



VEILIGHEID
DOOR
SAMENWERKEN

JONGEREN- BUURTBEMIDDELING

Stappenplan voor het opzetten van
een project jongerenbuurtbemiddeling

JONGERENBUURTBEMIDDELING

Stappenplan voor het opzetten van een project jongerenbuurtbemiddeling

door Sten Meijer
versie 1.0
referentie SMR
Utrecht, mei 2010

Sinds een aantal jaren kan op verschillende plaatsen in Nederland gebruik worden gemaakt van jongerenbuurtbemiddeling. Jongerenbuurtbemiddeling is een aanpak waarbij jonge vrijwilligers bemiddelen bij conflicten in de buurt waarbij jongeren zijn betrokken. Dit kunnen conflicten zijn tussen jongeren onderling, maar ook tussen een of meer jongere en volwassen buurtbewoners. Jongerenbuurtbemiddeling vergroot de sociale veiligheid en bevordert de zelfredzaamheid en sociale vaardigheden van jongeren. Ook versterkt deze aanpak de sociale cohesie in de wijk doordat een sfeer van anonimiteit wordt doorbroken.

Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) heeft een stappenplan gemaakt dat partijen, die aan de slag willen met deze methodiek, kan helpen bij het opzetten van jongerenbuurtbemiddeling. Dit stappenplan is tot stand gekomen aan de hand van bestaande ervaringen met buurtbemiddeling én praktijkervaringen met jongerenbuurtbemiddeling. Het stappenplan geeft inzicht in de verschillende fasen die moeten worden doorlopen om jongerenbuurtbemiddeling op succesvolle wijze op te zetten. Bij elke fase worden handvatten aangereikt voor het doorlopen van deze fasen.

Het stappenplan is feitelijk een aanvulling op het stappenplan Buurtbemiddeling, dat het CCV in 2008 heeft gepubliceerd in de vorm van het *Stappenplan buurtbemiddeling*. Om die reden zijn de fasen beknopt beschreven en wordt voor een uitgebreide toelichting verwezen naar dit stappenplan. Het stappenplan is echter zo geschreven dat het ook op zichzelf kan worden gelezen en gebruikt.

Een leefbare en veilige wijk is een groot goed. De beste manier om dit te realiseren is bewoners hier zelf bij te betrekken. Het CCV hoopt daar, met deze publicatie, een bijdrage aan te kunnen leveren.

INHOUDSOPGAVE

versie 1.0
pagina 3/25

Voorwoord	2
Inhoudsopgave	3
1. Inleiding.....	4
2. Kenmerken van jongerenbuurtbemiddeling.....	5
Soort conflicten	5
Bemiddelingsproces	6
3. Fasering jongerenbuurtbemiddeling.....	7
Fase 1: Initiatieffase	7
Initiatiefgroep	7
Draagvlak	8
Taken initiatiefgroep	8
Projectplan	8
Convenant	9
Fase 2: Voorbereidingsfase	10
Van initiatiefgroep naar stuurgroep / wie wordt opdrachtnemer?	10
Plan van aanpak en ijkpunten	10
Werven projectleider	11
Fase 3: Uitvoeringsfase	12
Uitvoeringstaken projectleider	12
Werven jongeren	13
Selecteren jongeren	13
Training jongeren	14
Coachen bemiddelaarsteam	16
Netwerk	17
Aanmeldingen	17
Bemiddelen	17
Registratie	19
Steun voor de projectleider	20
Fase 4: Evaluatiefase	21
Tussentijdse evaluaties, evaluatieverslag en implementatie	21
Bronnen	22
Bijlage 1	
Voorbeeld van een stappenplan groepsbemiddeling.....	23

1. INLEIDING

Hoe kan een project jongerenbuurtbemiddeling het beste worden opgepakt? Het CCV heeft hiervoor een aanpak opgesteld. In deze aanpak wordt op een laagdrempelige manier beschreven hoe jongerenbuurtbemiddeling georganiseerd kan worden. Alle relevante activiteiten worden benoemd. Ook is er aandacht voor succes- en faalfactoren en wordt duidelijk waar de keuzemogelijkheden in het verloop van het project zitten. Dit stappenplan is een handig naslagwerk om een project jongerenbuurtbemiddeling op te starten, uit te voeren en te evalueren.

De aanpak jongerenbuurtbemiddeling wordt momenteel (mei 2010) uitgetest in vier pilotbuurten. De opgedane ervaringen uit deze projecten zijn, voor zover mogelijk, al verwerkt in dit stappenplan. Het stappenplan laat overigens voornamelijk het onderscheidende karakter zien van jongerenbuurtbemiddeling ten opzichte van buurtbemiddeling. Het is daarmee te beschouwen als een supplement op het [Handboek Buurtbemiddeling](#).

De aanpak jongerenbuurtbemiddeling kent - net als bij buurtbemiddeling - de volgende fasen en activiteiten:

Fasen	Activiteit
1. Initiatieffase (1 ^e kwartaal van 1 ^e jaar) ¹	<ul style="list-style-type: none">• stel de benodigde partijen vast en vorm een initiatiegroep• creëer draagvlak• stel gezamenlijk de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden vast• maak een probleemanalyse• stel een convenant en een projectplan op
2. Voorbereidingsfase (2 ^e kwartaal van 1 ^e jaar)	<ul style="list-style-type: none">• formeer een stuurgroep en benoem de opdrachtnemer• stel een plan van aanpak met ijkpunten op• start de werving van een projectleider
3. Uitvoeringsfase (3 ^e en 4 ^e kwartaal van 1 ^e jaar)	<ul style="list-style-type: none">• stel de uitvoeringstaken van de projectleider vast• start de werving en selectie van de jongeren• train de geselecteerde jongeren• zorg voor coaching en intervisie• informeer het netwerk (mede t.b.v. het doorverwijzen)• bemiddel!• registreer de bemiddeling
4. Evaluatiefase (Eind 4 ^e kwartaal van 1 ^e jaar tot 3 ^e jaar)	<ul style="list-style-type: none">• evalueer ook tussentijds (o.a. eind 4^e kwartaal, daarna (half)jaarlijks)• stel een evaluatieverslag op• indien van toepassing: definitief implementeren van jongerenbuurtbemiddeling in het 3^e jaar

Tabel 1 Fasen en activiteiten aanpak Jongerenbuurtbemiddeling

In hoofdstuk 2 wordt kort ingegaan op enkele typische kenmerken van jongerenbuurtbemiddeling. Vervolgens staat in hoofdstuk 3 een uitwerking per fase beschreven.

¹ De initiatieffase kan langer duren dan een kwartaal als de financiering nog niet rond is. Het traject van *aanvraag* tot aan *verkrijging* van de subsidie kan in de praktijk een langere periode beslaan.

2. KENMERKEN VAN JONGERENBUURTBEEMIDDELING

Jongerenbuurtbemiddeling richt zich, zoals de naam al zegt, op conflicten met of tussen jongeren. Conflicten tussen jongerengroepen en buurtbewoners worden aangepakt met jongerenbuurtbemiddeling, maar ook conflicten tussen jongerengroepen of conflicten tussen individuen. De kracht van jongerenbuurtbemiddeling is dat jongeren ingezet worden als bemiddelaars waardoor ze bijdragen aan de oplossing. Jongeren slaan de juiste toon aan tegenover andere jongeren. De kans is daarmee groter dat ze mee willen doen aan een bemiddeling. Bemiddeling wordt hierdoor laagdrempeliger. Tenslotte is het een goede leerervaring voor jongerenbuurtbemiddelaars. Het geleerde kan ook toegepast worden op andere terreinen, zoals op school of op de sportclub.

SOORT CONFLICTEN

Net als bij buurtbemiddeling, is jongerenbuurtbemiddeling voor verschillende conflicten in te zetten. Er zit deels een overlap in; zie tabel 2.

