

## Het succes van Buurtbemiddeling



# HET SUCCES VAN BUURTBEMIDDELING

*Resultaten van het evaluatieonderzoek*

Deel 3

Utrecht, 26 maart 2004

Drs. L.M.J. Fiers MMC  
Mevrouw drs. A. Jansen



# Colofon

Het succes van buurtbemiddeling is het derde boek in een introductiereeks over buurtbemiddeling in Nederland.

Redacteurs	Drs. L.M.J. Fiers MMC Mw. Drs. A. Jansen Berenschot, Utrecht
Vormgeving en druk	Drukkerij Graficolor b.v. Nijmegen
Uitgave	Landelijk Expertisecentrum Buurtbemiddeling Postbus 3332 3502 GH UTRECHT T 030-280 21 40 F 030- 637 10 72 E <a href="mailto:verdiwel@xs4all.nl">verdiwel@xs4all.nl</a> <a href="http://www.buurt-burenbemiddeling.nl">www.buurt-burenbemiddeling.nl</a>

Utrecht, 2004  
ISBN 90-806707-3-1

Behoudens de door de wet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden veeleenvoudigd en/of openbaar gemaakt worden zonder schriftelijke toestemming van het Landelijk Expertise-centrum Buurtbemiddeling van Verdiwel. Het evaluatie-onderzoek is uitgevoerd in opdracht van het Ministerie van Justitie. Voor de resultaten van dit evaluatie-onderzoek is Berenschot verantwoordelijk.



<b>Inhoud</b>	1	Inleiding . . . . .	9
	1.1	Achtergrond. . . . .	9
	1.2	Onderzoeksopdracht. . . . .	10
	1.3	Verantwoording aanpak onderzoek . . . . .	10
	2	De organisatie . . . . .	13
	2.1	Organisatiemodellen. . . . .	13
	2.2	Bemiddelingsproces . . . . .	15
	2.3	Projectvormen . . . . .	20
	2.4	Netwerkpartners. . . . .	20
	2.5	LEB. . . . .	23
	2.6	Conclusies en aanbevelingen . . . . .	29
	3	De Uitkomsten . . . . .	33
	3.1	Registratiegegevens . . . . .	33
	3.2	IJkpunten. . . . .	34
	3.3	Waardering. . . . .	35
	3.4	Succes- en faalfactoren . . . . .	37
	3.5	Werklast. . . . .	42
	3.6	Overige gevolgen . . . . .	45
	3.7	Conclusies en aanbevelingen . . . . .	46
	4	De kosten . . . . .	49
	5	Succes stimuleringsregeling . . . . .	53
	6	Samenvatting: Conclusies en Aanbevelingen . .	55
	6.1	De organisatie . . . . .	55
	6.2	De uitkomsten . . . . .	57
	6.3	De kosten . . . . .	58
	6.4	Succes stimuleringsregeling . . . . .	58
	6.5	Aanbevelingen . . . . .	59
		<b>Bijlagen:</b>	
	1	Respons vragenlijsten en interviewpartners . .	61
	2	Registratiegegevens . . . . .	63
	3	Waardering buurtbemiddeling . . . . .	65
	4	Werkwijze politie en corporaties. . . . .	69
	5	Kosten buurtbemiddeling . . . . .	75





# INLEIDING

## 1.1 ACHTERGROND

‘Buurtbemiddeling is het bemiddelen in conflicten tussen burens of personen uit een buurt of wijk, onder leiding van twee onafhankelijke, onpartijdige bemiddelaars.’ Zo definieert het Landelijk Expertisecentrum Buurtbemiddeling (LEB) het begrip buurtbemiddeling. De bemiddelaars zijn daartoe getrainde lokale vrijwilligers. Zij hanteren een methode die bevordert dat conflicten in de buurt en tussen burens in goede kanalen worden geleid, waardoor (strafbare) escalatie kan worden voorkomen. Buurtbemiddeling geeft buurtgenoten handvatten om over het betreffende conflict afspraken te maken die voor beide conflicterende partijen aanvaardbaar zijn.

Het zijn onder meer deze inzichten die in 1997 voor het Ministerie van Justitie aanleiding waren om een aantal experimenten met buurtbemiddeling financieel te ondersteunen. Tijdens de Landelijke Conferentie Buurtbemiddeling (2000) zijn de resultaten van deze succesvolle experimenten (Rotterdam, Zwolle en Gouda) gepresenteerd. Ze zijn ook opgenomen als best practice in de stimuleringsregeling Criminaliteitspreventie van het Ministerie van Justitie. Tevens werd op deze conferentie aangekondigd dat het LEB zou worden opgericht. Dit door het Ministerie van Justitie gefinancierde landelijk servicepunt kreeg de taak startende projecten te faciliteren.

Het deelgebied Buurtbemiddeling van de stimuleringsregeling Criminaliteitspreventie heeft gemeenten en instanties in de jaren 2000 tot en met 2002 in staat gesteld om gezamenlijk initiatieven op te pakken. Er zijn inmiddels meerdere organisatorische vormen van buurtbemiddeling te onderscheiden. De methode van buurtbemiddeling staat helder beschreven in het boek ‘Beter een goede buur’, een uitgave van het Landelijk Expertisecentrum<sup>1</sup>. Het tweede door het LEB uitgebrachte boek ‘Goede burens, betere burens’<sup>1</sup>, biedt inzicht in de wijze waarop een buurtbemiddelingsproject het beste georganiseerd kan worden.

<sup>1</sup> Landelijk Expertisecentrum Buurtbemiddeling, Beter een goede buur. De methode van buurtbemiddeling, een introductie, Utrecht 2001.

<sup>2</sup> Landelijk Expertisecentrum Buurtbemiddeling, Goede burens, betere burens. Het organiseren van buurtbemiddeling, een introductie, Utrecht 2003.

## **1.2 ONDERZOEKSOPDRACHT**

Het kabinet is van mening dat buurtbemiddeling inmiddels voldoende onder de aandacht is gebracht van gemeenten en andere instanties; het is aan hen om ook zonder startsubsidie van de rijksoverheid lokaal verdere initiatieven te ontplooiën. Een aantal gemeenten en instanties doet dat ook. Wel vindt het Ministerie van Justitie het van belang de tot nu toe uitgevoerde projecten buurtbemiddeling te evalueren. Enerzijds wil het ministerie hiermee verantwoording afleggen over het gevoerde beleid, meer specifiek over de effecten van de ingezette middelen; anderzijds dient de evaluatie vast te stellen of de aanpak van buurtbemiddeling nog succesvol is en welk deel daarvan het meest succesvol is. De evaluatieresultaten moeten nieuwe initiatiefnemers in staat stellen om tot een succesvolle aanpak van buurtbemiddeling te komen. Bovendien dragen de evaluatieresultaten bij aan de beantwoording van de vraag of de huidige door het LEB uitgevoerde functies continuering behoeven.

Het hoofd van de afdeling Criminaliteitspreventie van het Ministerie van Justitie heeft Berenschot opdracht gegeven om de door het ministerie in de periode 2000 tot en met 2002, op basis van de stimuleringsregeling Criminaliteitspreventie, gesubsidieerde projecten buurtbemiddeling te evalueren. Hoofdvragen voor het onderzoek zijn:

1. Hoe heeft de organisatie van buurtbemiddeling gestalte gekregen?
2. Wat zijn de uitkomsten van buurtbemiddeling?
3. Wat zijn de kosten van buurtbemiddelingsprojecten?
4. Was de stimuleringsregeling een succes?

## **1.3 VERANTWOORDING AANPAK ONDERZOEK**

Dit onderzoek is uitgevoerd door drs. L.M.J. Fiers MMC (projectleider) en mevrouw drs. A. Jansen. Drs. R.M. Jansen en drs. J.J. Gelever hebben bijdragen geleverd, in het bijzonder bij de opzet van dit onderzoek.

Wij hebben dit onderzoek als volgt uitgevoerd. Uiteraard zijn wij gestart met het bestuderen van relevante documentatie. Het betrof op de eerste plaats de reeds eerder genoemde en door het LEB uitgebrachte boeken over buurtbemiddeling alsmede het door de Erasmus Universiteit uitgevoerde evaluatieonderzoek naar de drie

proefprojecten uit het eind van de jaren negentig<sup>3</sup>. Voorts hebben wij de stimuleringsregelingen Criminaliteitspreventie (2000 tot en met 2002) en de bij het LEB en bij het Ministerie van Justitie beschikbare registratiegegevens van lokale buurtbemiddelingsprojecten bestudeerd. Vervolgens hebben wij enkele oriënterende gesprekken gevoerd met een aantal sleutelpersonen rond buurtbemiddeling: zowel met de landelijke manager bij het LEB, met de stedelijk projectleider buurtbemiddeling in Rotterdam en met twee lokale coördinatoren. Op basis van de uitgevoerde documentstudie en de oriënterende gesprekken hebben wij enquêtes opgesteld. Wij hebben bij de volgende vier groepen van betrokken actoren enquêtes uitgezet:

- Lokale coördinatoren
- Netwerkpartners
- Bemiddelaars
- Bemiddelden

De resultaten van de enquêtes hebben wij statistisch geanalyseerd. In aanvulling op en ter verdieping van de enquêteresultaten hebben wij vervolgens een aantal interviews gehouden. In bijlage 1 vindt u de respons per betrokken actorgroep en de gesprekspartners voor de interviews.

Dit evaluatie-onderzoek is begeleid door een commissie bestaande uit: mr. L.J.M. Tonino en mevrouw drs. I. van Erpecum (beiden werkzaam bij het Ministerie van Justitie) en drs. D. van Lin, manager van het LEB.

Het concepteindrapport is tevens kritisch bekeken door de heer I. Thepass, voormalig directeur woningcorporatie Woonbron Maas-oevers en initiatiefnemer van buurtbemiddeling in Rotterdam en de heer R. Linthorst, beleidsadviseur en projectleider Mediation van het Nederlands Politie Instituut.

---

<sup>3</sup> Bemiddelen bij conflicten tussen burens. Een sociaal-wetenschappelijke evaluatie van experimenten met Buurtbemiddeling in Nederland, Peper e.a. 1999.

De resultaten van dit evaluatieonderzoek zijn op 27 november 2003 besproken tijdens een werkconferentie met direct bij buurtbemiddeling betrokkenen. De tijdens de werkconferentie verkregen reacties hebben wij verwerkt in dit evaluatierapport.

De bespreking van het conceptrapport met de begeleidingscommissie en tijdens de werkconferentie laat de verantwoordelijkheid van Berenschot voor de resultaten van dit onderzoek onverlet.

Dit rapport is verder als volgt opgebouwd. Hoofdstuk 2 geeft antwoord op de vraag hoe de organisatie van buurtbemiddeling gestalte heeft gekregen. Daarna gaan we in op de uitkomsten van buurtbemiddeling (hoofdstuk 3) en de kosten hiervan (hoofdstuk 4). In hoofdstuk 5 gaan we in op het succes van de stimuleringsregeling. We sluiten af met conclusies en aanbevelingen (hoofdstuk 6).

# DE ORGANISATIE

# 2

Dit hoofdstuk bevat de antwoorden op de eerste hoofdvraag voor dit evaluatie-onderzoek: hoe heeft de organisatie van buurtbemiddeling gestalte gekregen? Het gaat om de organisatie van de in totaal 51 projecten buurtbemiddeling (stand november 2003). 39 van deze 51 projecten zijn gesubsidieerd door het Ministerie van Justitie. In deze 51 projecten zijn gemiddeld 11 bemiddelaars werkzaam. In totaal zijn er in Nederland derhalve ruim 500 vrijwillige buurtbemiddelaars actief. Samen behandelen zij op jaarbasis ruim 3000 meldingen voor bemiddeling bij conflicten tussen burens.

Ter beantwoording van de vraag naar de wijze waarop de organisatie van buurtbemiddeling gestalte heeft gekregen, schetsen wij de diverse modellen waarmee buurtbemiddeling vorm heeft gekregen (paragraaf 1), de wijze waarop het buurtbemiddelingsproces verloopt (2.2.), de vorm die de projecten aannemen (2.3), de wijze waarop netwerkpartners betrokken worden (2.4) en de rol van het LEB (2.5). Tot slot vatten wij de conclusies van dit hoofdstuk samen in paragraaf 2.6.

## 2.1 ORGANISATIEMODELLEN

In de praktijk hebben zich in de 51 lokale projecten buurtbemiddeling verschillende modellen ontwikkeld. Het betreft:

### *A. Buurtmodel*

Per buurt binnen een gemeente functioneert onder leiding van een coördinator een team van bemiddelaars uit dezelfde buurt. De buurtbemiddelingsprojecten worden ondersteund door een gemeentelijke projectleider.

### *B. Buurtmodel plus*

De vrijwillige bemiddelaars zijn afkomstig uit de betreffende buurt. Er wordt onder leiding van een coördinator niet alleen gewerkt aan conflicten tussen burens maar ook bijgedragen aan de bevordering van de leefbaarheid in de buurt. Mensen die aan buurtbemiddeling doen (de vrijwilligers) stromen door, waardoor steeds nieuwe bemiddelaars aangezocht moeten worden. Hierdoor ontstaat buurtempowerment (kadervorming).

### C. Gemeentelijk model

Buurtbemiddeling is op gemeentelijk niveau georganiseerd voor alle inwoners in alle buurten en wijken. Een coördinator en een team van bemiddelaars uit de betreffende gemeente zijn inzetbaar voor de hele gemeente.

### D. Regionaal model

Buurtbemiddeling is bedoeld voor bewoners van meerdere gemeenten binnen één regio. Een coördinator geeft leiding aan het regionale team van bemiddelaars. De bemiddelaars zijn afkomstig uit meerdere gemeenten binnen de regio en bemiddelen zowel in de eigen als in andere gemeenten binnen deze regio.

### E. Combinatie gemeentelijk/buurtmodel

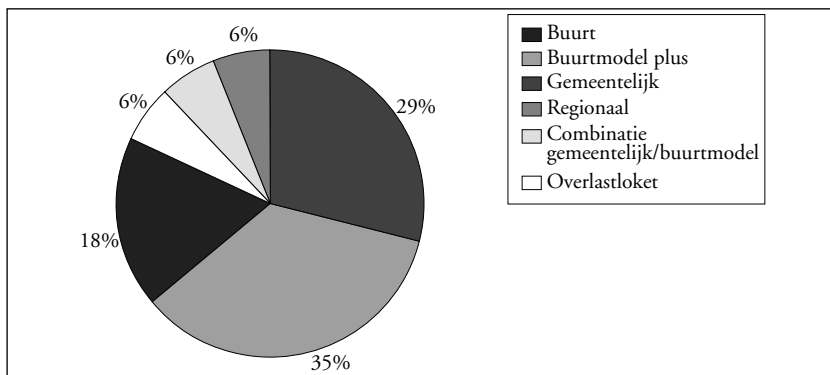
Voor enkele specifieke wijken fungeren aparte teams, voor de rest van de gemeente functioneert een stedelijk team van bemiddelaars. Alle teams functioneren onder één coördinator.

