

VEILIGHEID
DOOR
SAMENWERKING

HANDBOEK BUURTBEMIDDELING

Het instrument in de praktijk





HANDBOEK BUURTBEMIDDELNG



HANDBOEK BUURTBE MIDDELING

CENTRUM VOOR CRIMINALITEITSPREVENTIE EN VEILIGHEID
UTRECHT, 2008

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	7
1 ACHTERGRONDEN BUURTBEEMIDDELING	9
1.1 Toepassing	10
1.2 Uitgangspunten en doelstellingen	10
1.3 Effecten	11
1.4 Het bemiddelingsproces	11
1.5 De organisatie	12
2 INITIATIEF	15
2.1 Initiatiefgroep	15
2.2 Belangen initiatiefnemers	16
2.3 Taken initiatiefgroep	16
2.4 Convenant	17
2.5 Projectplan	17
3 VOORBEREIDING	21
3.1 Stuurgroep	21
3.2 Taken stuurgroep	22
3.3 Werving coördinator	22
3.4 Plan van aanpak	23
3.5 Ijkpunten	24
4 UITVOERING	27
4.1 Rol coördinator	27
4.2 Werving en selectie vrijwilligers	27
4.3 Werken met vrijwilligers	28
4.4 Bemiddelingen	29
4.5 Registratie	29
4.6 Steun voor coördinator	30
5 EVALUATIE	33
5.1 Tussentijdse evaluaties	33
5.2 Evaluatieverslag	33
5.3 Implementatie	34
6 COMMUNICATIE MET DE OMGEVING	37
6.1 Netwerken	37
6.2 Publiciteit	38

7	FINANCIËN	41
7.1	Inkomsten	41
7.2	Uitgaven	41
	BIJLAGEN	44
1	Buurtbemiddeling in de praktijk	45
2	Het bemiddelingsgesprek	49
3	Kwalificatiedossier coördinator buurtbemiddeling	53
4	Kwalificatiedossier vrijwilliger buurtbemiddeling	61
5	Leidraad kwaliteit basistraining vrijwilligers	69
6	Voorbeeld convenant buurtbemiddeling	73
7	Voorbeeld ijkpuntmodel	79
8	Voorbeeld financieel startniveau	83



VOORWOORD

Het spreekwoord zegt het al: beter een goede buur dan een verre vriend. Een goede verstandhouding met de burens wordt over het algemeen als waardevol ervaren. Helaas kan onenigheid tussen buurtgenoten echter een normale omgang in de weg staan. Wederzijdse ergernissen stapelen zich op en leiden uiteindelijk tot een ogenschijnlijk onoplosbaar conflict. De burens kunnen of willen zelf niet uit de situatie komen. Het risico op strafbaar gedrag groeit, maar de betrokkenen vinden het te ver gaan om justitie of politie in te schakelen. Andere instanties kunnen vaak ook weinig doen. In dat geval kan buurtbemiddeling wél uitkomst bieden.

Buurtbemiddeling houdt in dat er een luisterend oor en onafhankelijke gespreksleiding voor de betreffende burens is. Want de bedoeling is dat de ruziënde partijen zelf samen hun conflict oplossen. Dit alles gebeurt onder leiding van twee bemiddelaars. Dat zijn vrijwilligers die daarvoor een speciale training hebben gevolgd. Een belangrijk kenmerk van buurtbemiddeling is dat die altijd op vrijwillige basis plaatsvindt en gratis is. Daarmee wordt de laagdrempeligheid vergroot.

Buurtbemiddeling is speciaal bedoeld voor een vroegtijdige aanpak van problemen. De verantwoordelijkheid voor de oplossing van het conflict ligt bij de ruziënde partijen zelf. Buurtbemiddeling geeft vaardigheden terug aan burgers, waardoor ze weer met elkaar communiceren en prettig kunnen samenleven in hun wijk of buurt. De bewoners zelf versterken hun buurt, wijk of gemeente. Buurtbemiddeling geeft buurtgenoten handvatten om afspraken te maken die voor beide partijen aanvaardbaar zijn. Het is een methode om burens – weer – met elkaar in gesprek te laten komen en het onderlinge contact te herstellen.

Buurtbemiddeling is uitgegroeid tot een veelgeprezen en nagevolgde praktijk. In Nederland is veel belangstelling voor buurtbemiddeling als methode om de leefbaarheid in een wijk te vergroten. Het aantal gemeenten dat buurtbemiddeling aanbiedt, groeit nog altijd. Om tegemoet te komen aan de toenemende vraag naar informatie over de organisatie van buurtbemiddeling, is dit *Handboek Buurtbemiddeling* ontwikkeld. De uitgaven *Beter een goede buur* (2001) en *Goede burens, betere buurten* (2003) zijn gebundeld en herzien door het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV). De oorspronkelijke uitgaven zijn geschreven door Don van Lin, Gerard Keijsers, Marieke Sjerps en Machteld Bo Stilting.

Het CCV is het landelijk aanspreekpunt voor buurtbemiddeling. Hieronder valt onder andere het verspreiden van de best practices buurtbemiddeling (promotie), kwaliteitsborging, monitoring (ondersteuning bestaande projecten) en het doorontwikkelen van het instrument. Dit alles leidt tot meer bekendheid van de methode buurtbemiddeling onder de betrokken partijen (onder andere gemeenten, woningcorporaties en politie). Er zijn duidelijke kwaliteitsafspraken ten aanzien van de methode buurtbemiddeling.

Deze publicatie is bedoeld als handreiking voor professionals die een project buurtbemiddeling willen opzetten.



HOOFDSTUK 1

ACHTERGRONDEN BUURTBEMIDDELING

Deze publicatie is bedoeld als handreiking voor professionals die een project buurtbemiddeling willen opzetten. Het handboek behandelt de verschillende projectfasen en algemene zaken als financiering en publiciteit.

Dit hoofdstuk gaat in op de achtergronden van buurtbemiddeling als methode en geeft een samenvatting van het verloop van een buurtbemiddelingsproces.

WAAR KOMT BUURTBEMIDDELING VANDAAN?

De projecten buurtbemiddeling in Nederland zijn gestoeld op de *San Francisco Community Boards* (SFCB, Verenigde Staten), die ontstonden op de golven van de democratiseringsbeweging in de jaren zeventig. Empowerment speelt een belangrijke rol bij de Community Boards. Dit wil zeggen: burgers vaardigheden leren om eigen problemen (beter) te kunnen oplossen. Immers, zo is het uitgangspunt, een geschil behoort toe aan de personen in kwestie en die zijn ook verantwoordelijk voor het oplossen ervan. Volgens de Community Boards is bemiddelen meer gewenst dan dat professionals tussenbeide komen of een gang naar de rechter. Dit omdat die juridische oplossingen hebben die in de meeste gevallen niet bijdragen aan een goede relatie. In ieder geval verdient bemiddeling de voorkeur wanneer het herstellen van communicatie het doel is. Ook het idee dat conflicten snel en goedkoop kunnen worden aangepakt en dat zo de buurten versterkt worden, speelde een rol bij de opzet van de Community Boards. Zelf noemen de Community Boards het bemiddelen ook wel 'conciliatie', wat samenroepen of samenbrengen betekent.

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

Medio jaren negentig waaide het concept Buurtbemiddeling uit de Verenigde Staten over naar Nederland en begonnen er in Gouda, Rotterdam en Zwolle experimenten buurtbemiddeling. Ook in Nederland zijn de effecten van buurtbemiddeling succesvol.

1.1 TOEPASSING

Buurtbemiddeling is vooral toe te passen bij irritaties of conflicten tussen buren in de dagelijkse leef sfeer. Het gaat om situaties die te licht zijn voor formeel optreden door politie en justitie.

Te denken valt aan onenigheid over:

- geluidsoverlast;
- erfscheidingen;
- overhangende bomen;
- overlast door kinderen;
- pesterijen;
- overlast door huisdieren;
- vernielingen;
- rommel of vuilnis bij de woning;
- vreemde geuren;
- parkeeroverlast.

In principe is buurtbemiddeling niet geschikt als sprake is van een van de onderstaande situaties:

- relationele conflicten;
- conflicten tussen huurder en verhuurder;
- conflicten waarbij verslavingsproblematiek speelt;
- conflicten waar geweld aan te pas komt;
- psychiatrische problematiek;
- een lopende rechtsprocedure;
- slepende, uitgekauwde conflicten.

Dit soort omstandigheden vraagt om de inzet van professionals van politie, woningcorporaties en hulpverlening instanties. Zij kunnen eventueel een (gecertificeerde) mediator inschakelen.

Informatie is te vinden op de website van het Nederlands Mediation Instituut (NMI):

→ www.nmi-mediation.nl

1.2 UITGANGSPUNTEN EN DOELSTELLINGEN

Voor een succesvolle toepassing van buurtbemiddeling is het van belang de volgende uitgangspunten te hanteren:

- Buurtbemiddeling gebeurt voor en door bewoners.
- Mensen zijn zelf verantwoordelijk voor (de oplossing van) een conflict.
- Centraal staat de aanpak van ergernissen en conflicten tussen bewoners.
- Een snelle, vroegtijdige aanpak voorkomt escalatie.
- Eigen gevonden oplossingen zijn duurzamer dan opgelegde oplossingen.
- Deelname aan bemiddeling is vrijwillig, maar niet vrijblijvend.
- De buurtbemiddelaars ondersteunen beide partijen in een conflict.
- De bemiddelaars stellen zich onpartijdig op en geven geen oordeel.
- Bemiddelingsgesprekken en afspraken zijn strikt vertrouwelijk.
- Buurtbemiddelaars zijn getrainde vrijwilligers.
- Deelname aan buurtbemiddeling is gratis en dus laagdrempelig.