Buurtbemiddeling	Jongerenbuurtbemiddeling
<ul style="list-style-type: none">• geluidsoverlast	<ul style="list-style-type: none">• geluidsoverlast
<ul style="list-style-type: none">• vernielingen	<ul style="list-style-type: none">• vernielingen / vandalisme
<ul style="list-style-type: none">• rommel of vuilnis bij woning	<ul style="list-style-type: none">• rommel of vuilnis op 'hangplek'
<ul style="list-style-type: none">• pesterijen	<ul style="list-style-type: none">• pesterijen / naroeppen
<ul style="list-style-type: none">• discriminatie	<ul style="list-style-type: none">• discriminatie
<ul style="list-style-type: none">• overlast door kinderen	<ul style="list-style-type: none">• overlast door spel (bijv. voetbal)
<ul style="list-style-type: none">• erfafscheidingen	<ul style="list-style-type: none">• ruzie over 'territorium'
<ul style="list-style-type: none">• overlast door huisdieren	<ul style="list-style-type: none">• onveiligheidsgevoelens
<ul style="list-style-type: none">• parkeeroverlast	
<ul style="list-style-type: none">• vreemde geuren	
<ul style="list-style-type: none">• overhangende bomen	

Tabel 2 Voorbeelden van bemiddelbare conflicten van buurtbemiddeling en jongerenbuurtbemiddeling

Box 1: Overlast door groepen jongeren

Het CCV heeft in de zomer van 2008 een quickscan uitgevoerd met betrekking tot de soorten overlast en verloedering waar Nederlandse gemeenten mee te maken hebben. De overlast die jongeren veroorzaken staat in deze quickscan centraal. Uit de quickscan komt naar voren dat Nederlandse gemeenten vooral te maken hebben met groepen jongeren die rondhangen in de wijk en daar geluidshinder veroorzaken en zwerfafval achterlaten. Daarbij wordt het rondhangen zelf als bedreigend ervaren. Volgens de bevroegde gemeenten speelt alcoholgebruik de belangrijkste rol bij het ontstaan van overlast. De shortlist Groepsriminaliteit van Bureau Beke² onderscheidt drie soorten jeugdgroepen: hinderlijk, overlastgevend of crimineel. Gemeenten hebben vooral te kampen met hinderlijke jeugdgroepen.

Gelet op deze conclusies kan jongerenbuurtbemiddeling een succesvolle aanpak zijn om de klagende partij (bijvoorbeeld een bewoner nabij een hangplek) en de beklaagde partij (de groep jongeren) in gezamenlijkheid een oplossing te laten bedenken voor het geschil.

² Bureau Beke: Shortlist Groepsriminaliteit - instrumenten om problematische jeugdgroepen in beeld te brengen (uitgave 2003)

BEMIDDELINGSPROCES

Het bemiddelingsproces van jongerenbuurtbemiddeling doorloopt dezelfde stappen als buurtbemiddeling. Toch zijn er wel verschillen te noemen; zie onderstaande tabel.

Stap	Buurtbemiddeling	Jongerenbuurtbemiddeling
<i>Aanmelding</i>	<ul style="list-style-type: none"> Eén van de partijen / een verwijzer of een bewoner zelf meldt het conflict aan bij buurtbemiddeling. 	<ul style="list-style-type: none"> Idem.
<i>Intake projectleider</i>	<ul style="list-style-type: none"> De projectleider beoordeelt of het conflict geschikt is voor bemiddeling. 	<ul style="list-style-type: none"> Idem.
<i>Geschikte bemiddelaars selecteren</i>	<ul style="list-style-type: none"> De projectleider selecteert twee bemiddelaars. 	<ul style="list-style-type: none"> Het selecteren van bemiddelaars luistert nauwer. Leeftijd is daarin een belangrijke factor. Een bemiddelaar heeft dezelfde leeftijd of is ouder dan de jongere die wordt bemiddeld.
<i>Gesprek eerste partij</i>	<ul style="list-style-type: none"> Gebeurt met bemiddelaars en soms met projectleider. Bemiddeling wordt toegelicht. Kort gesprek. 	<ul style="list-style-type: none"> Gebeurt in de meeste gevallen met de projectleider erbij. Alleen oudere, meer ervaren bemiddelaars voeren zelfstandig een gesprek.
<i>Gesprek tweede partij</i>	<ul style="list-style-type: none"> De bemiddelaars verzoeken de 2^e partij om een bemiddeling. 	<ul style="list-style-type: none"> Gebeurt in de meeste gevallen met de projectleider erbij. Alleen oudere, meer ervaren bemiddelaars voeren zelfstandig een gesprek.³
<i>Bemiddelingsgesprek</i>	<ul style="list-style-type: none"> Gesprek wordt gevoerd door bemiddelaars, soms met projectleider. Het gesprek vindt bij voorkeur plaats op een neutrale locatie. 	<ul style="list-style-type: none"> De projectleider zit het gesprek voor. Gesprek wordt gevoerd door bemiddelaars en eventueel de projectleider. Alleen oudere, meer ervaren bemiddelaars voeren zelfstandig een bemiddelingsgesprek.
<i>Nazorg</i>	<ul style="list-style-type: none"> Projectleider of bemiddelaar neemt contact op met beide partijen. 	<ul style="list-style-type: none"> Idem.

Tabel 3 Overzicht verschillen buurtbemiddeling - jongerenbuurtbemiddeling met betrekking tot het bemiddelingsproces

³ Er voor zorgen dat de beklagde jongeren daadwerkelijk aanwezig zullen zijn bij het bemiddelingsgesprek kost meer inspanning en ook andere inspanning dan bij buurtbemiddeling. De jongerenbuurtbemiddelaars zullen de straat op moeten en soms zelfs moeten zoeken naar de groep waar het geschil om draait. Dit doen ze ook wel samen met de mensen van het jongerenwerk.

3. FASERING

JONGERENBUURTBEMIDDELING

Het opzetten van jongerenbuurtbemiddeling kent, net als bij buurtbemiddeling, verschillende fasen. Zo moet er een initiatiefgroep geformeerd worden, een kwartiermaker aangewezen worden en het project moet vervolgens uitgevoerd en geëvalueerd worden. Grotendeels verloopt het opzetten van jongerenbuurtbemiddeling hetzelfde als buurtbemiddeling. In dit hoofdstuk worden de verschillende fasen doorlopen met daarbij aandacht voor de verschillen tussen buurtbemiddeling en jongerenbuurtbemiddeling.

FASE 1: INITIATIEFFASE

De initiatieffase is de eerste fase van het projectmatig ontwikkelen van buurtbemiddeling door jongeren. De betrokkenen onderzoeken in deze fase of een dergelijk project wenselijk en haalbaar is. Indien dit het geval is legt de groep haar bevindingen vast in een projectplan en in een convenant .

INITIATIEFGROEP

Het inzetten van jongerenbuurtbemiddeling in een wijk is afhankelijk van diverse factoren of redenen. Een directe aanleiding kan zijn dat het leefklimaat verslechtert door een toename van ruzies en spanning tussen jongeren en oudere buurtbewoners. Een andere reden kan zijn dat het jeugdbeleid van de gemeente de participatie van jongeren wil bevorderen. Het initiatief voor het opzetten van jongerenbuurtbemiddeling kan genomen worden door de projectleider buurtbemiddeling, de gemeente, de politie, de welzijnsorganisatie (het jongerenwerk) of de woningcorporatie. Het is in ieder geval aan de initiatiefnemer om deze partijen samen te krijgen in een initiatiefgroep. Vervolgens is het een gezamenlijke activiteit om te onderzoeken of jongerenbuurtbemiddeling wenselijk en haalbaar is.

Evenals bij buurtbemiddeling fungeren de leden van de initiatiefgroep als opdrachtgevers en veelal als financiers van het project. Ze kiezen uit hun midden een penvoerder die in de beginfase een tijdelijke voorttrekkersrol vervult bij het op papier zetten van plannen en afspraken.

Box 2: Financiering; hoe en wat?

Een belangrijk punt van aandacht is de financiering van jongerenbuurtbemiddeling. Die moet voor meerdere jaren worden geregeld. De financiering zal voor het grootste deel uit lokale financiële middelen moeten komen. Voor een effectieve start is het raadzaam om budget te reserveren voor een periode van drie jaar. In deze periode kan beoordeeld worden of jongerenbuurtbemiddeling genoeg potentie heeft om als reguliere voorziening binnen de gemeente een plaats te krijgen.

Bij beperkte financiële middelen (voor bijvoorbeeld de promotie van het project) is creativiteit een vereiste. Het is de kunst om promotieactiviteiten te organiseren die weinig geld kosten, maar wel veel gratis publiciteit (*free publicity*) genereren. Het is daarbij zaak veelvuldig de lokale media op te zoeken. Daarnaast is het aan te bevelen om aansluiting te vinden bij bestaande overleggen waar het onderwerp 'jeugd' op de agenda staat. Het kan lonen het project bij particuliere stichtingen en organisaties, die belang hechten aan maatschappelijk ondernemen, onder de aandacht te brengen. Deze hebben soms een budget voor de subsidiëring van maatschappelijke initiatieven. In enkele gevallen geven de werkgevers van buurtbemiddelaars een eenmalig gift aan het project.