### F. Overlastloket

Buurtbemiddeling is ondergebracht bij een gemeentelijk centraal overlastmeldpunt, waarbij vervolgens per melding de meest passende dienstverlening wordt ingeschakeld. Bij conflicten tussen burens worden de coördinator en buurtbemiddelaars ingeschakeld om zich in te zetten voor alle inwoners van de gemeente.

Grafiek 1 geeft inzicht in de mate waarin de onderscheiden modellen in de praktijk voorkomen.

Grafiek 1 Organisatiemodellen

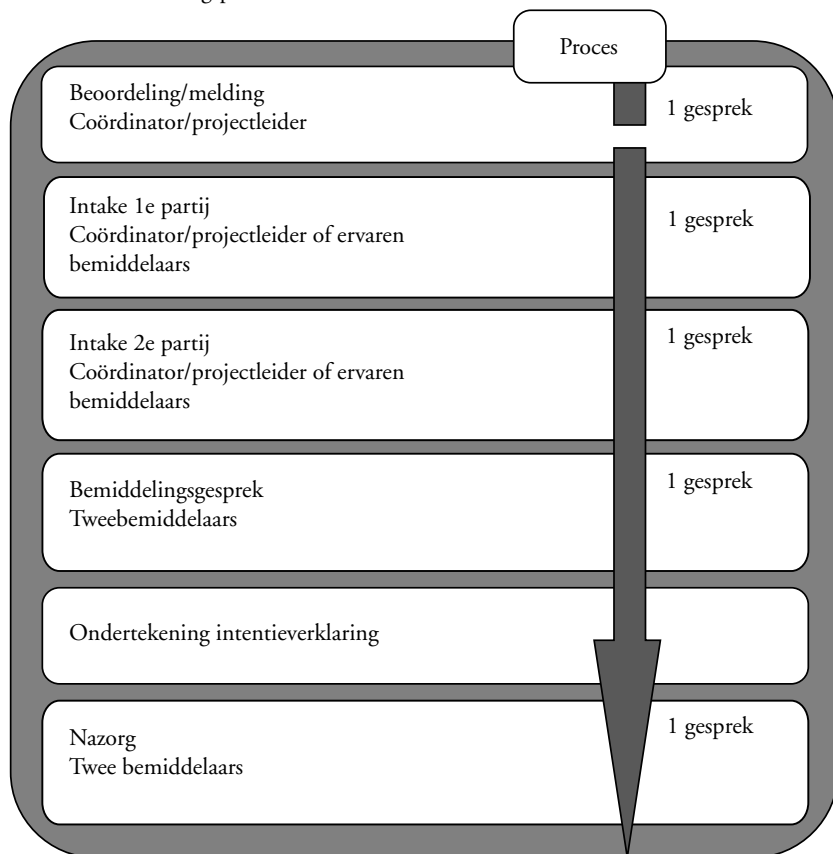


De meest voorkomende modellen in de praktijk zijn het buurtmodel plus<sup>4</sup> en het gemeentelijke model. Het buurtmodel komt ook regelmatig voor. Slechts in een enkel geval wordt gekozen voor het regionale model, de combinatie van een gemeentelijk/buurtmodel of een overlastloket.

## 2.2 BEMIDDELINGSPROCES

In hoofdlijnen verloopt het bemiddelingsproces steeds volgens schema 1.

Schema 1 Bemiddelingsproces



<sup>4</sup> Het percentage buurtmodel plus is in dit onderzoek hoger dan in de praktijk het geval is. Hiervan is de oorzaak dat een onevenredig groot aantal (10) projecten uit Rotterdam aan dit onderzoek heeft deelgenomen. Het buurtmodel plus komt vooral in Rotterdam voor.

Wij lichten dit schema nu per stap nader toe.

*Stap 1 Melding en beoordeling.*

In 80% van de gevallen wordt een van de partijen die betrokken is bij een burenruzie door een netwerkpartner aangemeld bij de coördinator van het buurtbemiddelingsproject. Dit gebeurt na overleg met en toestemming van de zogenaamde eerste partij. De politie en woningcorporaties verwijzen de meeste burens door naar buurtbemiddeling. Daarnaast verwijzen ook justitie, welzijnswerk, scholen en hulporganisaties door. In 20 % van de aanmeldingen neemt de bewoner zelf het initiatief om contact op te nemen met buurtbemiddeling. Aanmelding vindt schriftelijk of telefonisch plaats of de bewoner komt langs op het kantoor van buurtbemiddeling.

De coördinator beoordeelt aan de hand van de informatie die hij bij de melding heeft verkregen of het conflict al dan niet thuis hoort bij buurtbemiddeling. In het buurtmodel en het buurtmodel plus maakt het buurtbemiddelaarsteam deze afweging.

Bij de afweging zijn de volgende criteria aan de orde. Alleen zogenaamde horizontale conflicten, waarbij geen machtsverschillen spelen, komen in aanmerking. Buurtbemiddeling treedt niet op bij conflicten binnen één familie. Als er sprake is van strafbare feiten, is buurtbemiddeling ook niet de juiste werkwijze. Dit geldt in principe ook als er verslavingsproblemen spelen. In dergelijke gevallen wordt verwezen naar netwerkpartners zoals de politie, hulpverleningsinstellingen en woningcorporaties.

*Stap 2 intake eerste partij.*

In de meeste gemeenten houdt de coördinator een intakegesprek met de eerste partij; de klager. Soms houdt niet de coördinator, maar één of twee bemiddelaars dit intakegesprek. Dit laatste gebeurt alleen als de betreffende bemiddelaars voldoende ervaring hebben.

De intakegesprekken duren maar kort; het hele verhaal rond het conflict komt aan de orde als beide conflicterende partijen met de bemiddelaars aan tafel zitten. Tijdens het intakegesprek inventariseert de coördinator (of de bemiddelaars) globaal de feiten. Voorts vertelt



hij wat bemiddelen inhoudt. De eerste partij wordt gevraagd of hij iets in een gezamenlijk bemiddelingsgesprek ziet. Als de eerste partij daarmee instemt benaderen de coördinator of de bemiddelaars de tweede partij.

Intakes vinden zowel bij de conflicterende partijen thuis, als op neutraal terrein (veelal het kantoor van de buurtbemiddeling) plaats. In een groot aantal gevallen (59 %) leiden de intakegesprekken niet tot een beoogd bemiddelingsgesprek, maar worden wel andere passende vormen van dienstverlening aangeboden, bijvoorbeeld informatieverstrekking, contactlegging met derden, verwijzing en dergelijke. In 22% wordt volstaan met het vragen en geven van advies of informatie. Regelmatig ruimen informatieverstrekking, advies of de intakegesprekken reeds misverstanden uit de weg en is een bemiddeling niet meer nodig.

### *Stap 3 intake tweede partij.*

Een cruciale fase bij buurtbemiddeling is het benaderen van de tweede partij. Voorkomen moet worden dat deze partij de bemiddelaars ziet als bemoeial of verlengstuk van de burens. Het is voor de coördinator of de twee bemiddelaars de uitdaging om het gesprek zo positief en objectief mogelijk in te steken, 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. De bemiddelaars proberen te voorkomen dat iemand in de beklagdenbank wordt geplaatst. Ze komen met een 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 houden of 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 niet mee wil doen aan bemiddeling of er geen vertrouwen in heeft (22% van de gevallen). Het is niet de bedoeling dat vrijwilligers de tweede partij dwingend gaan overhalen om mee te doen. De vrijwillige deelname van beide partijen staat voorop. Dit gebeurt in 25% van de gevallen<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> Paragraaf 3.1. geeft meer inzicht in de registratiegegevens van buurtbemiddelingsprojecten.

Als de tweede partij uiteindelijk niet mee wil werken laten de vrijwilligers een folder en visitekaartje achter. Als deze partij zich bedenkt kan die zich alsnog aanmelden voor bemiddeling.

#### *Stap 4 Bemiddelingsgesprek(ken).*

Wanneer beide partijen instemmen met de bemiddeling plant de coördinator een datum voor het bemiddelingsgesprek. Het gesprek vindt in principe altijd plaats op het kantoor van buurtbemiddeling, of op een andere neutrale locatie. In uitzonderlijke situaties vindt het bemiddelingsgesprek bij een van de bemiddelden thuis plaats.

95% van de buurtbemiddelingsprojecten kent een leidraad aan de hand waarvan de bemiddelaars de bemiddelingsgesprekken leiden. Eén van de beide bemiddelaars treedt op als voorzitter van de bespreking. Hij opent het gesprek, probeert de partijen op hun gemak te stellen en legt nog eens rustig uit wat de bemiddeling inhoudt. Vervolgens worden er afspraken gemaakt over de spelregels die bij het gesprek gelden.

Na de afspraken over de te hanteren spelregels begint de inhoudelijke bespreking. Beide partijen krijgen de gelegenheid hun zienswijze op het voorliggende vraagstuk te geven. Uit reacties op enquêtevragen blijkt dat beide partijen het erg prettig vinden dat er ruimte is om hun verhaal te vertellen. Zij vinden een 'luisterend oor'. Tijdens het gesprek komen zowel feiten als gevoelens aan de orde. De bemiddelaars stellen vragen om zoveel mogelijk van belang zijnde informatie op tafel te krijgen. Een bemiddelde schreef in reactie op de enquêtevragen: *'positief aan het bemiddelingsproces is de objectiviteit van de bemiddelaars en de wijze waarop doorgevraagd wordt met respect voor beide partijen'*. Aan het eind van het gesprek proberen de bemiddelaars te focussen. Beide partijen vragen zij aan te geven wat voor hen het belangrijkste of het moeilijkste is. De bemiddelaars gaan op zoek naar de behoeften van beide partijen. Conflicten tussen mensen ontstaan namelijk vooral wanneer hun behoeften niet of niet geheel vervuld worden, dan wel met voeten getreden worden. De bemiddelaars zijn erop gericht dat beide burens inzicht in en begrip krijgen over de emoties, belangen en behoeften van de ander. De antwoorden op de vragen die de bemiddelaars stellen, leiden er ook toe dat burens inzicht krijgen in hoe hun gedrag overkomt bij een

ander. Nadat de bemiddelden zicht hebben gekregen op elkaars behoeften en belangen, starten de besprekingen tussen beide partijen. De bemiddelden onderzoeken onder begeleiding van de bemiddelaars welke mogelijkheden er zijn om tegemoet te komen aan de belangen en behoeften die bij beide partijen spelen. De onderhandelingen zijn niet gericht op het verkrijgen van een compromis maar op een overeenkomst waarin aan zoveel mogelijk belangen en behoeften van beide partijen wordt voldaan. Partijen bespreken in dit verband de voor- en nadelen van verschillende oplossingen. Soms wordt daarbij ook de hulp van een derde partij ingeroepen, bijvoorbeeld de woningcorporatie.

Meestal is er sprake van één bemiddelingsgesprek. Soms is echter sprake van twee gesprekken. In het eerste gesprek komen dan vooral de achtergronden van het conflict aan de orde, terwijl in het tweede gesprek de oplossingsvoorstellen centraal staan.

De bemiddeling kan grofweg resulteren in drie resultaten:

- De communicatie tussen de partijen is op gang gekomen c.q. hersteld en er zijn afspraken gemaakt.
- Er zijn afspraken gemaakt omwille van de lieve vrede, maar verder wil men liever niet veel met elkaar te maken hebben.
- Het conflict zit muurvast en de partijen willen niet meer verder praten.

#### *Stap 5 Intentieverklaring.*

Het LEB adviseert om een intentieverklaring op te maken wanneer er afspraken tussen partijen zijn gemaakt. De verklaring heeft geen juridische werking. Zij bindt de burens echter wel in sociaal opzicht aan de gemaakte afspraken. De geschreven verklaring geldt als houvast bij de verdere omgang tussen de burens.

Ons onderzoek wijst uit dat bij 37% van de projecten na een geslaagde bemiddeling een intentieverklaring wordt opgesteld. In nog eens 37% van de projecten gebeurt dit soms. 26% van de projecten maakt geen gebruik van de aanbevolen intentieverklaring. Er wordt alleen een intentieverklaring opgesteld als de bemiddelden hiermee akkoord gaan.

### *Stap 6 Nazorg.*

Enige tijd na afloop van de bemiddeling is het de bedoeling dat de bemiddelaars de partijen bellen met de vraag of het goed gaat en of ze nog een gesprek willen. Soms leidt dat ook tot één (of twee) vervolgg(es)prek(ken). 62% van de bemiddelden is na afloop van de bemiddeling door een bemiddelaar gebeld. Uit het onderzoek bij bemiddelden blijkt dat de bemiddelden nazorg belangrijk vinden; zij betreuren het indien dit niet gebeurt. Zij rekenen op de nazorg. Het verdient aanbeveling om met bemiddelden een termijn af te spreken waarbinnen de nazorg plaats vindt. Welke termijn hiervoor genomen wordt is afhankelijk van de lokale voorkeur. Een mogelijke richtlijn uit de praktijk hiervoor betreft 3 maanden na het bemiddelingsgesprek en nogmaals na een half jaar. Nazorg kan ook preventief werken, hoewel rekening gehouden moet worden met het vrijwillige karakter van buurtbemiddeling. De nazorg mag geen dwingend karakter hebben.

## **2.3 PROJECTVORMEN**

Buurtbemiddeling is vrijwel in alle gevallen ondergebracht bij een lokale welzijnsstichting. De coördinator houdt daar kantoor. In 81% van de gevallen is sprake van een projectvorm. 59% van de projecten voorziet dat buurtbemiddeling (op termijn) als een structurele voorziening wordt voortgezet.

De doorlooptijd van de projecten is veelal drie jaar (56% van de projecten). In 6% van de gevallen is dat 1 jaar; in 22% van de gevallen 2 jaar en in 16% 4 jaar of langer. Het LEB adviseert projecten om minimaal met een 3-jarige periode te starten<sup>6</sup>.

## **2.4 NETWERKPARTNERS**

Buurtbemiddeling kent als instrumentele doelstelling het bemiddelen in conflicten tussen burens of personen uit een buurt of wijk. Het werken aan deze doelstelling vindt plaats in de bredere context van actuele vraagstukken rond leefbaarheid en veiligheid. Er zijn diverse actoren betrokken bij het verbeteren van de leefbaarheid en veiligheid

---

<sup>6</sup> Landelijk Expertise Centrum Buurtbemiddeling, Goede burens, betere buurten. Het organiseren van buurtbemiddeling, een introductie, Utrecht 2003, blz. 24-25 en 55-57

in wijken. Deze actoren gelden ook als netwerkpartners voor de projecten buurtbemiddeling.

