

**Buurtbemiddeling, de methode**

***Beter een goede buur***

## 1. Vooraf

In *Beter een goede buur* komen op een overzichtelijke manier verschillende aspecten van de methode van buurtbemiddeling aan de orde. Het beschrijft onder meer wat buurtbemiddeling is, wat er gebeurt na een aanmelding, het verloop van het bemiddelingsgesprek en op welke wijze ieder die bij buurtbemiddeling betrokken is met de methode te maken krijgt. Daarbij moet gedacht worden aan de vrijwillige bemiddelaars, de coördinatoren en de trainers, en niet te vergeten aan de burens zelf. Verder kunnen ook lokale beslissers en/of initiatiefnemers tot buurtbemiddeling bij gemeenten, politie, justitie, woningbouwcorporaties en welzijnsorganisaties door dit boek goed kennisnemen van de methode van buurtbemiddeling, evenals studenten en docenten van sociale en/of juridische opleidingen.

*Beter een goede buur* kwam in 2001 uit als boek (ISBN 90-806707-1-5). Inmiddels wordt het veel gebruikt in de praktijk van het groeiende aantal initiatieven buurtbemiddeling in Nederland.

Om de toegankelijkheid van buurtbemiddeling te vergroten en te bevorderen dat de methode zich over Nederland verspreidt als een volwaardige manier om conflicten tussen buurtbewoners op te lossen, heeft de uitgever het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid, in samenspraak met de auteur Marieke Sjerps, besloten de tekst ook op het internet beschikbaar te stellen.

## 2. Beter een goede buur

### **Contact tussen burens**

Vrienden kan men kiezen, burens vrijwel niet. Toch heeft bijna iedereen — gewild en ongewild — meer met zijn burens te maken dan met vrienden. Dat kunnen hele plezierige contacten zijn. Denk aan het opvangen van de kinderen na schooltijd, de zorg voor de planten tijdens de vakantie, of andere vormen van aandacht en burenhulp. Minder aangenaam wordt het als er irritaties spelen als geluidsoverlast, vuilnis voor de deur, overduidelijk aanwezige huisdieren, of de auto die steeds verkeerd geparkeerd staat.

Ruzies tussen burens komen veel voor en kunnen diep in het leven van mensen ingrijpen. Vaak gaat het om meer ergernissen tegelijkertijd. Een conflict is dan slechts het topje van de ijsberg. Het lukt lang niet iedereen om problemen met elkaar te bespreken. Laat staan dat veel mensen erin slagen goede afspraken met elkaar te maken.

In steeds meer steden in Nederland is het tegenwoordig mogelijk buurtbemiddeling in te schakelen. Onder leiding van twee bemiddelaars kunnen burens met elkaar in gesprek komen en zelf samen naar een oplossing zoeken.

### **Maatschappelijke ontwikkelingen**

Problemen tussen burens zijn van alle tijden. Maar ook recente ontwikkelingen in de samenleving dragen ertoe bij dat er sneller en meer problemen tussen burens ontstaan. En ook dat die niet makkelijk worden opgelost. Enkele van die ontwikkelingen zijn:

- Er is een groeiend aantal inwoners in Nederland, waardoor mensen gemiddeld genomen steeds dichter in elkaars omgeving wonen en verkeren.
- Meer mensen — denk aan tweeverdieners — werken tegenwoordig buitenshuis en in veel gevallen buiten de wijk of stad. Daardoor voelen ze vaak weinig binding met hun omgeving.
- Er wordt vaker dan vroeger verhuisd, met als gevolg dat veel mensen hun buurtbewoners nauwelijks kennen.
- Door de grootte van flats en appartementencomplexen is het vaak niet eens duidelijk welke buur welke overlast bezorgt. Daardoor kan de irritatie oplopen. Boorgeluiden? Maar komen ze van boven of van hiernaast?
- Steeds meer werkzaamheden in en om huis worden met elektrische, geluidgevendende apparaten uitgevoerd; mobiele telefonie en audiovisuele apparatuur, met onontkoombare geluiden, nemen in toenemende mate een belangrijke plaats in.
- In wijken is de samenstelling van bewoners diverser dan voorheen, zodat leefpatronen en –gewoonten nogal van elkaar kunnen verschillen.
- In een groot aantal gevallen is er sprake van verschillende culturen, waardoor het hebben van contact en wederzijds begrip voor elkaar nog moeilijker kan zijn dan gewoonlijk.
- Mede door deze ontwikkelingen verdwijnen oude omgangsvormen. Onder andere lijkt het een uitstervende gewoonte dat nieuwe bewoners zich voorstellen aan de burens. Tussen burens ontbreken specifieke rollen en posities en er zijn nauwelijks sancties. Buurtbewoners hebben dan ook weinig mogelijkheden om elkaar bepaald gedrag op te leggen.

- Uit regulier onderzoek van het Centraal bureau voor de statistiek (CBS) blijkt dat steeds meer mensen last hebben van geluid. Daarbij staat burengerucht in de top drie van geluidsirritatie.<sup>1</sup>
- De communicatie in de samenleving verandert in haar geheel door het gebruik van moderne technologieën. Via e-mail, mobiele telefoon en sms wordt er meer dan ooit gecommuniceerd, maar rechtstreeks een gesprek aangaan met buurtbewoners lijken mensen steeds moeilijker te vinden.

En dan is er de veranderende rol van het privé-domein (thuis) en het publieke domein (buitenshuis, de straat, de woonomgeving). Tot in de jaren tachtig waren die niet zo gescheiden. Veel gebeurde op straat: spelen, ontmoetingen, gesprekken, auto wassen, fiets repareren, in de zon zitten. Sindsdien neemt het belang van het publieke domein af en is de betekenis van het privé-karakter van wonen enorm versterkt. Dit samengevoegd met het toenemende individualisme kan er enerzijds toe leiden dat de bewoners van Wielewaal 23, Kim Verdonck en Harald Jansen<sup>2</sup>, thuis niet door anderen gestoord willen worden. Dat is immers hún plek, hun 'paleis' om te relaxen. Anderzijds vinden Kim en Harald misschien wel dat ze het recht hebben om muziek te draaien op een geluidsterkte die ze zelf prefereren. En dat ze kunnen klussen op een moment dat zij daar tijd en zin voor hebben. Met alle gevolgen van overlast voor burens van dien.

De burens die zich ergeren aan het gedrag van Kim en Harald gaan vaak na korte of langere tijd op zoek naar een oplossing. De kans is groot dat ze niet naar de veroorzakers van het probleem stappen. Wellicht 'pesten' ze terug. Met lawaai of op een andere manier. Of ze gaan naar de woningcorporatie omdat ze vinden dat die soelaas moet bieden: dikkere wanden wellicht, of dempende vloeren. Soms wordt de wijkagent ingeschakeld. De praktijk wijst echter uit dat officiële instanties weinig kunnen doen. In de meeste gevallen althans. En een conflict voorleggen aan de rechter is een zwaar middel. Procedures kunnen jaren duren en het contact met de burens verbetert er doorgaans niet door.

Onvermijdelijk wordt het de burens duidelijk dat ze echt niet om Kim en Harald heen kunnen, willen ze het probleem uit de wereld helpen. Bovendien komen ze elkaar steeds weer tegen in het trappenhuis, voor de deur, of in de supermarkt. Het probleem is echter: hoe pakken ze dat aan zonder dat de zaak escaleert? Hoe kunnen ze vermijden dat ze als kemphanen tegenover elkaar komen te staan?

In dit soort situaties kan buurtbemiddeling worden ingeschakeld. Buurtbemiddeling biedt een methode om — weer — met burens in gesprek te raken. Ze biedt buurtgenoten handvatten om over het betreffende conflict afspraken te maken die voor beide partijen aanvaardbaar zijn.

Uit evaluaties blijkt dat een mogelijk herstel van contact een belangrijk motief van buurtbewoners is om aan buurtbemiddeling mee te doen. Veel mensen vinden het namelijk prettig om hun burens in ieder geval te kunnen groeten. Rondom huis wil men vriendelijk bejegend worden en ook zelf anderen op een aardige manier tegemoet treden. Zaken goed met elkaar kunnen afspreken vinden mensen belangrijk, maar komt op de tweede plaats.

---

<sup>1</sup> Van de conflicten die bij buurtbemiddeling worden aangemeld, neemt geluidsoverlast verreweg de grootste plaats in. Zie ook hoofdstuk 5 Conflicten tussen burens.

<sup>2</sup> Elke gelijkenis met personen die deze namen dragen, of die op Wielewaal 23 wonen, berust op toeval.

Door haar doelstellingen en werkwijze past buurtbemiddeling goed binnen de verschillende vormen van sociaal beleid van de Nederlandse overheid. Sterker nog, ze levert daar actief een bijdrage aan. Hierbij kan worden gedacht aan het verbeteren van de communicatie tussen buurtbewoners en het afnemen van gevoelens van onveiligheid, wat door buurtbemiddeling bevorderd wordt. Ook kan men zeggen dat deze vorm van bemiddeling de sociale samenhang versterkt.

Het onderzoek Bemiddelen bij conflicten tussen burens<sup>3</sup> bevestigt dat buurtbemiddeling een concreet voorbeeld is van wat de overheid met sociale vernieuwing en sociaal investeren bedoelt.

Buurtbemiddeling is vooral toe te passen bij lichte vormen van overlast. Voor complexe vormen blijft de inzet van professionals van politie en woningcorporaties nodig. In veel gemeenten is inmiddels een centraal meldpunt overlast ingesteld dat in onderling overleg besluit welke instantie in de buurt een conflict oppakt.

### ***Inbedding***

Initiatieven voor buurtbemiddeling worden steeds vaker ingebed binnen Lokaal sociaal beleid, Grotestedenbeleid, I(P)SV en het Integraal veiligheidsprogramma. Ook kan met deze methode goed worden samengewerkt met projecten Justitie in de buurt (JIB).

---

<sup>3</sup> Zie hoofdstuk 1 Vooraf.

