

VEILIGHEID  
DOOR  
SAMENWERKING

# BUURTBEMIDDELING

Buren helpen buren





PRINCIPAL LEADER  
1978

## **BUURTBEMIDDELING**

Geluidsoverlast, overhangende takken, pesterijen; veel mensen hebben wel eens last van hun burens. Waar buurtgenoten er verschillende leefpatronen op na houden, kunnen ruzies en irritaties ontstaan. Gelukkig komen de meeste burens daar samen wel uit. Soms ontstaat echter een ogenschijnlijk onoplosbaar conflict, waardoor een normale omgang niet meer mogelijk is.

Onenigheid tussen buurtgenoten heeft een negatieve invloed op de sfeer en leefbaarheid in de wijk. Het risico op escalatie en strafbaar gedrag groeit, maar vaak gaat het te ver om justitie of politie in te schakelen. Ook de inschakeling van andere instanties als gemeente of woningcorporatie brengt meestal geen oplossing. In dat geval kan buurtbemiddeling uitkomst bieden.

Buurtbemiddeling is speciaal bedoeld voor een vroegtijdige aanpak van problemen. Onafhankelijke bemiddelaars helpen buurtgenoten afspraken te maken die voor beide partijen aanvaardbaar zijn. Het is een methode om burens – weer - met elkaar in gesprek te laten komen en het onderlinge contact te herstellen.

Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid ondersteunt professionals bij de organisatie en uitvoering van buurtbemiddeling.



## DOELEN EN UITGANGSPUNTEN

Buurtbemiddeling is een methode om buurtgenoten in een conflictsituatie weer met elkaar in gesprek te brengen. Getrainde vrijwilligers helpen de partijen om het onderlinge contact te herstellen en zelf oplossingen voor het conflict te bedenken.

De doelstellingen van buurtbemiddeling zijn:

- herstellen van de onderlinge communicatie;
- bevorderen van wederzijds respect;
- benoemen van gezamenlijke belangen;
- toewerken naar afspraken die voor beide partijen aanvaardbaar zijn.

Buurtbemiddeling is vooral toe te passen bij irritaties of ruzies tussen burens in de dagelijkse leef sfeer. Het gaat om situaties waar mensen zelf niet uitkomen en die te licht zijn voor formeel optreden door politie en justitie.

Belangrijke uitgangspunten voor een succesvolle toepassing van buurtbemiddeling zijn:

- Mensen zijn zelf verantwoordelijk voor (de oplossing van) een conflict.
- Een snelle, vroegtijdige aanpak voorkomt escalatie.
- Eigen gevonden oplossingen zijn duurzamer dan opgelegde oplossingen.
- De bemiddelaars stellen zich onpartijdig op en geven geen oordeel.
- Bemiddelingsgesprekken en afspraken zijn strikt vertrouwelijk.
- Deelname aan buurtbemiddeling is gratis en dus laagdrempelig.

## DE MEERWAARDE VAN BUURTBEMIDDELING

In de loop van de tijd zijn steeds meer gemeenten in Nederland gestart met buurtbemiddeling. Uit onderzoek van het Ministerie van Justitie blijkt de aanpak effectief te zijn. Meer dan 90% van de lokale betrokkenen - zowel deelnemers als professionals - is tevreden tot zeer tevreden over de methode. Het complete onderzoeksverslag, *Het succes van buurtbemiddeling*, is te vinden op de website van het CCV, [www.hetccv.nl/buurtbemiddeling](http://www.hetccv.nl/buurtbemiddeling). Buurtbemiddeling beoogt meerdere effecten op de langere termijn:

## PREVENTIE

Vroegtijdige inzet van buurtbemiddeling voorkomt de escalatie van conflicten tussen burens. Herstel van de onderlinge communicatie leidt vaak tot een oplossing die voor beide partijen acceptabel is. Hiermee voorkomen partijen strafrechtelijke en civielrechtelijke procedures.

## VERMINDERING VAN DE WERKLAST VAN ANDEREN

Buurtbemiddeling neemt werk uit handen van instanties als politie en woningcorporaties. Zij kunnen conflicterende burens doorverwijzen en zo meer tijd besteden aan andere taken.

## VERGROTING VAN VEILIGHEID EN LEEFBAARHEID

Door buurtbemiddeling krijgen bewoners meer begrip voor buurtgenoten met andere leefpatronen en achtergronden. Dit heeft een positief effect op de leefbaarheid in een wijk.

## STERKERE SOCIALE SAMENHANG

Buurtbemiddeling investeert in de communicatie tussen bewoners. Daarmee verbetert de sociale samenhang in een wijk of buurt.