Het gaat om:

- De gemeente
- Politie
- Welzijnsinstelling
- Woningcorporatie(s)
- Openbaar Ministerie
- Rechterlijke macht

Daarnaast zijn er incidenteel nog andere partners betrokken bij buurtbemiddeling, zoals een GGZ-instelling, Vluchtelingenwerk en huisartsen.

Deze netwerkpartners kunnen op één of meer van de volgende manieren bij een project buurtbemiddeling zijn betrokken:

- Deelnemer aan de *initiatiefgroep*. Een groep initiatiefnemers onderzoekt of in de betreffende buurt, wijk of gemeente een project buurtbemiddeling wenselijk en haalbaar is. De initiatiefgroep legt haar bevindingen vast in een intentieovereenkomst en in een projectplan. Het projectplan vormt de basis voor het opzetten van buurtbemiddeling in het betreffende gebied.
- Deelnemer *stuurgroep*. Na de initiatieffase van projecten buurtbemiddeling treedt een stuurgroep aan. De stuurgroep bewaakt de nadere totstandkoming en de uitvoering van het project volgens de afgesproken intenties en het vastgestelde projectplan. Taken van sturgroepen zijn:
  - Opdracht geven voor het opstellen van een plan van aanpak dat gebaseerd is op de overeengekomen intenties en het vastgestelde projectplan.
  - Toekennen van opdrachten en de bijbehorende middelen aan een opdrachtnemende organisatie.
  - Toezien op de verdere ontwikkeling en uitvoering van buurtbemiddeling.

- Zorgdragen voor inbedding van buurtbemiddeling tussen bestaande lokale voorzieningen.
  - Vaststellen van de te bereiken resultaten.
  - Tussentijds beoordelen van resultaten.
  - Bewaken van de voortgang en tussentijds vastgestelde wijzigingen in het plan van aanpak.
  - Oordelen over de continuïteit van buurtbemiddeling tijdens en na de projectperiode.
- *(Mede)financier*. Het betreft een organisatie die (een deel van) de kosten voor zijn rekening neemt. Hoofdstuk 4 geeft een overzicht van welke organisaties hoeveel bijdragen (procentueel) aan een buurtbemiddelingsproject.
  - *Verwijzer*. Als er reeds een stedelijk of buurtnetwerk met samenwerkingsafspraken bij overlastzaken tussen wijkmedewerkers van politie, woningcorporaties en welzijnsorganisaties bestaat, dan sluit buurtbemiddeling hierbij aan. Als zo'n netwerk er nog niet is, dan neemt de coördinator buurtbemiddeling het initiatief tot zo'n samenwerkingsverband. In het netwerk worden afspraken gemaakt over hoe te handelen in onduidelijke overlastsituaties, bij signalen van escalaties en ruzies en bij complexe vormen van burenoverlast. Soms vinden bewoners in het werkgebied van een project buurtbemiddeling rechtstreeks de weg naar de betreffende coördinator. In andere gevallen worden zij door andere instanties doorverwezen naar het project buurtbemiddeling. In veel projecten zijn er samenwerkingsafspraken waarin is vastgelegd in welke gevallen men over en weer naar elkaar doorverwijst. Paragraaf 3.1 beschrijft onder meer hoe vaak en door welke netwerkpartners wordt doorverwezen.

Tabel 1 Rollen van netwerkpartners

Netwerk-Partner	Initiatief groep	Intentieover-eenkomst Projectplan	Stuurgroep	(Mede)financier	Verwijzer
Gemeente	63 %	68 %	63 %	90 %	58 %
Politie	74 %	74 %	63 %	28 %	95 %
Welzijn	63 %	60 %	63 %	42 %	90 %
Corporatie	74 %	63 %	68 %	90 %	100 %
OM	10 %	20 %	20 %	32 %	16 %
Rechter	10 %	5 %	5 %	0 %	5 %

Tabel 1 laat zien dat woningcorporaties en gemeenten sleutelrollen vervullen. Zij bekleeden de meeste rollen en gelden als belangrijkste financiers. Ook de politie en de lokale welzijnsstichting gelden als belangrijke netwerkpartners. In praktijk blijkt dat in het bijzonder corporaties en de politie de belangrijkste verwijzrol hebben.

In enkele gevallen is ook het OM betrokken als medefinancier, lid van de stuurgroep en ondertekenaar van de intentieovereenkomst en het projectplan. De rechterlijke macht is in slechts incidentele gevallen betrokken bij buurtbemiddeling. Het betreft dan vooral de initiatieffase. In een enkel geval is de rechtbank wel tijdens de uitvoering van buurtbemiddeling betrokken. Vanuit een juridisch perspectief kan ‘in het grijze gebied’ overleg plaatsvinden of een casus wel of niet geschikt is voor buurtbemiddeling.

Als burens zich niet aan de overeenkomst houden, zou hiervan door één van de burens melding gemaakt kunnen worden bij de politie of buurtbemiddeling. Het OM is van mening dat hoewel buurtbemiddeling op vrijwillige basis plaatsvindt en hoewel de intentieverklaring geen juridische status heeft dat het toch niet vrijblijvend is: ‘wie a zegt, moet ook b zeggen’. Dit betekent dat buurtbemiddeling onderdeel van het justitiële traject is; het voortraject. In het geval dat partijen opnieuw in een conflict geraken, nadat zij een intentieverklaring hadden afgesloten en deze zaak wordt voorgeleid aan het OM, wordt niet geseponneerd maar vervolging ingesteld.

## **2.5 LEB**

Vanaf medio 2000 tot ultimo 2003 is het Landelijk Expertisecentrum Buurtbemiddeling (LEB) operationeel in opdracht van het Ministerie van Justitie. Het betreft een klein bureau dat is ondergebracht bij Verdijwel, de vereniging van directeuren van lokale welzijninstellingen. Het kent een manager voor 8 uur per week en een part-time secretaresse. In Rotterdam is, in opdracht van de stedelijke stuurgroep, een bijna full-time stedelijke projectleider beschikbaar ter ondersteuning van de 16 coördinatoren en nieuw te ontwikkelen projecten in de deelgemeenten. Het LEB was en is primair bedoeld voor nieuwe initiatiefnemers.

De belangrijkste taken van het LEB zijn:

- Informatieverstrekking aan nieuwe initiatiefnemers
- Ondersteuning van bestaande projecten buurtbemiddeling
- Deskundigheidsbevordering en
- Kwaliteitsbewaking.

Wij hebben de lokale coördinatoren en bemiddelaars van bestaande projecten gevraagd hun waardering te geven voor de door het LEB aangeboden producten en diensten.

De tabellen 2 en 3 (op bladzijde 25) geven een overzicht van de producten en diensten van LEB. In deze tabellen is te zien waar coördinatoren en bemiddelaars het meest behoefte aan hebben en hoe zij deze producten en diensten waarderen. Er past een kanttekening bij deze waarderingen. In dit onderzoek zijn coördinatoren en bemiddelaars gevraagd naar hun waardering van dit dienstenaanbod. Wij hebben niet de initiatiefnemers van de nieuwe lokale projecten bevroegd over hun waardering van de dienstverlening door het LEB. Behoeftte aan en waarderingen van geboden diensten zullen bij nieuwe initiatiefnemers ongetwijfeld anders zijn dan die bij bestaande projecten. In de linkerkolom van beide tabellen zijn de producten en diensten gerangschikt naar meeste behoefte (bovenaan) tot aan minste behoefte (onderaan). In de vier kolommen (kwaliteitsoordeel in procenten) is de waardering voor de producten en diensten opgenomen.



Tabel 2 Beoordeling coördinatoren

*O=onvoldoende/ M=matig/V=voldoende/G=goed*

<i>Product/dienst</i>	<i>Kwaliteitsoordeel in procenten</i>			
	<b>O</b>	<b>M</b>	<b>V</b>	<b>G</b>
<b>Behoeftte aan product/dienst</b>				
Vervolgtrainingen voor ervaren buurtbemiddelaars	0	50	0	50
Trainingen voor projectcoördinatoren buurtbemiddeling	0	40	40	20
Landelijke Bijeenkomsten Coördinatoren Buurtbemiddeling	0	67	17	16
Uniform registratiesysteem (geautomatiseerd)	15	57	28	0
Landelijke buurtbemiddelaarsdagen	0	0	17	83
Basistrainingen voor startende buurtbemiddelaars	0	0	79	21
Helpdeskfunctie (informatie/advies)	26	50	24	0
Nieuwsbulletin per kwartaal	0	33	33	34
Artikelen over buurtbemiddeling	0	34	50	16
Boek over methode buurtbemiddeling 'Beter een goede buur'	0	15	28	57
Website	34	0	66	0
Uniform registratiesysteem (handmatig)	66	0	0	34
Boek over het organiseren van buurtbemiddeling 'Goede bureu, betere buurten'	15	15	43	27
Landelijke informatiebijeenkomsten voor potentiële initiatiefnemers	0	0	100	0
Regionale/plaatselijke informatiebijeenkomsten voor initiatiefnemers	0	0	0	0

Tabel 3 Beoordeling bemiddelaars

*O=onvoldoende/ M=matig/V=voldoende/G=goed*

<i>Product/dienst</i>	<i>Kwaliteitsoordeel in procenten</i>			
	<b>O</b>	<b>M</b>	<b>V</b>	<b>G</b>
<b>Behoeftte aan product/dienst</b>				
Vervolgtrainingen voor ervaren buurtbemiddelaars	6	6	25	62
Boek over methode buurtbemiddeling 'Beter een goede buur'	4	4	25	67
Artikelen over buurtbemiddeling	0	19	34	47
Landelijke buurtbemiddelaarsdagen	4	7	39	50
Basistrainingen voor startende buurtbemiddelaars	0	10	10	80
Boek over het organiseren van buurtbemiddeling 'Goede bureu, betere buurten'	0	7	27	66

De tabellen 2 en 3 laten zien dat zowel bij coördinatoren als bemiddelaars vooral behoefte is aan vervolgtrainingen voor ervaren bemiddelaars. Deze trainingen worden door de bemiddelaars beter gewaardeerd dan door de coördinatoren.

Uit het onderzoek blijkt dat coördinatoren vooral behoefte hebben aan trainingen en het uitwisselen van ervaringen met andere coördinatoren op landelijke bijeenkomsten. De waardering voor

beide producten van het LEB is in vergelijking met de behoefte van deze producten laag. Wij concluderen hieruit dat het aanbeveling verdient nog eens kritisch naar de vorm van deze bijeenkomsten te kijken.

Bemiddelaars hebben vooral behoefte aan informatie over buurtbemiddeling. Zij maken hier veelvuldig gebruik van.

Wij hebben de lokale coördinatoren en bemiddelaars van bestaande projecten gevraagd naar het gebruik van de door het LEB aangeboden producten en diensten.

De tabellen 4 en 5 geven een overzicht van de producten en diensten van LEB. In deze tabellen is te zien in welke mate coördinatoren en bemiddelaars gebruik hebben gemaakt van deze producten en diensten. Net als bij de waardering past hier ook een kanttekening bij het gebruik. In dit onderzoek zijn coördinatoren en bemiddelaars van bestaande projecten gevraagd naar hun gebruik van dit dienstenaanbod. Wij hebben niet de initiatiefnemers van de nieuwe lokale projecten bevroegd over het gebruik van de dienstverlening door het LEB. Het gebruik van geboden diensten zullen bij nieuwe initiatiefnemers ongetwijfeld anders zijn dan die bij bestaande projecten. In de linkerkolom van beide tabellen zijn de producten en diensten gerangschikt naar meeste behoefte (bovenaan) tot aan minste behoefte (onderaan). De rechterkolom geeft weer hoeveel procent van de coördinatoren en bemiddelaars geen gebruik heeft gemaakt van deze producten en diensten.

Tabel 4: Mate van gebruik producten/diensten van LEB door coördinatoren

Product/dienst	Geen gebruik
Vervolgtrainingen voor ervaren buurtbemiddelaars	74
Trainingen voor projectcoördinatoren buurtbemiddeling	37
Landelijke Bijeenkomsten Coördinatoren Buurtbemiddeling	25
Uniform registratiesysteem (geautomatiseerd)	12
Landelijke buurtbemiddelaarsdagen	24
Basistrainingen voor startende buurtbemiddelaars	37
Helpdeskfunctie (informatie/advies)	50
Nieuwsbulletin per kwartaal	25
Artikelen over buurtbemiddeling	14
Boek over methode buurtbemiddeling 'Beter een goede buur'	12
Website	62
Uniform registratiesysteem (handmatig)	64
Boek over het organiseren van buurtbemiddeling 'Goede burens, betere buurten'	12
Landelijke informatiebijeenkomsten voor potentiële initiatiefnemers	87
Regionale/plaatselijke informatiebijeenkomsten voor initiatiefnemers	100

Tabel 5: Mate van gebruik van producten/diensten van LEB door bemiddelaars

Behoeftte aan product/dienst	Geen gebruik van gemaakt
Vervolgtrainingen voor ervaren buurtbemiddelaars	50
Boek over methode buurtbemiddeling 'Beter een goede buur'	21
Artikelen over buurtbemiddeling	39
Landelijke buurtbemiddelaarsdagen	33
Basistrainingen voor startende buurtbemiddelaars	16
Boek over het organiseren van buurtbemiddeling 'Goede burens, betere buurten'	60

De tabellen 4 en 5 laten zien dat de coördinatoren vooral gebruik maken van de gepubliceerde boeken, artikelen en het geautomatiseerde registratiesysteem. Bemiddelaars maken vooral gebruik van de basistraining en het boek over methode buurtbemiddeling ' Beter een goede buur'.

Op basis van het onderzoek concluderen wij dat er in de nabije toekomst nog behoefte is aan ondersteuning van lokale projecten buurtbemiddeling. Wij doelen hiermee op de situatie vanaf 2004 wanneer de dienstverlening vanuit het LEB is beëindigd.

Er is behoefte aan de volgende functies:

- Landelijke promotiefunctie
- Kwaliteitsborging
- Deskundigheidsbevordering
- Praktijkondersteuning
- Registratie- en monitoring

*Landelijke promotiefunctie.* De toegevoegde waarde van buurtbemiddeling aan het oplossen van conflicten beschrijven wij in hoofdstuk 3. Het LEB heeft er de afgelopen jaren aan bijgedragen dat buurtbemiddeling in hoog tempo verspreid is over Nederland. We adviseren om ook in de toekomst buurtbemiddeling op landelijk niveau te faciliteren. Hiervoor is een landelijke promotiefunctie noodzakelijk.