### 3. Wat is buurtbemiddeling?

#### **Buurtbemiddeling**

Buurtbemiddeling is een manier van conflicten oplossen, die — het woord zegt het al — kan worden ingezet als er problemen zijn tussen personen uit een buurt of wijk.<sup>4 5</sup>

De bemiddeling houdt in dat er een luisterend oor en onafhankelijke gespreksleiding voor de betreffende burens is. Want de bedoeling is dat de ruziënde partijen zelf samen hun conflict oplossen. Dit alles gebeurt onder leiding van twee bemiddelaars. Dat zijn vrijwilligers uit de wijk of stad<sup>6</sup> die daarvoor een speciale training hebben gehad. Een belangrijk kenmerk van buurtbemiddeling is dat die altijd op vrijwillige basis plaatsvindt en gratis is. Daarmee wordt de laagdrempeligheid vergroot.

De methode is speciaal bedoeld voor het vroegtijdig aanpakken van problemen, waardoor de kans groot is dat de zaak niet escaleert. Een preventieve aanpak als deze draagt in het algemeen bij aan de leefbaarheid in de buurt.

Het herstel van de communicatie en het met elkaar om willen blijven gaan, staat voorop. Buurtbemiddeling vergroot ook het bewustzijn bij mensen dat ze zelf iets aan relationele conflicten kunnen doen. Met andere woorden, dat ergernissen niet hoeven worden opgepot en dat ze bij problemen niet meteen een officiële instantie hoeven in te schakelen.

Buurtbemiddeling kan alleen slagen als beide partijen graag een oplossing willen, en ze zich ervan bewust zijn dat ze zowel iets moeten geven als iets kunnen winnen. De ruziënde partijen moeten dus afzien van winnen óf verliezen. De inzet is een win-win-resultaat.

#### **Waar komt buurtbemiddeling vandaan?**

De projecten buurtbemiddeling in Nederland zijn gestoeld op de *San Francisco Community Boards (SFCB)* (Verenigde Staten), die ontstonden op de golven van de democratiseringsbeweging in de jaren zeventig. *Empowerment* speelt een belangrijke rol bij de Community Boards. Dit wil zeggen: burgers vaardigheden leren om eigen problemen (beter) te kunnen oplossen. Immers, zo is het uitgangspunt, een geschil behoort toe aan de personen in kwestie en die zijn ook verantwoordelijk voor het oplossen ervan.

Volgens de Community Boards is bemiddelen meer gewenst dan dat professionals tussenbeide komen of een gang naar de rechter. Dit omdat die juridische oplossingen hebben die in de meeste gevallen niet bijdragen aan een goede relatie. In ieder geval verdient bemiddeling de voorkeur wanneer het herstellen van communicatie het doel is. Ook het idee dat conflicten snel en goedkoop kunnen worden aangepakt en dat zo de buurten versterkt worden, speelde een rol bij de opzet van de Community Boards. Zelf noemen de Community Boards het bemiddelen ook wel 'conciliatie', wat samenroepen of samenbrengen betekent.

Community Boards zijn gesubsidieerde non-profit organisaties die inwoners van San Francisco gratis *mediation services* aanbieden. De bemiddelaars zijn vrijwilligers die door de Community Boards worden getraind. Door de jaren heen zijn de Community Boards zeer succesvol gebleken.

<sup>4</sup> Soms wordt het woord 'intercederen' gebruikt.

<sup>5</sup> Bemiddelen is het streven naar het bereiken van een overeenkomst en/of verzoening tussen conflicterende partijen met behulp van, of met ondersteuning van een derde.

<sup>6</sup> Afhankelijk van het model waarmee gewerkt wordt: buurt- of stedelijk.

Medio jaren negentig waaide het concept over naar Nederland en begonnen er in drie plaatsen experimenten buurtbemiddeling.<sup>7</sup> Ook in Nederland zijn de effecten van buurtbemiddeling succesvol.

### ***Buurtbemiddeling en mediation***

Buurtbemiddeling en mediation worden vaak in één adem genoemd. Dat is niet verwonderlijk, want deze vormen van conflictbemiddeling hebben veel overeenkomsten. Toch zijn er ook belangrijke verschillen en heeft elke vorm zijn eigen werkgebied. Om dat duidelijk te maken, worden beide hieronder kort belicht.

#### Mediation

Het Nederlands Mediation Instituut (NMI) geeft de volgende definitie: 'Mediation is een vorm van conflictoplossing via bemiddeling door een onafhankelijke derde: de mediator'.

- Mediation is niet gebonden aan een bepaald gebied.
- Mediation kan worden ingezet bij uiteenlopende conflicten op persoonlijk en zakelijk vlak.
- Uitgangspunt is dat er voor vrijwel elk geschil een voor de betrokken partijen aanvaardbare oplossing is. Vaak echter zien partijen die oplossing niet. Een mediator kan daarbij helpen.
- Mediators zijn professionals die tegen betaling van een honorarium kunnen worden ingehuurd. Geregistreerde of erkende mediators hebben een officiële training doorlopen en werken volgens de gedragsregels van het NMI.
- Niet de formele standpunten, maar de belangen van partijen staan centraal.
- Mediation kan plaatsvinden in civiel- en bestuursrechtelijke conflicten met eventueel ter bekrachtiging een gang naar de rechter.
- De afspraak is dat informatie die op tafel komt niet in rechterlijke procedures wordt gebruikt.

#### Buurtbemiddeling

Buurtbemiddeling is het bemiddelen in conflicten tussen burens of personen uit een buurt of wijk, onder leiding van twee onafhankelijke, onpartijdige bemiddelaars.

- De bemiddelaars zijn uit de betreffende gemeente of zelfs wijk afkomstig. Hiermee wordt benadrukt dat er gezamenlijk gewerkt moet worden aan het verbeteren van de communicatie in de gemeente of wijk. En daarmee van de leefbaarheid. De boodschap is dat bewoners er samen verantwoordelijk voor zijn dat de buurt niet verziekt.
- Buurtbemiddeling is alleen mogelijk als er geen machtsverhoudingen spelen. Conflicten van bewoners met een gemeentelijke dienst, onenigheid tussen werkgever en werknemer en huurconflicten zijn voorbeelden van zaken die niet bij buurtbemiddeling thuishoren. Hetzelfde geldt in de meeste gevallen ook voor strafrechtelijke conflicten en kwesties waarbij psychische problemen of (drugs- of andere) verslaving een rol spelen. Er kan ook geen sprake zijn van buurtbemiddeling als het gaat om conflicten binnen één familie.
- Uitgangspunt is het beginnen met, of het herstellen van communicatie. De bemiddelaars helpen de partijen — weer — met elkaar in gesprek te komen. Het oplossen van conflicten volgt daaruit. Benadrukt wordt dat beide partijen belangen hebben. Als dat niet het geval is, kan een bemiddelingsgesprek niet plaatsvinden.
- Bij buurtbemiddeling zijn de bemiddelaars altijd vrijwilligers die een training hebben gehad. Ze ontvangen voor de bemiddeling geen honorarium. Voor de deelnemers

---

<sup>7</sup> De pioniersteden waren Zwolle, Rotterdam en Gouda.

betekent dit dat er geen kosten aan bemiddeling verbonden zijn en dat het om een laagdrempelige vorm van conflictoplossing gaat.

- Buurtbemiddeling vindt plaats bij civielrechtelijke conflicten en in de preventieve fase van het strafrecht, ter voorkoming van de gang naar de rechter of politie.
- Bij buurtbemiddeling is niet aan de orde dat informatie die op tafel komt wel of niet in rechterlijke procedures wordt gebruikt.

### **Vormen van alternatieve conflictoplossing**

Om de leefbaarheid in wijken te vergroten, wordt steeds vaker gewerkt aan preventie in plaats van repressie. Dit vereist nieuwe werkvormen en nieuwe instrumenten.

Buurtbemiddeling is daar bij uitstek een voorbeeld van.

Buurtbemiddeling is een vorm van *Alternative dispute resolution* (ADR), anders gezegd: alternatieve vorm van conflictoplossing. Daarmee schaart buurtbemiddeling zich onder andere bij conflictbemiddeling en herstelbemiddeling.<sup>8</sup>

Buurtbemiddeling is vooral een methode om te voorkomen dat er een strafbaar feit wordt gepleegd en er dus voor te zorgen dat een conflict niet uitmondt in een strafproces.<sup>9</sup>

Conflictbemiddeling is een vorm van bemiddeling die kan plaatsvinden tijdens een strafbemiddeling. Dit kan zowel in de fase waarbij de politie, als in de fase waarbij het Openbaar Ministerie betrokken is. Justitie in de buurt en enkele parketten maken gebruik van deze vorm van bemiddeling.<sup>10</sup>

Herstelbemiddeling gebeurt achteraf<sup>11</sup>, na een uitspraak van een rechter in een strafproces tussen dader en slachtoffer. Aanvullend op de uitspraak over een strafbaar feit wordt in contact tussen dader en slachtoffer getracht sociaal en psychisch leed zoveel mogelijk te herstellen. Het gaat hier om het leed van het slachtoffer, maar ook om het leed (c.q. berouw) van de dader.

Uit het onderzoek Bemiddelen bij conflicten tussen burens blijkt dat buurtbemiddeling een bijdrage kan leveren aan het verder ontwikkelen en vormgeven van het nieuwe aandachtsveld *Alternative dispute resolution*.

Naast het voorkomen van strafrechtelijke procedures, is buurtbemiddeling dus ook een methode om te voorkomen dat conflicten tussen burens leiden tot civielrechtelijke procedures.

---

<sup>8</sup> Zie ook hoofdstuk 11 Na de buurtbemiddeling.

<sup>9</sup> Buurtbemiddeling vindt plaats in de pre-strafrechtelijke fase.

<sup>10</sup> Conflictbemiddeling vindt plaats tijdens de strafrechtelijke fasen.

<sup>11</sup> Herstelbemiddeling vindt plaats in de post-strafrechtelijke fase.