In hoofdstuk 7 van het stappenplan Buurtbemiddeling worden ook voorbeelden gegeven van mogelijke inkomsten (§7.1) en uitgaven (§7.2).

DRAAGVLAK

Het is van belang dat de leden van de initiatiefgroep het mandaat hebben om strategische beslissingen te nemen voor de verdere ontwikkeling van jongerenbuurtbemiddeling. Net als bij buurtbemiddeling is het noodzakelijk om lokaal een breed draagvlak te hebben én te houden voor jongerenbuurtbemiddeling.

TAKEN INITIATIEFGROEP

De taken van de initiatiefgroep zijn:

- Maken van een probleemanalyse: welke buurtoverlastproblemen moeten structureel worden aangepakt? Zijn er voldoende situaties die zich lenen voor jongerenbuurtbemiddeling?
- Vaststellen of jongerenbuurtbemiddeling een waardevolle aanvulling is op bestaande voorzieningen in de gemeente.
- Onderzoeken of er voldoende financiële middelen beschikbaar zijn om het project een aantal jaren te laten draaien (zie ook box 2).

Het maken van een probleemanalyse is van belang om na te gaan of bepaalde maatregelen op termijn bijdragen aan het verbeteren van een bepaalde probleemsituatie. Een goede analyse bestaat uit de volgende stappen:

1. Stel vast om welk gebied het precies gaat.
2. Onderzoek de bronnen die buurtoverlast inzichtelijk kunnen maken.
3. Optioneel: Verken het gebied fysiek (schouwen).

Voor wat betreft het gebied (stap 1) kan onder andere in kaart gebracht worden wat de begrenzing hiervan is. Hoe beter het gebied is begrensd, hoe duidelijker het is welke problemen er binnen dit gebied spelen.

Het bronnenonderzoek (stap 2) verschaft inzicht in de omvang en ontwikkelingen in de diverse vormen van overlast. Daarnaast geeft het een beeld van de onveiligheidsgevoelens die in het gebied worden ervaren. Bronnen die gebruikt kunnen worden zijn politiegegevens, lokale monitorgegevens en overige (beleids)documenten. Ook het houden van interviews met sleutelfiguren (o.a. jongerenwerker, wijkagent) of het houden van een bewonersenquête zijn opties in deze. Betrek bij het bevragen van bewoners ook de jongeren! Breng in kaart wat er speelt en leeft onder hen.

De schouw (stap 3) is een rondgang in het gebied met alle samenwerkende partijen. Van belang is dat de schouw ná het bronnenonderzoek wordt gehouden. Gesignaleerde knelpunten (bijvoorbeeld uit statistische gegevens) kunnen nu in de praktijk worden getoetst of worden bijgesteld. Ook wordt inzichtelijk wat de kwaliteit is van bepaalde lokale voorzieningen (zoals bestrating, openbaar groen, straatverlichting en een hangplek).

Een mogelijke uitkomst van de analyse kan zijn dat jongerenbuurtbemiddeling niet het middel is om een bepaald (veiligheids)probleem op te lossen. In dat geval moeten er oplossingen van een ander kaliber gevonden worden. Bijvoorbeeld sluiting van een bepaalde hangplek of het inrichten van een jongerenontmoetingsplaats (kan natuurlijk ook een uitkomst zijn van een bemiddeling).

PROJECTPLAN

Naast het creëren van draagvlak, het maken van een probleemanalyse en het opstellen van een convenant is het van belang om enkele praktische zaken vast te leggen (inschatting van benodigde mensen, middelen, tijd, ruimte, et cetera). Ook het in kaart brengen van alle financiële voorwaarden is een belangrijk onderdeel.

Op basis van de verzamelde informatie in deze fase wordt door de initiatiefgroep een projectplan opgesteld. Hierin komen o.a. de volgende onderdelen voor:

- samenvatting belangrijkste bevindingen (o.a. analyse eigen situatie);
- uitgangspunten en intenties;
- lokaal gestelde doel (of de doelen);
- doelgroepen en de belanghebbenden;
- beoogde resultaten;
- organisatorische inbedding;
- rol van de penvoerder;
- netwerken en de rol van de initiatiefgroep;
- middelen (o.a. facilitaire behoeftes);
- financiering;
- omschrijving van de hoofdtaken van de projectleider;
- evaluatiemomenten;
- registratie en dossiervorming;
- een afbakening in projectfasen en tijdsperioden⁴.

Doelstellingen

Hieronder worden enkele doelstellingen genoemd voor een project jongerenbuurtbemiddeling:

- herstel van communicatie tussen bewoners;
- het creëren van wederzijds begrip tussen bewoners;
- het verbeteren van de leefbaarheid van de buurt;
- het versterken van cohesie in de buurt (gemeenschapsvorming);
- het vergroten van sociale veiligheid;
- het voorkomen van onherstelbare escalatie;
- het bevorderen van zelfredzaamheid;
- ontwikkeling en verbetering van de sociale competenties van jongeren.

CONVENANT

De samenwerking kan worden bekrachtigd in een convenant. In bijlage 6 van het [Handboek Buurtbemiddeling](#) staat een voorbeeld.

⁴ De meeste projecten buurtbemiddeling nemen drie jaar de tijd om een definitief besluit over implementatie te nemen. Voor een project jongerenbuurtbemiddeling is een dergelijke termijn ook aan te bevelen.

FASE 2: VOORBEREIDINGSFASE

In de voorbereidingsfase wordt duidelijk wat er georganiseerd moet worden om jongerenbuurtbemiddeling uit te voeren. De stuurgroep werft in deze fase een projectleider jongerenbuurtbemiddeling. Verder wordt het, in de initiatieffase gemaakte, projectplan uitgewerkt tot een plan van aanpak en worden de taken verdeeld. In het plan van aanpak staan diverse activiteiten vermeld: van het inrichten van een kantoor en het maken van afspraken met verwijzers tot het maken van plannen voor de werving van vrijwillige jongerenbuurtbemiddelaars.

VAN INITIATIEFGROEP NAAR STUURGROEP / WIE WORDT OPDRACHTNEMER?

In de voorbereidingsfase treedt de stuurgroep aan.⁵ Deze bewaakt de totstandkoming en uitvoering van het project volgens de afgesproken intenties en het projectplan. De stuurgroep blijft het gehele project gehandhaafd. De stuurgroep zorgt dat er een opdrachtnemer⁶ is en dat deze de benodigde middelen tot zijn beschikking heeft. Deze partij krijgt de opdracht tot verdere ontwikkeling en uitvoering van jongerenbuurtbemiddeling. Een belangrijke voorwaarde is dat de opdrachtnemer zo spoedig mogelijk een projectleider beschikbaar moet hebben.

Box 3: Inschakelen extern bureau?

Bij het begin of gedurende de initiatieffase kan de hulp ingeschakeld worden van een externe deskundige. Deze kan ondersteuning geven bij het doorlopen van de verschillende fasen. Bij voldoende interne expertise kan een stuurgroep ook zelfstandig invulling geven aan het opzetten van jongerenbuurtbemiddeling. Ook kan de hulp van een extern bureau alleen voor een bepaalde fase ingeroepen worden, bijvoorbeeld voor de training van de projectleiders en jongeren. Om niet telkens zelf het wiel opnieuw uit te vinden kan het handig zijn om contact te zoeken met organisaties die reeds bemiddelings- en/of jongerenprojecten opzetten en uitvoeren. Een overzicht van deze organisaties is op de website te vinden onder [Trainingsinstellingen](#).

PLAN VAN AANPAK EN IJKPUNTEN

De basis voor het plan van aanpak is het projectplan dat de initiatiefgroep in de vorige fase heeft goedgekeurd. Meestal stelt een medewerker van één van de partijen in de stuurgroep het plan op.⁷

De inhoud van het plan van aanpak is vergelijkbaar met dat van buurtbemiddeling evenals het benoemen van ijkpunten (o.a. minimaal aantal aanmeldingen bij jongerenbuurtbemiddeling). Het benoemen van ijkpunten is nodig om in latere fasen de bereikte resultaten te kunnen beoordelen. In § 3.5 en in de bijlage van het [Handboek Buurtbemiddeling](#) staan deze ijkpunten verder toegelicht.