*Kwaliteitsborging.* De netwerkpartners van buurtbemiddeling zijn vaak bovenlokaal georganiseerd (politie, OM, woningcorporatie). Dit pleit ervoor buurtbemiddeling als een uniforme methodiek te gebruiken. Dit vergroot het vertrouwen van de netwerkpartners in buurtbemiddeling. De functies van kwaliteitsborging bestaan volgens ons uit:

- Bewaken kwaliteit buurtbemiddeling; buurtbemiddeling is een specifieke methodiek voor conflictbemiddeling waaraan kwaliteitseisen worden gesteld. Uitgangspunt is uniformiteit met 'couleur locale'.
- Werkontwikkeling methodiek buurtbemiddeling en toepasbaarheid op andere gebieden, zoals leerlingbemiddeling, groepsbemiddeling en trainingen voor bewoners.
- Makelaarsfunctie voor trainingen voor lokale projecten. Het geven van trainingen kan worden uitbesteed, maar op landelijk niveau moet er een overzicht zijn van bureaus die passende trainingen geven (prijs-kwaliteit).

*Deskundigheidsbevordering.* Eén van de succesfactoren is de kwaliteit van de coördinator en de vrijwilligers (zie hoofdstuk 3). Het is dan ook belangrijk om te blijven werken aan de ondersteuning van de deskundigheid (vaardigheden, kennis) van beiden op landelijk niveau. Het uitwisselen van ervaringen en bijvoorbeeld intervisie tussen coördinatoren en vrijwilligers van verschillende projecten dragen hieraan bij.

Praktijkondersteuning. Het is belangrijk dat bestaande kennis en informatie op één centraal punt beschikbaar zijn. Hierdoor hoeft 'het wiel' niet steeds opnieuw uitgevonden te worden en kan de kennis snel over Nederland verspreid worden. De functie betreft praktische ondersteuning van zowel beginnende projecten als projecten die al langer lopen.

Registratie- en monitoring. Voldoende publiciteit en terugkoppeling van resultaten aan netwerkpartners zijn bepalende factoren voor het (meten van) succes. Dit betekent dat resultaten van buurtbemiddeling lokaal geregistreerd moeten worden. Om landelijk buurtbemiddeling te promoten zijn landelijke gegevens nodig. Deze gegevens zijn alleen te verzamelen als alle projecten op dezelfde manier de registratie voeren. Tot slot hebben lokale projecten er behoefte aan om het project met anderen te vergelijken. Deze argumenten pleiten ervoor om op één centraal punt de gegevens te verzamelen.

Op landelijk niveau de registratiegegevens centraal bijhouden vereist commitment van de lokale projectleiders. Zij moeten bereid zijn om de registratiegegevens aan te leveren. Wij adviseren om landelijk op een uniforme en eenvoudige wijze te registreren en goede afspraken te maken over het beschikbaar stellen van deze registraties. Voorwaarde om tot een dergelijke landelijke implementatie te komen is dat sprake is van een gebruikersvriendelijk systeem dat de lokale gebruikers adequaat ondersteunt bij hun dagelijkse bedrijfsvoering. Hoewel er een landelijk systeem is voldoet dit nog niet aan de hiervoor genoemde voorwaarden. Een landelijke werkgroep werkt aan de verbetering van de het huidige systeem. Dit betekent dat de 'kinderziekten' eruit gehaald worden en de invoertijd met de helft verkort wordt.

## **2.6 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN**

### *Conclusies*

1. Inmiddels (november 2003) zijn er 51 projecten buurtbemiddeling, waarvan er 39 zijn gesubsidieerd door het Ministerie van Justitie. In totaal zijn er ruim 500 vrijwillige

buurtbemiddelaars actief. Samen behandelen zij op jaarbasis ruim 3000 aanmeldingen voor buurtbemiddeling.

2. In de praktijk komen verschillende organisatiemodellen voor. De meest voorkomende modellen zijn het buurtmodel plus (naast buurtbemiddeling ook werken aan de bevordering van leefbaarheid; 35%) en het gemeentelijk model (29%). Ook het buurtmodel (18%) komt regelmatig voor. Slechts in een enkel geval wordt gekozen voor het regionale model, de combinatie van een gemeentelijk en buurtmodel en voor een overlastloket (allen 6%).
3. Het buurtbemiddelingsproces verloopt in hoofdlijnen overal hetzelfde.
  - De lokale projectleider of coördinator krijgt een melding van een burenruzie binnen. In 20% van de gevallen gebeurt dat op eigen initiatief van één van de betrokken burens; in 80% van de gevallen via een netwerkpartner.
  - De projectleider/coördinator of ervaren bemiddelaars voeren een intakegesprek met de eerste partij.
  - Als de eerste partij instemt met bemiddeling, bezoeken de projectleider/coördinator of ervaren bemiddelaars de tweede partij met het verzoek om aan buurtbemiddeling mee te werken.
  - Als ook de tweede partij bereid is tot bemiddeling wordt een bemiddelingsgesprek met beide partijen geregeld en uitgevoerd door twee bemiddelaars.
  - Wanneer de bemiddeling met succes wordt afgerond wordt vaak een intentieverklaring opgesteld (37% wel, 37% soms en 26% niet). Partijen leggen daarin de gemaakte afspraken vast.
  - Vaak vindt ook nazorg plaats. Een van de bemiddelaars vraagt dan hoe de relatie tussen de bemiddelden zich heeft ontwikkeld. Zonodig vindt vervolcontact plaats.
4. Buurtbemiddeling is vrijwel altijd ondergebracht bij een lokale welzijnsstichting. In 81% van de gevallen is sprake van een projectvorm. 59% van de projecten voorziet dat buurtbemiddeling (op termijn) als een structurele voorziening wordt voortgezet.

5. Naast de projectleider en de vrijwillige bemiddelaars spelen netwerkpartners een belangrijke rol in buurtbemiddelingsprojecten. Woningcorporaties en gemeenten vervullen sleutelrollen. Zij treden ondermeer op als belangrijke financiers. Corporaties en de politie zijn de belangrijkste verwijzers. Daarnaast speelt ook de lokale welzijnsinstelling een belangrijke rol. Meestal is het project daar organisatorisch en ruimtelijk ondergebracht. Incidenteel zijn ook het OM en de rechterlijke macht betrokken.
  
6. Het Landelijk Expertisecentrum heeft vanaf medio 2000 lokale projecten ondersteund door informatie te verstrekken aan nieuwe initiatiefnemers, ondersteuning te bieden aan bestaande projecten en deskundigheidsbevordering en kwaliteitsbewaking te verzorgen. Er is bij coördinatoren en bemiddelaars vooral behoefte aan vervoltrainingen voor ervaren bemiddelaars. Coördinatoren hebben ook behoefte aan landelijke bijeenkomsten waarin zij ervaringen kunnen uitwisselen met andere coördinatoren. Bemiddelaars hebben vooral behoefte aan informatie over buurtbemiddeling in de vorm van goed toegankelijke boeken en artikelen. Wij concluderen dat er in de nabije toekomst nog behoefte is aan ondersteuning van lokale projecten buurtbemiddeling. Wij doelen hiermee op de situatie vanaf 2004 wanneer de dienstverlening vanuit het LEB is beëindigd. Er is behoefte aan de volgende functies en bevelen aan deze op landelijk niveau te faciliteren:
  - Landelijke promotiefunctie
  - Kwaliteitsborging
  - Deskundigheidsbevordering
  - Praktijkondersteuning
  - Registratie en monitoring

### *Aanbevelingen*

1. Het verdient aanbeveling om na afloop van succesvol verlopen bemiddelingen altijd nazorg te plegen. Hierover kunnen al tijdens het laatste bemiddelingsgesprek afspraken worden gemaakt.

2. Ook in de toekomst voorzien in landelijke ondersteuning van lokale projecten. Het gaat om de functies:
- Landelijke promotiefunctie
  - Kwaliteitsborging
  - Deskundigheidsbevordering
  - Praktijkondersteuning
  - Registratie en monitoring



# DE UITKOMSTEN

3 Hoofdstuk 2 bevat de antwoorden op de vraag over de organisatie van buurtbemiddeling. Dit hoofdstuk geeft antwoord op de tweede hoofdvraag voor dit onderzoek: wat zijn de uitkomsten van buurtbemiddeling? Wij bespreken achtereenvolgens de uitkomsten van de landelijke registratiegegevens (paragraaf 1), de geformuleerde en gerealiseerde ijkpunten (2), de waardering die buurtbemiddeling verkrijgt (3), succes- en faalfactoren van buurtbemiddelingsprojecten (4), de gevolgen voor de werklust van netwerkpartners (5) en overige gevolgen (6). Paragraaf 7 geeft een samenvatting van de conclusies en aanbevelingen die uit dit hoofdstuk voortvloeien.

## 3.1 REGISTRATIEGEGEVENS

In deze paragraaf bespreken we de hoofdpunten van de registratiegegevens.<sup>7</sup> De registratie toont aan hoe belangrijk de rol van verwijzers is; 80% van de aanmeldingen voor buurtbemiddeling zijn doorverwezen vanuit de netwerkpartners. De politie en de woningbouwcorporatie zijn de belangrijkste verwijzers, met respectievelijk 30% en 28%. Samen met het eigen initiatief (20%) is dit de top drie voor aanmelding.

Bepaalde vormen van publiciteit dragen bij aan het verhogen van zelf-initiatief. De effectiviteit van publiciteit over buurtbemiddeling blijkt uit hoe bewoners ertoe komen om zelf contact op te nemen met buurtbemiddeling. 22% zegt dat zij dit hebben gedaan naar aanleiding van berichten in kranten en bladen. Terwijl maar 5% een thuis bezorgde folder als reden opgeeft.

Posters en informatiebijeenkomsten worden niet genoemd als bron. Bekendheid van buurtbemiddeling bij andere bewoners, vrienden en kennissen leidde tot 11% van de aanmeldingen; het kennen van een bemiddelaar leidt tot 8% van de aanmeldingen.

Bewoners nemen vooral contact op met buurtbemiddeling voor bemiddeling (41%). Daarna volgt het vragen van advies en/of informatie (22%).

<sup>7</sup> Bijlage 2 geeft inzicht in de volledigheid van de registratiegegevens.

De soort klacht die vooral aanleiding is voor het inschakelen van buurtbemiddeling is geluidsoverlast. Met 30% van het totaal aantal klachten is geluidsoverlast veruit de meest voorkomende reden om buurtbemiddeling in te schakelen. Pesten/lastigvallen (9%), overlast van kinderen (8%), bomen/struiken (7%), overlast van huisdieren (7%) en bedreiging (6%) volgen daarna.

De tweede partij accepteert in 25% van de gevallen de bemiddeling, 22% weigert bemiddeling, kiest voor een alternatief (10%) of wil praten met buurtbemiddeling maar niet met de burens (10%), gaat zelf met de burens praten (10%), verhuist (3%), vindt dat na de intake het aanvankelijke probleem is opgelost (10%) of kiest voor wat anders (10%).

Buurtbemiddeling vindt meestal plaats in wijken met huurwoningen. De bewoners die gebruik maken van buurtbemiddeling zijn daarentegen zowel huurders (55%) als huiseigenaren (45%).

In paragraaf 2.5 hebben wij aanbevelingen geformuleerd over de toekomstige wijze van registratie van projectgegevens.

### **3.2 IJKPUNTEN**

Het LEB adviseert projecten om reeds in de voorbereidingsfase ijkpunten vast te stellen over de te bereiken resultaten. Aan de hand van deze ijkpunten kan een lokale stuurgroep tussentijds de ontwikkeling van haar project buurtbemiddeling beoordelen. Het gaat om indicaties en toetsstenen voor de sociale en maatschappelijke effecten van buurtbemiddeling. 62% van de projecten hebben bij aanvang of tijdens het project ijkpunten benoemd. Tabel 6 geeft weer welk soort ijkpunten in welke mate door projecten zijn vastgesteld, welke norm of streefgetal men daarbij vooraf heeft vastgesteld en wat daarvan medio 2003 was gerealiseerd. In de linkerkolom staan de verschillende ijkpunten. In de kolom 'benoemd' staat het percentage van het aantal projecten dat het betreffende ijkpunt heeft benoemd. In de kolom 'gemiddeld voorgenomen' is weergegeven wat projecten gemiddeld aan ijkpunten hebben voorgenomen. In de meest rechterkolom 'gemiddeld gerealiseerd' is te lezen wat projecten gemiddeld van het voorgenomen ijkpunt in praktijk gerealiseerd hebben.

Tabel 6 IJkpunten

IJkpunten	Benoemd	Gemiddeld voorgenomen	Gemiddeld gerealiseerd
Uren coördinator per week	79 %	17 uur	17 uur
Minimaal aantal aanmeldingen*	53 %	54	61
Minimum aantal bemiddelaars*	58 %	10	11
Aantal te werven bemiddelaars*	47 %	4	4
Aantal geslaagde bemiddelingen*	42 %	54 %	53 %

Tabel 6 leidt tot de volgende conclusies:

- Het werken met ijkpunten gebeurt in de ruime meerderheid van de projecten.
- In zijn algemeenheid geldt dat de voorgenomen streefgetallen in de praktijk ook (ruimschoots) zijn gerealiseerd. Het slagingspercentage blijft echter 1% achter bij het streven van de lokale projecten.

### 3.3 WAARDERING

Deze paragraaf geeft inzicht in de waardering voor buurtbemiddeling door netwerkpartners, coördinatoren, bemiddelaars en bemiddelden. In bijlage 3 zijn alle scores op de uitgezette vragenlijsten opgenomen.

Netwerkpartners (94%), bemiddelaars (98%) en coördinatoren (100%) zijn tevreden tot zeer tevreden over buurtbemiddeling in het algemeen.

De tevredenheid over buurtbemiddeling in het algemeen wordt onderbouwd door de volgende uitkomsten:

- De netwerkpartners (94%) en de coördinatoren (100%) zijn tevreden tot zeer tevreden over de samenwerking tussen partijen binnen het netwerk.
- 82% van de netwerkpartners en 100% van de coördinatoren zijn tevreden tot zeer tevreden over het aantal geslaagde bemiddelingen.

---

\* \* betekent op jaarbasis

Ondanks deze zeer positieve uitkomsten is er een aantal punten dat nadere aandacht verdient, te weten: doorverwijzen, het aantal aanmeldingen en de continuïteit van buurtbemiddeling.

### *Doorverwijzen*

21% van de bemiddelaars, 11% van de coördinatoren en 22% van de netwerkpartners is ontevreden tot zeer ontevreden over verwijzing door netwerkpartners. Het belang van doorverwijzen is al eerder besproken; 80% van de aanmeldingen komt voort uit verwijzing.

### *Aanmeldingen*

Over het aantal aanmeldingen is een deel van de coördinatoren (11%), de netwerkpartners (22%) en de bemiddelaars (34%) ontevreden.

### *Continuïteit*

Het belang dat netwerkpartners, coördinatoren en bemiddelaars hechten aan voortzetting van buurtbemiddeling komt tot uiting in de ontevredenheid over de continuïteit van het project buurtbemiddeling. Netwerkpartners (54%) en coördinatoren (63%) zijn niet tevreden over de continuïteit. Wij wijzen erop dat de netwerkpartners de continuïteit van buurtbemiddeling kunnen beïnvloeden door buurtbemiddeling financieel te steunen. De ontevredenheid van coördinatoren over de continuïteit komt in het bijzonder naar voren aan het einde van het project. In paragraaf 3.4 gaan we hier nader op in.