#### 4. Uitgangspunten

Enkele tientallen jaren ervaring met buurtbemiddeling in de Verenigde Staten en inmiddels ook al een geruime poos in Nederland, hebben verschillende visies en uitgangspunten opgeleverd. Ze worden toegepast in de methode van buurtbemiddeling. De visies en uitgangspunten bestaan naast elkaar en ondersteunen elkaar in veel gevallen. In dit hoofdstuk komen verschillende daarvan aan de orde.

##### **Duurzaam**

Buurtbemiddeling is een methodische manier waarmee ruziënde burens — weer — met elkaar in gesprek kunnen komen.<sup>12</sup> Dit gebeurt onder leiding van twee vrijwilligers uit dezelfde wijk of stad<sup>13</sup> die daar speciaal voor zijn getraind. Deze bemiddelaars leiden het gesprek volgens een bepaalde methode. Ze zijn onpartijdig, dragen geen oplossingen aan en hakken geen knopen door.

Buurtbemiddeling vindt alleen plaats als beide burens bereid zijn om mee te doen. Ze moeten ook werkelijk verantwoordelijk willen zijn voor de uitkomst van het gesprek. Buurtbemiddeling maakt mensen bewust van het feit dat ze hun eigen leefsituatie positief kunnen beïnvloeden. Als dit lukt geeft dat een positief gevoel. Eigen oplossingen werken doorgaans beter en duurzamer dan oplossingen die door anderen worden aangeboden of opgelegd. Omdat mensen er zelf samen uit moeten komen, levert buurtbemiddeling vaak verrassende resultaten op.

##### **Empowerment**

Essentieel bij buurtbemiddeling is dat de ruziënde burens zelf een actieve rol hebben in het — gezamenlijk — zoeken naar een oplossing. Dat vergroot hun vermogen om in de toekomst zelf conflicten op te lossen. Dit proces wordt ook wel *empowerment* genoemd.

Deze empowerment geldt niet alleen voor de bewoners, maar ook voor de vrijwilligers die optreden als buurtbemiddelaar. Zij ervaren door hun werk iets krachtigs: ze doen iets positiefs voor mensen in hun omgeving en daarmee dragen ze bij aan een betere samenleving.

##### **Zelfredzaamheid**

Buurtbemiddeling heeft ook een opvoedend karakter: eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid staan centraal. Mensen ervaren dat ze niet altijd bij professionals hoeven aan te kloppen om hun zaken te laten opknappen. In ieder geval niet als ze het belangrijk vinden om in de toekomst op een redelijke manier als burens met elkaar om te gaan. Dit bevordert de sociale en de emotionele intelligentie van mensen.

Het buurtbemiddelingstraject en de -gesprekken vinden dan ook altijd plaats op basis van de gezamenlijke belangen van de burens en de wensen die ze hebben voor de toekomst. Buurtbemiddeling gebeurt vrijwillig, maar is niet vrijblijvend.

---

<sup>12</sup> Zie ook hoofdstuk 10 Het bemiddelingsgesprek.

<sup>13</sup> Afhankelijk of gewerkt wordt vanuit het buurt- of het stedelijk organisatie-model.

### ***Sociaal investeren***

Bemiddelen is een vorm van sociaal investeren. Hoewel de aanleiding altijd een specifiek conflict is, is het bemiddelingsproces toch vooral bedoeld om een begin te maken met communicatie tussen burenen, of om de vroegere contacten tussen mensen die in elkaars omgeving wonen te herstellen. De oplossing van de ruzie volgt daar meestal uit.

Nevendoelstellingen van buurtbemiddeling zijn dat er begrip ontstaat tussen buurtbewoners onderling, dat ze elkaar meer accepteren en meer rekening met elkaar houden. Zo kunnen er in de wijk of gemeente nieuwe omgangsvormen ontstaan. Dit allemaal met de bedoeling dat de woonkwaliteit in de buurt verbetert. Doordat buurtbemiddeling een vorm is van preventieve aanpak kan escalatie van conflicten, met alle gevolgen van dien, worden voorkomen.

Een betere leefbaarheid wordt natuurlijk niet alleen door buurtbemiddeling bevorderd. Daarom is deze methode altijd onderdeel van een samenhangend geheel van beleid, intenties en initiatieven.

Andere partijen, zoals woonconsulenten en wijkagenten, houden hun rol waar het gaat om het oplossen van, of het bemiddelen in conflicten. In veel gevallen is de afspraak dat zij zich met de ernstigere burenenconflicten bezighouden.

### ***Werk uit handen***

Buurtbemiddeling neemt werk uit handen van instanties als woningcorporaties, politie en justitie. Mensen kunnen rechtstreeks naar buurtbemiddeling stappen, of instanties verwijzen de ruziemakende burenen. Het contact tussen de burenen kan zo, zonder verdere tussenkomst van die instanties, worden hersteld en het probleem worden opgelost.

Als de conflictmelding bij de politie binnenkomt en beide burenen zijn bereid om het geschil snel op te lossen, heeft de politie een tijdwinst van circa anderhalf uur als ze de partijen verwijst naar buurtbemiddeling. De tijdwinst is uiteraard aanzienlijk groter als het om een moeilijker oplosbaar conflict gaat. Buurtbemiddeling levert woningcorporaties vier uur of meer tijdwinst op, afhankelijk van de casus.

Wie met buurtbemiddeling in zee gaat, moet bereid zijn om andere interventies uit te sluiten. In ieder geval tijdelijk. Dit betekent dat burenen ervan af moeten zien om tussentijds weer naar politie of justitie te stappen. Op hun beurt moeten politie en justitie bereid zijn om — voorlopig — af te zien van ingrijpen.

### ***Gezond***

Mogelijk heeft buurtbemiddeling een onverwacht positief effect op de volksgezondheid. Volgens het Centraal bureau voor de statistiek hebben mensen die last hebben van burengerucht bijna twee keer zo vaak een minder goede gezondheid. Ook voelen ze zich ongelukkiger dan personen die geen last van hun burenen hebben.<sup>14</sup>

### ***Grenzen***

Buurtbemiddeling kent grenzen. Ze is namelijk niet hetzelfde als recht halen, maar betekent vooral een poging tot verbetering van de situatie. Partijen moeten dan ook duidelijk weten

---

<sup>14</sup> Permanent onderzoek leefsituatie (POLS) CBS april 2000.

wat ze van de bemiddeling kunnen verwachten en ze moeten bereid zijn hun aandeel te leveren. Alleen op die basis kunnen ze deelnemen.

## 5. Conflicten tussen buren

### ***Wel of niet bemiddelen?***

Lang niet alle bemiddelingssituaties zijn geschikt om door vrijwilligers te laten uitvoeren. De aangemelde conflicten worden daarom eerst grondig beoordeeld.

Conflicten die AANGEMELD KUNNEN WORDEN zijn in principe allerlei mogelijke dagelijkse ruzies, zoals:

- geluidsoverlast
- rommel of vuilnis in het trappenhuis of bij de woning
- erfscheidingen
- overhangende struiken en bomen
- overlast door kinderen
- overlast door huisdieren
- vernielingen
- vreemde geuren
- andere levenspatronen
- parkeeroverlast
- pesterijen

Omdat burenproblemen veel impact kunnen hebben, is het onterecht om van huis-, tuin- en keukenleed te spreken. Juist doordat ergernissen blijvend doorwerken, ervaren mensen burenoverlast als psychisch zeer bedreigend. Daarom lijken deze problemen meer op een druppelende kraan. Hoe langer conflicten spelen, hoe meer de psyche van de partij(en) onder druk komt te staan.<sup>15</sup> Daaruit volgt ook dat hoe eerder iemand een conflict bij buurtbemiddeling aanmeldt, hoe groter de kans is dat de communicatie hersteld wordt en dat er een oplossing wordt gevonden.

NIET TE BEMIDDELEN door buurtbemiddeling zijn:

- conflicten binnen één familie, gezin of relatie
- verticale conflicten bijvoorbeeld tussen huisbaas en bewoner, tussen verkoper en klant, of tussen werkgever en werknemer
- conflicten waarbij verslavingsproblematieken spelen
- conflicten waarbij geweld te pas komt
- conflicten waarbij één of beide partijen niet toerekeningsvatbaar is

In de loop der jaren kan verruiming van de onderwerpen plaatsvinden.

### ***Soorten ruzies***

In de praktijk blijkt het vooral te gaan om de volgende conflicten:<sup>16</sup>

Geluidsoverlast  
Schelden, dreigen, roddelen  
Overlast huisdieren  
Meervoudige problematiek  
Overlast kinderen  
Erfafscheiding / tuin

<sup>15</sup> Bemiddelen bij conflicten tussen buren, Peper e.a., p. 300.

<sup>16</sup> Bemiddelen bij conflicten tussen buren, Peper e.a.

Vuilnis / rommel  
Overige

Geluidsoverlast is de belangrijkste oorzaak van burenruzie. In de meeste gevallen gaat het daarbij om harde tv-geluiden, muziek en lawaai dat kinderen maken. De slechte kwaliteit van woningen zonder geluidsisolatie speelt hierbij een belangrijke rol. Opmerkelijk is overigens ook dat schelden, bedreigen en roddelen hoog scoren.

### ***Het ontstaan van conflicten***

Wie wil begrijpen hoe conflicten ontstaan, kan terecht bij de psychologie. Hoewel het niet de bevoegdheid is van de buurtbemiddelaar om daar diep op in te gaan, is het wel nuttig om een aantal patronen te (her)kennen. In kort bestek worden hier enkele voorbeelden behandeld:

#### **\* *Projecties***

Conflicten ontstaan vaak doordat mensen hun spanningen en ergernissen op anderen projecteren. Dus bijvoorbeeld spanningen op het werk worden geprojecteerd op de burens.