De belangrijkste doelstellingen van buurtbemiddeling zijn:

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

1.3 EFFECTEN

In 2004 heeft het ministerie van Justitie een onderzoek laten uitvoeren naar de effectiviteit van buurtbemiddeling. Deze evaluatie, Het succes van buurtbemiddeling, is te vinden op de website van het CCV (→ www.hetccv.nl/buurtbemiddeling). In deze paragraaf geven we een samenvatting van de uitkomsten van het onderzoek.

Buurtbemiddeling blijkt een effectieve aanpak te zijn. Meer dan 90 procent van de lokale betrokkenen – zowel deelnemers als professionals – is tevreden tot zeer tevreden over de methode.

Buurtbemiddeling geeft een stimulans aan de sociale verbanden op buurniveau. Door mensen weer met elkaar in gesprek te brengen en een gezamenlijke oplossing te laten bedenken, worden bewoners betrokken bij de eigen leefomgeving. Het resultaat is een sterkere buurt met een grotere sociale samenhang.

Bij buurtbemiddeling staat niet alleen de oplossing van een conflict centraal. Net zo belangrijk zijn herstel van onderling contact en opheldering van misverstanden. Als de belangen en opvattingen van beide partijen helder zijn, ontstaat ruimte voor wederzijds begrip en respect.

De aanpak van problemen via buurtbemiddeling levert concrete resultaten op:

- sterkere sociale samenhang;
- grotere veiligheid en leefbaarheid van wijken;
- vermindering van de werklust van in het bijzonder de politie en woningcorporaties.

Het succes van buurtbemiddeling breidt zich uit over Nederland. Een groeiend aantal gemeenten kiest voor invoering van de aanpak. De methode wordt bovendien steeds vaker toegepast voor bemiddeling tussen jongeren (jongerenbuurtbemiddeling), tussen groepen en in scholen (leerlingbemiddeling). Meer informatie over deze vormen van bemiddeling is te vinden op de website van het CCV → www.hetccv.nl

1.4 HET BEEMIDDELINGSPROCES



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

Vaak komt het niet tot een gezamenlijk gesprek, maar vinden de burens eerder in het proces een oplossing voor hun conflict, ondersteund door de inzet van buurtbemiddeling.

Een uitgebreide beschrijving van het bemiddelingstraject is te vinden in bijlage 1: *Buurtbemiddeling in de praktijk*.

1.5 DE ORGANISATIE

Buurtbemiddeling ontstaat door samenwerking tussen bewoners, gemeente, woningcorporaties, politie en lokaal welzijnswerk. Deze samenwerking gebeurt in projectvorm en verloopt in stappen.

Dit handboek behandelt de opeenvolgende fasen van een projectmatige opbouw van buurtbemiddeling.

Fase 1: initiatief

Fase 2: voorbereiding

Fase 3: uitvoering

Fase 4: evaluatie

De afzonderlijke fasen fungeren als leidraad. In de praktijk vloeien ze vaak in elkaar over. Afhankelijk van de lokale omstandigheden kan worden afgeweken van de (opeenvolging van de) projectfasen.

Naast een beschrijving van de projectfasen vindt u in dit handboek informatie over netwerken, publiciteit en financiën. Ook zijn diverse bijlagen toegevoegd zoals een beschrijving van buurtbemiddeling in de praktijk, kwalificatiedossiers voor coördinator en vrijwilligers en voorbeelden van plaatselijke documenten.

SCHEMA 1: PROJECTFASEN BUURTBEMIDDELING

FASEN	BETROKKENENEN	DOELEN	RESULTATEN	TIJD
Initiatief	• initiatiefnemer(s) • initiatiefgroep • penvoerder	• oriëntatie • ideevorming • draagvlak-vorming	• convenant • projectplan • basis voor project buurt-bemiddeling	1e kwartaal van 1e jaar
Vorbereiding	• opdrachtgevers/financiers • stuurgroep • penvoerder of coördinator	• besluiten over opdracht-uitvoering • besluiten over uitwerking onderdelen van projectplan • nadere over-eenstemming samenwerking partners	• opdracht • plan van aanpak • ijkpunten	2e kwartaal van 1e jaar
Uitvoering	• opdrachtnemer / opdracht-nemende partij • stuurgroep • coördinator	• operatio-nalisering • uitvoering opdracht	• ingerichte werk-organisatie • uitvoering bemiddelingen • ervarings- en registratie-gegevens	3e en 4e kwartaal van 1e jaar 2e en 3e jaar
Evaluatie	• opdrachtnemer/ opdracht-nemende organisatie • stuurgroep • coördinator	• beoordeling op grond van de ijkpunten • besluiten over voortzetting	• tussentijdse evaluaties • projectevaluatie • implementatie	tussentijds per (half) jaar 3e jaar

0051

BIERECO B.V.



HOOFDSTUK 2

INITIATIEF

De initiatieffase is de eerste stap in de projectmatige ontwikkeling van buurtbemiddeling. In deze fase onderzoekt een groep initiatiefnemers of buurtbemiddeling wenselijk en haalbaar is. De groep legt haar bevindingen vast in een convenant en in een projectplan. Dit projectplan vormt de basis voor het project buurtbemiddeling.

SCHEMATISCH SAMENGEVAT:

BETROKKENENEN	DOELEN	RESULTATEN	TIJD
• initiatiefnemer(s) • initiatiefgroep • penvoerder	• oriëntatie • ideevorming • draagvlakvorming	• convenant • projectplan • basis voor project buurtbemiddeling	1e kwartaal van 1e jaar

NB: Het complete schema staat in hoofdstuk 1.

2.1 INITIATIEFGROEP

De initiatiefnemers voor een project buurtbemiddeling vormen samen de initiatiefgroep. In de praktijk zijn het vooral vertegenwoordigers van de lokale overheid en plaatselijke organisaties die zitting nemen in de initiatiefgroep.

De ervaring leert dat het belangrijk is om lokaal een breed draagvlak te hebben én te houden voor buurtbemiddeling. Daarom is het een vereiste dat de leden van de initiatiefgroep – ieder vanuit de eigen organisatie – de bevoegdheid hebben om strategische beslissingen te nemen over de ontwikkeling van buurtbemiddeling.

Leden van de initiatiefgroep kunnen zijn:

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

Justitie is in het algemeen minder vaak vertegenwoordigd.

De leden van de initiatiefgroep fungeren als opdrachtgevers en doorgaans als financiers van het project. Ze kiezen uit hun midden een penvoerder die in de beginfase een tijdelijke voortrekkersrol vervult bij het op papier zetten van plannen en afspraken. Dit kan een beslissingsbevoegde ambtenaar of een medewerker van de welzijnsorganisatie of woningcorporatie zijn.

2.2 BELANGEN INITIATIEFNEMERS

Elk van de genoemde partijen heeft een zeker belang bij deelname aan een project buurtbemiddeling.

Verskillende **gemeentelijke diensten** hebben baat bij buurtbemiddeling. De methode draagt bij aan handhaving van de openbare orde en aan doelstellingen van buurtbeheer en lokaal veiligheids- en welzijnsbeleid. Daarnaast kan buurtbemiddeling de betrokkenheid van buurtbewoners bij elkaar vergroten en de sociale verbondenheid in buurten en wijken bevorderen.

Als bij een **burenruzie** de wet niet wordt overtreden, kan de **politie** weinig anders doen dan haar gezag laten gelden of zelf bemiddelen. Doorverwijzing van een dergelijk conflict naar buurtbemiddeling bespaart de politie veel tijd. Buurtbemiddeling ontlast politiefunctionarissen, met name wijkagenten, omdat orde en veiligheid gehandhaafd worden met behulp van burgers en organisaties. De politie kan zo meer prioriteit geven aan repressieve taken in het kader van criminaliteitsbeheersing.

Een **lokale welzijnsorganisatie** kan buurtbemiddeling zien als een aanvulling op bestaande activiteiten om de leefbaarheid in een wijk of buurt te vergroten. Van burenruzies kunnen mensen soms letterlijk lichamelijk of psychisch ziek worden. Buurtbemiddeling bevordert de onderlinge gemeenschapszin en het welzijn van bewoners.

Een **woningcorporatie** wil garanderen dat haar huurders goed, veilig en prettig wonen. Haar belang is woningen verhuurbaar te houden en verloedering te voorkomen. Tegelijk heeft een corporatie de verplichting de leefbaarheid in de omgeving van haar woningen te bevorderen. Ook moeten er stappen worden ondernomen als een huurder overlast veroorzaakt.¹ Buurtbemiddeling helpt woningcorporaties overlast te voorkomen of op te lossen en de leefbaarheid in een woonomgeving te vergroten. Dit kan weer leiden tot minder mutaties en daarmee tot lagere kosten. Verwijzing naar buurtbemiddeling ontlast bovendien de woonconsulent van de corporatie, zodat deze meer tijd kan besteden aan meer complexe overlastsituaties.

Justitie heeft er baat bij als geweldsdelicten en andere strafbare feiten worden voorkomen. Door buurtbemiddeling lopen minder ruzies uit de hand en daarmee vermindert het aantal rechtsprocedures.