De waardering van bemiddelden voor buurtbemiddeling wordt bepaald door het bemiddelingsproces. Hoewel zij zeggen dat in 51% van de gevallen buurtbemiddeling niet heeft geholpen, waarderen zij wel de methode. Het volgende citaat van een bemiddelde onderstreept dit *‘Losstaand van het feit dat de bemiddeling absoluut niet heeft geholpen, is het een goed initiatief en zeker laagdrempeliger dan juridische procedures, waar je als je door anderen in de problemen komt niet op zit te wachten; zo’n procedure kan het probleem nog verergeren.’*

25% van de bemiddelden vindt het aantal gesprekken niet voldoende hoewel zij wel positief tegenover de werkwijze staan.

Het volgende citaat illustreert dit *'Buurtbemiddeling is helaas niet in staat om in twee gesprekken de denkwijze van personen te veranderen. Wat in ons geval wel is gelukt is dat de situatie gekalmeerd is, zodat de leefbaarheid in de buurt er wel op is vooruitgegaan.'*

Belangrijk bij buurtbemiddeling is dat bemiddelden begrijpen wat buurtbemiddeling betekent. De bemiddelaars zijn zeer goed in staat de gedachte achter buurtbemiddeling uit te leggen; de uitleg van bemiddelaars over buurtbemiddeling vindt 97% van de bemiddelden duidelijk. De bemiddelden (91%) waren ook tevreden tot zeer tevreden over het 'doorvragen' van de bemiddelaars. Het volgende citaat zegt voldoende: 'Neutraal, goed luisteren en doorvragen, concreet aangeven van knelpunten en met beide partijen werken aan oplossing door beide zelf na te laten denken en initiatief te laten nemen.'

Uit het onderzoek blijkt dat de waardering voor buurtbemiddeling groot is bij alle betrokkenen (coördinatoren, netwerkpartners, bemiddelaars en bemiddelden). Wel verdient een aantal punten verbetering. Het gaat om doorverwijzen, het aantal aanmeldingen en duidelijkheid over de continuïteit.

### **3.4 SUCCES- EN FAALFACTOREN**

De enquêteresultaten en de aanvullende interviews met coördinatoren van buurtbemiddelingsprojecten en netwerkpartners wijzen uit dat er een aantal factoren is dat het succes respectievelijk het falen van projecten bepaalt. Wij bespreken deze succes- en faalfactoren vanuit de volgende gezichtspunten:

- de netwerkpartners en de verwijzing
- de organisatie van het project
- het bemiddelingsproces

#### *Netwerkpartners en verwijzing*

Voldoende draagvlak voor en bekendheid van buurtbemiddeling bij de netwerkpartners is een randvoorwaarde; in het bijzonder bij de gemeente, de woningcorporatie(s), de politie en de welzijnsinstelling. Medefinanciering van het project door de netwerkpartners draagt bij aan het verkrijgen en waarborgen van het benodigde commitment.

Op zowel managementniveau als bij "frontofficemedewerkers" van deze netwerkpartners moet de betekenis en toegevoegde waarde van buurtbemiddeling helder zijn. Dit is noodzakelijk om voldoende, passende en tijdige verwijzingen te verkrijgen. Het verzorgen van een doorverwijskursus aan "frontofficemedewerkers" van netwerkpartners draagt bij aan het verkrijgen van adequate verwijzingen naar buurtbemiddeling.

Het LEB heeft in samenwerking met het NPI<sup>9</sup> het initiatief genomen om trainingen te geven aan wijkagenten. Hieraan hebben ongeveer 300 wijkagenten deelgenomen. Een doorverwijskursus kan het gevoel van werkconcurrentie wegnemen en biedt frontofficemedewerkers de mogelijkheid om te kiezen uit de juiste inzet van verschillende instrumenten voor burencollicten. Dit geldt ook voor gezamenlijke bijeenkomsten tussen bemiddelaars en verwijzers, waarin onderling ervaringen worden uitgewisseld.

Goede samenwerking tussen netwerkpartners is een randvoorwaarde. Hiervoor zijn ondermeer afspraken over verwijzen en financiering tussen de netwerkpartners noodzakelijk.

Ook regelmatige afstemming, terugkoppeling en evaluatie van ervaringen, onder meer met het doorverwijzen, in bijvoorbeeld de stuurgroep of met verwijzers, is van belang. Het nut en rendement van buurtbemiddeling wordt aldus voor netwerkpartners inzichtelijk. Ook leren betrokken actoren van elkaars ervaringen en kunnen zo nodig verbeteringen in werkwijzen tot stand komen.

Successen communiceren draagt bij aan het vertrouwen in buurtbemiddeling als effectief instrument voor het oplossen van burenruzies. Hiervoor zijn twee manieren: publiciteit en communicatie met de netwerkpartners. De meerwaarde van publiciteit is besproken in paragraaf 3.1. De tweede manier is communicatie met netwerkpartners. Hierbij dient onderscheid gemaakt te worden tussen twee niveaus, het beleid en de uitvoering/praktijk. Bij beleid gaat het vooral om terugkoppeling van resultaten op managementniveau in een kwartaal- of jaarrapportage.

---

<sup>9</sup> NPI = Nederlands Politie Instituut

Bij de uitvoering gaat het om terugkoppeling aan de verwijzer over de resultaten van de betreffende casus; immers concrete resultaten komen in praktijk tot stand. De voortdurende medewerking van netwerkpartners (op beleids- en uitvoeringsniveau) is van belang om voldoende (goede) verwijzingen te verkrijgen en te behouden.

Zonder de medewerking van essentiële netwerkpartners is een buurtbemiddelingsproject gedoemd te mislukken. In het bijzonder zijn dit de woningcorporaties en de politie, maar ook de gemeente en de welzijnsinstelling. Het vraagt om een wederzijdse inzet van zowel de projectcoördinator als van de netwerkpartners. Het benoemen van één van de netwerkpartners als voorzitter van de stuurgroep Buurtbemiddeling kan hierbij helpen. Ook maakt dit het project sterker ten aanzien van de politieke 'waan van de dag'. De netwerkpartners hebben ook behoefte aan input van ervaringen vanuit buurtbemiddeling. Het draagt bij aan het adequaat op kunnen pakken van de taken van de netwerkpartners bij het bevorderen van leefbaarheid en veiligheid en de bestrijding van overlast. Buurtbemiddeling heeft een preventieve werking en draagt bij aan veiligheid.

Buurtbemiddeling als geïntegreerd onderdeel van wijkgericht werken draagt bij aan het succes van buurtbemiddeling. Dit komt omdat de netwerkpartners elkaar kennen. Dit bevordert de onderlinge samenwerking en verstevigt het netwerk. De 'lijnen' zijn door wijkgericht werken korter; dit communiceert beter en sneller. De netwerkpartners zijn beter bekend met de problemen in de wijk. Zij kunnen hierdoor sneller een casus doorverwijzen en een betere inschatting maken of de betreffende casus geschikt is voor buurtbemiddeling.

#### *Organisatie van het project*

Onafhankelijkheid is een vereiste. Bemiddelden moeten het gevoel hebben dat de organisatie die de buurtbemiddeling trekt geen enkel belang heeft bij de uitkomsten van bemiddeling. Er zijn in de praktijk twee mogelijkheden om die onafhankelijke positionering te realiseren: door een geheel zelfstandige positionering dan wel door ophanging bij een belangeloze welzijnsinstelling. Deze laatste variant komt het meest voor (90%).

De kwaliteit van de projectleider, c.q. –coördinator geldt eveneens als een belangrijke succesfactor. Enerzijds gaat het vooral om het goed kunnen onderhouden van contacten met en het stimuleren van de inzet van netwerkpartners. Anderzijds om het adequaat kunnen begeleiden en stimuleren van vrijwilligers. De sleutel tot succes is – naast succesvolle bemiddeling - het verwijzen door netwerkpartners. De mate waarin de coördinator de verwijsorganisaties kan overtuigen van het nut en de meerwaarde van buurtbemiddeling is cruciaal.

Naast de kwaliteit van de projectleider is de kwaliteit van de bemiddelaars een belangrijke succesfactor. Onderdeel van de kwaliteit van de bemiddelaars zijn bemiddelingsvaardigheden zoals communicatieve vaardigheden, empatisch vermogen, doorvragen, en objectiviteit. Ook de chemie tussen bemiddelaars en de teamspirit van bemiddelaars gelden als succesfactor.

Het aantal benodigde uren coördinatie is afhankelijk van een groot aantal factoren (zie paragraaf 4.1.). Doorgaans is ongeveer 16 uur coördinatie per week beschikbaar. Dit aantal neemt toe naarmate de omvang van het werkgebied groter is (voor wat betreft de kosten zie hoofdstuk 4).

Als het project goed loopt, dat wil zeggen de samenwerking met en verwijzingen door netwerkpartners voldoende is en er voldoende vrijwilligers zijn, is afhankelijk van aantal aanmeldingen, omvang werkgebied en lokale maatschappelijke factoren, de beschikbaarheid van ongeveer 16 uren coördinatie redelijk. Bij de start zijn afhankelijk van de lokale situatie eventueel extra uren coördinatie nodig.

Tegen het einde van het project kan de onzekerheid over de continuering invloed hebben op het succes van buurtbemiddeling. Dit is afhankelijk van de wijze waarop de coördinator omgaat met deze onzekerheid; het gaat er vooral om hoe de coördinator dit communiceert met de netwerkpartners en vrijwilligers. Naarmate hij het toekomstperspectief onzekerder voorstelt vermindert het draagvlak bij netwerkpartners en vrijwilligers voor het project en daarmee het succes van het project.



Bemiddelaars moeten regelmatig bemiddelingen doen om de hiervoor benodigde vaardigheden verder te ontwikkelen en te 'onderhouden'. De minder ervaren bemiddelaars (minder dan een jaar bemiddelaar) geven aan dat ze zich soms onzeker voelen in het bemiddelingsproces. Het benaderen van de tweede partij vinden bemiddelaars lastig, terwijl de wijze waarop dit gebeurt cruciaal kan zijn voor medewerking aan bemiddeling. Het opbouwen van ervaring, training en intervisie zorgen voor het overwinnen van onzekerheid.

Het team van bemiddelaars dient zoveel mogelijk een afspiegeling te zijn van de samenstelling van de buurt. De mogelijkheid moet er zijn om teams van bemiddelaars samen te stellen met een bij de conflicterende partijen passende mix naar etniciteit, geslacht en leeftijd. De bemiddelaars moeten zich kunnen inleven in de eventuele specifieke gewoonten en gebruiken van de conflicterende partijen. Het is in elk geval ook van belang om eventuele taalbarrières op te lossen.

Uitwisseling van ervaringen tussen coördinatoren van verschillende projecten en tussen bemiddelaars is van belang om succesvolle werkwijzen te verspreiden. Het leidt tot het leren van elkaar. Uitwisseling is zowel van belang binnen een project (regelmatig) als projectoverstijgend (af en toe).

### *Het bemiddelingsproces*

In paragraaf 2.2 is het bemiddelingsproces besproken. Samenvattend gelden op basis van de enquêteresultaten en aanvullende interviews de volgende succesfactoren:

- Na aanmelding van de eerste partij, zo spoedig mogelijk contact opnemen
- Bemiddeling op neutrale locatie en laagdrempelig
- Heldere uitleg methodiek buurtbemiddeling
- Beide partijen objectief benaderen
- Doorvragen met respect voor beide partijen.

Bij burenc conflicten is het van belang om na de aanmelding van de eerste partij snel contact op te nemen. Dit om verdere escalatie van het conflict te voorkomen.

Het is essentieel dat de daadwerkelijke bemiddeling op neutraal terrein plaatsvindt. De drempel om "tot elkaar te komen" is voor conflicterende partijen anders te groot.

Buurtbemiddeling moet laagdrempelig zijn. Dit betekent dat buurtbemiddeling gemakkelijk (telefonisch) bereikbaar moet zijn. Ook moet het voor bewoners normaal zijn om bij een burenc conflict externe hulp in te roepen als ze er zelf samen niet uitkomen. Bewoners moeten zich niet schamen om hiervoor buurtbemiddeling in te schakelen. Verlaging van deze drempel kan door bekendheid van buurtbemiddeling te vergroten en door in de promotie van buurtbemiddeling expliciet aandacht te besteden aan de toegevoegde waarde ervan om tot conflictoplossing te komen.

De heldere uitleg over de werkwijze is van belang om beide partijen het gevoel te geven dat buurtbemiddeling hen kan helpen om weer met elkaar in gesprek te komen. Te allen tijde moeten de bemiddelaars hun objectiviteit bewaren. Nimmer mogen zij partij kiezen voor een van de conflicterende partijen. Dan zou immers hun onafhankelijke bemiddelende positie zijn weggevallen.

Doorvragen is van belang, zodat beide partijen zicht krijgen op elkaars behoeften en belangen. Conflicten kunnen alleen worden opgelost als tegemoet wordt gekomen aan de behoeften en belangen van beide partijen. Het doorvragen moet met respect voor beide partijen gebeuren, zodat zij zich zoveel mogelijk op hun gemak voelen en daardoor de bereidheid tonen om te luisteren naar en begrip krijgen voor de zienswijzen van de andere partij.

### **3.5 WERKLAST**

Projecten buurtbemiddeling leiden tot een vermindering van de werklast bij de politie, woningcorporaties en welzijnsorganisaties.

De deelnemers aan het schriftelijke onderzoek verklaren dat buurtbemiddeling de werklast verlaagt bij woningcorporaties, politie en welzijnsinstellingen. Coördinatoren (47%) en netwerkpartners (30%) hebben geen goed zicht op de gevolgen van buurtbemiddeling op de werklast van het OM en de rechterlijke macht.

De tijdsbesparing die bij de partners optreedt is nu slechts voor enkele partners (woningbouwcorporatie en politie) met cijfermatig indicaties aan te geven en voor andere partners (gemeenten, justitie, welzijnsorganisaties) slechts globaal.

Indicaties voor tijdsbesparing bij functionarissen van politie en corporaties zijn indicatoren náást andere mogelijke indicatoren die op dit moment met dit onderzoek nog niet waren te becijferen:

- voorkoming van juridische procedures
- voorkoming van oneigenlijke/indirecte klachtmeldingen bij gemeentelijke diensten
- voorkoming van vandalisme en gevolgen van agressief gedrag
- toename van het zelfoplossend vermogen van burgers bij burgerconflicten
- toename van de bewoonbaarheid van woningen en de leefbaarheid van buurten
- beperking van gezondheidsklachten (slapeloosheid, stress, hartklachten, maagklachten)

Bij de politie en woningbouwcorporatie zijn de werkprocessen voor de inzet van buurtbemiddeling en na uitvoering van buurtbemiddeling vergeleken. Deze vergelijking laat zien hoe de werklast vermindert door verwijzing van burencconflicten naar buurtbemiddeling.