#### **\* *Behoeftenhiërarchie***

De psycholoog Maslow benoemde in de jaren zestig van de vorige eeuw de voorwaarden die vervuld moeten worden, willen mensen gelukkig zijn. Het gaat om:

- ~ Fysiologische behoeften
- ~ Behoeftte aan veiligheid
- ~ Behoeftte ergens bij te horen
- ~ Behoeftte aan waardering
- ~ Behoeftte aan zelfverwerkelijking

Conflicten tussen mensen ontstaan wanneer de verschillende behoeften niet of niet geheel vervuld zijn, of door derden met voeten worden getreden. Enkele voorbeelden zijn de moeder die bang is dat haar kind niet kan slapen door het lawaai van haar burens. Of het jonge stel dat overdag werkt en 's avonds behoeftte heeft aan privacy. Ook kan gedacht worden aan de oudere man die steeds de rommel in de portiek opruimt, daar voortdurend over klaagt, maar vooral behoeftte heeft aan waardering voor wat hij doet.

De behoeftte ergens bij te horen kan overigens voor de gespreksdeelnemers een drijfveer zijn om de bemiddeling tot een goed einde te brengen. De bemiddelaars kunnen een beroep doen op het gevoel van de burens dat ze liever in harmonie leven dan in disharmonie.

#### **\* *Jaloezie***

Verschillende behoeften tussen mensen kunnen leiden tot innerlijke of interpersoonlijke conflicten. Wie zich vergelijkt met anderen kan makkelijk jaloeers worden. Jaloezie is een belangrijke bron van conflicten.

#### **\* *Angst***

Angst is de belangrijkste drijfveer om een behoeftteprobleem of een innerlijk conflict om te zetten in een interpersoonlijk conflict.

#### **\* *Macht***

Mensen kunnen verslaafd raken aan conflicten. Het gaat hierbij vooral om macht. Omdat het winnen van een conflict meer energie geeft dan het verliezen, ofwel geen gezichtsverlies

accepteren, willen mensen conflicten winnen. De verliezer vindt het echter onprettig om zo zijn energie kwijt te raken. Hij wil zijn energie terug krijgen. Als het niet door vechten kan, gebeurt dit door subtiel jennen. Zo oefent het slachtoffer op zijn beurt veel macht uit, waardoor hij weer agressie oproept bij de ander. Dit 'spel' gebeurt ook wel door bondjes te sluiten met anderen. Zo krijgen conflicten een steeds grotere omvang.

Een gevecht levert alleen maar verlies op, dus andere manieren om conflicten op te lossen, zoals buurtbemiddeling, zijn welkom. Niet alleen om de hiervoor beschreven mechanismen te omzeilen, maar ook omdat een onuitgesproken of onopgelost conflict de wederzijdse verhoudingen niet ten goede komt. Met dergelijke achtergronden van conflicten tussen burens maken de vrijwilligers kennis tijdens de training.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> Zie voor het trainingsprogramma hoofdstuk 6 Bemiddelaars.

## 6. Bemiddelaars

Verschillende **overwegingen** kunnen een rol spelen, wanneer iemand zich aanmeldt als buurtbemiddelaar:

- Bemiddelaars zijn vrijwel altijd mensen die graag iets willen doen voor hun eigen leefomgeving; ze willen er met elkaar een leefbare omgeving van maken.
- De vrijwilligers hebben belangstelling voor communicatie tussen mensen en gevoel voor het ontstaan van misverstanden.
- Ze hebben interesse in het omgaan met mensen, in het hanteerbaar krijgen van conflicten en in de emoties van mensen.
- De buurtbemiddelaars werken in teamverband en worden ondersteund door een professionele coördinator, die zaken voor ze regelt en waarop ze kunnen terugvallen met vragen.
- De bemiddelaars krijgen tevoren een training en worden regelmatig bijgeschoold, dus worden niet in het diepe gegooid.
- Het werk levert zichtbare resultaten op.

De belangeloze, onbetaalde inzet van vrijwilligers werkt soms ontwapenend. Hun werk kan ruziënde partijen tot nadenken aanzetten. Dat leidt er bijvoorbeeld toe dat een van de burocraten vindt dat hij of zij geen anderen nodig heeft om het conflict op te lossen. Deze persoon probeert dan zelf in contact te treden met de burens.

### **Eigenschappen**

Niet iedereen kan bemiddelaar worden. Aan het al dan niet hebben van een vooropleiding of opleidingsniveau ligt dat niet, want die zijn geen criteria bij de selectie. Meer wordt er gelet op sociale intelligentie, algemene vaardigheden en gevoel voor probleemoplossende communicatie.

Zoals al eerder is besproken, is de oplossing van het conflict niet het eerste doel van de bemiddeling. Het gaat vooral om het herstel van de communicatie, waaruit een oplossing vaak wel voortvloeit. Daarom zijn bepaalde communicatieve vaardigheden belangrijke aandachtspunten bij de selectie van de bemiddelaars.

Uiteraard moet een kandidaat goed kunnen luisteren en afstand kunnen nemen van eigen normen en waarden. Dit blijkt voor de bemiddelaars zo ongeveer het moeilijkste te zijn. Verder moet hij of zij niet bang zijn voor emoties. Juist omdat die een essentiële plaats innemen in het bemiddelingsgesprek, is het belangrijk dat er ruimte is voor schreeuwen, overslaande stemmen en huilen. Een bemiddelaar moet onafhankelijk zijn en geen partij kiezen, want hij of zij staat immers tussen de partijen en behartigt gelijkmatig hun belangen. Ook gebruikt een bemiddelaar geen machtsmiddelen, dreigementen en zo meer. Bemiddelaars reiken geen oplossingen aan door adviezen of oordelen te geven. Ze scheppen voorwaarden, zodat de burens zelf hun oplossingen vinden.

### **Trainingsprogramma**

Het is niet zo dat iedereen deze eigenschappen automatisch bezit. Oefening is dan ook nodig. Daarvoor zijn de verplichte basistrainingen die in totaal circa drie dagen in beslag nemen. Alle facetten van de methode komen daarin uitgebreid aan de orde. Vaak vallen er tijdens de training nog enkele kandidaten af, bijvoorbeeld omdat ze te veel in oplossingen denken, of omdat hun eigen normen en waarden een rol blijven spelen. Om een goede indruk te krijgen van de bemiddelaars is de coördinator in de meeste gevallen bij de training aanwezig.

Het trainingsprogramma omvat theoretische informatie, maar vooral ook veel oefenen en ervaren. In grote lijnen komen de volgende aspecten aan de orde:

- inleiding: oriëntatie op de bemiddelingsmethodiek
- basisregels, zoals respecteer jezelf en anderen, respecteer verschillen, spreek voor jezelf, wees nieuwsgierig en heb geen oordeel
- ingaan op wat bemiddelaars wel en niet doen
- spiegelen: hoe reageren de vrijwilligers zelf op conflicten
- hoe ontstaan conflicten en hoe stuur je aan op een win-win-situatie
- (non-)verbale vaardigheden van de bemiddelaar
- de bemiddeling

De kandidaat-bemiddelaars leren in de training:

- actief te luisteren
- verbaal en non-verbaal neutraal te opereren
- evenveel aandacht te geven aan betrokkenen
- op een goede manier vragen te stellen en door te vragen
- samen te vatten en te ordenen
- een goed gespreksklimaat te creëren
- de communicatie tussen betrokkenen te bewaken en te stimuleren
- een stimulerende en onpartijdige houding aan te nemen
- ervoor te zorgen dat de betrokkenen goed met elkaar praten, naar elkaar luisteren en elkaar laten uitpraten
- ondersteunen dat er naar gemeenschappelijke belangen wordt gezocht en dat er gewerkt wordt aan uitvoerbare oplossingen. Die moeten gericht zijn op dat wat beide burens voor de toekomst wensen
- problemen los te zien van personen
- een goed invoelend vermogen te hebben in wat de betrokkenen beweegt en wat achterliggende belangen kunnen zijn
- emoties van betrokkenen ter sprake te brengen
- ervoor te zorgen dat de bemiddeling wordt afgesloten met door beiden geaccepteerde afspraken

Een belangrijk onderdeel van de trainingen is teamvorming. Leden van het bemiddelingsteam zijn namelijk zeer op elkaar aangewezen. Ze moeten bereid zijn om voor elkaar in de bres te springen, elkaar te ondersteunen en samen met elkaar te bemiddelen. Sommige kandidaten leren het nooit en vallen bij de werving, of anders bij de training af. Overigens blijft het niet bij een basistraining. Regelmatig zijn er vervolgentrainingen om de bemiddelaars verder te scholen. Onderwerpen zijn bijvoorbeeld: het benaderen van de tweede partij, samenwerken in het team en culturele achtergronden bij ruzies.



### **Werkafspraken**

In het werk geldt een aantal afspraken. Per stad of wijk kunnen de accenten verschillen. De bemiddelaar:

- woont in de betreffende regio of gemeente
- gaat niet op zoek naar conflicten; er wordt namelijk alleen bemiddeld als een conflict wordt aangemeld
- bemiddelt nooit alleen
- bemiddelt slechts als beide partijen belangen hebben
- bemiddelt alleen als beide burens daarmee instemmen
- bemiddelt niet als hij of zij één of beide burens kent
- geeft geen oordeel en speelt niet voor rechter of arbiter: velt geen Salomonsoordeel
- heeft geheimhoudingsplicht
- heeft netwerkvaardigheden
- verwijst mensen door als een conflict niet bij buurtbemiddeling thuishoort
- ondersteunt en adviseert de andere bemiddelaars waar nodig en mogelijk
- wordt ondersteund door collega's en door de professionele projectleider; regelmatig is er teamoverleg en zijn er intervisiebijeenkomsten.

### **Intervisiebijeenkomst**

Tijdens een intervisiebijeenkomst bespreken de bemiddelaars recente bemiddelingsgesprekken. In principe gaat zo'n bijeenkomst vooral over wat de bemiddelaars hebben gedaan en niet over wat het probleem van de kiftende burens was. Hoe was de bemiddeling voor de vrijwilligers? Kwamen ze vast te zitten? Wat waren hun interventies? Uiteraard heeft zo'n bespreking ook het nut van stoom afblazen. Deze manier van nabespreken blijkt in de praktijk niet eenvoudig te zijn. Eigenlijk zouden de bemiddelaars hierin getraind moeten worden, zodat de gesprekken leerzaam zijn en levendig kunnen verlopen. Deze gesprekken moeten meer zijn dan sterke verhalen over aardige dan wel onmogelijke klanten.