2.3 TAKEN INITIATIEFGROEP

De initiatiefgroep buurtbemiddeling heeft de volgende taken:

- vaststellen of buurtbemiddeling een waardevolle aanvulling is op bestaande voorzieningen in de gemeente;
- onderzoeken of sprake is van voldoende situaties die zich lenen voor buurtbemiddeling;
- analyseren welke problemen op het gebied van buurtoverlast structureel moeten worden aangepakt;
- onderzoeken of er voldoende financiële middelen beschikbaar zijn om het project een aantal jaren te laten draaien;
- vaststellen van een convenant en een projectplan;
- benoemen van een stuurgroep.

Als blijkt dat er voldoende redenen en middelen zijn voor buurtbemiddeling, kan het project van start gaan. De initiatiefgroep stelt een convenant en een projectplan vast. Ook installeert ze een stuurgroep die gedurende het hele project blijft bestaan. Personen uit de initiatiefgroep kunnen overgaan naar de stuurgroep, maar dat hoeft niet altijd. Zo kan een burgemeester deelnemen

¹ Arresten van de Hoge Raad van 27 september 1991, RvdW, 207 en van 16 oktober 1992, NJ 1993, 167.

aan de initiatiefgroep en vervolgens het werk in de stuurgroep overdragen aan een wethouder of ambtenaar met beslissingsbevoegdheid.

In de meeste projecten buurtbemiddeling neemt men drie jaar de tijd om een definitief besluit over implementatie te nemen. Het eerste jaar is nodig om voorbereidingen te treffen, organisatorische voorwaarden te scheppen en medewerkers te werven en te trainen. Als alles soepel verloopt, kunnen vanaf de tweede helft van het eerste jaar bemiddelingen plaatsvinden. Het tweede en derde jaar worden volledig benut voor de uitvoering van buurtbemiddeling. In het begin van het derde jaar start de evaluatie van de ervaringen tot dan toe. Halverwege het derde jaar wordt besloten om het project buurtbemiddeling al dan niet te continueren. Dit gebeurt op basis van de ervaringsgegevens van de eerste periode. Vervolgens worden meestal meerjarige contractafspraken gemaakt.

2.4 CONVENANT

Het uiteindelijke resultaat van de initiatieffase is een convenant met afspraken op hoofdlijnen tussen de deelnemende partijen in de initiatiefgroep. Dit kan een eenvoudige, ondertekende verklaring zijn. Als de ondertekenaars in deze fase al verdergaande afspraken willen maken, kan men ook een uitgebreider convenant voor samenwerking opstellen.

In het convenant wordt vastgelegd op welke manier de partijen gaan samenwerken in de voorbereiding van buurtbemiddeling. Het convenant bevat afspraken over:

- de deelnemende partijen;
- de problemen die zijn geconstateerd tussen burens of buurtgenoten;
- de betrokken gemeente(n), wijk(en) of buurt(en);
- de uitgangspunten van beleid waarop buurtbemiddeling wordt gebaseerd;
- het doel dat men wil bereiken met buurtbemiddeling;
- de wijze waarop buurtbemiddeling zich verhoudt tot de institutionele omgeving in de gemeente;
- de hoeveelheid geld die de partijen bijdragen;
- de hoeveelheid geld die elders verworven moet worden;
- de partij die subsidie aanvraagt en daarvoor als penvoerder optreedt;
- de partij die de ideeën uitwerkt in een projectplan;
- een planning voor de opheffing van de initiatiefgroep en de overgang naar een stuurgroep.

Met duidelijke afspraken over bovenstaande onderwerpen legt de initiatiefgroep een stevige basis onder de verdere ontwikkeling van buurtbemiddeling. Een voorbeeld van een convenant buurtbemiddeling is opgenomen als bijlage 6 bij dit handboek.

2.5 PROJECTPLAN

De initiatiefgroep koppelt een projectplan aan het convenant. Dit plan vormt een leidraad voor de deelnemende partijen om de uitvoering van buurtbemiddeling verder voor te bereiden.

Het projectplan bevat onder andere de volgende onderdelen:

- een samenvatting van de belangrijkste bevindingen, uitgangspunten en intenties uit het convenant;
- het lokaal gestelde doel (of de doelen) van buurtbemiddeling, de doelgroepen en de belanghebbenden;
- de beoogde resultaten;
- de organisatorische inbedding van buurtbemiddeling;
- de rol van de penvoerder;
- de rol van de stuurgroep als opvolger van de initiatiefgroep;
- de netwerken;

- de partij (opdrachtnemer) die de verantwoordelijkheid krijgt om buurtbemiddeling met een coördinator uit te voeren in opdracht van de financiers (opdrachtgevers). De opdrachtgevers zijn vertegenwoordigd in de stuurgroep;
- een begroting van de inkomsten en uitgaven;
- de hoofdtaken van de coördinator;
- de netwerkafspraken tussen de samenwerkende partijen;
- een planning van de projectontwikkeling;
- afspraken over evaluaties en continuïteit (criteria voor ijkpunten en streefcijfers).



HOOFDSTUK 3

VOORBEREIDING

In de voorbereidingsfase worden de voorwaarden geschapen voor de uitvoering van buurtbemiddeling. Het projectplan uit de initiatieffase wordt uitgewerkt tot een plan van aanpak en de taken worden verdeeld.

Dit hoofdstuk beschrijft de totstandkoming en de inhoud van een dergelijk plan van aanpak.

SCHEMATISCH SAMENGEVAT:

BETROKKENENEN	DOELEN	RESULTATEN	TIJD
• opdrachtgevers/financiers • stuurgroep • penvoerder of coördinator	• besluiten over opdrachtnitvoering • besluiten over uitwerking onderdelen van projectplan • nadere overeenstemming samenwerking partners	• opdracht • plan van aanpak • ijkpunten	2e kwartaal van 1e jaar

NB: Het complete schema staat in hoofdstuk 1.

3.1 STUURGROEP

In de voorbereidingsfase treedt de stuurgroep aan. De stuurgroep bewaakt de totstandkoming en uitvoering van het project volgens de afspraken in het projectplan. De stuurgroep blijft gedurende het hele project functioneren en komt gemiddeld eenmaal per kwartaal bijeen.

De stuurgroep is de opvolger van de initiatiefgroep. De samenstelling van de stuurgroep kan dezelfde zijn als die van de initiatiefgroep, maar er kunnen ook functionele wisselingen plaatsvinden. De coördinator buurtbemiddeling kan zitting nemen in de stuurgroep. Dit stimuleert onderling overleg en een snelle besluitvorming.

Het is van belang dat leden van de stuurgroep:

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

De leden zorgen ervoor dat binnen hun eigen organisaties voorwaarden aanwezig zijn om buurtbemiddeling uit te voeren. Zo overleggen de districtschef en de teamchef van de politie over de inzet van politiepersoneel en over de samenwerking tussen de politie en de coördinator buurtbemiddeling. Ook worden afspraken gemaakt over de manier van verwijzen en de uitwisseling van gegevens. Bij de andere deelnemende organisaties zijn soortgelijke voorwaarden voor samenwerking nodig.

De stuurgroep geeft een partij de opdracht tot verdere ontwikkeling en uitvoering van buurtbemiddeling. Dit kan een partij uit de stuurgroep zelf zijn, maar ook een externe organisatie. In de praktijk is de opdrachtnemer meestal een lokale welzijnsorganisatie. Ze beschikt over middelen en faciliteiten zoals huisvesting. Ook kan de financiële administratie er worden ondergebracht. Een lokale welzijnsorganisatie heeft bovendien ervaring met de werving en begeleiding van vrijwillige medewerkers. Lokale omstandigheden kunnen echter leiden tot een andere keuze.

Belangrijke voorwaarde is dat de opdrachtnemer zo spoedig mogelijk een coördinator beschikbaar heeft. De opdrachtnemer legt verantwoording af aan de stuurgroep over de uitvoering van de opdracht en over de bereikte resultaten.

3.2 TAKEN STUURGROEP

De stuurgroep buurtbemiddeling heeft de volgende taken:

- (opdracht geven voor het) opstellen van een convenant als dit in de initiatieffase nog niet is gebeurd;
- opdracht geven voor het opstellen van een plan van aanpak dat gebaseerd is op de overeengekomen intenties en het vastgestelde projectplan;
- toekennen van de opdracht en de bijbehorende middelen aan een opdrachtnemende organisatie;
- werven en aanstellen van een coördinator buurtbemiddeling;
- toezien op de verdere ontwikkeling en uitvoering van buurtbemiddeling;
- zorg dragen voor inbedding van buurtbemiddeling in bestaande lokale voorzieningen;
- vaststellen van de te bereiken resultaten;
- beoordelen van tussentijdse resultaten;
- bewaken van de voortgang en tussentijds vastgestelde wijzigingen;
- oordelen over de continuïteit van buurtbemiddeling tijdens en na de projectperiode.

3.3 WERVING COÖRDINATOR

Een belangrijke taak van de stuurgroep is de werving en aanstelling van een coördinator. Hij of zij kan zowel intern als extern gevonden worden.

In bijlage 3 *Kwalificatiedossier coördinator buurtbemiddeling* is een volledig profiel te vinden van een coördinator. Belangrijk is in elk geval dat hij of zij:

- achter de ideeën van buurtbemiddeling staat;
- interesse heeft in of kennis van onderdelen van het project buurtbemiddeling;
- over organisatorische talenten beschikt;
- een netwerk van personen en organisaties kan ontwikkelen en onderhouden;
- op verschillende niveaus helder kan communiceren;
- enthousiast, inspirerend en creatief is;
- goed kan omgaan met verschillende mensen, culturen en organisaties;
- kan omgaan met privacy en geheimhouding;
- zich kan voorstellen welke reikwijdte conflicten hebben in het dagelijkse leven van mensen;
- activerend kan optreden;
- voldoende ervaring heeft met leidinggeven;

- mensen kan stimuleren en motiveren;
- kan omgaan met conflictsituaties.