⁵ De stuurgroep is de opvolger van de initiatiefgroep. De samenstelling van de stuurgroep kan dezelfde zijn als die van de initiatiefgroep, maar er kunnen ook functionele wisselingen plaatsvinden.

⁶ Een partij krijgt opdracht tot verdere ontwikkeling en uitvoering van jongerenbuurtbemiddeling. Dit kan een partij uit de stuurgroep zijn (bijvoorbeeld de welzijnsorganisatie), maar ook een extern bureau. Over de uitvoering van de opdracht en over de bereikte resultaten wordt verantwoording afgelegd aan de stuurgroep.

⁷ Indien er al een projectleider jongerenbuurtbemiddeling is aangewezen, verdient het de aanbeveling dat deze het plan van aanpak opstelt.

WERVEN PROJECTLEIDER

De inzet en vaardigheid van de projectleider is een zeer belangrijke factor in het slagen van jongerenbuurtbemiddeling in een wijk. Het *profiel* van de projectleider ziet er in grote lijnen als volgt uit:⁸

- ervaring met bemiddelen;
- omarmt de ideeën van jongerenbuurtbemiddeling;
- ervaring in het werken met jongeren;
- organisatorische talenten;
- communiceert helder op verschillende niveaus ;
- enthousiaste, inspirerende en creatieve persoon;
- gaat goed om met jongeren, diverse culturen en organisaties;
- discreet;
- weet welke reikwijdte de conflicten van jongeren hebben;
- treedt actief op;
- stimuleert en motiveert jongerenbuurtbemiddelaars;
- hanteert conflictsituaties;
- kent of is geïnteresseerd in onderdelen van het project jongerenbuurtbemiddeling.

Bij het werven van een projectleider kan het bovenstaande profiel hulp bieden. In de praktijk blijkt dat voor het vervullen van deze functie minimaal 0,5 fte nodig is in een middelgrote gemeente (50.000 - 100.000 inwoners). Het opzetten van een project zal over het algemeen extra inzet van de projectleider vergen. Een en ander is natuurlijk altijd afhankelijk van de lokale situatie. In dit verband is bijvoorbeeld ook de bevolkingsopbouw relevant. In een gemeente waar veel jongeren wonen, zal de ervaren jongerenoverlast over het algemeen groter zijn dan in een vergrijzende gemeente en dus ook gevolgen hebben voor de inzet van de projectleider.

Bij het aanstellen van een projectleider is het aan te bevelen om deze ook als zodanig te benoemen. Als de projectleider ook werkzaam is als jongerenwerker is het belangrijk om deze twee taken goed te scheiden, anders kan de neutraliteit c.q. onpartijdigheid in het geding raken. Bewoners kunnen veronderstellen dat de jongerenwerker op de hand is van de jongeren.

Het is raadzaam een projectleider vroegtijdig in het proces te werven zodat deze al in de voorbereidingsfase kan meedraaien. De taken van de projectleider in de voorbereidingsfase zijn:

- voorbereiden en opstellen van een plan van aanpak (indien vroegtijdig betrokken);
- voorbereiden van vergaderingen van de stuurgroep;
- vormen en onderhouden van interne en externe netwerken;
- zorgen voor (toename van) het draagvlak voor jongerenbuurtbemiddeling;
- bewaken van de uitgangspunten van jongerenbuurtbemiddeling;
- op de lokale kaart zetten van jongerenbuurtbemiddeling door public relations, voorlichting aan media en voorlichting aan potentiële vrijwillige bemiddelaars.⁹

De projectleider koppelt zijn of haar werkzaamheden terug aan de stuurgroep via de organisatie waar hij of zij in dienst is.

⁸ Zie ook het " Kwalificatiedossier coördinator buurtbemiddeling", zoals aanwezig in het handboek Buurtbemiddeling.

⁹ Voor meer informatie over netwerken en publiciteit wordt verwezen naar hoofdstuk 6 van het handboek Buurtbemiddeling. Het invoeren van buurtbemiddeling, het voortbestaan van het project en het uiteindelijke succes daarvan zijn namelijk grotendeels afhankelijk van relaties in een uitgebreid netwerk en van doordachte public relations.

FASE 3: UITVOERINGSFASE

Aan de hand van het plan van aanpak kan nu alles in gereedheid worden gebracht voor de uitvoering. In het begin van de uitvoeringsfase betekent dit het inrichten van een kantoor en gespreksruimten, de werving en training van vrijwilligers en het zorgen voor publiciteit. Uit de praktijk van buurtbemiddeling blijkt dat lokale welzijnsorganisaties, evenals externe deskundigen van bijvoorbeeld adviesbureaus, relatief snel in staat zijn om de nodige zaken te kunnen regelen. Ze regelen middelen en faciliteiten - zoals huisvesting - en de financiële administratie kan hier worden ondergebracht. Ook hebben ze ervaring met het werven en inwerken van een projectleider en het werven en coachen van bemiddelaars. Lokaal kunnen keuzes hieromtrent verschillen. Als alles gereed is, kan de uitvoering van start.

UITVOERINGSTAKEN PROJECTLEIDER

De inzet van de projectleider is belangrijk in de uitvoeringsfase. Het takenpakket bestaat onder meer uit:

- werven, selecteren en coachen van jongeren;
- organiseren van trainingen voor jongeren;
- zorgen voor goede bereikbaarheid van jongerenbuurtbemiddeling, onder meer voor aanmeldingen;
- zorgen voor informatie, voorlichting en publiciteit;
- inrichten van een kantoor en gespreksruimten;
- investeren in het vormen en onderhouden van netwerken;
- zorgen voor draagvlak bij verwijzers, zoals wijkagenten en woonconsulenten;
- opstarten van een bemiddelingsproces;
- registratie van gegevens voor evaluaties;
- bewaken van budget en continuïteit.

Box 4: Samenwerking met Buurtbemiddeling

De projectleider jongerenbuurtbemiddeling heeft diverse aandachtsgebieden en een breed takenpakket (netwerkpartner en coach voor bemiddelaars). Het verdient de aanbeveling om nauw samen te werken met buurtbemiddeling, zowel op coördinerend niveau als bij de uitvoering. Zo zal op coördinerend niveau gezamenlijk worden overlegd met verwijzende instanties, omdat dit grotendeels dezelfde partijen zullen zijn. Dit is efficiënt (het bespaart immers tijd) en heeft inhoudelijk een toegevoegde waarde, omdat het ook direct de verschillen tussen buurtbemiddeling en jongerenbuurtbemiddeling blootlegt. Op uitvoeringsvlak is het aan te bevelen volwassen bemiddelaars te koppelen aan jongerenbuurtbemiddelaars. Zij begeleiden de jongeren tijdens het eerste en tweede gesprek én tijdens de bemiddeling en kunnen de jongeren van adviezen voorzien. Hiermee wordt ook de projectleider ontlast. Een andere manier om de werkdruk van de projectleider te verlichten is het aanstellen van een projectmedewerker om bepaalde (administratieve) werkzaamheden te verrichten. De projectleider kan zich daardoor meer met de *core business* bezig houden, juist als er beperkte capaciteit is. De projectmedewerker hoeft niet altijd een betaalde kracht te zijn. Bepaalde administratieve taken kunnen uitbesteed worden aan een stagiair.

WERVEN JONGEREN

Er is een wervingscampagne nodig om het vrijwilligersteam van jongeren samen te stellen. Belangrijk is dat jongeren opgezocht worden, ze komen niet vanzelf. Dit kan door in het jongerencentrum of op scholen¹⁰ informatie te verspreiden over jongerenbuurtbemiddeling. Ook kunnen jongeren die geschikt lijken persoonlijk benaderd worden. Meer dan bij buurtbemiddeling is het voor jongeren belangrijk dat er iets tegenover hun inzet staat. In box 5 wordt hier dieper op ingegaan.