## EMPOWERMENT VAN DE BUURT

Buurtbemiddeling leert mensen om te gaan met conflicten. Ze ontdekken hun eigen vaardigheden en beseffen dat ze zelf (mede)verantwoordelijk zijn voor de leefbaarheid in hun buurt. Zo draagt buurtbemiddeling bij aan de zelfredzaamheid van buurtbewoners.

### 'HET VOELT GOED OM MENSEN TE KUNNEN DOORVERWIJZEN'

**Willem Foppen, wijkagent (regiopolitie Noord- en Oost-Gelderland, Harderwijk):** 'Vroeger bemiddelden we als wijkagenten zelf bij een conflict tussen burens. Tegenwoordig wordt van ons verwacht dat we ons vooral bezig houden met handhaving en opsporing. Bemiddeling past daar minder goed bij. Bovendien is het voor een agent vanuit zijn gezagspositie lastig om op gelijkwaardige basis te bemiddelen. Het voelt dan ook heel goed om mensen met een conflict te kunnen doorverwijzen naar professionele vrijwilligers van buurtbemiddeling.'



Veel conflicten belanden bij buurtbemiddeling door tussenkomst van instanties, die naar buurtbemiddeling verwijzen. Woningcorporaties behoren samen met de politie tot de belangrijkste verwijzers naar projecten voor buurtbemiddeling.

## **ORGANISATIE EN UITVOERING**

Voor de organisatie van buurtbemiddeling werken verschillende partijen samen: gemeente, woningcorporaties, welzijnsorganisaties, politie en buurtbewoners. Een project buurtbemiddeling bestaat uit vier fasen: de initiatief-, de voorbereidings-, de uitvoerings- en de evaluatiefase.

### **FASE 1: INITIATIEF**

De initiatiefnemers voor een project buurtbemiddeling vormen samen een initiatiefgroep. Deze initiatiefgroep gaat na of buurtbemiddeling een waardevolle aanvulling is op bestaande voorzieningen binnen de gemeente. Ook onderzoekt ze of er voldoende financiële middelen beschikbaar zijn om het project voor langere tijd te laten draaien. Gemeente en woningcorporaties zijn meestal de financiers van het project.

De samenwerkende partijen in de initiatiefgroep stellen een convenant op met duidelijke afspraken en uitgangspunten. Aan het convenant wordt een projectplan gekoppeld. Dit plan vormt de basis voor de verdere voorbereiding en uitvoering van buurtbemiddeling.

### **FASE 2: VOORBEREIDING**

In de voorbereidingsfase treedt een stuurgroep aan als opvolger van de initiatiefgroep. De stuurgroep geeft opdracht aan een organisatie om buurtbemiddeling verder te ontwikkelen en uit te voeren. In de praktijk is de uitvoerende instantie meestal een lokale welzijnsorganisatie.

Resultaat van de voorbereidingsfase is een plan van aanpak, waarin de concrete uitvoering van het project buurtbemiddeling verder is uitgewerkt. Het plan beschrijft onder andere de activiteiten van de coördinator, de registratie- en rapportagewijze en afspraken over doorverwijzingen. Daarnaast bevat het plan concrete ijkpunten op basis waarvan de voortgang van het project (tussentijds) wordt beoordeeld.

### **FASE 3: UITVOERING**

In het begin van de uitvoeringsfase is het vooral belangrijk om een kantoor en gesprekruimtes in te richten, vrijwilligers te werven en te trainen en publiciteit te zoeken. Als de nodige voorbereidingen zijn getroffen, kan het bemiddelen beginnen. Bij de uitvoering van buurtbemiddeling kunnen professionals rekenen op ondersteuning van het CCV. Zo organiseert het CCV regelmatig landelijke bijeenkomsten voor coördinatoren. Aan de hand van registratiegegevens, werk-

ervaringen en praktijkvoorbeelden bespreken de deelnemers hun werk, waarbij de meer ervaren coördinatoren hun beginnende collega's coachen. De bijeenkomsten zijn ook bedoeld om de kwaliteit van de methode buurtbemiddeling te bewaken en verder te ontwikkelen.

#### **FASE 4: EVALUATIE**

In de voorbereidingsfase van een project buurtbemiddeling heeft de stuurgroep al vastgesteld hoe en wanneer het project wordt geëvalueerd. Voor deze evaluatiemomenten zijn ijkpunten of criteria vastgelegd in het plan van aanpak. Tussentijdse evaluaties zijn nodig om buurtbemiddeling tijdig te kunnen bijsturen en ervoor te zorgen dat de gestelde doelen zo veel mogelijk worden gehaald.

