekend een rol in kan spelen. Een voorwaarde voor herstelbemiddeling is dat de dader en het slachtoffer een onderlinge relatie hebben, bijvoorbeeld dat ze elkaar in de buurt weer kunnen tegenkomen. Natuurlijk moeten beide partijen ook met elkaar in gesprek willen. Tijdens een gesprek onder begeleiding van buurtbemiddeling kunnen zij van elkaar horen hoe zij het incident hebben beleefd en dit uitpraten. In goed overleg met de betreffende partij en de politie kan een eventuele aangifte worden aangehouden totdat de bemiddeling heeft plaatsgevonden. In de afhandeling van de zaak, kan zowel de politie als het OM rekening houden met de uitkomst van de bemiddeling. Het OM kan bovendien zelf buurtbemiddeling inschakelen wanneer het strafrecht niet de juiste oplossing lijkt voor het probleem.

Meer informatie over de mogelijkheden van buurtbemiddeling in relatie tot herstelbemiddeling, staat op de CCV-website, onder 'Buurtbemiddeling extra'.

<sup>17</sup> Een beschrijving van de aanpakken jongerenbuurtbemiddeling en leerlingbemiddeling is te vinden op [www.hetccv.nl/buurtbemiddeling](http://www.hetccv.nl/buurtbemiddeling).

### 8. Bemiddeling voor ondernemers

Niet alleen buurtbewoners kunnen betrokken zijn bij een conflict of overlast ervaren. Ook ondernemers kunnen een partij zijn. Denk bijvoorbeeld aan ondernemers in een winkelcentrum die overlast ervaren van jongeren, ondernemers die onderling ruzie hebben of bewoners die zich ergeren aan bedrijfsactiviteiten in de buurt. Ook in deze situaties kan buurtbemiddeling een meerwaarde bieden.

#### LET OP

Deze vormen van bemiddeling worden additioneel aangeboden en zijn geen vast onderdeel binnen de standaardmethode buurtbemiddeling. Uitgebreidere informatie staat in het webdossier: [www.hetccv.nl/buurtbemiddeling](http://www.hetccv.nl/buurtbemiddeling), links in het menu onder 'Buurtbemiddeling extra'.



## **DEEL IV**

# KWALITEIT EN EVALUATIE

## HOOFDSTUK 11

# PERIODIEK EVALUEREN

In de voorbereidingsfase van een project buurtbemiddeling heeft de stuurgroep vastgesteld hoe en wanneer het project wordt geëvalueerd. Zowel tussentijds als in het derde jaar vinden evaluaties plaats. Voor deze evaluatiemomenten zijn ijkpunten<sup>18</sup> of evaluatiecriteria vastgelegd in het plan van aanpak. De coördinator stelt voortgangsrapportages en een jaarverslag op en legt verantwoording af aan de stuurgroep.

## 11.1 TUSSENTIJDSE EVALUATIE

Tussentijdse evaluaties zijn nodig om – het woord zegt het al – tijdig te kunnen bijsturen zodat de gestelde doelen zoveel mogelijk worden gehaald. In de eerste drie jaar vindt een tussentijdse evaluatie meestal elk half jaar plaats, bijvoorbeeld in de vorm van een voortgangsverslag. Ook maakt de coördinator een jaarverslag (zie kader). De stuurgroep beoordeelt ervaringsgegevens in samenhang met de van tevoren vastgestelde ijkpunten. Zo ontstaat een genuanceerd beeld van de resultaten.

### INHOUD JAARVERSLAG

Het jaarverslag geeft onder meer antwoord op de volgende vragen:

- Hoeveel aanmeldingen zijn er op jaarbasis?
- Is er sprake van een toename in het aantal aanmeldingen?
- Hoeveel aanmeldingen zijn geschikt om in behandeling te nemen?
- Hoeveel doorverwijzingen naar derden zijn er op jaarbasis?
- Hoeveel bemiddelingen zijn er op jaarbasis?
- Hoeveel geslaagde bemiddelingen zijn er op jaarbasis?
- Hoeveel burens hebben oplossingen gevonden in de eerste gesprekken, waardoor een gezamenlijk bemiddelingsgesprek niet nodig was?
- Hoeveel melders zijn geholpen met advies van de coördinator in de telefonische intake?
- Hoeveel zaken staan aan het einde van het jaar open?
- Hoeveel vrijwillige buurtbemiddelaars zijn er beschikbaar?
- Hoeveel buurtbemiddelaars zijn er nieuw bij het team gekomen?
- Hoeveel tijd is geïnvesteerd in de bemiddelingstrajecten?
- Hoeveel burens zijn rechtstreeks in contact gekomen met buurtbemiddeling (zelfmelders)?
- Hoeveel aanmeldingen zijn tot stand gekomen op basis van verwijzingen, en hoeveel per verwijzer?
- Hebben alle samenwerkingspartners een actieve rol gespeeld in de verwijzingen?
- Functioneren de afspraken die gemaakt zijn tussen buurtbemiddeling en samenwerkingspartners?
- Functioneert buurtbemiddeling volgens de afgesproken ijkpunten?