Andere communicatiemiddelen die ingezet kunnen worden zijn: lokale media vragen om een interview of zelf een artikel aanleveren, het huis aan huis verspreiden van folders en het ophangen van affiches. Bij buurtbemiddeling worden goede resultaten behaald met artikelen in plaatselijke kranten, het inschakelen van functionarissen en medewerkers van instellingen in de buurt, bewonersorganisaties, kerken en moskeeën. Voor jongeren moeten de communicatiemiddelen aangepast worden. Gedacht kan worden aan spotjes op een lokale radio- of televisiezender, banners op websites, een hyves pagina, sms-acties, affiches op school, of in de sporthal, zwembad, supermarkt of snackbar, etc. Daarnaast kan het zijn dat de betrokken organisaties verschillende projecten voor jongeren opzetten waar jeugdparticipatie of sociale vaardigheden een grote rol spelen. Een voorbeeld van jeugdparticipatie is het spel Kids & Space. Dit is een spel waarbij jongeren (12-18 jaar) betrokken worden bij actuele plannen voor de openbare ruimte. Potentiële hangjongeren wordt zo in een vroeg stadium gevraagd mee te denken over hun eigen leefomgeving. Hierdoor ontstaat een betrokkenheid die minder snel tot overlast zal leiden.

SELECTEREN JONGEREN

Uitgangspunt bij het selecteren van het bemiddelaarsteam is om een representatieve groep samen te stellen voor de buurt, wijk of gemeente. De verhouding jongen-meisje, allochtoon-autochtoon, lager-hoger opgeleid en een evenredige vertegenwoordiging van de leeftijden is hierbij van groot belang. Jongerenbuurtbemiddeling is immers een aanpak die ingezet wordt om beter aan te sluiten bij de beleving van de jongeren die betrokken zijn bij het conflict. Bij jongeren luistert dit nauw. Aangesproken worden door iemand die twee jaar jonger is kan al resulteren in het mislukken van de bemiddeling.

De selectie vindt ook plaats op basis van sociale intelligentie, algemene sociale vaardigheden en gevoel voor probleemoplossende communicatie. De bemiddelaar is in staat om verbaal en non-verbaal neutraal te opereren, problemen los te zien van personen en vertrouwelijkheid te waarborgen. Het opleidingsniveau speelt geen rol.

In de praktijk wordt de verhouding van één bemiddelaar op 10.000 inwoners aangehouden. Vanzelfsprekend geldt net als bij de inzet van de projectleider dat het benodigde aantal bemiddelaars afhankelijk is van de lokale situatie.

Box 5: Werven van jongeren?

Het werven en selecteren (en behouden) van jongeren is van vitaal belang voor een project jongerenbuurtbemiddeling. Hier moet dan ook stevig op worden geïnvesteerd. Op vragen zoals 'Wat heb ik jongeren te bieden?', 'Is mijn project aantrekkelijk en toegankelijk voor jongeren?' en 'Hoe bereiken en betrekken we jongeren?' moet een antwoord worden gevonden. In deze box worden daarvoor tips & tricks gegeven.

¹⁰ Naast jongerenbuurtbemiddeling bestaat sinds enkele jaren ook de variant leerlingbemiddeling. De leerlingen die ook al op school bemiddelen, kunnen mogelijk ook nuttig zijn voor hun eigen buurt. Aan hen kan een light-versie van de training worden aangeboden. Een dergelijk traject wordt bijvoorbeeld in Londen toegepast door het Southwark Mediation Centre (bron: <http://www.guardian.co.uk/society/2008/may/15/youth.mediators>).

Speel in op de motivatie van jongeren!

Jongeren hebben de keuze uit een groot aanbod voor het invullen van hun vrije tijd. Om jongeren te werven moet van tevoren dan ook goed worden nagedacht wat het project hen te bieden heeft. Jongeren verrichten vrijwilligerswerk omdat ze dat leuk en goed vinden en omdat het loont. Dat zijn de dingen die ze motiveren. De samenstelling van de motivatie kan verschillend zijn en in loop van de tijd veranderen. Een voorbeeld: Rachid doet mee omdat hij vindt dat het goed is, maar het bemiddelen zelf blijkt eigenlijk toch ook wel heel leuk te zijn. Hij vergroot hiermee zijn sociale vaardigheden en dat loont voor hem, naast het (eventueel) krijgen van beltegoed.

Do's

- Leer de doelgroep (de jongeren) kennen.
- Wees bewust van verschillen én verschuivingen in hun motivatie.
- Zorg voor gepaste waardering en beloning.
- Maak de voordelen inzichtelijk voor ze (o.a. opbouw CV).
- Maak concreet wat er verwacht wordt van de jongeren.

Don'ts

- Laten beïnvloeden door de mening van anderen.
- Denken in vaste patronen (bijv. toepassen van verkeerde communicatiestijlen).
- Vragen naar A maar hopen op B.
- Vrijwilligersprojecten te groot maken (bijv. jongeren voor lange periode vastleggen).
- Te veel de eigen normen en waarden proberen op te leggen.

Jongerenmarketing als hulpmiddel

Movisie heeft ervaring opgedaan in het werken met de 5 p's vanuit de marketing om vorm te geven aan de werving. Het is een planmatige aanpak om invulling te geven aan je product, prijs, plaats, people en promotie. Het is tevens een handig hulpmiddel om gericht in te spelen op de drie vormen van motivatie, zoals hierboven geschetst.

Meer informatie

<http://www.movisie.nl/jongerenparticipatie>

<http://www.jeugdengazin.nl/dossiers/jongerenparticipatie/>

<http://www.jeugdraad.nl/>

<http://www.forum.nl/pdf/jongerenparticipatie-handleiding.pdf>

Bronnen:

Bridges Karr, L. & A. van den Bosch (2008). *Ze zijn geweldig! Maar waarom eigenlijk?* Utrecht: Movisie.

Themabijeenkomst Movisie 'Wat beweegt jongeren', 4 september 2008.

Website Movisie, thema jongerenparticipatie: <http://www.movisie.nl/jongerenparticipatie>

TRAINING JONGEREN

Nadat de werving en selectie is voltooid, kan de training van start gaan. Jongeren hebben deze training nodig om te kunnen bemiddelen. Het doel van de training is tweeledig: enerzijds worden jongeren opgeleid tot bemiddelaar. Anderzijds kan (nogmaals) getoetst worden of de jongeren geschikt zijn als bemiddelaar. Indien na de training blijkt dat een jongere zich het bemiddelen niet

eigen heeft gemaakt of daar niet geschikt voor is, kan dit tijdig onderkend worden. De projectleider zal dan duidelijk moeten maken dat deze persoon niet geschikt is om bemiddelaar te worden. Voor de jongeren die de training volbracht hebben en geschikt zijn bevonden, is het aan te bevelen om hier een feestelijke aangelegenheid van te maken. Andere jongeren, ouders en eventueel de lokale pers kan hiervoor uitgenodigd worden. Ook kunnen er bijvoorbeeld certificaten uitgereikt worden aan de geslaagden. Dit draagt allemaal bij aan het beeld dat jongerenbuurtbemiddelaars iets bijzonders kunnen. Daarbij geeft het extra bekendheid aan het project.

De training kan zowel in eigen beheer als extern gegeven worden. Bij de eerstgenoemde variant is sprake van het 'train-the-trainer'-principe. Hierbij wordt de projectleider opgeleid door een trainingsinstelling als trainer voor jongerenbuurtbemiddeling. De projectleider kan, op zijn beurt, de jongeren opleiden als bemiddelaar. Wanneer gekozen wordt voor deze variant is het aan de projectleider zelf om een passend programma samen te stellen. Een variant op het 'train-the-trainer'-principe is om het eerste jaar door een externe trainer te laten verzorgen. De projectleiders krijgen hierbij direct de opleiding tot trainer. Het belangrijkste voordeel van 'train-the-trainer'-principe is dat het een voordelige keuze is.

Bij de tweede variant wordt een extern bureau ingehuurd om de training aan jongeren te geven. De training wordt door het externe bureau (in overleg met de projectleider) samengesteld. Vaak geven dergelijke trainingsbureaus ook 'opfriscursussen' en verdiepingmodules.

De duur van de training verschilt per trainingsbureau. Over het algemeen duurt de training meerdere dagdelen. De trainingen zijn gebaseerd op ervaren leren, bevatten afwisselende werkvormen met zo mogelijk audiovisuele middelen en adequate materialen. Ook de inzet van acteurs om de toekomstig bemiddelaars te testen is een zinvolle oefening.