### **Twee bemiddelaars**

Bij elk bemiddelingsgesprek worden twee bemiddelaars ingezet. Daarmee kunnen verschillende deskundigheden en eigenschappen elkaar aanvullen en bepaalde taken worden verdeeld. Zo kan de ene bemiddelaar de klagende partij observeren en kan de andere bemiddelaar zich meer op de andere buur richten. Of de een is voorzitter en de ander vat samen. Het kan nodig zijn om een man en een vrouw als bemiddelaar in te zetten, of juist twee vrouwen, maar dan wel een jong en een ouder iemand. Ook kan een keuze gemaakt worden voor een allochtone en een autochtone bemiddelaar, of gezien de partijen juist niet.

### **Neutraal**

Het is noodzakelijk om 'goede' vrijwilligers te vinden voor de functie van bemiddelaar. Van hen wordt neutraliteit en onpartijdigheid verwacht. Als bemiddelaars hieraan niet of moeilijk kunnen voldoen, worden ze niet ingezet. Soms is het voor bemiddelaars moeilijk om te bemiddelen in hun eigen straat, buurt of gemeente. Persoonlijke betrokkenheid of lokale omstandigheden kunnen een inzet als bemiddelaar uit de buurt uitsluiten.

### **Vrijwilligers**

Het ligt voor de hand te denken dat buurtbemiddeling om financiële redenen met vrijwilligers werkt. Toch is dat niet het geval. Hoewel door de belangeloze inzet van bemiddelaars de trajecten goedkoop en laagdrempelig zijn, is het werven en trainen van vrijwilligers een doel op zich. Het idee erachter is dat vrijwilligers stads- of buurtbewoners<sup>18</sup> zijn, die een verantwoordelijkheid en taak in de nabije samenleving willen oppakken. Daardoor draagt buurtbemiddeling bij aan het vergroten van de zelfredzaamheid en het probleemoplossende vermogen van mensen.

Dat buurtbemiddeling werkt met vrijwilligers, wordt wel eens ter discussie gesteld. Is dat wel verantwoord? Kan iemand die geen juridische achtergrond heeft een zware taak als bemiddelaar aan? Zijn vrijwillige bemiddelaars onpartijdig genoeg?

Het is niet onlogisch dat er vragen worden gesteld over het inzetten van vrijwilligers, want tussenbeide komen in een conflict vereist nogal wat. Daarom ook moeten — toekomstige — bemiddelaars aan de hierboven genoemde eisen voldoen.

Bij buurtbemiddeling staan zorgvuldigheid en geheimhouding hoog in het vaandel.

Bemiddelaars moeten zich aan de gemaakte afspraken en codes houden.

De lokale coördinator bewaakt nauwlettend de kwaliteit en zorgvuldigheid van — het werk van — de vrijwilligers. Deze coördinator is daarvoor officieel aangesteld en heeft een gehonoreerde functie.<sup>19</sup>

De kwaliteitseisen komen in belangrijke mate aan de orde bij de selectie van de kandidaten. De coördinator probeert erachter te komen of de sollicitant geschikt is voor de functie. Of hij of zij goed luistert. Of de vrijwilliger niet meteen voor anderen in oplossingen denkt en geen vooroordelen heeft. Om een duidelijk beeld te krijgen van de werkwijze van de bemiddelaars in spe, is de coördinator vaak bij de training aanwezig.

#### *Waarom buurtbemiddeling met vrijwilligers werkt*

- Onbetaalde inzet benadrukt de belangeloosheid in de bemiddeling. Dit kan voor de burens ontwapenend werken.
- Vrijwillige buurtbemiddelaars hebben een voorbeeldfunctie in het nemen van eigen verantwoordelijkheid voor een leefbare omgeving.
- Het werk van de vrijwilligers zet aan tot nadenken: 'Wat zij doen, kan ik wellicht zelf ook'.
- Een informele aanpak door niet-professionals vergroot het vermogen van vrijwilligers en bewoners om zelf conflicten op te lossen, zonder afhankelijk te zijn van een formele tussenkomst van functionarissen.
- De bemiddeling door vrijwilligers maakt 'horizontale' (gelijkwaardige) communicatie — waarbij geen sprake is van machtsverhoudingen — mogelijk.

---

<sup>18</sup> Afhankelijk van het model waarmee gewerkt wordt: het stedelijk of buurtmodel, zie de illustratie bij hoofdstuk 4.

<sup>19</sup> Zie hoofdstuk 7 Coördinatoren.

## 7. Coördinatoren

### **Profiel en taken**

Hoe de coördinator of projectleider zijn of haar functie vervult, is cruciaal voor het slagen van buurtbemiddeling in een stad of wijk. De coördinator is verantwoordelijk voor de procesmatige voortgang, voor de organisatorische activiteiten en voor de externe contacten.

Wat wordt er zoal van een coördinator verwacht?

- organisatorische talenten
- netwerk kunnen ontwikkelen en onderhouden
- kunnen communiceren op verschillende niveaus
- enthousiast zijn, inspiratie hebben en creativiteit
- goed kunnen omgaan met verschillende mensen, culturen en organisaties
- zich een voorstelling kunnen maken van de reikwijdte van conflicten in het dagelijkse leven van mensen
- activerend kunnen optreden

Mensen die worden aangesteld als coördinator hebben minimaal een opleiding op HBO-niveau. Doorgaans in een agogische richting.<sup>20</sup> Daarnaast is scholing en/of ervaring met mediation gewenst.

Specifieker heeft de coördinator de volgende taken:

- werving en selectie van bemiddelaars
- representatief samenstellen van het bemiddelaarsteam
- coachen en ondersteunen van de vrijwilligers
- het vrijwilligersteam stimuleren en ondersteunen
- teambuilder zijn
- enige kennis van budgetbeheer en financieel inzicht
- bewaken van de continuïteit
- bewaken en ondersteunen van teamprocessen
- fungeren als aanspreekpunt voor bemiddelaars
- zorgen voor soepel in- en uittreden van de teamleden
- organiseren van trainingen
- verdere ontwikkeling van deskundigheid aan de hand van praktijkervaringen
- adviseren over de bemiddelbaarheid van zaken
- bewaken van bereikbaarheid en laagdrempeligheid voor zowel burens als derden (verwijzers)
- bemiddelaars aanwijzen
- eventueel tolken regelen
- registratie van gegevens ten behoeve van evaluatie in eigen buurt en landelijk
- vertrouwelijke archivering bewaken
- privacy en geheimhoudingsplicht bewaken
- afstemmen van werk met samenwerkingspartners
- zorgen voor vervanging
- aanspreekpunt voor vrijwilligers na een bemiddelingsgesprek
- vergaderingen van bemiddelaars plannen

---

<sup>20</sup> Een agogische studie is gericht op het beïnvloeden van menselijk gedrag.

- intervisiebijeenkomsten organiseren
- vergaderingen voorbereiden en leiden
- adviseren over prioriteiten bij grote drukte
- veel tijd steken in het vormen en onderhouden van netwerken
- public relations en voorlichting aan bewoners en media
- politieke lobby en zorgen voor draagvlak

De coördinatoren moeten zich bewust zijn en blijven van de uitgangspunten van de buurtbemiddeling. Er kunnen ontwikkelingen zijn die het initiatief ondermijnen. Te denken valt aan het niet krijgen, of het verliezen van het vertrouwen van verwijzers, te weinig nieuwe aanwas van vrijwilligers, weinig (positieve) berichtgeving in de media, en dergelijke.

### ***Marketing en public relations***

Externe contacten onderhouden is erg belangrijk. Buurtbemiddeling is immers voor een groot deel afhankelijk van zaken die via verwijzers bij het team terechtkomen.

De betrokkenheid van andere instanties is aan functies én personen gebonden. De coördinator moet daarom de relaties met verwijzende instanties steeds op verschillende niveaus onderhouden, want binnen enkele jaren kunnen vrijwel alle personen die daar werken van baan of functie zijn veranderd. Om dit te ondervangen worden in verschillende gemeenten regelmatig cursussen of voorlichtingsbijeenkomsten over buurtbemiddeling aangeboden aan (nieuwe) medewerkers van corporaties, politie, deelgemeenten, welzijnswerk en andere.

Het is dus belangrijk dat buurtbemiddeling bekend is en blijft bij — potentiële — verwijzers. Netwerken, contacten onderhouden en voorlichting over wat buurtbemiddeling kan en niet kan, zijn van wezenlijk belang voor het (voort)bestaan van buurtbemiddelingsinitiatieven.

Stelselmatig aandacht besteden aan buurtbemiddeling, onder andere via de media, is nodig voor de continuïteit en het kunnen functioneren van buurtbemiddeling. Geslaagde bemiddelingen kunnen als succesverhalen beschreven worden. Bijvoorbeeld in een vaste column in wijkperiodieken en huis-aan-huisbladen.

### ***Kwaliteitsbewaking en –ontwikkeling***

Een voortdurend aandachtspunt van de coördinator is het coachen van de vrijwilligers. Het resultaat en de effecten van buurtbemiddeling zijn immers voor een groot deel afhankelijk van de kwaliteit van het werk van de bemiddelaars.

## 8. Aanmelding

### *Aanmelden en verwijzen*

In wijken of steden waar buurtbemiddeling bestaat, worden jaarlijks enkele tientallen tot een kleine honderd conflicten aangemeld. Dat is een fractie van het totale aantal ruzies dat tussen buurtgenoten plaatsvindt.<sup>21</sup> Niet alle conflicten komen bij buurtbemiddeling terecht. Ondanks actieve voorlichting en publiciteit is niet iedereen ermee bekend. Bovendien hoeft er in veel gevallen ook niet bemiddeld te worden, of zouden de ruziënde partijen dat niet eens wensen. Natuurlijk is het belangrijk dat buurtbemiddeling bekend is bij zoveel mogelijk mensen, maar voorop staat dat een dergelijke bemiddeling slechts 'een' mogelijkheid is die geboden wordt.