<sup>18</sup> Zie Voorbeeld ijkpuntmodel op de website van het CCV.

De coördinator betreft de opdrachtgevers actief bij buurtbemiddeling. Hij zorgt voor positieve berichtgeving en vermeldt 'quick wins'. Zo wordt het voor opdrachtgevers meer dan een project op papier. Door van de evaluatie niet alleen een cijfermatig verslag te maken, maar juist ook successen op andere gebieden te vermelden, krijgt buurtbemiddeling meer gezicht. Laat bijvoorbeeld vrijwilligers vertellen over hun ervaringen. Ook nieuwsberichten over buurtbemiddeling of burenruzies en andere nieuwswaardige zaken waar het CCV regelmatig over bericht, kunnen het verslag verlevendigen. Een klant-tevredenheidsonderzoek is eveneens een goede optie. Dat kan eenmalig, maar dat kan ook via een formulier dat bemiddelaars achterlaten bij de burens, of via de website. De resultaten hieruit kunnen in elke evaluatie terugkomen. Aangevuld met mooie uitspraken van mensen komt het verslag dan nog verder tot leven.

## 11.2 EINDEVALUATIE

Bij de meeste startende projecten vindt de eindevaluatie in het derde jaar plaats. Op basis van dit eindverslag beoordeelt de stuurgroep of het project toegevoegde waarde heeft. De coördinator is meestal verantwoordelijk voor de eindevaluatie. De deelnemende organisaties en de stuurgroep bespreken dit eindverslag dat ook de basis vormt voor mogelijke verdere ondersteuning en financiering.

Belangrijke vragen zijn:

- Wat zijn de tot nu toe behaalde resultaten?
- Is het proces van samenwerking en uitvoering naar tevredenheid verlopen?
- Zijn de betrokken partijen tevreden met de resultaten?
- Hebben de betrokken partijen nog dezelfde verwachtingen?

De eindevaluatie gebeurt op basis van informatie die verzameld is volgens de afgesproken ijkpunten. Een belangrijke bron is het registratiesysteem. Maar juist ook kwalitatieve gegevens vertellen veel over de resultaten van buurtbemiddeling. Niet alles is even goed meetbaar, zoals de invloed op de leefbaarheid in de buurt. Om die reden is het advies om de ervaringen van buurtbemiddelaars, coördinator en medewerkers van de wijknetwerken, verwijzers en de resultaten uit een klanttevredenheidsonderzoek als informatiebronnen te gebruiken. Neem bovendien alle activiteiten mee in de evaluatie, dus ook als coaching of groepsbemiddelingen zijn ingezet. Maak gebruik van de informatie uit de CCV-benchmark voor een analyse van de resultaten op landelijk niveau. Als laatste staan ook de kansen voor de toekomst van het project uitgeschreven.

## 11.3 STRUCTURELE VOORZIENING

Buurtbemiddeling wordt in aanvang voor minimaal drie jaar opgestart. De belangrijkste vraag voor de eindevaluatie is dan ook: hoe gaat de stuurgroep om met de borging van een project naar een structurele voorziening?

De stuurgroep bepaalt aan de hand van de eindevaluatie of de gestelde doelen zijn bereikt. Meestal wordt op dat moment besloten of voortzetting van buurtbemiddeling gewenst is en of de aanpak structureel deel gaat uitmaken van het reguliere aanbod. De mening van buurtbemiddelaars, coördinatoren en medewerkers van de samenwerkende organisaties telt zwaar mee in het oordeel van de stuurgroep. Daarnaast zijn het politieke draagvlak en de financiële mogelijkheden in de toekomst belangrijke aspecten bij het maken van een afweging over een vervolg.