De vaardigheden die bij een training worden behandeld zijn divers. Naast het aanleren en oefenen van de stappen uit het bemiddelingsproces worden ook algemene communicatieve vaardigheden aangeleerd. Een training begint met een kort theoriegedeelte (informatieoverdracht) gevolgd door een praktijkgedeelte (oefenen). Reflectie en discussie maken ook onderdeel uit van de training.

Basiselementen van de training zijn (niet uitputtend):

- doelstellingen van jongerenbuurtbemiddeling;
- theorieën over conflicten (conflictstijlen);
- oefenen van bemiddelingsituaties;
- 'actief luisteren';
- gebruik en invloed van open en gesloten vragen;
- non-verbale communicatie (herkenning en omgang);
- gebruik van de 'ik-boodschap';
- vaardigheid in luisteren, samenvatten en doorvragen;
- herkenning, erkenning en benoeming van gevoelens en emoties;
- vaardigheid in horen wat iemand niet wil en vragen wat iemand wél zou willen;
- onpartijdigheid;
- brainstormen;
- bespreking van problemen die zich tijdens een bemiddeling kunnen voordoen.

Een overzicht van deze organisaties is op de website te vinden onder [Trainingsinstellingen](#).

Meer algemeen leert een bemiddelaar verbaal en non-verbaal neutraal te zijn, problemen los te zien van personen en vertrouwelijkheid te waarborgen. Het opleidingsniveau speelt geen rol.

Een bemiddelaar:

- leidt onpartijdig een gesprek en spreekt goed en overtuigend;
- luistert actief en vat (delen van) gesprekken samen;
- gaat respectvol om met de mening van anderen;
- kan met weerstand omgaan;
- werkt samen;
- ontwikkelt en onderhoudt zijn of haar professionaliteit;
- is sensitief in het herkennen van de gevoelens van anderen;
- kan omgaan met heftige emoties van anderen;
- beheerst de Nederlandse taal.

Box 6: Ervaringen van een bemiddelaar

Thimo Zwaan (18) is jongerenbemiddelaar in Almere en heeft al verschillende bemiddelingen gedaan. Het is volgens Thimo soms best lastig om onpartijdig te blijven. "Ik kan me makkelijker verplaatsen in de jongeren. Maar daar ben ik me van bewust, dus op zo'n moment probeer ik me ook te verplaatsen in de volwassenen. Dat lukt eigenlijk heel goed". Bemiddelen kost Thimo Zwaan zo'n vijf uur per maand en dat heeft hij er graag voor over. Het is onbetaald, maar dat vindt hij geen enkel probleem. "Het geeft me veel voldoening. En ik leer er veel van. Ik pas de bemiddelingstechnieken bijvoorbeeld ook toe in de projectgroepjes op school. Maar het leukste aan bemiddelen vind ik dat ik een bijdrage kan leveren aan het oplossen van conflicten tussen mensen!".

Bron: Jansen, M. (2009). *Bemiddeling voor en door jongeren*. In: *Secondant*: jaargang 2009, editie 6, p. 30-35.

Nadat de jongerenbuurtbemiddelaars zijn opgeleid is het van belang om hier bekendheid aan te geven. Dit kan bijvoorbeeld door gebruik te maken van de volgende publiciteits- en voorlichtingsmiddelen: folders, affiches, website, persberichten, nieuwsbrieven, interviews voor kranten of (lokale of regionale) radio en/of televisie, lezingen, een dvd, of bijvoorbeeld een column in een huis-aan-huisblad waarin geschreven wordt over bemiddelingservaringen.

Na de basistraining en na opgedane ervaringen met bemiddelen is er de mogelijkheid om vervolgotrainingen te volgen. Voorbeelden van dergelijke trainingen zijn het omgaan met de 'tweede partij' en het omgaan met cultuurverschillen.

COACHEN BEMIDDELAARSTEAM

Behalve het leren van vaardigheden, hebben de basis- en eventuele vervolgotrainingen nog een ander doel: ze bevorderen de teamgeest onder bemiddelaars. Dat is van groot belang voor jongerenbuurtbemiddeling. Leden van het bemiddelaarsteam moeten bereid zijn om voor elkaar in de bres te springen, elkaar te ondersteunen en samen te bemiddelen. Daarnaast kan gezelligheid of een gepaste beloning een extra motivatie zijn voor jongeren om zich in te zetten als bemiddelaar.

Om de kennis en vaardigheden op peil te houden is het organiseren van intervisiebijeenkomsten aan te bevelen. Afhankelijk van het aantal bemiddelingen kan bepaald worden hoe vaak dit moet plaatsvinden. Een dergelijke bijeenkomst bestaat uit een korte nabespreking van de gehouden gesprekken, gevolgd door een aantal inhoudelijke vragen, zoals: Wat heb je als moeilijk ervaren? Welke knelpunten kom je tegen? Wat is het resultaat van de gesprekken? Daarnaast kan nogmaals geoefend worden met bemiddelen. Verder kunnen organisatorische aspecten aan de orde komen zoals promotiematerialen, praktische afspraken (wie doet wat?) en passende beloningen. Op deze wijze blijven bemiddelaars gemotiveerd. Ook het uitnodigen van gastsprekers kan een mogelijkheid zijn om zo'n bijeenkomst aantrekkelijk te maken. Dit kunnen zowel inhoudelijke deskundigen zijn, zoals mediators, als deskundigen uit de

praktijk, zoals woonconsulenten en wijkagenten. Wijkagenten kunnen bijvoorbeeld vertellen hoe zij in dagelijks werk omgaan met problemen in de wijk. Om de zelfredzaamheid te bevorderen kunnen de bemiddelaars ook zelf eens een intervisiebijeenkomst organiseren.

De bijeenkomsten moeten niet alleen leerzaam maar ook gezellig en leuk zijn én bijdragen aan de teamgeest. Jongeren hebben veel dingen waaruit ze kunnen kiezen. Jongerenbuurtbemiddeling moet in die zin de concurrentie aangaan met hobby's, sportclubs en andere vrijetijdsbestedingen.

NETWERK

Het belang van een netwerk rondom jongerenbuurtbemiddeling van partijen zoals politie, welzijnswerk en de woningcorporatie is essentieel voor het slagen ervan. Ook jongerenwerkers en scholen moeten jongerenbuurtbemiddeling kennen. Er moet duidelijk zijn voor welke problemen de bemiddeling ingezet kan worden. Zij kunnen conflicten die ze tegenkomen in hun dagelijkse praktijk doorverwijzen naar jongerenbuurtbemiddeling.

Onderlinge concurrentie?

In de praktijk kan het voorkomen dat andere partijen concurrentie ervaren omdat men werkzaamheden verricht voor dezelfde doelgroep 'jongeren'. Als bijvoorbeeld een project jongerenbuurtbemiddeling wordt uitgevoerd door de gemeente, kan dit de activiteiten van het jongerenwerk doorkruisen. Het is dan van belang om de (gezamenlijke) voordelen te laten zien, bijvoorbeeld:

- jongeren doen vrijwillig mee (en daarmee neemt de participatie van jongeren toe);
- jongeren zetten zich in voor het verbeteren van het leefklimaat;
- jongeren vergroten hun sociale competenties;
- jongeren en oudere bewoners komen met elkaar in contact (leren elkaar kennen).

AANMELDINGEN

Het zijn met name wijkagenten en medewerkers van de welzijnsorganisatie of woningcorporatie die doorverwijzen naar het project. Het is van belang dat hierover heldere afspraken worden gemaakt. Geef duidelijk aan welke zaken wel of niet geschikt zijn voor jongerenbuurtbemiddeling. Medewerkers van genoemde instanties hebben bemiddelen ook als taak. Zij moeten dus goed op de hoogte zijn van de afspraken.

Andere tips om de doorverwijzing soepeler te laten verlopen zijn:

- Laat jongerenbuurtbemiddeling terugkomen op de verschillende agenda's van bijvoorbeeld werkoverleggen;
- Zorg voor een duidelijk meldpunt voor doorverwijzingen;
- Laat de bemiddelaars regelmatig zelf (schriftelijk) verslag doen van de gang van zaken;
- Wijs de jongerenbuurtbemiddelaars ieder een aantal medewerkers van bepaalde wijkinstanties (bijv. de wijkagent) toe bij wie zij eens in de zoveel tijd navraag doen over het signaleren van conflicten;
- Benadruk dat het op termijn tijdswinst zal opleveren voor politie en welzijnswerk. Zij kunnen zich immers weer meer op hun kerntaken richten.