De huidige vrijwilligersteams in Nederland zijn tien tot vijftien personen groot. Veel meer conflicten zouden ze met dit aantal bemiddelaars niet aankunnen. Wanneer er meer getrainde vrijwilligers beschikbaar zijn, kan het aantal aanmeldingen toenemen.

Willen mensen gebruik kunnen maken van buurtbemiddeling, dan moet het initiatief ook bij hen bekend zijn. Of een burenruzie bij buurtbemiddeling wordt aangemeld, hangt dus allereerst af van de mate waarin een project bekend is bij bewoners en bij verschillende instanties in de buurt.

Uiteraard doet de coördinator er veel aan om buurtbemiddeling te promoten. Wanneer een stad of buurt met buurtbemiddeling begint, zorgt hij of zij voor voorlichting en publiciteit. Voor het grote publiek moet duidelijk zijn wat buurtbemiddeling is, voor wie het is, hoe mensen er gebruik van kunnen maken en waar ze zich kunnen melden.

Folders en artikelen in de lokale media moeten mensen stimuleren om zelf contact op te nemen met buurtbemiddeling. Met verwijzers, zoals medewerkers van politie, justitie, woningbouwcorporaties, welzijnswerk, scholen en hulporganisaties, maakt de coördinator afspraken over de samenwerking en de manier waarop contacten verlopen.

In het onderzoek *Bemiddelen bij conflicten tussen burens*<sup>22</sup> is uitgebreid aandacht besteed aan de manier waarop conflicten bij buurtbemiddeling terechtkomen.<sup>23</sup>

In ruim een derde van de gevallen (37%) stapt een van de partijen zelf naar buurtbemiddeling. Logischerwijs is dat meestal de klagende buur. Nu moet daarbij worden gezegd dat een deel van deze mensen eigenlijk door een instantie is getipt om contact op te nemen met buurtbemiddeling. Het echte 'eigen initiatief' valt dus lager uit. In feite is het goed dat verwijzers er bij de ruziënde burens op aandringen om zelf naar buurtbemiddeling te stappen. Dat stimuleert de zelfredzaamheid van mensen.

De meeste mensen die bij buurtbemiddeling aankloppen, zijn dus verwezen door andere instanties. Woningcorporaties nemen bijna de helft daarvan voor hun rekening, gevolgd door politie (ruim een kwart). Verder is er een klein aantal verwijzingen door gemeente, maatschappelijk werk en slachtofferhulp en zijn er incidentele verwijzingen door instanties als vluchtelingenwerk, jeugdzorg, milieudienst en bureau voor rechtshulp. Ook personen,

<sup>21</sup> De mate en intensiteit waarin burenoverlast voorkomt, is vooraf in de experimentgebieden onderzocht. Zie Peper e.a. blz. 147 t/m 156.

<sup>22</sup> In de periode september 1996 – september 1999 in de steden Rotterdam, Zwolle en Gouda, Peper e.a., 1999.

<sup>23</sup> Afspraken met verwijzers kunnen lokaal verschillen.

zoals huismeesters, therapeuten en sociaal raadsmanen, blijken in enkele gevallen buurtbemiddeling te kunnen vinden.

Uit hetzelfde onderzoek komt naar voren dat de bereidheid om te verwijzen in principe redelijk groot is. Dat komt vooral omdat buurtbemiddeling een aanvulling is op bestaande mogelijkheden om twisten te slechten, en omdat andere instanties dit type problemen — vaak gedwongen door tijd- en personeelsgebrek — laten liggen.

### **Na de aanmelding**

Eerst wordt gekeken of een klacht bemiddelbaar is. Als dat het geval is, wordt er een bemiddelingsduo samengesteld en begint het bemiddelingsproces.<sup>24</sup>

De toegepaste methodiek van buurtbemiddeling komt uit de communicatieleer, vooral waar het gaat om onderhandelen op basis van belangen en behoeften. De bemiddelaar heeft de rol van procesbegeleider en niet van probleemoplosser, hulpverlener of scheidsrechter.

Een belangrijk punt is dat buurtbemiddeling aparte afspraken maakt met politie en justitie. Niet alleen over het type zaken waarin kan worden bemiddeld. Maar ook dat het toepassen van buurtbemiddeling — in ieder geval tijdelijk — een interventie van hun kant uitsluit. Goede afspraken zijn essentieel om succesvol te kunnen bemiddelen.

### **Duurzaam**

Belangrijke voordelen van buurtbemiddeling zijn haar laagdrempeligheid en toegankelijkheid en de snelheid waarmee resultaten kunnen worden bereikt. Ook de lage kosten wegen mee en de uitkomsten zijn een voorbeeldfunctie voor andere conflicten in de buurt. Op de langere termijn worden positieve effecten verwacht wat betreft de sociale vaardigheden van de betreffende personen.

Doordat partijen — weer — met elkaar in gesprek raken en zelf met oplossingen komen, blijkt de duurzaamheid van interventie door buurtbemiddeling hoog te zijn. Hoger dan veel andere vormen waarbij bijvoorbeeld door een arbiter of rechter een oplossing wordt aangedragen.<sup>25</sup>

Als mensen niet willen meewerken, kan buurtbemiddeling niets doen. Daarom wordt ze náást andere mogelijkheden van interventie geboden waarbij wél macht mogelijk is. Buurtbemiddeling komt dus niet 'in de plaats van', want soms is ingrijpen met macht gewoon noodzakelijk.

Het is belangrijk dat er goede afspraken worden gemaakt over de taakverdeling tussen buurtbemiddeling, wijkagenten, buurtregisseurs, consultants van woningbouwcorporaties en medewerkers van welzijnsorganisaties.

---

<sup>24</sup> Zie hoofdstuk 9 Hoe buurtbemiddeling verloopt en hoofdstuk 10 Het bemiddelingsgesprek.

<sup>25</sup> Bemiddelen bij conflicten tussen burens, Peper e.a.

## 9. Hoe werkt buurtbemiddeling?

### **Fasen**

Buurtbemiddeling doorloopt een aantal fasen die in grote lijnen als volgt kunnen worden omschreven:

#### Melding.

Een van de partijen — doorgaans de klagende — benadert de coördinator schriftelijk, telefonisch of komt langs op het kantoor. Het kan ook gebeuren dat een verwijzer contact opneemt met de coördinator. Buurtbemiddeling gaat dus niet naar bewoners toe om te vragen of ze klachten hebben. Het initiatief ligt bij bewoners, of via hen bij de verwijzers.

#### Beoordeling.

Hoort het conflict thuis bij buurtbemiddeling of niet? In het stedelijk model maakt de coördinator een afweging aan de hand van de aard en de geschiedenis van de klacht. In het buurtmodel doet de buurtraad dit. Er zijn verschillende criteria. Alleen zogeheten horizontale conflicten, waarbij geen machtsverhoudingen spelen, komen in aanmerking.

Buurtbemiddeling treedt niet op in conflicten binnen één familie. Als er wapens gebruikt zijn of worden, of als er sprake is van ernstige strafbare feiten, is buurtbemiddeling ook niet de juiste werkwijze. Dit geldt in principe ook als er verslavingsproblemen spelen, maar uitzonderingen op deze regel zijn mogelijk.

#### Gesprek met de klager.

In sommige gemeenten doet de coördinator de intake, maar meestal doen de bemiddelaars die zelf. Zeker na een inwerkperiode en als ze voldoende ervaring hebben. Soms gebeurt de intake door één bemiddelaar, maar in de meeste gevallen door twee.

In deze fase geldt dat het gesprek zo kort mogelijk wordt gehouden. Het is immers veel belangrijker dat het hele verhaal verteld wordt als beide partijen aan tafel zitten. Tijdens dit gesprek gaat het globaal over de feiten. Er wordt verteld wat bemiddelen inhoudt en de klager wordt gevraagd of hij of zij iets ziet in een gezamenlijk bemiddelingsgesprek.

Het gesprek met de klager wordt in sommige steden altijd op het kantoor van buurtbemiddeling gehouden. Dit bevordert namelijk de zakelijkheid.<sup>26</sup>

Bij het stedelijk model gebeurt de intake meestal bij de klager thuis. Vrijwilligers vinden dat ze zich daarmee een beter beeld kunnen vormen van de situatie. Op de keper beschouwd hoeft dat niet, want bemiddeling is geen hulpverlening, dus de bemiddelaar hoeft de situatie niet te kennen. Voorkennis over de situatie kan een belemmering zijn om onpartijdig en neutraal te blijven. De neiging kan ontstaan om oplossingen te zoeken voor de betrokkenen. Dit is niet gewenst. Het gaat immers er vooral om de communicatie tussen burens te bevorderen. Daarom kiest het buurtmodel ervoor om niet bij de burens thuis te komen.

Buurtbemiddeling stimuleert de klager eerst om zelf contact te leggen met de burens.

Wanneer dit al een gepasseerd station is en het conflict zich ervoor leent, kan de klager na dit gesprek toestemmen in een gezamenlijk bemiddelingsgesprek. Hij of zij moet ermee akkoord gaan dat de bemiddelaars de buurtgenoot benaderen. Dan volgt de volgende fase.

#### Intakegesprek met de tweede partij.

Dit kan zowel bij de persoon thuis plaatsvinden als telefonisch. Deze buur kan ook op kantoor worden uitgenodigd. Net als bij de klagende partij is dit een kort gesprek. Praten met

<sup>26</sup> Zie voor het stedelijk en buurtmodel de illustratie bij hoofdstuk 4.

de andere partij is voor de bemiddelaars het moeilijkste van de hele buurtbemiddeling. Ze voelen zich de bringer van de slechte boodschap. Ze zijn bang dat deze partij hen ziet als een bemoeial of als een verlengstuk van de burens.