### *Politie*

Bijlage 4 geeft weer hoe de inzet van de politie in een willekeurige Nederlandse gemeente plaatsvindt na een melding van burenruzie. Aangegeven wordt hoe de werkwijze is zonder en hoe de werkwijze is met de inzet van buurtbemiddeling. Het geeft een indicatie voor urenbesparing (althans) wat de politie betreft op basis van een willekeurig gemiddeld burencconflict in vergelijking tussen de politie-inzet bij een klassieke werkwijze bij burenruzie en politie-inzet met inschakeling van buurtbemiddeling.

De klassieke werkwijze vraagt om een politie-inzet van 3 uur en 13 minuten. Wanneer buurtbemiddeling wordt ingeschakeld is dit minder dan de helft van de arbeidstijd: 1,5 uur. De minimale

standaardtijdswinst is 1 uur en 43 minuten per casus.

De totale urenbesparing kan toenemen naarmate er meer verwijzingen vanuit de politie komen. De arbeidstijd die door inzet van buurtbemiddeling bespaard wordt kan de politie gebruiken voor de kerntaken die bijdragen aan het realiseren van de doelstellingen van de politie.

### *Woningcorporaties*

Bijlage 4 geeft weer hoe de inzet van een corporatie in een willekeurige gemeente plaatsvindt na melding van een burenruzie. Hierbij wordt beschreven hoe de werkwijze is zonder en hoe de werkwijze is met de inzet van buurtbemiddeling. Wanneer burens gebruik maken van buurtbemiddeling vermindert de arbeidstijd van de corporatie met 4 uur. Analoog aan de politie kan de totale besparing toenemen naarmate er meer verwijzingen vanuit de corporaties komen.

NB: Buurtbemiddeling is gericht op een duurzame oplossing van het burencolict. De inzet van buurtbemiddeling is gericht op herstel van de relatie en het vermogen van burens om daarbij zelf onderlinge problemen op te lossen (empowerment). Het betreft een intensievere aanpak dan bij de politie of corporatie die zich richten op het beheersen van het betreffende incident. Daarnaast geeft bijlage 4 ook weer hoe de inzet van buurtbemiddeling bijdraagt aan het verminderen van verhuizingen als gevolg van burencolicten. Succesvolle bemiddeling kan namelijk voorkomen dat burens verhuizen. Dit bespaart de corporaties per casus € 2000,- aan mutatiekosten.

### *OM en rechterlijke macht*

Ook bij het OM en de rechterlijke macht leidt buurtbemiddeling tot een vermindering van de werklast. Er zijn geen empirische gegevens beschikbaar die deze stelling nader onderbouwen. Respondenten verklaren dit wel in antwoord op onze vragen. De redenering is dat buurtbemiddeling zorg draagt voor deëscalatie van colicten. Hiermee vermindert tegelijkertijd de kans dat colicten resulteren in het plegen van strafrechtelijke feiten, zoals geweldsmisdrijven. Voorts vermindert het de kans dat colicterende partijen een beroep doen op de civiele rechter, bijvoorbeeld in geschillen rond erfafscheiding.

### 3.6 OVERIGE GEVOLGEN

In de voorgaande paragrafen hebben we specifieke uitkomsten van buurtbemiddeling besproken. Het betreft vooral de waardering van het concept door betrokkenen, succes- en faalfactoren en de gevolgen voor de werklast van diverse samenwerkingspartners. In deze paragraaf bespreken we nog enkele andere belangwekkende gevolgen van buurtbemiddeling.

#### *Sociale cohesie en leefbaarheid*

Buurtbemiddeling draagt bij aan de sociale cohesie in en de leefbaarheid van wijken en buurten. Conflicten zijn steeds de aanleiding van de inzet van buurtbemiddeling. De kern van buurtbemiddeling is het herstel c.q. het tot stand brengen van communicatie tussen burens; een gesprek over waarden en normen op microniveau. De oplossing van de ruzie vloeit meestal voort uit het tot stand brengen van die communicatie. Buurtbemiddeling heeft als neveneffect dat er meer begrip ontstaat tussen buurtbewoners onderling, dat ze elkaar meer accepteren en meer rekening houden met elkaar. Hiermee neemt de sociale cohesie toe. De actieve inzet van bij de buurt betrokken bemiddelaars geeft ook reeds een impuls aan de sociale cohesie. Buurtbewoners nemen een eigen verantwoordelijkheid door zich als bemiddelaar vrijwillig in te zetten voor de eigen leefomgeving.

Door de preventieve werking van buurtbemiddeling neemt de kans dat conflicten escaleren (tot strafbaar gedrag) af. Het bevordert daarmee ook de leefbaarheid in wijken. Netwerkpartners en veel burgers zien leefbaarheid vooral als veiligheid. Veiligheid is een doelstelling van de politie en de gemeente waaraan buurtbemiddeling bijdraagt met succesvolle bemiddelingen van conflicten met relatief duurzame oplossingen. Hierbij is zowel de objectieve veiligheid (afname conflicten, minder escalatie en herhaling) gediend als de subjectieve veiligheid (herstelde relatie, opluchting, gezellig wonen). Buurtbemiddeling is uiteraard niet de enige methode ter bevordering van leefbaarheid. Het is een van de mogelijke interventies ter bevordering van de leefbaarheid in wijken. De samenwerking van de partners in het netwerk rond buurtbemiddeling en de onderlinge informatie-uitwisseling kan ook leiden tot aanvullende initiatieven ter verdere versterking van de leefbaarheid.

Deze samenwerking biedt ook een platform voor de signalering van en het verkrijgen van inzicht in andersoortige problemen binnen gezinnen en in buurten of wijken.

### *Inzicht en Vaardigheden*

Verwijzers worden zich ervan bewust dat er ook andere methoden dan de inzet van politie en justitie zijn, om tot de oplossing van burenruzies te komen. Buurtbemiddeling versterkt de vaardigheden van zowel bemiddelaars als bemiddelden. Door training en ervaring versterken bemiddelaars hun communicatieve vaardigheden. Zij leren problemen ook los te zien van personen en leren echt bemiddelen: het zoeken naar gemeenschappelijke belangen en uitvoerbare en acceptabele oplossingen. Bemiddelden leren bij succesvol verlopen bemiddelingen, om in lijn met het kabinetsbeleid, hun eigen verantwoordelijkheid te nemen om problemen op te lossen. Buurtbemiddeling leidt tot een versterking van hun conflictoplossend vermogen. Zij ervaren dat zij door het aangaan van het gesprek met een partij waarmee zij in conflict zijn, gezamenlijk tot een oplossing kunnen komen. Buurtbemiddeling sluit aan bij het regeringsbeleid<sup>10</sup> om de betrokkenheid van burgers te vergroten en om (potentiële) strafzaken buiten rechte af te doen. Hiermee wordt de druk op de justitiële keten verminderd.

## **3.7 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN**

### *Conclusies*

1. 80% van de meldingen voor buurtbemiddeling is afkomstig van netwerkpartners.
2. Geluidsoverlast (30%) is de belangrijkste achtergrond van burenruzies, gevolgd door pesten en lastig vallen (9%) en overlast van kinderen (8%).
3. Een ruime meerderheid van de projecten (62%) formuleert ijkpunten aan de hand waarvan de ontwikkeling van het project kan worden getoetst. Het gaat vaak om het aantal uren coördinatie, het aantal meldingen, het aantal bemiddelaars, het aantal te werven vrijwilligers en het aantal geslaagde

---

<sup>10</sup> Hoofdlijnenakkoord, Meedoen, meer werk, minder regels, 16mei, 2003

bemiddelingen. De geformuleerde streefgetallen worden in de praktijk meestal ruimschoots gehaald.

4. Netwerkpartners (94%), bemiddelaars (98%) en coördinatoren (100%) zijn tevreden tot zeer tevreden over buurtbemiddeling in het algemeen. En bemiddelden (49%) geven aan dat buurtbemiddeling echt heeft geholpen. Toch is er ook een aantal verbeterpunten:
  - Meer en beter doorverwijzen vanuit netwerkpartners.
  - Het aantal aanmeldingen.
  - De continuïteit van projecten.
5. Naast de hiervoor genoemde verbeterpunten is er een aantal andere factoren dat bijdraagt aan het succes van buurtbemiddeling:
  - Onafhankelijkheid. Bemiddelden moeten het gevoel hebben dat de uitvoerende organisatie geen belang heeft bij de uitkomsten van buurtbemiddeling. Het pleit voor een onafhankelijke positionering bij een welzijnsinstelling dan wel als zelfstandige entiteit.
  - De kwaliteit van de projectleider. Hij moet goede relaties onderhouden met netwerkpartners en bekwaam zijn in het stimuleren en begeleiden van vrijwilligers.
  - De kwaliteit van bemiddelaars. Ze moeten getraind worden en voldoende ervaring op kunnen doen. Voorts dient het team qua afkomst zoveel mogelijk een afspiegeling te vormen van de bevolkingssamenstelling in het werkgebied.
6. Buurtbemiddeling leidt tot een vermindering van de werklust en de kosten van in het bijzonder de politie en woningcorporaties. Buurtbemiddeling draagt ook bij aan sociale cohesie, veiligheid en leefbaarheid van wijken.

### *Aanbeveling*

Projecten buurtbemiddeling moeten meer aandacht besteden aan het doorverwijzen vanuit netwerkpartners. Het zorgt voor een toename van het aantal bemiddelingen en de tijdigheid van de inzet van de bemiddelaars.



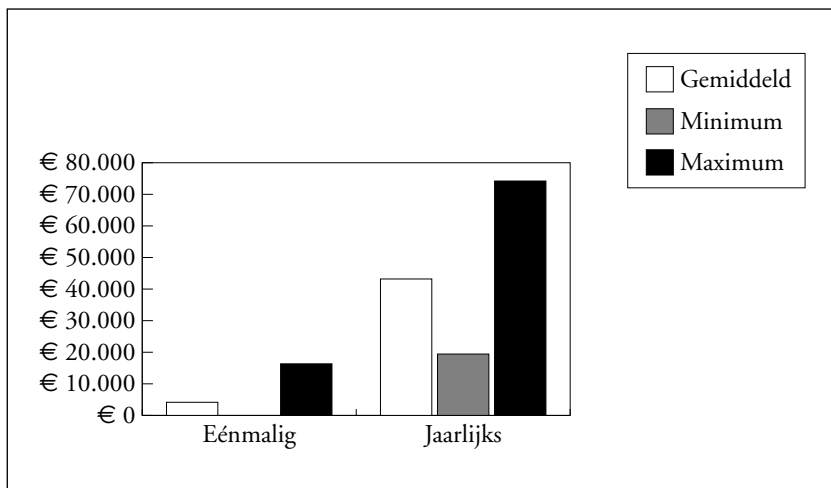


# 4

## DE KOSTEN

Dit hoofdstuk gaat in op de derde hoofdvraag van dit onderzoek: wat zijn de kosten van buurtbemiddelingsprojecten?

Grafiek 2 Projectkosten



Grafiek 2 laat zien dat de incidentele kosten per project gemiddeld € 4.156,-- bedragen. De jaarlijkse kosten per bemiddelingsproject zijn gemiddeld € 43.198,--.<sup>11</sup> Tegenover deze kosten staan de opbrengsten van buurtbemiddeling. Het gaat dan om het oplossen van conflicten, het bevorderen van leefbaarheid, veiligheid en sociale cohesie in buurten en wijken, het versterken van inzichten en vaardigheden bij zowel bemiddelaars als bemiddelden, het nemen van eigen verantwoordelijkheid om problemen op te lossen door bemiddelden en het verminderen van de werklast bij de politie en woningcorporaties.

Er is geen relatie tussen de omvang van het werkgebied en de incidentele kosten. Daarentegen is wel een relatie tussen de gemiddelde jaarlijkse kosten en de omvang van het werkgebied (zie tabel 7).

<sup>11</sup> Bijlage 5 bevat een nadere toelichting.

Tabel 7 Relatie tussen omvang werkgebied en gemiddelde kosten

Omvang werkgebied	Gemiddelde kosten
Tot 50.000 inwoners	€ 41.690,--
Tussen de 50.000 en 100.000 inwoners	€ 45.378,--
Meer dan 100.000 inwoners	€ 56.159,--

Tabel 7 laat zien dat buurtbemiddeling relatief meer kost bij een kleiner werkgebied dan bij een groot werkgebied. Het aantal bemiddelingen geldt als belangrijke werklust- en daarmee kostenbepalende factor.

Tabel 8 geeft weer welke factoren de werklust van buurtbemiddeling bepalen en daarmee de benodigde menskracht ten behoeve van de coördinatie van het project en het budget.

Tabel 8 Werklustbepalende factoren

Werklustbepalende factor	Aandeel <sup>12</sup>
Aantal bemiddelingen	59 %
Aantal bemiddelaars	39 %
Aantal nieuw te werven bemiddelaars	33 %
Aantal geslaagde bemiddelingen als percentage van het totaal aantal aanmeldingen	22 %
Anders, namelijk	44 %
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opbouwen en onderhouden van netwerken</li> <li>• Begeleiden van vrijwilligers</li> <li>• Omvang van het werkgebied</li> </ul>	

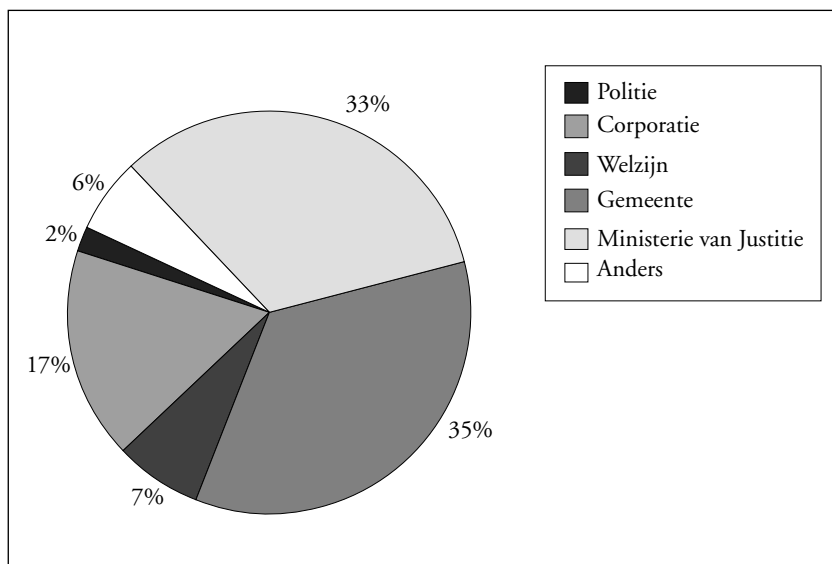
Het aantal bemiddelingen is vooral bepalend voor de werklust en daarmee de kosten. Dit komt doordat de coördinator in principe de intake doet. Daarnaast bepaalt vooral het opbouwen en onderhouden van netwerken, het begeleiden van vrijwilligers en de omvang van het werkgebied de werklust.