BEMIDDELEN

Bij jongerenbuurtbemiddeling zal het aantal bemiddelingen per periode verschillen. Het kan voorkomen dat tijdens bepaalde perioden het aantal overlastsituaties van hangjongeren meer kan zijn. Dit vraagt om een flexibele planning voor de inzet van de bemiddelaars.

Het bemiddelingsgesprek van jongerenbuurtbemiddeling verloopt in grote lijnen hetzelfde als bij buurtbemiddeling. In bijlage 2 van het [Handboek Buurtbemiddeling](#) wordt de methode nader toegelicht. Daarin zijn de volgende stappen te onderscheiden:

Stap	Toelichting
1. <i>Opening</i>	De projectleider opent het gesprek door de aanwezigen welkom te heten en op hun gemak te stellen. De deelnemers 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 houden. In de praktijk komt het voor dat de bemiddelaars twee jongeren zijn of een jongerenbuurtbemiddelaar vormt een duo met een volwassen bemiddelaar.
2. <i>Spelregels</i>	De bemiddelaar legt de spelregels van het gesprek uit: <ul style="list-style-type: none"> • niet schelden; • elkaar uit laten spreken; • met respect naar elkaar luisteren. <p>Het is belangrijk dat de bemiddelaar aan beide partijen vraagt akkoord te gaan met deze regels. In de loop van het gesprek kan de bemiddelaar aan deze afspraak refereren als dat nodig is.</p>
3. <i>Oriëntatie op feiten en gevoelens</i>	Beide partijen krijgen de gelegenheid te vertellen wat er aan de hand is of wat er is gebeurd. Na deze gespreksfase is het tijd om te focussen. De bemiddelaar vraagt aan beide partijen wat het belangrijkste of het moeilijkste voor ze is van alles wat ze verteld hebben. De bemiddelaar verwoordt gedachten en gevoelens van deelnemers door deze samen te vatten.
4. <i>Oriëntatie op belangen en wensen</i>	In de volgende fase gaat het niet meer om de feiten van het conflict, maar om de behoeften die onder de feiten liggen. De bemiddelaars richten zich nu niet op een compromis voor het conflict. Doelstelling is dat beide partijen begrip krijgen voor de emoties, belangen en behoeften van de ander. De partijen moeten zelf met elkaar onderhandelen over mogelijkheden om tegemoet te komen aan wederzijdse belangen en behoeften. De bemiddelaars maken deze behoeften duidelijk. Daarmee zien de partijen in hoe hun gedrag overkomt bij de ander en hoe het komt dat de ander boos, verdrietig of gefrustreerd is. Deze inzichten vormen de basis voor eventuele oplossingen.
5. <i>Zoeken naar mogelijke stappen</i>	De volgende stap is een zoektocht naar concrete afspraken waardoor de situatie voor beide partijen verbetert. In deze fase stellen de bemiddelaars circulaire vragen. Bijvoorbeeld: 'Wat zou u willen dat uw partijen doen, zodat u zich weer veilig voelt?' of: 'Wat kunt u doen, zodat uw buurvrouw zich weer veilig voelt?' De vragen worden aan beide partijen gesteld, zodat ze beiden bijdragen aan het herstel van de situatie. Hoewel in principe alles genoemd kan worden, komen de partijen in de praktijk vrijwel alleen met tamelijk reële mogelijkheden. De bemiddelaars onthouden zich van commentaar.
6. <i>Voor- en nadelen oplossingen</i>	De partijen bespreken samen de voor- en nadelen van mogelijke oplossingen. Belangrijk is dat er geen winnaars of verliezers zijn.
7. <i>Kiezen</i>	De partijen kiezen voor een of meer oplossingen en maken concrete afspraken. De bemiddelaars hakken geen knopen door en komen zelf niet met oplossingen. De bemiddelaars leggen de afspraken vast in een intentieverklaring, die beide partijen ondertekenen. Het is ook mogelijk te volstaan met een mondelinge afspraak.

Tabel 4 *Stappen van het bemiddelingsgesprek*

Naast de bovenstaande manier van bemiddelen komt bij jongerenbuurtbemiddeling ook de variant groepsbemiddeling voor. In de praktijk worden voor groepsbemiddeling diverse werkvormen toegepast. In bijlage 1 wordt een werkvorm weergegeven, zoals opgetekend tijdens één van de expertgesprekken.

Er bestaan twee varianten voor een groepsbemiddeling:

- *Er wordt gewerkt met vertegenwoordigers.* Dit gebeurt als een groep te groot is om te bemiddelen en/of als de escalatiegraad (de kans dat een conflict uit de hand loopt) van een conflict te hoog is. In dat geval kiest de groep zelf zijn vertegenwoordigers. Er kan gekozen worden voor een terugkoppeling van de vertegenwoordigers naar de groep toe. In dat geval worden op z'n vroegst in het tweede bemiddelingsgesprek beslissingen genomen.
- *Het betrekken van de hele groep bij een bemiddeling.* Het voordeel hiervan is dat er geen probleem is met het mandaat van vertegenwoordiging. Als er sprake is van een grote groep (10 tot 20 personen) kan ervoor gekozen worden meer dan twee bemiddelaars het gesprek te laten leiden.

Voor groepsbemiddeling zijn de volgende aandachtspunten van belang:

- Bij een groepsbemiddeling zijn in totaal maximaal 15 tot 20 personen aanwezig;
- Het is aan te bevelen de groepen waartussen bemiddeld wordt tijdens het bemiddelingsgesprek even groot te laten zijn. Een te groot verschil in aantal tussen beide groepen kan leiden tot het 'overrulen' van de kleinste groep;
- Voor een groepsbemiddeling wordt maximaal 2 uur uitgetrokken;
- Er moet zo veel mogelijk helderheid komen over eventuele conflicten tussen individuen die los staan van het probleem van de twee groepen. Dit kan apart, in een reguliere bemiddeling opgelost worden;
- De oplossingen kunnen van tijdelijke aard zijn. De samenstelling van bijvoorbeeld een groep hangjongeren kan veranderen, waardoor het nodig kan zijn periodiek nieuwe afspraken te maken.

Box 7: Brede inzetbaarheid jongerenbuurtbemiddelaars

In Purmerend experimenteert jongerenbuurtbemiddeling met de toepassingsmogelijkheden van jongerenbuurtbemiddeling:

- Jongerenbemiddelaars presenteren zichzelf aan buurtbewoners tijdens bewonersavonden. Op deze manier proberen ze een brug te slaan tussen de jongere en volwassen buurtbewoners in de wijk.
- Jongerenbuurtbemiddeling wordt door hulpverlenende instanties ingeschakeld om binnen te komen bij probleemgezinnen, waarbij deze instanties geen voet tussen de deur krijgen.
- Voor een onderzoek onder jongeren worden bemiddelaars ingezet als enquêteur.
- Om eventuele onrust weg te nemen bij buurtbewoners die een jongerenontmoetingsplaats (JOP) in hun buurt geplaatst krijgen, gaan jongerenbemiddelaars in gesprek met deze bewoners.

REGISTRATIE

Om goed te kunnen oordelen over het nut en/of het resultaat van jongerenbuurtbemiddeling is het belangrijk om ervaringsgegevens voortdurend te registreren. Daarvoor is landelijk een uniform geautomatiseerd registratie- en statistiekprogramma beschikbaar. Dit programma wordt gratis beschikbaar gesteld door het CCV. Op een laagdrempelige manier kunnen gegevens voor buurtbemiddeling geregistreerd en bijgehouden worden. Het formulier kan voor de eigen meldingen aan eigen voorkeuren aangepast worden. Ook is het mogelijk zelf te bepalen óf en welke bemiddelaars toegang krijgen tot hun eigen cases. Tenslotte kunnen er overzichtelijke rapportages met het systeem gemaakt worden.

Om gebruik te kunnen maken van het programma is een gebruikersnaam en wachtwoord nodig. Deze is aan te vragen door een e-mail met de projectgegevens te sturen naar Mariëlle Jansen, projectleider Jongerenbuurtbemiddeling, e-mailadres: marielle.jansen@hetccv.nl. Na verstrekking van de gebruikersnaam en het wachtwoord kan ingelogd worden door het volgende webadres in te voeren: www.ccvregistratiejbb.nl.