De coördinator buurtbemiddeling functioneert op HBO-niveau. Hij of zij is deskundig op het gebied van activering, bemiddelingsmethodiek, procesondersteuning en netwerken. De omvang van het dienstverband is afhankelijk van ijkpunten zoals de grootte van de gemeente, het aantal te verwachten aanmeldingen en het aantal bemiddelaars.

In de voorbereidingsfase heeft de coördinator de volgende taken:

- voorbereiden en opstellen van een plan van aanpak;
- voorbereiden van de vergaderingen van de stuurgroep;
- vormen en onderhouden van interne en externe netwerken;
- vergroten van het draagvlak voor buurtbemiddeling;
- bewaken van de uitgangspunten van buurtbemiddeling;
- bekendheid geven aan buurtbemiddeling via public relations, mediacontacten en voorlichting aan potentiële vrijwillige buurtbemiddelaars.

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

3.4 PLAN VAN AANPAK

In de voorbereidingsfase wordt een plan van aanpak geschreven. Meestal stelt de coördinator het plan op. Maar dit kan ook door een medewerker van de partijen in de stuurgroep worden gedaan. Een andere mogelijkheid is de aanstelling van een tijdelijke kwartiermaker. Deze persoon vormt een fundamenteel netwerk en regelt bovendien de werving en coaching van een coördinator en vrijwilligers.

De basis voor het plan van aanpak is het projectplan dat de initiatiegroep in de vorige fase heeft goedgekeurd.

In het plan van aanpak worden onderstaande punten zo expliciet en specifiek mogelijk beschreven:

- de doelen van buurtbemiddeling;
- de beoogde resultaten;
- de doelgroepen;
- de belanghebbende organisatie(s);
- de leden van de stuurgroep;
- de taken van de stuurgroep;
- de opdrachtnemer;
- de coördinator;
- de verplichtingen van woningcorporaties, politie en gemeente, onder andere op het gebied van doorverwijzingen;
- de concrete activiteiten van de coördinator binnen de gestelde termijnen, zoals:
 - organiseren van huisvesting, telefoonnummer, computer;
 - werven, selecteren, trainen en coachen van vrijwilligers;
 - bekend maken van buurtbemiddeling via diverse communicatiekanalen;
 - afspraken maken over samenwerking met partners in de buurt of wijk, zoals de wijkagent en de wijkambtenaar;
 - afspraken maken met potentiële verwijzers, zoals huisartsen, maatschappelijk werkers en wijkconciërges.
- de omgang met privacy en vertrouwelijke informatie;
- de manier van registratie en dossiervorming;
- de manier van rapportage;
- een planning en beschrijving van (tussentijdse) evaluatie(s) inclusief criteria, ijkpunten, streefcijfers en streefdata;
- een afbakening in projectfasen en tijdsperioden.

3.5 IJKPUNTEN

Het is van belang heldere en eenduidige verwachtingen van de betrokkenen vast te leggen. Voor een goede beoordeling van de (tussentijdse) resultaten is het nodig om al in de voorbereidingsfase ijkpunten vast te stellen. Op basis van de ijkpunten uit het plan van aanpak beoordeelt de stuurgroep tussentijds de ontwikkeling van het project buurtbemiddeling.

Ieder ijkpunt fungeert als een kritische ondergrens. Als de resultaten daaronder blijven, onderzoekt de stuurgroep wat daarvan de oorzaak is. Tijdens de looptijd van het project kan het voorkomen dat een ijkpunt naar boven of naar beneden moet worden bijgesteld.

Voorbeelden van ijkpunten zijn:

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

Een voorbeeld van een ijkpuntmodel is te vinden in bijlage 7 van dit handboek.



HOOFDSTUK 4

UITVOERING

Aan de hand van het plan van aanpak kan het project buurtbemiddeling nu daadwerkelijk worden uitgevoerd. In het begin is het vooral belangrijk om een kantoor en gesprekruimtes in te richten, vrijwilligers te werven en te trainen en publiciteit te zoeken. Als de nodige voorbereidingen zijn getroffen, kan het bemiddelen beginnen.

SCHEMATISCH SAMENGEVAT:

BETROKKENENEN	DOELEN	RESULTATEN	TIJD
• opdrachtnemer / opdrachtnemende organisatie • stuurgroep • coördinator	• operationalisering • uitvoering opdracht	• ingerichte werkorganisatie • uitvoering bemiddelingen • ervarings- en registratie-gegevens	3e en 4e kwartaal van 1e jaar 2e en 3e jaar

NB: Het complete schema staat in hoofdstuk 1.

4.1 ROL COÖRDINATOR

Bij de uitvoering van het project vervult de coördinator buurtbemiddeling een centrale rol. Het takenpakket van de coördinator² bestaat in deze fase onder andere uit:

- werven, selecteren en coachen van vrijwilligers;
- organiseren van trainingen voor vrijwilligers;
- garanderen van de bereikbaarheid van buurtbemiddeling, onder meer voor aanmeldingen;
- zorg dragen voor publiciteit, voorlichting en informatie;
- opzetten en onderhouden van netwerken;
- draagvlak creëren bij verwijzers zoals woonconsulenten en wijkagenten;
- opstarten van een bemiddelingsproces;
- registratie van gegevens voor evaluatie;
- bewaken van budget en continuïteit.

4.2 WERVING EN SELECTIE VRIJWILLIGERS

Voor de samenstelling van een vrijwilligersteam is een uitgebreide wervingscampagne nodig. Deze kan onder meer bestaan uit een interview in de lokale media, affiches op plekken waar potentiële vrijwilligers komen, huis-aan-huisverspreiding van folders, informatiebijeenkomsten en gesprekken in buurtcentra en op scholen. In de praktijk blijken vooral artikelen in plaatselijke kranten resultaat op te leveren. Ook de inschakeling van medewerkers van bestaande organen als bewonersorganisaties, kerken en moskeeën is effectief.

Uitgangspunt bij de samenstelling van het bemiddelaarsteam is een groep te creëren die een afspiegeling is van de buurt, wijk of gemeente. De verhouding man-vrouw, allochtoon-autochtoon, lager-hoger opgeleid, jongere-oudere is hierbij belangrijk.

² Zie bijlage 3 Kwalificatiedossier coördinator buurtbemiddeling.

De coördinator selecteert vrijwilligers in eerste instantie vooral op sociale intelligentie, algemene sociale vaardigheden en gevoel voor probleemoplossende communicatie. Een goede bemiddelaar is in staat om verbaal en non-verbaal neutraal te opereren, problemen los te zien van personen en vertrouwelijkheid te waarborgen. Het opleidingsniveau van de bemiddelaar speelt geen rol.

In bijlage 4 *Kwalificatiedossier vrijwilliger buurtbemiddeling* is een volledig profiel te vinden van een vrijwilliger.

Mensen die zich aanmelden als buurtbemiddelaar, kunnen daarvoor verschillende overwegingen hebben:

- Ze willen zich samen met anderen inzetten voor een leefbare omgeving.
- Ze hebben belangstelling voor communicatie tussen mensen en begrijpen hoe misverstanden kunnen ontstaan.
- Ze gaan graag met mensen om en zijn geïnteresseerd in de achtergronden van conflicten en de menselijke emoties die daarin een rol spelen.
- Ze kunnen rekenen op ondersteuning van een professionele coördinator, die zaken voor ze regelt en op wie ze kunnen terugvallen. Bovendien werken ze in teamverband.
- Ze krijgen van tevoren een training en worden regelmatig bijgeschoold.
- Het werk levert zichtbare resultaten op.

Voordat vrijwilligers gaan bemiddelen, krijgen ze eerst een basistraining van minimaal vijf dagdelen. In de cursus blijkt of iemand als bemiddelaar kan optreden. De vrijwilligers leren onder meer actief te luisteren, op een goede manier vragen te stellen en een stimulerende en onpartijdige houding aan te nemen. Tijdens deze eerste training kunnen kandidaten afvallen, bijvoorbeeld omdat ze te veel in oplossingen denken of hun eigen normen blijven hanteren.

Na de basistraining volgen de bemiddelaars regelmatig vervolgcursussen over onderwerpen als omgaan met de tweede partij en omgaan met cultuurverschillen. Behalve vaardigheden aanleren, hebben de basis- en vervolgtrainingen nog een ander doel: ze bevorderen de teamgeest onder bemiddelaars. Dat is van groot belang voor succesvolle buurtbemiddeling. Leden van het bemiddelaarsteam moeten bereid zijn om voor elkaar in de bres te springen, elkaar te ondersteunen en samen te bemiddelen.

4.3 WERKEN MET VRIJWILLIGERS

Buurtbemiddelaars zetten zich vrijwillig in en krijgen alleen noodzakelijk gemaakte onkosten vergoed. Bij hun activiteiten als bemiddelaar zijn ze verzekerd tegen eventuele ongevallen of schade.

Vrijwilligheid van deelnemers én bemiddelaars is een essentiële voorwaarde voor buurtbemiddeling. De onbetaalde inzet van de bemiddelaars benadrukt hun belangeloosheid in de bemiddeling. Voor ruziënde burens kan dit ontwapenend werken. Ze kunnen zich gaan realiseren dat ze ook hun eigen verantwoordelijkheid in een conflict moeten nemen. De kans bestaat dat ze in toekomstige conflictsituaties zelf naar een oplossing zoeken, zonder gebruik te maken van bemiddeling door een derde.