Bij de meeste projecten vindt de eindevaluatie in de eerste helft van het derde jaar plaats. Op basis van het evaluatieverslag beoordeelt de stuurgroep of het project een toegevoegde waarde heeft en bijdraagt aan een veilige en leefbare woonomgeving. Het evaluatieverslag wordt binnen elke deelnemende organisatie besproken en vormt de basis voor mogelijke verdere ondersteuning en financiering.

#### **'BUURTBEMIDDELING VOORKOMT DAT KLEINE PROBLEMEN ESCALEREN'**

**Annedorien van der Waarde, consulent Woonbedrijf Ieder1 (Deventer):** 'Buurtbemiddeling haalt huis- tuin- en keukenproblemen weg bij de woningcorporatie. Dat vermindert niet alleen onze werklast, maar is ook prettiger voor de betrokken burens. Als een corporatie zich mengt in een conflict, zijn mensen snel bang om uit hun huis gezet te worden. Buurtbemiddeling is laagdrempelig, waardoor het voor deelnemers makkelijker is om tot een oplossing te komen. In veel gevallen voorkomt buurtbemiddeling dat kleine problemen escaleren.'

## BEMIDDELEN IN DE PRAKTIJK

Een traject van buurtbemiddeling verloopt volgens een aantal vaste stappen. Achtergrondinformatie bij deze stappen vindt u in het Handboek Buurtbemiddeling.



## WERKEN MET VRIJWILLIGE BEMIDDELAARS

Vrijwilligheid van zowel deelnemers als bemiddelaars is een noodzakelijke voorwaarde bij buurtbemiddeling. Als de conflictpartijen vrijwillig met elkaar in gesprek gaan, is de kans op slagen veel groter dan wanneer dat onder druk gebeurt. De onbetaalde inzet van de bemiddelaars benadrukt hun belangeloosheid in de bemiddeling. Voor ruziënde burenen kan dit ontwapenend werken. Ze kunnen zich gaan realiseren dat ze ook hun eigen verantwoordelijkheid in een conflict moeten en kunnen nemen.

De methode die de bemiddelaars gebruiken, werkt drempelverlagend en maakt gelijkwaardige communicatie mogelijk. Vrijwilligers kunnen veel aandacht besteden aan herstel van het contact tussen de partijen. In de praktijk blijken de betrokkenen deze ruimte nodig te hebben voor de erkenning van het probleem, de uitwisseling van emoties en de zoektocht naar een oplossing. Deze rust in tijd kunnen professionele wijkmedewerkers door tijdgebrek niet altijd opbrengen.

Vrijwilligers moeten goed getraind zijn om succesvol te kunnen bemiddelen. Daarom heeft het CCV een leidraad ontwikkeld met criteria voor de kwaliteit van een vrijwilligerstraining.

## **DE ROL VAN HET CCV BIJ BUURTBEMIDDELING**

Het CCV is het landelijk aanspreekpunt voor buurtbemiddeling en ondersteunt professionals in de praktijk. Het CCV is verantwoordelijk voor de coördinatie, promotie, kwaliteitsborging, monitoring, doorontwikkeling en registratie van buurtbemiddeling.

Activiteiten die het CCV onderneemt zijn:

- (buurt)bemiddeling bevorderen en ontwikkelen (ook in andere sectoren zoals jongerenbuurtbemiddeling);
- uitgeven van een Handboek Buurtbemiddeling. Deze vormt een richtlijn voor professionals die een project buurtbemiddeling willen opzetten. Het handboek is te verkrijgen via [www.hetccv.nl](http://www.hetccv.nl);
- registratiesysteem beheren, kosteloos gebruik van registratie- en statistiekprogramma aanbieden aan coördinatoren;
- landelijke bijeenkomsten organiseren voor coördinatoren buurtbemiddeling, met als doel de uitwisseling van kennis, ervaringen en nieuwe ontwikkelingen;
- coördinatoren faciliteren met een standaardfolder, waarin ruimte is voor lokale informatie;
- landelijk logo leveren voor projecten die willen meeliften op landelijke naamsbekendheid;
- professionals en belangstellenden via de CCV-website informeren over de organisatie en methode van buurtbemiddeling.



Stichting Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid is een initiatief van het ministerie van Justitie, het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, het Verbond van Verzekeraars, werkgeversorganisatie VNO-NCW, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten en de Raad van Hoofdd commissarissen.