Het registratie- en statistiekprogramma maakt gebruik van inlogcodes en wachtwoorden per jongerenbuurtbemiddelingsproject. Alleen de projectleider kan de gegevens van het project bekijken. De organisatie die jongerenbuurtbemiddeling uitvoert, blijft verantwoordelijk voor de waarborging van de privacy van betrokkenen en een zorgvuldig beheer van de persoonsgegevens.

STEUN VOOR DE PROJECTLEIDER

Overleg met andere projectleiders kan een goede ruggensteun zijn. Daarom organiseert het CCV twee keer per jaar voor projectleiders een landelijke bijeenkomst over buurtbemiddeling. Ook voor jongerenbuurtbemiddeling worden landelijke bijeenkomsten georganiseerd. Het doel van de bijeenkomsten is om kennis en ervaringen uit te wisselen en lering te trekken uit de situaties die de projectleiders in hun dagelijkse werk tegenkomen. Diverse knelpunten en manieren om hiermee om te gaan vormen vaak de kern van de bijeenkomst. De projectleiders ontvangen een persoonlijke uitnodiging voor de bijeenkomst.

De [headlines van de georganiseerde bijeenkomst](#) op 21 januari 2010 zijn te vinden op de website van het CCV.

FASE 4: EVALUATIEFASE

Voor de evaluatie zijn ijkpunten of evaluatiecriteria vastgelegd in het plan van aanpak. In de regel wordt een project jongerenbuurtbemiddeling zowel tussentijds als achteraf geëvalueerd. De gehele evaluatiefase is gelijk aan die van buurtbemiddeling.

TUSSENTIJDSE EVALUATIES, EVALUATIEVERSLAG EN IMPLEMENTATIE

Het is aan te raden regelmatig te evalueren en op basis daarvan het project zonodig bij te stellen.

Bij een evaluatiemoment kunnen de volgende vragen gesteld worden:

- Zijn de tot nu toe behaalde resultaten positief?
- Hebben de betrokken partijen nog dezelfde verwachtingen (o.a. aantal bemiddelingen)?
- Vindt elke betrokken organisatie de resultaten bevredigend?
- Wat zijn de leer- en verbeterpunten en hoe worden deze opgepakt?

De eindevaluatie vindt - evenals bij buurtbemiddeling - plaats na ongeveer 1,5 à 2 jaar na de uitvoeringsfase. Dan is er waarschijnlijk voldoende informatie om het project als geheel te evalueren. Van de evaluatie wordt een verslag gemaakt en op basis daarvan wordt het besluit genomen of implementatie van jongerenbuurtbemiddeling mogelijk is en of het een regulier, lokaal aanbod kan worden (zie ook tabel 1). De in de voorbereidingsfase opgestelde ijkpunten kunnen als richtlijn dienen voor de evaluatie.

BRONNEN

DOCUMENTEN

- *Handboek Buurtbemiddeling; het instrument in de praktijk (2008)* . Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid in Utrecht.
- *Handboek leerlingbemiddeling; het instrument in de praktijk (2010)*. Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid in Utrecht.
- *Quickscan; Trendrapportage over overlast en verloedering (2008)*. Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid in Utrecht.

EXPERTGESPREKKEN

- Marianne Grooten, Buurtbemiddeling Zwolle
- Maarten van der Werf, Buurtbemiddeling Zwolle
- Mariska de Peuter en Froukje Moes, Bureau Halt Noord-Nederland
- Helma Faber, Buurtbemiddeling Prins Alexander Rotterdam
- Marja van den Sigtenhorst, Buurtbemiddeling IJsselstein

LEESGROEP

- Marije van Barlingen, ketenmanager Veiligheidshuis Kennemerland
- Fica Djohani, directeur van Coloured Consultancy
- Mike Doodeman, ambulante en sociaal cultureel jongerenwerker Casca Heemstede
- Christa Slim, beleidsadviseur Veiligheid van de gemeente Enschede
- Paul Steenkist, beleids- en projectmedewerker Sociale Veiligheid van de gemeente Amersfoort

PILOTS

- Amsterdam Zuidoost, Beterburen Amsterdam, Perez Jong Loy
- Capelle a/d IJssel, Factor G, Renate Ebner
- Purmerend, Clup Welzijnswerk, Asha Braaksma
- Rotterdam, stadsdeel Charlois, Fanny Vermeulen en Erik Feekes (Buro ZON)

WEBSITE

<http://www.hetccv.nl/jongerenbuurtbemiddeling>

BIJLAGE 1

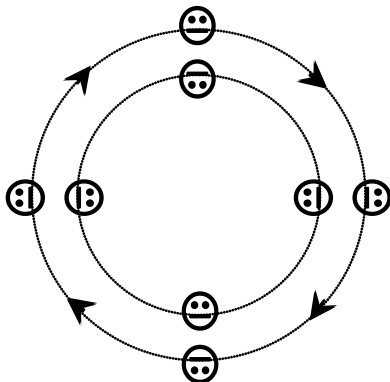
VOORBEELD VAN EEN STAPPENPLAN VOOR GROEPSBEMIDDELING

STAP 1

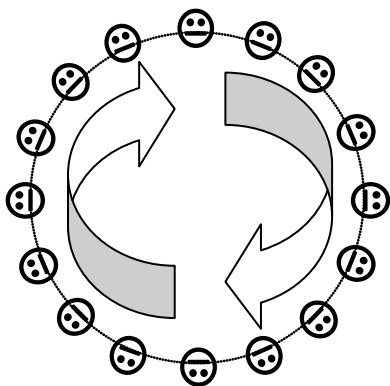
Om elkaar beter te leren kennen, beter te kunnen plaats en etc. wordt aan iedereen ter kennismaking de vraag gesteld: Wie ben je, waar woon je en wat doe je in het dagelijks leven? Dit levert vaak verrassingen op en zorgt voor openheid.

STAP 2

Bij deze stap wordt de vraag gesteld: Wat is er aan de hand? Hiervoor kan de 'carrouselmethode' ingezet worden (maximaal 10 personen). Bij de carrousel draait de buitenring om de binnenring. Zo worden telkens nieuwe koppels gevormd waarbij men om en om 2 minuten zijn of haar verhaal mag doen aan de ander.



Als er meer dan 10 personen aanwezig zijn, is een kringgesprek het beste alternatief. Hierin kan iedereen na elkaar z'n zegje doen. Belangrijk is dat iedereen aan het woord komt.



STAP 3

De vraag die hier wordt beantwoord is: Wat valt op? Wat is per groep het gemeenschappelijke probleem?

Tot slot kan nog in kaart worden gebracht welke maatregelen in het verleden al genomen zijn. Wat heeft wel gewerkt en wat niet?

STAP 4

Formeer werkgroepjes waarin personen van beide groepen deelnemen. Tiesamen bedenken ze oplossingen voor één specifiek probleem en schrijven dit op een A4. Omdat ieder werkgroepje een ander probleem kiest, komt er voor meerdere problemen een oplossing uit.

STAP 5

Alle oplossingen worden plenair besproken. De A4-vellen worden op een bord geplakt.

STAP 6

Er wordt een prioritering aangebracht (bijvoorbeeld een top 5) van aan te pakken problemen.

STAP 7

De bemiddeling eindigt met de vraag: Wat kun je morgen al doen om aan de oplossing van het probleem te werken? Het is aan te bevelen om gelijk een vertaalslag te maken naar te ondernemen acties (op korte termijn).

CENTRUM VOOR CRIMINALITEITSPREVENTIE EN VEILIGHEID

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

Het CCV heeft onder andere de volgende instrumenten in beheer:

- Keurmerk Veilig Ondernemen
- Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan
- Politiekeurmerk Veilig Wonen
- Buurtbemiddeling

Het CCV richt zich op instanties, instellingen en brancheorganisaties en niet op burgers of individuele ondernemers.

De stichting Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid is een initiatief van het Ministerie van Justitie, het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelatie, het Verbond van Verzekeraars, werkgeversorganisatie VNO-NCW, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten en de Raad van Hoofdcommissarissen.

Directeur: Mw. mr. drs. I.M. Haisma

UITGAVE

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid
Jaarbeursplein 17, 3521 AN Utrecht
Postbus 14069, 3508 SC Utrecht
Informatiedesk (030) 75 16 777
info@hetccv.nl
www.hetccv.nl

TEKST

Sten Meijer (CCV)

BEGELEIDING

Mariëlle Jansen (CCV)