De methode³ die de bemiddelaars gebruiken, werkt drempelverlagend en maakt gelijkwaardige communicatie mogelijk. Als vrijwilligers kunnen ze veel aandacht besteden aan herstel van het contact tussen de partijen. In de praktijk blijken de betrokkenen deze ruimte nodig te hebben voor de erkenning van het probleem, de uitwisseling van emoties en de zoektocht naar een oplossing. Deze rust in tijd kunnen professionele wijkmedewerkers door tijdgebrek niet altijd opbrengen.

³ Zie bijlage 1 *Buurtbemiddeling in de praktijk* en bijlage 2 *Het bemiddelingsgesprek*.

De inzet van buurtbemiddelaars is erop gericht het vermogen van bewoners te vergroten om zelf conflicten op te lossen (*empowerment*) en niet afhankelijk te zijn van formele tussenkomst door politie, woningcorporatie of gemeente. De coördinator investeert dan ook bewust en voortdurend in *empowerment* van buurtbewoners en vrijwilligers. Manieren hiervoor zijn de werving en training van nieuwe vrijwilligers, de organisatie van algemene trainingen conflict hantering voor bewoners en samenwerking met medewerkers van andere voorzieningen in de wijk.

Teambuilding en een goede onderlinge sfeer bevorderen, horen ook bij de taken van de coördinator. In maandelijkse teambijeenkomsten bespreken buurtbemiddelaars hun ervaringen met buurtbemiddeling. Ze doen dit onder leiding van de coördinator of een extern deskundige. Tijdens deze bijeenkomsten is ruimte voor uitwisseling van negatieve en positieve gevoelens en komen thematisch nieuwe leerervaringen aan de orde. Ook kunnen bemiddelaars een casus bespreken of hun visie op bemiddelen aanscherpen. Tijdens de bijeenkomsten maken de vrijwilligers werkafspraken met de coördinator. Dit gebeurt ook tussen buurtbemiddelaars onderling.

4.4 BEMIDDELINGEN

Of een burenruzie bij buurtbemiddeling wordt aangemeld, hangt allereerst af van de mate waarin het project bekend is bij bewoners en instanties. De coördinator zal zich dan ook actief bezig moeten houden met voorlichting en pr. Bij voorlichtingsactiviteiten kunnen deels dezelfde instrumenten gebruikt worden als bij de werving van vrijwilligers (folders, affiches, bijeenkomsten). Voor pr-activiteiten kan de coördinator een beroep doen op de leden van de stuurgroep. In hoofdstuk 6 is meer informatie te vinden over de communicatie met de omgeving.

Een kenmerk van buurtbemiddeling is dat het laagdrempelig is. Daarom stelt de aanpak van buurtbemiddeling eisen aan de organisatie en uitvoering van bemiddelingen. Buurtbemiddeling moet altijd kunnen plaatsvinden op een zo neutraal mogelijke locatie. Vaak is dat het kantoor van buurtbemiddeling of een buurtcentrum.

De coördinator is meestal de eerste persoon met wie iemand contact heeft bij een aanmelding. In het begin van de uitvoeringsfase voert de coördinator zelf de intakegesprekken met de burens. Afhankelijk van de mate van beschikbaarheid, geschiktheid en ervaring worden buurtbemiddelaars bij het intakegesprek betrokken. Als blijkt dat het burenc conflict geschikt is voor buurtbemiddeling, komt het bemiddelaarsteam in actie.

Het aantal bemiddelingen verschilt per periode. Bij de start kan het druk zijn, omdat verwijzers al een tijdje potentiële meldingen opgespaard hebben. Maar dat is niet altijd het geval. Gedurende de uitvoeringsfase wisselen drukke en minder drukke perioden zich af. Dit vraagt om een flexibele planning van de inzet van buurtbemiddelaars.

In de bijlagen 1 en 2 *Buurtbemiddeling in de praktijk* en *Het bemiddelingsgesprek* is meer praktische informatie te vinden over het traject van aanmelding en bemiddeling.

4.5 REGISTRATIE

Om goed te kunnen oordelen over het nut van buurtbemiddeling, is het van belang de ervaringsgegevens voortdurend te registreren. Daarvoor stelt het CCV landelijk een uniform geautomatiseerd registratie- en statistiekprogramma beschikbaar⁴. De anonieme gegevens zijn uitgangspunt voor beleids- en organisatieontwikkeling van projecten. Ook vormen ze een steun bij de onderlinge uitwisseling van ervaringen tussen coördinatoren buurtbemiddeling.

⁴ Meer informatie over het kosteloos registratie- en statistiekprogramma: zie de website van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (→ www.hetccv.nl).

4.6 STEUN VOOR COÖRDINATOR

Iedere coördinator krijgt in de uitvoering te maken met allerlei organisatorische vraagstukken. Deze zijn onder te verdelen in vier categorieën:

1. opbouwen: vormgeving, situering en systematisering van het project;
2. leiding geven: aansturing van vrijwilligers, stijl van leidinggeven, verhouding opdrachtgever/opdrachtnemer, omgang met verwachtingen en belangen van betrokken partijen;
3. projectmatig werken: continuïteit van het project, duidelijke projectresultaten, onderscheid tussen de ontwikkeling van activiteiten en het uiteindelijke resultaat ervan;
4. kwaliteit bewaken: voortdurende beoordeling van activiteiten en resultaten in verhouding tot de uitgangspunten en grondslagen voor buurtbemiddeling.

Overleg met collega-coördinatoren kan een goede ruggensteun zijn voor een coördinator buurtbemiddeling. Het CCV organiseert regelmatig bijeenkomsten voor coördinatoren. Aan de hand van registratiegegevens, werkervaringen en praktijkvoorbeelden bespreken de coördinatoren hun werk, waarbij de meer ervaren coördinatoren hun beginnende collega's coachen. De bijeenkomsten zijn ook bedoeld om de kwaliteit van de methode buurtbemiddeling te bewaken en verder te ontwikkelen.



HOOFDSTUK 5

EVALUATIE

In de voorbereidingsfase van een project buurtbemiddeling heeft de stuurgroep al vastgesteld hoe en wanneer het project wordt geëvalueerd (zie hoofdstuk 3). Doorgaans zijn zowel tussentijds als aan het eind van een project evaluaties ingepland. Voor deze evaluatiemomenten zijn ijkpunten⁵ of evaluatiecriteria vastgelegd in het plan van aanpak.

SCHEMATISCH SAMENGEVAT:

BETROKKENENEN	DOELEN	RESULTATEN	TIJD
• opdrachtnemer/ opdrachtnemende organisatie • stuurgroep • coördinator	• beoordeling op grond van de ijkpunten • besluiten over voortzetting	• tussentijdse evaluaties • projectevaluatie • implementatie	tussentijds per (half) jaar 3e jaar

NB: Het complete schema staat in hoofdstuk 1.

5.1 TUSSENTIJDSE EVALUATIES

Tussentijdse evaluaties zijn nodig om buurtbemiddeling tijdig te kunnen bijsturen en ervoor te zorgen dat de gestelde doelen zo veel mogelijk worden gehaald. Belangrijke vragen bij een tussentijdse evaluatie zijn:

- Wat zijn de tot nu toe behaalde resultaten?
- Zijn de betrokken partijen tevreden met de resultaten?
- Hebben de betrokken partijen nog dezelfde verwachtingen?

Bij een tussentijdse evaluatie worden de ervaringsgegevens beoordeeld in samenhang met de van tevoren vastgestelde ijkpunten. Zo ontstaat een genuanceerd beeld van de resultaten van buurtbemiddeling. De coördinator stelt tussentijdse rapportages op en legt verantwoording af aan de stuurgroep.

5.2 EVALUATIEVERSLAG

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

De eindevaluatie gebeurt op basis van informatie die verzameld is volgens de afgesproken ijkpunten. De belangrijkste bron is het registratiesysteem. Maar ook buurtbemiddelaars, coördinator en medewerkers van de wijknetwerken zijn informatiebronnen.

⁵ Zie bijlage 7 Voorbeeld ijkpuntmodel.

De eindevaluatie geeft antwoord op de volgende vragen:

- Hoeveel aanmeldingen zijn er op jaarbasis?
- Is er sprake van een toename in het aantal aanmeldingen?
- Hoeveel bemiddelingen zijn er op jaarbasis?
- Hoeveel geslaagde bemiddelingen zijn er op jaarbasis?
- Hoeveel burens hebben oplossingen gevonden in de intakefase, waardoor een gezamenlijk bemiddelingsgesprek niet nodig was?
- Hoeveel doorverwijzingen naar derden zijn er op jaarbasis?
- Hoeveel vrijwillige buurtbemiddelaars zijn er beschikbaar?
- Hoeveel buurtbemiddelaars zijn er nieuw bij het team gekomen?
- Is de samenstelling van het bemiddelaarsteam een afspiegeling van de lokale bevolking?
- Hoeveel burens zijn rechtstreeks in contact gekomen met buurtbemiddeling?
- Hoeveel contacten zijn tot stand gekomen op basis van verwijzingen?
- Hebben alle samenwerkingspartners een actieve rol gespeeld in de verwijzingen?
- Functioneren de afspraken die gemaakt zijn tussen buurtbemiddeling en samenwerkingspartners?
- Functioneert buurtbemiddeling volgens de afgesproken ijkpunten?