<sup>12</sup> De percentages geven aan welk deel van de coördinatoren de betreffende factor bepalend vindt voor de werklust van het project.

Het opbouwen en onderhouden van het netwerk is vooral werklastbepalend als netwerkpartners (nog) niet overtuigd zijn van de meerwaarde van buurtbemiddeling en het verwijzen niet goed verloopt.

Grafiek 3 geeft weer welk aandeel (in procenten) van de kosten door elk van de netwerkpartners wordt gedekt.

Grafiek 3 Bijdragen netwerkpartners



Grafiek 3 laat zien dat gemeenten gelden als de belangrijkste financiers van buurtbemiddelingsprojecten, gevolgd door het Ministerie van Justitie (met een éénmalige bijdrage), de woningbouwcorporatie en de betrokken welzijnsinstelling. In de categorie "Anders" zijn de financiële bijdragen vanuit onder meer het Grote Stedenbeleid en particuliere fondsen opgenomen. Tot slot geldt de politie als incidentele medefinancier.



# SUCCES STIMULERINGSREGELING

De vierde en laatste hoofdvraag voor dit evaluatieonderzoek is of de stimuleringsregeling Criminaliteitspreventie een succes is geweest. Wij hebben lokale coördinatoren en netwerkpartners in dit verband de vraag voorgelegd of buurtbemiddeling in hun gemeente ook tot stand zou zijn gekomen zonder de stimuleringssubsidie van het Ministerie van Justitie.

## *Conclusies*

1. 38% van de coördinatoren en 15% van de netwerkpartners zegt dat buurtbemiddeling zeker of waarschijnlijk ook tot stand gekomen zou zijn zonder stimuleringssubsidie van het Ministerie van Justitie. 24% van de coördinatoren en 47% van de netwerkpartners vertelt dat buurtbemiddeling dan waarschijnlijk niet tot stand was gekomen. 11% van de netwerkpartners duidt aan dat buurtbemiddeling in dat geval zeker niet tot stand zou zijn gekomen. Hieruit blijkt dat in het bijzonder de netwerkpartners de stimuleringsregeling als belangrijke aanjager zien voor de start van buurtbemiddeling. De verkregen antwoorden geven op de eerste plaats een bevestigend antwoord op de gestelde hoofdvraag. De stimuleringsregeling heeft in een groot aantal gevallen ertoe geleid dat buurtbemiddeling tot stand kwam. Zonder de stimuleringsregeling was een groot deel van de projecten niet van de grond gekomen. Een belangrijk deel van de reeds gestarte projecten (59%) wordt mogelijk ook omgezet in een structurele voorziening (zie paragraaf 2.3).
2. Voorts geldt dat de oorspronkelijke drie experimenten uit 1997 (Rotterdam, Gouda en Zwolle) nog steeds functioneren. Ze hebben zich lokaal of regionaal uitgebreid. Van hun ervaringen is door de nieuw ontstane 48 projecten gebruik gemaakt.
3. De projecten in Amersfoort, Tilburg en Eindhoven zijn inmiddels stedelijk gaan functioneren op basis van ervaringen in aanvankelijk één of twee wijken in hun gemeente. Wij zijn van mening dat de in deze steden gerealiseerde opschaling navolging verdient. Door op een grotere schaal dan een buurt te werken renderen

investeringen in de coördinatiefunctie meer. De vrijwillige bemiddelaars kunnen ook meer zaken oppakken waardoor hun ervaring met en betrokkenheid bij buurtbemiddeling toeneemt.

4. Ook in België zijn vijf projecten van start gegaan op basis van informatie uit Nederland via het LEB. Deze "olievlekwerking" geldt tevens als verdienste van de stimuleringsregeling.

Samenvattend geldt dat de stimuleringsregeling een succes is geweest. Het aantal projecten is uitgebreid, de schaal waarop ze werken is in veel gevallen vergroot, projecten krijgen een vervolg, c.q. structurele inbedding, en er is sprake van verspreiding van het concept naar België.

#### *Aanbeveling*

In navolging van de geconstateerde schaalvergroting adviseren wij projecten schaalvergroting in overweging te nemen.

# 6 SAMENVATTING: CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Het Ministerie van Justitie heeft opdracht gegeven om de op basis van de stimuleringsregeling Criminaliteitspreventie gesubsidieerde projecten Buurtbemiddeling te evalueren. Hoofdvragen voor dit onderzoek zijn:

1. Hoe heeft de organisatie van buurtbemiddeling gestalte gekregen?
2. Wat zijn de uitkomsten van buurtbemiddeling?
3. Wat zijn de kosten van buurtbemiddelingsprojecten?
4. Was de stimuleringsregeling een succes?

Hier geven wij in de paragrafen 6.1 tot en met 6.4 een samenvatting van de belangrijkste conclusies van dit onderzoek. Paragraaf 6.5 bevat een aantal aanbevelingen.

## 6.1 DE ORGANISATIE

### *Aantal projecten*

Inmiddels zijn er 51 projecten buurtbemiddeling, waarvan er 39 zijn gesubsidieerd door het Ministerie van Justitie. In totaal zijn er ruim 500 vrijwillige buurtbemiddelaars actief. Samen behandelen zij op jaarbasis ruim 3000 aanmeldingen voor buurtbemiddeling.

### *Organisatiemodellen*

In de praktijk komen zes verschillende organisatiemodellen voor: het buurtmodel, het buurtmodel plus (de plus heeft betrekking op de bevordering van leefbaarheid), het gemeentelijk model, het regionaal model, de combinatie van gemeentelijk en buurtmodel en het overlastloket. Het buurtmodel plus en het gemeentelijke model komen in de praktijk het meest voor.

### *Proces*

Het buurtbemiddelingsproces verloopt in hoofdlijnen overal hetzelfde. De lokale projectleider/coördinator of ervaren bemiddelaars krijgen een melding van een burenruzie binnen. In 20% van de gevallen gebeurt dat op eigen initiatief van een van de betrokken burens; in 80% van de gevallen via een netwerkpartner. De

projectleider voert dan een intakegesprek met de eerste partij. Als de eerste partij instemt met bemiddeling, bezoeken de projectleider/coördinator of ervaren bemiddelaars de tweede partij met het verzoek om aan buurtbemiddeling mee te werken. Als ook deze tweede partij bereid is tot bemiddeling wordt een bemiddelingsgesprek met beide partijen geregeld en uitgevoerd door twee bemiddelaars. Wanneer de bemiddeling met succes wordt afgerond wordt vaak een intentieverklaring opgesteld (37% wel, 37% soms en 26% niet). Partijen leggen daarin de gemaakte afspraken vast. Vaak vindt ook nazorg plaats. Eén van de bemiddelaars vraagt dan hoe de relatie tussen de bemiddelden zich heeft ontwikkeld. Zonodig vindt een vervolgtraject plaats.

### *Netwerkpartners*

Naast de projectleider en de bemiddelaars spelen netwerkpartners een belangrijke rol in buurtbemiddelingsprojecten. Woningcorporaties en gemeenten vervullen sleutelrollen. Zij treden ondermeer op als belangrijke financiers.

Corporaties en politie zijn de belangrijkste verwijzers. Daarnaast speelt ook de lokale welzijnsinstelling een belangrijke rol. Meestal is het project daar organisatorisch en ruimtelijk ondergebracht. Incidenteel zijn ook het OM en de rechterlijke macht betrokken.

In 81% van de gevallen is sprake van een projectvorm. 59% wordt als structurele voorziening voortgezet.

### *LEB*

Het Landelijke Expertisecentrum heeft vanaf medio 2000 lokale projecten ondersteund door informatie te verstrekken aan nieuwe initiatiefnemers, ondersteuning te bieden aan bestaande projecten en deskundigheidsbevordering en kwaliteitsbewaking te verzorgen. Er is bij coördinatoren en bemiddelaars vooral behoefte aan vervolgttrainingen voor ervaren bemiddelaars. Coördinatoren hebben ook behoefte aan landelijke bijeenkomsten waarin zij ervaringen kunnen uitwisselen met andere coördinatoren. Bemiddelaars hebben vooral behoefte aan informatie over buurtbemiddeling in de vorm van goed toegankelijke boeken en artikelen. In de nabije toekomst is er nog steeds behoefte aan ondersteuning van lokale projecten buurtbemiddeling. Wij doelen hiermee op de situatie vanaf 2004 wanneer



de dienstverlening vanuit het LEB is beëindigd. Er is behoefte aan de volgende functies:

- Landelijke promotiefunctie
- Kwaliteitsborging
- Deskundigheidsbevordering
- Praktijkondersteuning
- Registratie en monitoring.

## **6.2 DE UITKOMSTEN**

80% van de meldingen voor buurtbemiddeling is afkomstig van netwerkpartners. Geluidsoverlast (30%) is de belangrijkste achtergrond van burenruzies, gevolgd door pesten en lastig vallen (9%) en overlast van kinderen (8%).

Een ruime meerderheid van de projecten (62%) formuleert ijkpunten aan de hand waarvan de ontwikkeling van het project kan worden getoetst. Het gaat vaak om het aantal uren coördinatie, het aantal meldingen, het aantal bemiddelaars, het aantal te werven vrijwilligers en het aantal geslaagde bemiddelingen. De geformuleerde streeftallen worden in de praktijk meestal ruimschoots gehaald.

Meer dan 90% van de lokale betrokkenen zijn tevreden tot zeer tevreden over buurtbemiddeling. Het gaat hier om netwerkpartners, bemiddelden, bemiddelaars en coördinatoren. Toch is er een aantal verbeterpunten:

- Meer en beter doorverwijzen vanuit netwerkpartners
- Meer meldingen.
- De continuïteit van projecten.

Andere factoren die bijdragen aan het succes van buurtbemiddeling zijn:

- Onafhankelijkheid. Bemiddelden moeten het gevoel hebben dat de uitvoerende organisatie geen belang heeft bij de uitkomsten van buurtbemiddeling. Het pleit voor een onafhankelijke positionering bij een welzijnsinstelling dan wel als zelfstandige entiteit.

- De bekendheid van buurtbemiddeling.
- De samenwerkingsrelatie met netwerkpartners.
- De kwaliteit van de projectleider. Hij moet goede relaties onderhouden met netwerkpartners en bekwaam zijn in het stimuleren en begeleiden van vrijwilligers.
- De kwaliteit van bemiddelaars. Ze moeten getraind worden en voldoende ervaring op kunnen doen. Voorts dient het team qua afkomst zoveel mogelijk een afspiegeling te vormen van de bevolkingssamenstelling in het werkgebied.

Buurtbemiddeling leidt tot een vermindering van de werklust van in het bijzonder de politie en woningcorporaties. Buurtbemiddeling draagt ook bij aan sociale cohesie, veiligheid en leefbaarheid van wijken.

### **6.3 DE KOSTEN**

De incidentele kosten van lokale projecten bedragen gemiddeld € 4.156,- en de jaarlijkse kosten € 43.198. De belangrijkste financiers van de lokale projecten zijn de gemeente, het Ministerie van Justitie (tot en met 2002) en woningcorporaties.

Er is geen relatie tussen de omvang van het werkgebied en de incidentele kosten. Daarentegen is wel een relatie tussen de gemiddelde jaarlijkse kosten en de omvang van het werkgebied.

### **6.4 SUCCES STIMULERINGSREGELING**

Wij concluderen dat de stimuleringsregeling Criminaliteitspreventie van het Ministerie van Justitie een succes is geweest. Zonder deze projectsubsidies was een groot deel van de projecten niet van de grond gekomen. Lokale financiers, met name gemeenten en woningcorporaties, hebben aangetoond dat zij lokale projecten willen financieren. Een belangrijk deel van de reeds gestarte projecten wordt mogelijk ook omgezet in een structurele voorziening. Een aantal projecten heeft haar geografische werkgebied uitgebreid.

## 6.5 AANBEVELINGEN

### *Organisatie*

Na afloop van een succesvol verlopen bemiddeling bevelen we aan altijd nazorg te plegen. Hierover kunnen al tijdens het laatste bemiddelingsgesprek afspraken worden gemaakt.

In navolging van de conclusie dat er ook in de toekomst behoefte is aan ondersteuning van lokale projecten bevelen we aan de volgende functies op landelijk niveau aan te bieden:

- Landelijke promotiefunctie
- Kwaliteitsborging
- Deskundigheidsbevordering
- Praktijkondersteuning
- Registratie en monitoring

### *Uitkomsten*

Projecten buurtbemiddeling moeten meer aandacht besteden aan het doorverwijzen vanuit netwerkpartners. Het zorgt voor een toename van het aantal bemiddelingen en de tijdigheid van de inzet van de bemiddelaars. Daarnaast levert het voor verwijzende netwerkpartners een werklastbesparing op.

### *Opschaling*

Een aantal projecten heeft haar geografische werkgebied uitgebreid. Deze voorbeelden verdienen navolging uit oogpunt van het bereik van de voorziening en een doelmatige inzet van de beschikbare middelen.



## **BIJLAGE 1**

# **RESPONS VRAGENLIJSTEN EN INTERVIEWPARTNERS**

# BIJLAGE 1

## *Respons vragenlijsten*

Actoren	Respons in percentage	Absolute respons
Coördinatoren	58	23
Netwerkpartners	30	64
Bemiddelaars	36	61
Bemiddelden	15	49

## *Interviews*

We hebben met de volgende personen een interview gehouden ter verdieping van de resultaten van de vragenlijsten.

Naam	Soort organisatie	Locatie
Landelijke manager Buurtbemiddeling Dhr. D. Van Lin	Landelijk Expertisecentrum Buurtbemiddeling	Utrecht
Coördinatoren buurtbemiddeling Mw. T. Joxhorst	Welzijnsorganisatie	Den Haag Bezuidenhout
Mw. H. Budding	Welzijnsorganisatie	Amersfoort
Mw. J. Donker-Duyvis	Welzijnsorganisatie	Deventer
Dhr. J. Giskes	Welzijnsorganisatie	Rotterdam Pendrecht
Mw. A. Zwaan	Welzijnsorganisatie	Almere
Mw. M. Grooten	Welzijnsorganisatie	Zwolle
Netwerkpartners Dhr. R. Van Riel	Politie	Gouda
Dhr. W. Bokkers	Politie	Almere
Dhr. H. Van Termen	Rechtbank	Zutphen
Mw. L. Van de Horst	Woningbouwcorporatie	Rotterdam
Dhr. A. Oerlemans	Woningbouwcorporatie	Rotterdam
Dhr. G. op 't Hof	Gemeente	Rijswijk
Anders Stedelijk projectleider Rotterdam Dhr. A. Van Thiel		Rotterdam

## **BIJLAGE 2**

# **REGISTRATIEGEGEVENS**

## BIJLAGE 2

### *Registratiegegevens*

Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van de registratiegegevens die in het bezit zijn van het LEB en het Ministerie van Justitie. De hier aanwezige registratiegegevens waren onvolledig en niet uniform.