Besluit de stuurgroep positief, dan is het tijd voor een feestelijk moment met de ondertekening van een nieuw of verlengd convenant<sup>19</sup> voor de komende jaren, in aanwezigheid van de plaatselijke media.

<sup>19</sup> Zie CCV-website voor voorbeelden van convenanten.



# BIJLAGE

# 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).

## OVER HET CCV

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 en de aanpak van lichte woonoverlast

Buurtbemiddeling is een doeltreffend middel in de aanpak van lichte vormen van woonoverlast. Het CCV is het landelijk aanspreekpunt voor buurtbemiddeling en biedt organisaties informatie en actieve ondersteuning bij de implementatie en uitvoering van de methodiek. Vooral voor alle zaken die te maken hebben met de coördinatie, kwaliteitsborging, monitoring, doorontwikkeling en registratie van buurtbemiddeling is het CCV het eerste en belangrijkste aanspreekpunt.

Het CCV ondersteunt coördinatoren buurtbemiddeling met praktische informatie en handige hulpmiddelen zoals het handboek, standaardformulieren, voorbeeldcontracten, een registratiesysteem en de benchmark buurtbemiddeling. Het CCV voorziet in een kwaliteitsbeoordeling van buurtbemiddelingsorganisaties en van basistrainingen buurtbemiddeling. Op landelijke bijeenkomsten worden kennis en ervaringen verder uitgewisseld.

Door een helpdesk aan te bieden, wil het CCV de kennis over buurtbemiddeling vergroten en stimuleren dat de methode structureel wordt ingezet bij de aanpak van lichte woonoverlast.

[www.hetccv.nl/buurtbemiddeling](http://www.hetccv.nl/buurtbemiddeling)

### Het CCV en de aanpak van zware woonoverlast

Bij zware woonoverlast gaat het om hinder in en rond de woning, variërend van verloederde tuinen en achterstallig onderhoud tot extreme overlast zoals veroorzaakt door vervallen (drugs)panden, wietplantages of escalerende burenruzies. Woonoverlast is een actueel probleem; de aanpak vereist verregaande samenwerking. Het CCV helpt gemeenten en hun partners in hun aanpak van extreme woonoverlast, onder andere door op maat gemaakte workshops aan te bieden.

[www.hetccv.nl/woonoverlast](http://www.hetccv.nl/woonoverlast)

### Het CCV en aanpak van overlast en criminaliteit in de woonomgeving

Naast het voorkomen en oplossen van burencollicten en zware woonoverlast, kan het CCV ook veel betekenen bij andere vormen van overlast en criminaliteit in de buurt. Zoals informatie en ondersteuning bij de aanpak van woninginbraak en woningovervallen, of het positief beïnvloeden van de veiligheidsbeleving in een buurt (met de Tafel van 12). Meer weten? Bel, maak een afspraak of kijk op onderstaande sites voor meer informatie.

[www.politiekeurmerk.nl](http://www.politiekeurmerk.nl)

[www.hetccv.nl/veiligheidsbeleving.nl](http://www.hetccv.nl/veiligheidsbeleving.nl)

[www.hetccv.nl/woninginbraak](http://www.hetccv.nl/woninginbraak)

[www.hetccv.nl/woningoverval](http://www.hetccv.nl/woningoverval)

**COLOFON****Uitgave**

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid  
Churchilllaan 11, 3527 GV, Utrecht  
Postbus 14069, 3508 SC Utrecht  
T (030) 751 67 00  
F (030) 751 67 01  
Informatiedesk: (030) 751 67 77  
buurtbemiddeling@hetccv.nl  
www.hetccv.nl/buurtbemiddeling

**Tekst**

Frannie Herder, Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid

**Advies/begeleiding**

Helma Faber, eigenaar FaberMediation  
Gabrielle Langhout, coördinator Buurtbemiddeling Lingewaard en Overbetuwe  
Anja Rijlaarsdam, coördinator Buurtbemiddeling, eigenaar Diadeo mediation en advies  
Bente Thé, directeur Beterburen

**Eindredactie**

Anniek van Baren, Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid

**Ontwerp en vormgeving**

VormVijf, Den Haag

**Fotografie**

Inge van Mill, Den Haag

**Druk**

QuantesArtoos, Rijswijk

**ISBN**

978-90-77845-51-6

© het CCV, januari 2014

Oplage: 1.000 exemplaren

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.

**CCV** centrum voor  
criminaliteitspreventie en  
veiligheid