5.3 IMPLEMENTATIE

Op basis van de eindevaluatie bepaalt de stuurgroep of de vooraf gestelde doelen in hoofdlijnen zijn bereikt. Meestal beslist men op dat moment of implementatie van buurtbemiddeling gewenst is en of de aanpak deel gaat uitmaken van het reguliere aanbod. De mening van buurtbemiddelaars, coördinatoren en medewerkers van de samenwerkende organisaties tellen zwaar mee in het oordeel van de stuurgroep. Daarnaast zijn het politieke draagvlak en de financiële mogelijkheden in de toekomst belangrijke aspecten bij het maken van een afweging over een vervolg.



HOOFDSTUK 6

COMMUNICATIE MET DE OMGEVING

Een succesvolle invoering van buurtbemiddeling is grotendeels afhankelijk van relaties in een uitgebreid netwerk en van doordachte public relations. Daarom moeten deze onderwerpen structureel op de agenda van de stuurgroep staan. Zowel de coördinator als de leden van de initiatief- en stuurgroep hebben hierin een verantwoordelijkheid. Samen kunnen zij een netwerk creëren en zorg dragen voor de inbedding van buurtbemiddeling in de gemeente.

6.1 NETWERKEN

Om buurtbemiddeling een kans van slagen te geven, is het van belang dat zoveel mogelijk instanties in de gemeente positief staan tegenover buurtbemiddeling en daar liefst ook een bijdrage aan leveren. Leden van de stuur- en initiatiefgroep betrekken mogelijke partijen bij buurtbemiddeling en doordringen hen van het belang ervan. Ze maken duidelijk dat buurtbemiddeling een volwaardige aanvulling is op de bestaande voorzieningen van zorg, welzijn, veiligheid en rechtspraak.

Als er al een samenwerkingsverband bestaat tussen wijkmedewerkers, dan kan buurtbemiddeling hierbij aansluiten. De coördinator buurtbemiddeling kan ook zelf een netwerk opzetten. De verschillende partijen spreken af hoe te handelen in onduidelijke overlastsituaties, bij signalen van escalaties in ruzies en bij complexe of extreme vormen van conflicten. Het is belangrijk dat medewerkers van de betrokken instanties op de hoogte zijn van het bestaan van buurtbemiddeling. Ook is het goed als ze weten welke rol hun eigen organisatie daarin vervult.

De leden van de stuurgroep buurtbemiddeling stimuleren hun eigen organisaties actief deel te nemen aan het samenwerkingsverband. Naast de voortgang en evaluatie van het project komen in het netwerk ook achtergronden en ontstaansgronden van burencollicten aan de orde. Deze informatie is van belang voor het verbeteren van woonomstandigheden. Ze komt van pas bij herstructurering van een wijk of buurt, overmatige bewonersdoorstroming, vernielingen, vervuiling of een tekort aan voorzieningen.

De meeste aanmeldingen komen binnen via verwijzers als wijkagenten en woonconsulenten. Daarom is het belangrijk dat zij nauw betrokken worden bij de organisatie van buurtbemiddeling. In het netwerk maakt men afspraken over de manieren van verwijzing: van agenten en consulenten naar buurtbemiddeling en omgekeerd. De coördinator heeft regelmatig contact met potentiële verwijzers. Ook kan hij of zij voorlichtingsbijeenkomsten of cursussen organiseren over doorverwijzen. Na afloop van zo'n cursus kunnen de deelnemers buurtbewoners stimuleren om gebruik te maken van buurtbemiddeling of hen preventief doorverwijzen.

De relaties binnen het samenwerkingsverband zijn vooral persoonsgebonden en aan verandering onderhevig door wisseling van functies. De coördinator moet daarom de relaties met verwijzende instanties steeds op verschillende niveaus onderhouden.

6.2 PUBLICITEIT

De (naams)bekendheid in de omgeving is een belangrijke factor voor het succes van buurtbemiddeling. Voor public relations en voorlichting kunnen de volgende communicatiemiddelen ingezet worden:

- folders;
- affiches;
- website;
- persberichten;
- nieuwsbrieven;
- interviews in lokale media (kranten, radio, televisie);
- lezingen;
- dvd;
- column in een huis-aan-huisblad met verhalen uit de praktijk.

Om goodwill te kweken en te houden, zijn contacten met de media van essentieel belang. Veel hangt af van de persoonlijke kwaliteiten van de coördinator op dit vlak. De coördinator kan ook eigen media inzetten. Het is raadzaam de pr-activiteiten uit te voeren aan de hand van een communicatieplan. In dit plan wordt duidelijk beschreven welke doelgroepen men wil bereiken, met welke boodschap en met welke middelen.

Schriftelijke informatieoverdracht heeft in de ene buurt minder resultaat dan in de andere. Brochures alleen maar vertalen blijkt bijvoorbeeld niet overal even succesvol. De keuze voor bepaalde communicatiemiddelen is mede afhankelijk van de lokale omstandigheden.

De beste public relations zijn positieve ervaringen van de burens zelf. Door successen uit de praktijk naar buiten te brengen, neemt bekendheid met buurtbemiddeling toe. Mond-tot-mondreclame ondersteunt het vertrouwen in buurtbemiddeling en vergroot de belangstelling van buurtbewoners. Geslaagde bemiddelingen kunnen als succesverhalen gecommuniceerd worden in bijvoorbeeld huis-aan-huisbladen.

Het CCV heeft een folder ontwikkeld die onder bewoners kan worden verspreid. Naast een aantal standaardtekstblokken is er ruimte voor eigen invulling vanuit de betreffende gemeente. De folder is te bestellen in de webwinkel van het CCV (→ www.hetccv.nl/buurtbemiddeling).



HOOFDSTUK 7

FINANCIËN

Een belangrijk punt van aandacht is de financiering van buurtbemiddeling. Die moet voor meerdere jaren geregeld worden. Als een initiatiefgroep besluit om met buurtbemiddeling te beginnen, moet eerst worden onderzocht of er voldoende geld voor is.

Voor een effectieve start is het raadzaam budget te reserveren voor drie jaar. Deze periode is nodig om te beoordelen of buurtbemiddeling genoeg potentie heeft als reguliere voorziening binnen de gemeente.

7.1 INKOMSTEN

De financiën voor buurtbemiddeling komen uit lokale bronnen, voornamelijk vanuit de partijen die deelnemen in de stuurgroep. In veel gevallen nemen de woningcorporatie en de gemeente het leeuwendeel van de kosten voor hun rekening. De welzijnsorganisatie levert vaak facilitaire ondersteuning in de vorm van werkruimten en andere benodigde infrastructuur.

In sommige projecten levert de politie niet alleen een organisatorische, maar tevens een financiële bijdrage. Ook kan een andere partij meebetalen, bijvoorbeeld voor de opleidingskosten van de bemiddelaars of voor publiciteitskosten. Op lokaal niveau zijn eenmalige of structurele bijdragen van bedrijven of externe organisaties mogelijk.

7.2 UITGAVEN

Elk project buurtbemiddeling kent eenmalige kosten en structurele kosten op jaarbasis.

Eenmalige projectkosten:

- werving van een coördinator
- inrichting van een kantoor en gespreksruimte(n)

Structurele kosten op jaarbasis:

- salaris coördinator (deeltijd)
- management (personele inzet staffuncties, management, directie)
- administratieve ondersteuning
- overige personeelskosten (derden, tijdelijke krachten)
- huisvesting (kantoor, gespreksruimte)
- bureaukosten (porti, telefoon, fax, internet)
- kosten voor activiteiten (bijeenkomsten, reizen, attenties)
- bijdrage bovenlokale/externe activiteiten
- onkostenvergoeding vrijwilligers
- scholing vrijwilligers (basis- en vervolgtrainingen)
- netwerktraining voor medewerkers corporatie, politie en andere verwijzers
- public relations, communicatie(middelen) en voorlichting

De omvang van de diverse kostenposten is onder meer afhankelijk van de lokale doelstellingen, het inwoneraantal, de omvang en complexiteit van het werkgebied, de grootte en aard van het woningbestand en de te verwachten inzet van coördinator en buurtbemiddelaars.

De hoeveelheid geld die beschikbaar is, bepaalt ook of er verdergaand geïnvesteerd kan worden in de sociale cohesie van buurten en wijken en in *empowerment* van buurtbewoners.

Het is belangrijk om de financiële haalbaarheid van een project buurtbemiddeling goed te onderzoeken. Dit voorkomt verkeerde verwachtingen en financiële teleurstellingen tijdens de projectperiode. Als er onvoldoende geld beschikbaar is of komt voor de duur van het project, is het niet raadzaam om een project op te starten.

Een *Voorbeeld financieel startniveau* is als bijlage 8 opgenomen in dit handboek.

BIJLAGE 1

BUURTBEMIDDELING IN DE PRAKTIJK

FASEN

Een traject buurtbemiddeling kent een aantal opeenvolgende fasen:



1. MELDING

Buurtbemiddelaars gaan niet naar bewoners toe om te vragen of ze klachten hebben. Het initiatief ligt bij bewoners of verwijzers. Een van de partijen — doorgaans de klagende — benadert de coördinator schriftelijk, telefonisch of via een persoonlijk gesprek op kantoor. Een andere mogelijkheid is dat een verwijzer contact opneemt met de coördinator.

2. INTAKE

De coördinator bepaalt of het conflict in aanmerking komt voor buurtbemiddeling. Hij maakt een afweging aan de hand van de aard en de geschiedenis van de klacht. Alleen zogeheten horizontale conflicten, waarbij geen machtsverhoudingen spelen, zijn geschikt voor buurtbemiddeling.