De kunst is om de boodschap toch positief te maken, zoals: 'De burens vinden het jammer dat het niet goed gaat en willen u graag uitnodigen voor een gesprek onder onze leiding.' Door een dergelijke formulering komen de bemiddelaars niet met een klacht maar met een wens. In ieder geval mag niemand in de beklagdenbank worden geplaatst.

De bemiddelaars zijn er op getraind om rustig te blijven en zakelijk. Ze komen met de uitnodiging voor een gesprek en willen graag ook de andere kant van het verhaal horen. Ze maken duidelijk dat ze geen professionals zijn, maar vrijwilligers die willen meewerken aan het leefbaar maken van de buurt. Ze sluiten aan bij het gezamenlijke belang van het voortzetten van de burensrelatie.

Uiteraard komt het regelmatig voor dat de tweede partij totaal geen zin heeft om mee te doen, of er geen enkel vertrouwen in heeft. Vrijwilligers hebben dan vaak het idee dat ze het verkeerd hebben aangepakt. Ze neigen er dan al gauw toe deze partij over te halen. Toch is dat niet de bedoeling, want de eigenmacht en de eigenwaarde van de bewoners staan voorop. Mocht de wederpartij niet willen meewerken, dan krijgt ze een folder en een visitekaartje voor het geval ze zich bedenkt. Haar wordt gevraagd of ze er bezwaar tegen heeft om binnen korte tijd nog eens contact te hebben. In ieder geval wordt er altijd nog een keer contact opgenomen met de klagende partij. Als de wederpartij wel instemt met een gesprek met de buurtgenoot, komt de volgende fase in beeld.

### Verslag

Als de projectcoördinator de intakegesprekken heeft gedaan, maakt die een kort schriftelijk verslag. Als de bemiddelaars de intakegesprekken houden, gebeurt dat alleen als ze niet zelf het bemiddelingsgesprek zullen voeren. Een verslag dient er namelijk voor om degenen die het bemiddelingsgesprek doen te informeren. En eventueel ook voor tussentijdse overdracht. Doorgaans wordt er bij buurtbemiddeling weinig schriftelijk vastgelegd. Wel worden er op anonieme wijze gegevens geregistreerd. Die zijn vooral bedoeld om aan de hand van ervaringen conclusies te kunnen trekken. Deze gegevens worden in een landelijk registratiesysteem verwerkt<sup>27</sup>.

In een groot aantal gevallen leiden de intakegesprekken niet tot een bemiddelingsgesprek. Niet zelden ruimen de eerste gesprekken misverstanden uit de weg.

### Afspraak voor het bemiddelingsgesprek.

De coördinator plant een datum. Het gesprek vindt altijd op kantoor plaats, of op een andere neutrale locatie. Soms wordt er in deze fase nog een bemiddelingsduo samengesteld, maar in veel gevallen zijn de bemiddelaars al bekend, omdat ze ook de intake hebben gedaan. Het voordeel van het aanstellen van andere bemiddelaars dan de intakers, is dat ze helemaal onbevangen en onpartijdig kunnen beginnen. Het voordeel van personen die zowel de intake als het gesprek houden, kan zijn dat de partijen meer vertrouwen in de procedure hebben. Ze weten al met wie ze te maken hebben.

### Rollen en afspraken.

De bemiddelaars bespreken met elkaar wie de rol van voorzitter op zich neemt. Die leidt het gesprek door de partijen welkom te heten, uit te leggen wat er gaat gebeuren enzovoort. De

---

<sup>27</sup> Zie de bijlage achterin dit boek.



rol van de ander kan verschillen. Hij of zij kan het initiatief nemen tot een volgende gespreksfase, observeren, of ingrijpen als er iets wordt vergeten. Ook kan worden afgesproken dat de een de vragen stelt en de ander steeds samenvat wat er gezegd wordt. De bemiddelaars maken zelf de afspraken met elkaar. De coördinator blijft daar in de meeste gevallen buiten.

#### Bemiddelingsgesprek.

Dit gesprek verloopt via een aantal vaste stappen<sup>28</sup>. De bemiddelaars stellen zich onpartijdig op en stimuleren de burens om met elkaar te praten.

Grofweg zijn er vier resultaten van het bemiddelingsgesprek mogelijk:

- de communicatie kan hersteld zijn;
- er worden afspraken gemaakt omwille van de lieve vrede, maar verder wil men niet veel met elkaar te maken hebben;
- er is een vervolggesprek nodig;
- of het conflict zit muurvast en de partijen willen niet meer verder praten.

#### Intentieverklaring

Als de communicatie hersteld is en/of er kunnen afspraken worden gemaakt, dan volgt een intentieverklaring.

In principe zetten de bemiddelaars de afspraken op papier. Soms gebeurt dat met enig voorbehoud, bijvoorbeeld in verband met eventuele financiële consequenties of de medewerking van derden die op dat moment nog niet bekend is.

De bemiddelaars vertellen dat de verklaring geen juridische werking heeft, maar dat die de burens wel in sociaal opzicht aan de afspraken bindt. Een geschreven intentieverklaring is dan ook vooral als houvast bedoeld. In enkele gevallen blijft deze fase beperkt tot een mondelinge afspraak. Die is niet hetzelfde als een mondelinge overeenkomst, omdat die voor de rechter ook zou kunnen gelden en met twee getuigen afdwingbaar is. Bij buurtbemiddeling mag een juridische procedure echter niet op de loer liggen.

#### Einde gesprek

Aan het einde van het gesprek wordt altijd gevraagd of de burens het goed vinden dat ze over een bepaalde tijd nog eens benaderd worden om te horen hoe het gaat.

#### Nazorg.

De bemiddelaars bellen na een afgesproken periode de partijen met de vraag of het goed gaat en of ze nog een gesprek willen. Doorgaans gebeurt dit na zes tot acht weken. Na een half jaar gebeurt dit nogmaals om na te gaan of partijen zich aan de afspraken houden.

---

<sup>28</sup> Zie hoofdstuk 10 Het bemiddelingsgesprek.

## **10. Het bemiddelingsgesprek**

### ***Het verloop van het gesprek***

Een belangrijk onderdeel in de methode van buurtbemiddeling is het bemiddelingsgesprek. Dat verloopt in grote lijnen als volgt:

#### Vooraf.

De beide partijen hebben laten weten dat ze willen deelnemen aan een bemiddelingsgesprek. De coördinator stelt na overleg een datum en tijd en de burens worden uitgenodigd op het kantoor, of op een andere neutrale plaats. Wanneer een van de partijen arriveert, is het niet de bedoeling dat de bemiddelaar(s) al met die persoon in gesprek gaan. Daarmee zouden ze immers hun neutrale, onpartijdige karakter kunnen verliezen. Zodra de andere partij arriveert, begint het gesprek. In verband met de gespannen situatie is het zeker niet de bedoeling dat de burens een poos met elkaar in een wachtkamer zitten. De bemiddelaars zorgen er dan ook voor dat ze tevoren alle voorbereidende werkzaamheden hebben afgerond.

#### Opening

De voorzitter opent het gesprek. De mensen worden welkom geheten en op hun gemak gesteld. Ze krijgen te horen wat bemiddeling inhoudt en wat de rol van de bemiddelaars is. De bemiddelaars leggen uit dat ze onpartijdig zijn en dat ze de informatie vertrouwelijk zullen houden. Dit wordt niet expliciet gevraagd aan de partijen; die moeten de gelegenheid krijgen hun naasten over het bemiddelingsgesprek te vertellen. De partijen wordt verteld dat ieder de gelegenheid krijgt om zijn verhaal te doen. Het gesprek duurt anderhalf, maximaal twee uur. Dat wordt tevoren afgesproken. Als die tijd is bereikt, is het belangrijk om met elkaar te bespreken wat te doen: nog een half uur doorgaan of een tweede afspraak maken.

#### Spelregels

Eerst worden er afspraken gemaakt, zeg maar de spelregels van het gesprek. Die houden in: niet schelden, elkaar uit laten spreken en respectvol naar elkaar luisteren. De burens moeten daar expliciet ja op zeggen. Dit is belangrijk, want tijdens elk gesprek vallen burens elkaar toch in de rede. De bemiddelaars kunnen dan op de afspraak terugvallen.

#### Oriëntatie op feiten en gevoelens.

Beide partijen krijgen de gelegenheid te vertellen wat er aan de hand is, of wat er is gebeurd. Het is niet altijd de klager die als eerste begint. De vraag wie er wil beginnen wordt open gesteld. Geen van de partijen mag heel lang aan het woord zijn. Dat is niet goed voor het gesprek. De andere partij zal dan zijn aandacht verliezen. In dat geval wordt die buur onderbroken en worden de belangrijkste punten samengevat. De kunst van het bemiddelen is dat de gespreksleiders steeds met dezelfde vragen 'heen en weer' gaan tussen de burens. Dat betekent dat ze in de gaten houden dat niet één partij de overhand krijgt.

### Emotie

Voor de bemiddelaar is emotie belangrijk gereedschap. Daaraan moet voldoende ruimte worden gegeven. Als iemand heel erg boos wordt, of huilt is dat essentiële informatie. Uitdrukkelijk wordt hiermee geen schelden bedoeld. Tijdens deze fase in het gesprek is het ook belangrijk dat de bemiddelaar de emoties benoemt en ernaar vraagt als die niet aan de orde komen. Aan het einde van deze gespreksfase is het tijd om te focussen. Aan beide partijen wordt gevraagd om van alles wat ze verteld hebben, te zeggen wat het belangrijkste of het moeilijkste voor ze is. De bemiddelaars verwoorden gedachten en gevoelens van deelnemers door die samen te vatten. Dit gebeurt vooral als de partijen daar zelf moeite mee hebben. Dan volgt de volgende fase.