Onvolledig betekent dat niet van alle projecten registratiegegevens aanwezig waren. Ook ontbraken gegevens in de aanwezige projectregistraties.

Niet uniform betekent dat projecten op verschillende manieren geregistreerd waren, te weten handmatig, geautomatiseerd, verwerkt in verslagen of een eigen registratieformat. Dit maakt het onderling vergelijken van de registraties lastig.

Voor een betrouwbaar beeld van de resultaten van buurtbemiddeling is het nodig dat de evaluatie gebaseerd is op zoveel mogelijk uniforme en volledige registratie. De aanwezige gegevens zijn dan ook ter toetsing en aanvulling voorgelegd aan de coördinator van het betreffende project.

De toetsing en de gedane aanvulling hebben niet geleid tot volledige registratiegegevens. Hiervoor zijn de volgende oorzaken te noemen:

- een aantal projecten zijn in de voorbereidende fase
- een aantal projecten gebruiken een eigen registratiesysteem
- een aantal projecten gebruiken afwijkende registratieperioden
- een aantal projecten zijn niet verplicht tot registratie
- projecten verwijzen voor de registratie naar onvolledige documenten

23 projecten hebben aan de evaluatie meegewerkt



## **BIJLAGE 3**

# **WAARDERING BUURTBEMIDDELING**

## BIJLAGE 3

### Waardering buurtbemiddeling

De waardering voor buurtbemiddeling is per actorgroep opgenomen, te weten:

- Coördinatoren
- Netwerkpartners
- Bemiddelaars
- Bemiddelden

In de linkerkolom staan aspecten die van belang kunnen zijn voor het slagen van buurtbemiddeling. In de rechterkolom is de waardering voor deze aspecten in procenten opgenomen.

#### *Coördinatoren*

<i>Beoordeling aspecten die van belang kunnen zijn voor het slagen van buurtbemiddeling in percentages</i>				
Aspecten	Zeer ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden
Gemaakte afspraken met netwerkpartners	0	10	60	30
Samenwerking met netwerkpartners	0	0	80	20
Bekendheid buurtbemiddeling bij netwerkpartners	0	0	78	22
Financiële ondersteuning	0	22	56	22
Overige ondersteuning (werkplek, administratie etc)	0	11	78	11
Zekerheid over continuïteit buurtbemiddeling	13	50	24	13
Kwaliteit vrijwillige bemiddelaars	0	0	56	44
Aantal beschikbare bemiddelaars	0	0	67	33
Aantal aanmeldingen	0	11	67	22
Verwijzingen door partners	0	11	67	22
Aantal geslaagde bemiddelingen	0	0	89	11
Algemeen oordeel over buurtbemiddeling	0	0	67	33

## Netwerkpartners

<i>Beoordeling aspecten die van belang kunnen zijn voor het slagen van buurtbemiddeling in percentages</i>				
Aspecten	Zeer ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden
Gemaakte afspraken met netwerkpartners	3	3	82	12
Samenwerking met netwerkpartners	3	3	86	8
Bekendheid buurtbemiddeling bij netwerkpartners	0	3	82	15
Financiële ondersteuning	3	14	80	3
Overige ondersteuning (werkplek, administratie etc)	4	0	86	10
Zekerheid over continuïteit buurtbemiddeling	11	43	46	0
Kwaliteit vrijwillige bemiddelaars	0	4	64	32
Aantal beschikbare bemiddelaars	0	10	60	30
Aantal aanmeldingen	6	16	62	16
Verwijzingen door partners	6	16	69	9
Aantal geslaagde bemiddelingen	0	18	70	12
Algemeen oordeel over buurtbemiddeling	0	6	64	30

## Bemiddelaars

<i>Beoordeling aspecten die van belang kunnen zijn voor het slagen van buurtbemiddeling</i>				
Aspecten	Zeer ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden
Samenwerking met netwerkpartners	9	9	67	15
Samenwerking met coördinator/projectleider	0	2	28	70
Samenwerking met andere bemiddelaars in het team	0	0	40	60
Mogelijkheid om andere bemiddelaars te leren	2	5	63	30
Kwaliteit vrijwillige bemiddelaars	2	3	67	28
Aantal beschikbare bemiddelaars	13	0	68	19
Aantal aanmeldingen	5	29	55	11
Verwijzingen door partners	6	15	65	14
Aantal geslaagde bemiddelingen	0	13	80	7
Evaluatie van de bemiddelingen	0	17	67	16
Algemeen oordeel over buurtbemiddeling	0	2	52	46

## Bemiddelden

Beoordelingen aspecten buurtbemiddeling	Zeer oneens	Oneens	Eens	Zeer eens
De uitleg van de bemiddelaar(s) over hoe buurtbemiddeling in zijn werk gaat was duidelijk	0	3	74	23
De bemiddelaar(s) stelde(n) me op mijn gemak	0	6	71	23
Ik kreeg voldoende tijd om mijn verhaal te vertellen	0	3	67	30
De bemiddelaar(s) vroeg(en) goed door naar de achtergronden van het probleem	3	6	69	22
De bemiddelaars begrepen goed wat het probleem was	13	48	35	4
Het aantal gesprekken met buurtbemiddeling was voldoende	14	11	64	11
Buurtbemiddeling heeft echt geholpen om het probleem op te lossen	14	37	34	15

## **BIJLAGE 4**

# **WERKWIJZE POLITIE EN CORPORATIES**

## BIJLAGE 4 WERKWIJZE POLITIE

### *"KLASSIEK" WERKPROCES ROND BURENRUZIES:*

1. Een koppel politieagenten met noodhulpdienst wordt bij een burenruzie geroepen. In 80% van de gevallen spreken twee agenten gedurende gemiddeld 15 minuten met elk van beide conflicterende partijen. In 20% van de gevallen vindt het gesprek met slechts één van beide partijen plaats. De totale arbeidsinzet betreft daarmee 54 minuten.
2. Eén van beide agenten maakt een mutatierapport van de betreffende melding op. Het bevat de personalia van betrokkenen, de aanleiding van het conflict en de verslaglegging van eventuele reeds gepleegde interventies. Het vergt 8 minuten.
3. In het geval er behoefte is aan een vervolgesprek en er geen buurtbemiddeling is wordt de zaak overgedragen aan de wijkagent (5 minuten). De wijkagent maakt een afspraak met elk van beide partijen (vergt 2 x 5 minuten) en spreekt vervolgens ook met hen beide afzonderlijk. Het vergt 2 x 30 minuten. Na afloop van beide gesprekken maakt deze agent een mutatieverslag op. Het vergt 8 minuten werk. De totale arbeidsinzet betreft 1 uur en 23 minuten.
4. Als laatste stap nodigt de wijkagent beide burens uit voor een gesprek op het bureau. Het maken van de afspraak kost hem 10 minuten. Het gesprek duurt gemiddeld 30 minuten en na afloop maakt hij een eindrapportage op in BPS (8 minuten). De totale inzet vergt 48 minuten.
5. De totale arbeidsinzet van de politie volgens deze "klassieke" werkwijze vergt een politie-inzet van 3 uur en 13 minuten.

### *ALTERNATIEF WERKPROCES IN HET GEVAL VAN DE INZET VAN BUURTBEMIDDELING.*

De stappen 1 en 2 zijn gelijk aan het klassieke proces.

1. Een koppel politieagenten met noodhulpdienst wordt bij een burenruzie geroepen. In 80% van de gevallen spreken twee agenten gedurende gemiddeld 15 minuten met elk van beide conflicterende partijen. In 20% van de gevallen vindt het gesprek met slechts één

- van beide partijen plaats. De totale arbeidsinzet betreft daarmee 54 minuten.
2. Eén van beide agenten maakt een mutatierapport van de betreffende melding op. Het bevat de personalia van betrokkenen, de aanleiding van het conflict en de verslaglegging van eventuele reeds gepleegde interventies. Het vergt 8 minuten.
  3. Eén van de agenten van de noodhulpdienst draagt de zaak over aan de wijkagent die de contacten met buurtbemiddeling onderhoudt (5 minuten). Deze draagt de casus vervolgens telefonisch over aan de coördinator buurtbemiddeling onder vermelding van de personalia en de aard van de zaak. Tijdens het overdrachtsgesprek wordt getoetst op de uitsluitingsgronden (zie hierna). De overdracht vergt 10 minuten. In totaal gaat het in deze stap om 15 minuten.
  4. Na afloop van de (al dan niet succesvolle) inzet van buurtbemiddeling koppelt de coördinator buurtbemiddeling de resultaten terug aan de coördinerende wijkagent. Dit telefonisch overleg vergt 5 minuten. De wijkagent maakt op basis van de verkregen informatie een eindrapportage in BPS (8 minuten). De totale inzet vergt 13 minuten.
  5. De totale arbeidsinzet van de politie volgens de werkwijze met de inzet van buurtbemiddeling is 90 minuten.

## *CONCLUSIE*

- De werklast voor de politie bij de inzet van buurtbemiddeling is minder dan de helft. Het vermindert met 1 uur en 43 minuten (van 3 uur en 13 minuten tot 1 uur en 30 minuten. Hier tegenover staat de inzet van een politieofficier in de stuurgroep. Dat vergt een tijdsinvestering van 12 uur per jaar.

Vermindering werklast politie:

- Per casus vermindert de werklast met inschakeling van buurtbemiddeling met 1,5 uur.

NB: Buurtbemiddeling is gericht op een duurzame oplossing van het burencolliciet. De inzet van buurtbemiddeling is gericht op herstel van de relatie en het vermogen van burenen om daarbij zelf onderlinge

problemen op te lossen (empowerment). Het betreft een intensievere aanpak dan bij de politie of corporatie die zich richten op het beheersen van het betreffende incident.

*Algemene opmerkingen:*

- Agenten die bij een burenruzie komen zijn niet altijd in staat geconcentreerd te luisteren naar het verhaal van de bewoners die ruzie hebben. Ze moeten tijdens het gesprek namelijk permanent de portofoon beluisteren voor het geval de meldkamer hen oproept voor een urgentere zaak die directe inzet van de politie vereist, bijvoorbeeld een ongeval of overval.
- Buurtbemiddeling neemt burencollicten van de politie over met uitzondering van de volgende zaken: geweld, drugs, zaken tussen huurder en verhuurder en groepsproblematiek.



## BIJLAGE 4 WERKWIJZE CORPORATIES

### *"KLASSIEK" WERKPROCES ROND BURENRUZIES:*

1. Een verhuurmedewerker doet de intake van een huurdersklacht over de burenen. De medewerker toetst of de klacht een relatie heeft met het huurcontract. Dit betreft dan een klacht over bijvoorbeeld (geluids)overlast of vervuiling. Indien de klacht geen relatie heeft met het huurcontract, verwijst de medewerker de huurder door naar de betreffende instantie, zoals het RIAGG, de politie of een andere organisatie.
2. Als de klacht wel een relatie heeft met het huurcontract wordt vanaf dit punt alles schriftelijk gecommuniceerd; de klacht heeft een juridische basis.
3. Als laatste stap nodigt de medewerker burenen uit voor een gesprek.
4. De totale arbeidsinzet van de corporatie volgens deze "klassieke" werkwijze is gemiddeld vier uur.

### *ALTERNATIEF WERKPROCES IN HET GEVAL VAN DE INZET VAN BUURTBEMIDDELING.*

Stap 1 is gelijk aan het klassieke proces.

1. De klager wordt de keuze voorgelegd of de klacht in behandeling wordt genomen door de corporatie of door buurtbemiddeling. Hierbij wordt duidelijk aangegeven dat als de corporatie de klacht in bemiddeling neemt, dit strenger (juridische basis) wordt opgepakt en de relatie met de burenen per definitie verslechtert; er zijn alleen verliezers in dit proces.
2. De medewerker verwijst de klager door naar buurtbemiddeling. De klager neemt zelf contact op met buurtbemiddeling.
3. Buurtbemiddeling koppelt de uitkomsten van de bemiddeling terug.

### *CONCLUSIE*

Vermindering werklust corporaties:

- Per casus vermindert de werklust door de inschakeling van buurtbemiddeling met 4 uur. Hier tegenover staat de inzet van een

medewerker in de stuurgroep Buurtbemiddeling. Dit vergt een tijdsinvestering van 6 uur per jaar.

NB: Buurtbemiddeling is gericht op een duurzame oplossing van het burencolict. De inzet van buurtbemiddeling is gericht op herstel van de relatie en het vermogen van burenen om daarbij zelf onderlinge problemen op te lossen (empowerment). Het betreft een intensievere aanpak dan bij de politie of corporatie die zich richten op het beheersen van het betreffende incident.

Naast de kosten voor de arbeidsinzet van de medewerker die belast is met klachten heeft een woningcorporatie ook mutatiekosten als huurders verhuizen door een burencolict.

- De gemiddelde mutatiekosten zijn € 2.000,--.  
Bespaarde mutatiekosten bij landelijke implementatie van buurtbemiddeling: per casus € 2000,--.

## **BIJLAGE 5**

# **KOSTEN BUURTBEMIDDELING**

## BIJLAGE 5

### *Kosten buurtbemiddeling*

Structurele kosten op jaarbasis	Minimum	Maximum	Gemiddeld
Salariskosten coördinator	€ 12.727	€ 61.397	€ 28.583
Salariskosten management en overhead	€ 0	€ 25.658	€ 4.119
Overige personeelskosten	€ 0	€ 7.104	€ 814
Netwertraining	€ 0	€ 833	€ 44
Scholing van vrijwilligers	€ 0	€ 5.488	€ 1.675
Huisvestingskosten	€ 0	€ 13.154	€ 2.623
Bureaunkosten	€ 0	€ 15.600	€ 2.265
Kosten van activiteiten	€ 0	€ 7.350	€ 1.768
Public Relations en voorlichting	€ 0	€ 4.772	€ 853
Bijdrage aan bovenlokale / externe activiteiten	€ 0	€ 4.538	€ 389
Overige kosten	€ 0	€ 7.143	€ 777
Kosten op jaarbasis: totaal	€ 19.430	€ 74.208	€ 43.198

Enmalige aanloopkosten	Minimum	Maximum	Gemiddeld
Enmalige aanloopkosten: totaal	€ -	€ 16.326	€ 4.156

Ter toelichting:

In de kolommen ‘minimum’ respectievelijk ‘maximum’ zijn de gegevens opgenomen van het project dat voor de betreffende kostenpost de laagste c.q. de hoogste kosten heeft opgegeven. De laatste kolom bevat de gemiddelde kosten van alle onderzochte projecten.