In principe is buurtbemiddeling niet de juiste aanpak als sprake is van een van de onderstaande situaties:

- relationele conflicten
- conflicten tussen huurder en verhuurder
- conflicten waarbij verslavingsproblematiek speelt
- conflicten waar geweld aan te pas komt
- psychiatrische problematiek
- een lopende rechtsprocedure
- slepende, uitgekauwde conflicten

Uitzonderingen op deze regels zijn mogelijk, afhankelijk van de lokale omstandigheden.

3. SELECTIE BEMIDDELAARS

Als het conflict in aanmerking komt voor buurtbemiddeling, selecteert de coördinator een passend team van twee bemiddelaars.

4. GESPREK MET DE EERSTE PARTIJ

In veel gemeenten doet de coördinator de intake. Bemiddelaars kunnen ook zelf de intake verzorgen als ze ingewerkt zijn en voldoende ervaring hebben. Ze doen dat met een team van twee bemiddelaars.

In deze fase is het belangrijk het gesprek zo kort mogelijk te houden. Het hele verhaal met alle achtergronden komt pas aan de orde als beide partijen aan tafel zitten. In dit eerste gesprek komen alleen de algemene feiten rond het conflict aan de orde. De coördinator of bemiddelaar geeft uitleg over buurtbemiddeling en vraagt aan de klager of deze iets ziet in een gezamenlijk bemiddelingsgesprek.

Het eerste gesprek met de klager vindt vrijwel altijd plaats op het kantoor van buurtbemiddeling. Dit bevordert de zakelijkheid van het gesprek. Soms gaan vrijwilligers op huisbezoek bij de klager om een beter beeld te krijgen van de situatie. Op de keper beschouwd is een huisbezoek niet noodzakelijk voor buurtbemiddeling. Sterker nog, voorkennis over de situatie kan een belemmering zijn om onpartijdig en neutraal te blijven in het vervolg van het bemiddelingstraject. Bij de bemiddelaar kan bovendien de neiging ontstaan oplossingen te zoeken voor betrokkenen. Dit is niet gewenst; het doel van buurtbemiddeling is tenslotte om vooral de communicatie tussen burens (weer) op gang te brengen.

Medewerkers van buurtbemiddeling stimuleren de klager eerst om zelf contact te leggen met de burens. Wanneer dit al een gepasseerd station is, kan de klager na het eerste gesprek toestemmen in een gezamenlijk bemiddelingsgesprek. Hij gaat dan akkoord met de benadering van de andere partij voor buurtbemiddeling.

5. GESPREK MET DE TWEEDE PARTIJ

Het gesprek met de tweede partij kan telefonisch plaatsvinden of op het kantoor van buurtbemiddeling. Ook dit is een kort gesprek, waarin de bemiddelaar de tweede partij vraagt om deel te nemen aan een bemiddelingstraject.

Veel bemiddelaars ervaren dit onderdeel als het moeilijkste deel van het proces. Ze voelen zich de bringer van een slechte boodschap. Ook zijn ze bang dat de tweede partij hen ziet als een bemoeial of als een verlengstuk van de burens. Het is dan ook de kunst om de boodschap positief te brengen, bijvoorbeeld als volgt: 'De burens vinden het jammer dat het niet goed gaat en willen u graag uitnodigen voor een gesprek onder onze leiding.' Met een dergelijke woordkeuze komt de bemiddelaar niet met een klacht, maar met een wens. Het is in elk geval van belang dat niemand in de beklagdenbank wordt geplaatst.

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

Uiteraard komt het regelmatig voor dat de tweede partij niet mee wil doen, of geen vertrouwen heeft in een bemiddelingstraject. Vrijwilligers hebben vaak het idee dat ze het dan verkeerd hebben aangepakt. Vaak proberen ze de partij alsnog over te halen. Dit is echter niet de bedoeling, omdat de eigen macht en eigenwaarde van de bewoners voorop staan. Mocht de wederpartij niet willen meewerken, dan krijgt deze een folder en een visitekaartje voor het geval hij zich bedenkt. De bemiddelaar vraagt of de tweede partij er bezwaar tegen heeft om binnen korte tijd nog eens contact te hebben. In ieder geval neemt buurtbemiddeling altijd nog een keer contact op met de klagende partij.

Na de gesprekken met beide partijen maakt de coördinator of bemiddelaar een kort schriftelijk verslag. Dit is bedoeld voor degenen die het bemiddelingsgesprek voeren en eventueel voor tussentijdse overdracht. Behalve dit verslag wordt doorgaans weinig schriftelijk vastgelegd in een bemiddelingstraject. Wel vindt registratie plaats van anonieme gegevens, die worden verwerkt in het landelijke registratiesysteem van het CCV.

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

6. BEMIDDELINGSGESPREK

De coördinator plant een datum voor een bemiddelingsgesprek. Dit gesprek vindt altijd plaats op het kantoor van buurtbemiddeling of op een andere neutrale locatie. Als dit nog niet is gedaan, stelt de coördinator een bemiddelingsduo samen. Het voordeel van de aanstelling van andere bemiddelaars dan degenen die de intakegesprekken hebben gedaan, is dat ze onbevangen en onpartijdig aan de bemiddeling beginnen. Anderzijds kan het goed zijn dat de partijen de bemiddelaars al hebben gesproken en daarmee meer vertrouwen in de procedure hebben.

De bemiddelaars spreken af wie de rol van voorzitter op zich neemt. De voorzitter leidt het gesprek. Hij heet de partijen welkom en legt uit wat er gaat gebeuren. De andere bemiddelaar kan observeren, het initiatief nemen voor een nieuwe gespreksfase of ingrijpen als de deelnemers iets vergeten. Ook kunnen de bemiddelaars afspreken dat de een de vragen stelt en de ander steeds samenvat wat er gezegd wordt. In de meeste gevallen blijft de coördinator buiten beeld als de bemiddelaars afspraken maken en de taken onderling verdelen.

Het bemiddelingsgesprek verloopt via een aantal stappen. Meer over het verloop van het gesprek is te vinden in bijlage 2, *Het bemiddelingsgesprek*. De bemiddelaars stellen zich onpartijdig op en stimuleren de burens om met elkaar te praten.

Grofweg kent een bemiddelingsgesprek vier mogelijke resultaten:

- De communicatie is hersteld.
- De deelnemers hebben afspraken gemaakt omwille van de lieve vrede, maar willen verder niet veel met elkaar te maken hebben.
- Een vervolgesprek is nodig.
- Het conflict zit muurvast en de partijen willen niet meer verder praten.

7. INTENTIEVERKLARING

Als de communicatie is hersteld en/of afspraken zijn gemaakt, volgt een intentieverklaring. In principe zetten de bemiddelaars de afspraken op papier. Soms gebeurt dat met enig voorbehoud, bijvoorbeeld in verband met financiële consequenties of medewerking van derden waarover op dat moment nog geen duidelijkheid is.

De bemiddelaars vertellen dat de verklaring geen juridische werking heeft, maar dat de vastgelegde afspraken wel bindend zijn in sociaal opzicht. Een geschreven intentieverklaring is vooral bedoeld als houvast. In enkele gevallen blijft deze fase beperkt tot een mondelinge afspraak. Deze staat niet gelijk aan een mondelinge overeenkomst, die ook voor de rechter geldt en met twee getuigen afdwingbaar is. Bij buurtbemiddeling mag een juridische procedure immers niet op de loer liggen.

8. NAZORG

Aan het eind van het bemiddelingsgesprek vragen de vrijwilligers of de burens het goed vinden dat ze over een bepaalde tijd nog eens benaderd worden om te horen hoe het gaat. Na de afgesproken periode bellen de bemiddelaars beide partijen met de vraag of het goed gaat en of ze nog een gesprek willen. Doorgaans gebeurt dit na zes tot acht weken en nogmaals na een half jaar om na te gaan of partijen zich aan de afspraken houden.



BIJLAGE 2

HET BEMIDDELINGSGESPREK

Een belangrijk onderdeel in de methode van buurtbemiddeling is het gezamenlijke bemiddelingsgesprek. Dit gesprek verloopt in grote lijnen als hieronder beschreven.

VOORAF

Beide partijen hebben laten weten dat ze willen deelnemen aan een bemiddelingsgesprek. De coördinator bepaalt na overleg een datum en tijdstip. De burens worden uitgenodigd op het kantoor of op een andere neutrale plaats. Wanneer een van de partijen arriveert, is het niet de bedoeling dat de bemiddelaars al met deze persoon in gesprek gaan. Daarmee kunnen ze immers hun neutrale, onpartijdige karakter verliezen. Het gesprek begint zodra de andere partij aanwezig is. In verband met de gespannen situatie is het zeker niet de bedoeling dat de burens een tijd lang met elkaar in een wachtkamer zitten. De bemiddelaars zorgen er dan ook voor dat ze van tevoren alle voorbereidende werkzaamheden hebben afgerond.

OPENING

De voorzitter opent het gesprek door de aanwezigen welkom te heten en op hun gemak te stellen. De deelnemers krijgen te horen wat bemiddeling inhoudt en wat de rol van de bemiddelaars is. De bemiddelaars leggen uit dat ze onpartijdig zijn en dat ze de informatie vertrouwelijk houden. Aan de partijen wordt niet expliciet om geheimhouding gevraagd. Zij moeten de gelegenheid hebben om met hun naasten over de bemiddeling te praten. De bemiddelaar vertelt dat iedere partij de gelegenheid krijgt om zijn eigen verhaal te doen. Het gesprek duurt anderhalf, maximaal twee uur. De coördinator geeft dit van tevoren duidelijk aan. Als de afgesproken eindtijd is bereikt, bespreken de gesprekspartners wat te doen: het gesprek verlengen of een tweede afspraak maken.