### Oriëntatie op belangen en wensen.

Hierbij gaat het niet meer om de feiten van het conflict, maar om uit te zoeken wat de behoeften zijn die onder de feiten liggen. Dit is het terrein van de psychologie. Zo kan worden gekeken naar de behoeftenhiërarchie van Maslow die stelt dat elk mens behoefte heeft aan fysiologische bevrediging — eten, drinken, rust, zuurstof —, veiligheid, ergens bij horen, waardering en zelfverwerkelijking. Conflicten tussen mensen ontstaan wanneer de verschillende behoeften niet of niet geheel vervuld zijn, c.q. met voeten worden getreden.<sup>29</sup> Voor het gesprek betekent dit dat de ruziënde partijen kunnen aangeven dat ze bijvoorbeeld — in het geval van geluidshinder — behoefte hebben aan rust, of aan autonomie, of dat ze vooral duidelijkheid willen hebben over wat er gaat gebeuren. Voor iedereen kan dat verschillen. Het kan ook betekenen dat de ruzie die ontstaan is tot gevolg heeft dat een partij nauwelijks de deur meer uit durft. En dat bepaalt weer zijn of haar gevoel van veiligheid in de eigen buurt.

Begrip voor elkaars situatie krijgen is het belangrijkste, maar ook het moeilijkste onderdeel van het gesprek. De bemiddelaars richten zich immers niet op een compromis voor het conflict. Ze zijn erop gericht dat beide burens inzicht en begrip krijgen over de emoties, belangen en behoeften van de ander. De burens moeten met elkaar onderhandelen over mogelijkheden om tegemoet te komen aan de belangen en behoeften die er spelen. De bemiddelaars onderzoeken deze behoeften, zodat de burens inzicht kunnen krijgen in hoe hun gedrag overkomt bij een ander. Hoe het komt dat de buurvrouw of -man boos, verdrietig of gefrustreerd is geraakt. Eventuele oplossingen moeten namelijk hiermee verband houden. De bemiddelaars stellen circulaire vragen<sup>30</sup>. Bijvoorbeeld: wat zou de ene partij willen dat de burens voor haar doen, zodat ze zich veilig voelt. Of aan de burens: wat kunnen die doen zodat de buurvrouw zich veilig voelt? Hier is wederkerigheid aan de orde. Deze vragen worden aan beide burens gesteld, zodat ieder kan bijdragen aan het herstel van de situatie.

### Zoeken naar mogelijke stappen of stapjes.

Wat kan er concreet worden afgesproken en gedaan, zó dat de burens iets dichterbij de voor hen beiden wenselijke situatie komen? Hoewel hier in principe alles genoemd kan worden, worden in de praktijk vrijwel alleen tamelijk reële mogelijkheden genoemd. De bemiddelaars onthouden zich van commentaar.

### Voor- en nadelen oplossingen

De voor- en nadelen van de oplossingen worden samen besproken: zijn ze realistisch en betaalbaar? Hoe zal de partner erop reageren, wat is nodig, moet de corporatie erbij komen?

<sup>29</sup> Zie ook hoofdstuk 5 Conflicten tussen burens.

<sup>30</sup> Zie ook De kunst van het vragen stellen, 1997

Wat vinden de partijen over en weer haalbaar, wat vinden ze gemeenschappelijk haalbaar? Er zijn geen winnaars en verliezers. Vaak komen er in dit stadium ook andere zaken naar voren. Een van de burens spreekt bijvoorbeeld uit dat ze elkaar wil groeten, of dat ze voortaan meteen gewaarschuwd wil worden als er iets aan de hand is.

### Kiezen

Er worden een of meer keuzen gemaakt uit de mogelijkheden en daar komen concrete afspraken over. De bemiddelaars hakken geen knopen door en komen zelf niet met oplossingen.

### Intentieverklaring

Een intentieverklaring wordt meestal schriftelijk gemaakt, maar het is ook mogelijk te volstaan met een mondelinge afspraak.

Bij sommige buurtbemiddelingsinitiatieven spreekt men standaard twee gesprekken af, ook als de burens er in het eerste gesprek uitkomen. In dat geval kan tijdens het tweede gesprek de evaluatie plaatsvinden.

### ***De bemiddelaars in het gesprek***

Van de bemiddelaars wordt heel wat verwacht.<sup>31</sup> Ze gebruiken en hebben geen machtsmiddelen of gezag. Hun doel is mensen 'bemiddelbaar' te maken en het proces te begeleiden. Wensen voor de toekomst en emoties moeten een duidelijke plek krijgen, voordat er over oplossingen wordt gedacht.

De bemiddelaars moeten op de juiste manier vragen stellen. Dat houdt onder meer in: geen waarom-vragen en geen vragen waarop alleen met ja of nee geantwoord kan worden. Het is de bedoeling dat ze doorvragen en nagaan of de partijen goed begrijpen wat er gezegd wordt. Ze moeten ervoor zorgen dat beide burens evenveel aandacht krijgen. Hun mening en emoties over wat er op tafel komt, moeten ze voor zich houden.

Het kan moeilijk zijn om het doel van het gesprek voor ogen te houden. Want eigenmacht van de burens en herstel van communicatie vraagt om een andere inzet dan het oplossen van een probleem. Regelmatig moeten ze het gesprek samenvatten en ordenen. Het is erg belangrijk dat de bemiddelaars een goed communicatief klimaat creëren. Voor het bemiddelingsproces is het nodig dat de burens elkaar enigszins gaan begrijpen en inzicht krijgen in elkaars belangen. Daarna kunnen ze zoeken naar oplossingen voor het probleem. Bemiddelaars moeten tegen een stootje kunnen. Ze zijn dan wel niet betrokken bij het probleem, maar ze kunnen soms heel wat over zich heen krijgen.

---

<sup>31</sup> Zie ook hoofdstuk 5 Bemiddelaars.

## 11. Na de buurtbemiddeling

### ***Effecten***

Na de bemiddelingsgesprekken volgt een spannende tijd, zowel voor de burens als voor de bemiddelaars. Een belangrijke vraag is, blijven de mensen met elkaar in contact? Houden ze zich aan de intentieverklaring die ze aan het einde van het gesprek met elkaar hebben gemaakt?

Overigens is het niet noodzakelijk dat burens na een bemiddeling als vrienden uit elkaar gaan. Wanneer mensen niet iets met elkaar willen, betekent dat niet dat de bemiddeling niet is geslaagd. Soms wordt in de bemiddeling duidelijk dat ze weinig van elkaar hoeven te verwachten. De burens weten dan wel waar ze aan toe zijn.

De ervaring in Amerika leert dat oplossingen die louter uit beloften bestaan, minder sterk zijn en in de toekomst vaker tot nieuwe conflicten leiden. In Nederland is dit inmiddels ook gebleken. Het is dus belangrijk dat de nadruk ligt op het herstel van de communicatie en dat zo mogelijk beide kanten geven en krijgen. Anders gezegd, te zorgen voor een win-win-situatie.

In de wijk is een project buurtbemiddeling de basis. Die vergroot de zelfredzaamheid van mensen en pakt problemen aan de basis aan. Op den duur zorgt buurtbemiddeling voor een betere communicatie en empowerment.

Wanneer een buurtbemiddelingsproject goed loopt, de vrijwilligers goed zijn getraind en in goed teamverband werken, kunnen andere initiatieven ontplooid worden. Zo kan gedacht worden aan een koppeling met het bemiddelen van leerlingen, door bemiddelaars op scholen in te zetten bij conflicten tussen jongeren. Een ander voorbeeld is in incidentele gevallen groepsbemiddeling toe te passen, bijvoorbeeld tussen groepen (allochtone) jongeren en andere bewoners in een straat.

Duidelijk is dat elk initiatief van buurtbemiddeling moet werken aan toetsbaarheid, aan het geven en uitwisselen van informatie, en moet werken aan kwaliteitsbewaking en methodiekontwikkeling.

**Colofon**

Buurtbemiddeling, de methode  
*Beter een goede buur*

Auteur	Marieke Sjerps Sjerps Communicatie, Amsterdam
Uitgegeven door	Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid 's-Gravenhage
Oorspronkelijke uitgave	Beter een goede buur De methode van buurtbemiddeling, een introductie 2001 - ISBN 90-806707-1-5

Aan de totstandkoming van deze uitgave is de uiterste zorg besteed. Voor informatie die eventueel onvolledig of onjuist is opgenomen aanvaarden de auteur en het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid geen aansprakelijkheid. Wel houden ze zich aanbevolen voor eventuele verbeteringen van de opgenomen informatie.  
(Delen van) deze uitgave kunnen worden gebruikt voor eigen gebruik, uitsluitend met vermelding van de auteur.

**Inhoud**

01. Vooraf

02. Beter een goede buur

- Contact tussen burens
- Maatschappelijke ontwikkelingen
- Inbedding

03. Wat is buurtbemiddeling?

- Buurtbemiddeling
- Waar komt buurtbemiddeling vandaan?
- Buurtbemiddeling en *mediation*
- Vormen van alternatieve conflictoplossing

04. Uitgangspunten

- Duurzaam
- Empowerment*
- Zelfredzaamheid
- Sociaal investeren
- Werk uit handen
- Gezond
- Grenzen

05. Conflicten tussen burens

- Wel of niet bemiddelen?
- Soorten ruzies
- Het ontstaan van conflicten

06. Bemiddelaars

- Overwegingen
- Eigenschappen
- Trainingsprogramma
- Werkafspraken
- Intervisiebijeenkomst
- Twee bemiddelaars
- Neutraal
- Vrijwilligers

07. Coördinatoren

- Profiel en taken
- Marketing en public relations
  
- Kwaliteitsbewaking en –ontwikkeling
- Privacy en geheimhoudingsplicht

08. Aanmelding

- Aanmelden en verwijzen
- Na de aanmelding
- Duurzaam

09. Hoe werkt buurtbemiddeling?

- Fasen

10. Het bemiddelingsgesprek

Het verloop van het gesprek

De bemiddelaars in het gesprek

11. Na de buurtbemiddeling

Effecten

Colofon

Illustraties

\* Buurtbemiddeling en *mediation*

\* Buurtmodel en stedelijk model, overeenkomsten en verschillen

\* Interviews

De buurtbemiddelaar (1)

De buurtbemiddelaar (2)

De buurtbemiddelaar (3)

De coördinator

Buurman A

Buurman B

De trainer

Notabene, deze interviews zijn in 2001 gehouden