SPELREGELS

De bemiddelaar legt de spelregels van het gesprek uit:

- niet schelden;
- elkaar uit laten spreken;
- met respect naar elkaar luisteren.

Het is belangrijk dat de bemiddelaar aan beide partijen vraagt akkoord te gaan met deze regels. In de loop van het gesprek kan de bemiddelaar op deze afspraak teruggrijpen als dat nodig is.

ORIËNTATIE OP FEITEN EN GEVOELENS

Beide partijen krijgen de gelegenheid te vertellen wat er aan de hand is of wat er is gebeurd. De bemiddelaar vraagt wie van de partijen wil beginnen. Geen van de partijen mag heel lang aan het woord zijn, omdat het risico bestaat dat de andere deelnemer de aandacht verliest. Als een van beiden toch te lang achtereenvolgens praat, grijpt de bemiddelaar in door het gezegde samen te vatten. De kunst van het bemiddelen is dat de gespreksleiders steeds met dezelfde vragen heen en weer gaan tussen de burens. Hiermee bereiken ze dat niet één partij de overhand krijgt.

Voor de bemiddelaar is emotie belangrijk gereedschap. Als iemand heel erg boos wordt of gaat huilen, is dat essentiële informatie. Emoties moeten voldoende ruimte krijgen in het gesprek. Schelden hoort daar overigens uitdrukkelijk niet bij. Het is belangrijk dat de bemiddelaar ook emoties benoemt en ernaar vraagt als ze niet aan de orde komen. Aan het eind van deze gespreksfase is het tijd om te focussen. De bemiddelaar vraagt aan beide partijen wat het

belangrijkste of het moeilijkste voor ze is van alles wat ze verteld hebben. De bemiddelaar verwoordt gedachten en gevoelens van deelnemers door deze samen te vatten. Dit is vooral van belang als de partijen daar zelf moeite mee hebben.

ORIËNTATIE OP BELANGEN EN WENSEN

In de volgende fase gaat het niet meer om de feiten van het conflict, maar om de behoeften die onder de feiten liggen. Dit is het terrein van de psychologie. Zo kan een bemiddelaar kijken vanuit de behoeftenhiërarchie van Maslow. Deze theorie stelt dat ieder mens behoefte heeft aan fysiologische bevrediging (eten, drinken, rust, zuurstof), veiligheid, sociale contacten, waardering en zelfverwerkelijking. Conflicten tussen mensen ontstaan wanneer de verschillende behoeften niet of niet geheel vervuld zijn, dan wel met voeten worden getreden.

In het gesprek geeft een van de partijen bijvoorbeeld aan dat ze — in het geval van geluidshinder — behoefte heeft aan rust, of aan autonomie, of dat ze vooral duidelijkheid wil hebben over wat er gaat gebeuren. Een ander voorbeeld is dat iemand door een ruzie nauwelijks meer de deur uit durft te gaan. En dat bepaalt weer zijn of haar gevoel van veiligheid in de eigen buurt.

Begrip krijgen voor de situatie van de ander is voor de deelnemers het belangrijkste en tegelijk het moeilijkste onderdeel van het gesprek. De bemiddelaars richten zich niet op een compromis voor het conflict. Doelstelling is dat beide burens begrip krijgen voor de emoties, belangen en behoeften van de ander. De burens moeten zelf met elkaar onderhandelen over mogelijkheden om tegemoet te komen aan wederzijdse belangen en behoeften. De bemiddelaars maken deze behoeften duidelijk. Daarmee zien de partijen in hoe hun gedrag overkomt bij de ander en hoe het komt dat de ander boos, verdrietig of gefrustreerd is. Deze inzichten vormen de basis voor eventuele oplossingen.

ZOEKEN NAAR MOGELIJKE STAPPEN

De volgende stap is een zoektocht naar concrete afspraken waardoor de situatie voor beide burens verbetert. In deze fase stellen de bemiddelaars circulaire vragen. Bijvoorbeeld: 'Wat zou u willen dat uw burens doen, zodat u zich weer veilig voelt?' of: 'Wat kunt u doen, zodat uw buurvrouw zich weer veilig voelt?' De vragen worden aan beide partijen gesteld, zodat ze beiden bijdragen aan het herstel van de situatie. Hoewel in principe alles genoemd kan worden, komen de partijen in de praktijk vrijwel alleen met tamelijk reële mogelijkheden. De bemiddelaars onthouden zich van commentaar.

VOOR- EN NADELEN OPLOSSINGEN

De partijen bespreken samen de voor- en nadelen van mogelijke oplossingen. Zijn ze realistisch en betaalbaar? Wat is nodig om deze oplossingen te realiseren? Hoe zullen de partner en de rest van de omgeving reageren? Moet de corporatie erbij komen? Wat vinden de partijen over en weer haalbaar, wat vinden ze gemeenschappelijk haalbaar? Belangrijk is dat er geen winnaars of verliezers zijn. Vaak komen in dit stadium ook andere zaken naar voren. Een van de burens spreekt bijvoorbeeld uit dat hij de ander wil gaan groeten, of dat hij voortaan meteen gewaarschuwd wil worden als er iets aan de hand is.

KIEZEN

De partijen kiezen voor een of meer oplossingen en maken concrete afspraken. De bemiddelaars hakken geen knopen door en komen zelf niet met oplossingen.

De bemiddelaars leggen de afspraken vast in een intentieverklaring, die beide partijen ondertekenen. Het is ook mogelijk te volstaan met een mondelinge afspraak.

DE ROL VAN DE BEMIDDELAARS

Bemiddelaars hebben en gebruiken geen machtsmiddelen of gezag. Hun doel is mensen nader tot elkaar te brengen en het proces te begeleiden. Emoties, wensen en belangen moeten een duidelijke plek krijgen voordat over oplossingen wordt nagedacht.

Van belang is dat de bemiddelaars op de juiste manier vragen stellen. Dat betekent onder andere: geen waarom-vragen en geen gesloten vragen (waarop alleen met ja of nee geantwoord kan

worden). Het is de bedoeling dat de gespreksleiders doorvragen en nagaan of de partijen goed begrijpen wat er gezegd wordt. Ze zorgen ervoor dat beide burenen evenveel aandacht krijgen. Hun eigen mening en emoties over wat er op tafel komt, houden ze voor zich.

Het kan moeilijk zijn om het doel van het gesprek voor ogen te houden. Bemiddelaars moeten geen oplossingen willen aandragen, maar een goed communicatief klimaat scheppen. Regelmatig ordenen ze het gesprek en vatten ze samen wat er gezegd is. Bemiddelaars moeten tegen een stootje kunnen. Ze zijn niet betrokken bij het probleem, maar kunnen wel heel wat over zich heen krijgen.

Na de bemiddelingsgesprekken volgt een spannende tijd, zowel voor de burenen als voor de bemiddelaars. Belangrijke vragen zijn of de mensen met elkaar in contact blijven en of ze zich houden aan de afspraken die ze gemaakt hebben. Voor de bemiddelaars is het van belang dat ze realistische verwachtingen hebben. Burenen hoeven niet als vrienden uit een bemiddelingsgesprek te komen. Als mensen geen contact met elkaar willen, betekent dat niet per definitie dat de bemiddeling niet is geslaagd. Soms wordt tijdens de bemiddeling duidelijk dat de burenen weinig van elkaar hoeven te verwachten. De winst van de bemiddeling is dan dat ze weten waar ze aan toe zijn.



BIJLAGE 3

KWALIFICATIEDOSSIER COÖRDINATOR BUURTBEMIDDELING	
BEROEPSBESCHRIJVING	
Mogelijke functiebenaming	Coördinator buurtbemiddeling
Rol en verantwoordelijkheden	De coördinator buurtbemiddeling vervult zijn⁶ functie vaak in deeltijd, met een minimum van 18 uur, afhankelijk van het aantal bewoners van de stad of buurt. Een goede sociale omgang met andere betrokkenen (mensen uit het netwerk, vrijwilligers en potentiële vrijwilligers) is van belang. In de kern is de coördinator buurtbemiddeling verantwoordelijk voor succesvolle bemiddelingen door vrijwilligers. Daarnaast is de coördinator verantwoordelijk voor het onderhouden en ontwikkelen van zijn beroepspraktijk.
Complexiteit	De coördinator buurtbemiddeling heeft te maken met een grote diversiteit aan taken. Hij moet met enthousiasme nieuwe vrijwilligers kunnen werven en binden en een goede relatie onderhouden met de mensen uit het netwerk. Hij coacht de actieve vrijwilligers en stimuleert hen in hun werk als buurtbemiddelaar. Van de coördinator buurtbemiddeling wordt daarom een neutrale houding en een grote stressbestendigheid gevraagd.
Typerende beroepshouding	De coördinator buurtbemiddeling is een allrounder. Hij kan de vrijwilligers enthousiasmeren. Binnen zijn netwerk en in de wijk is hij actief bezig om buurtbemiddeling te stimuleren en te versterken. Hij weet op overtuigende wijze het nut van buurtbemiddeling duidelijk te maken op verschillende niveaus. Hij beschikt over de discipline om zijn eigen deskundigheid op peil te houden.
KERNTAKEN VAN HET BEROEP	
1. Zorgt voor continuïteit en innovatieve ontwikkeling van buurtbemiddeling	
2. Bewaakt kwaliteit van de uitvoering van buurtbemiddeling	
3. Managet de beroepspraktijk	

⁶ Omwille van de leesbaarheid is steeds ‘hij’ gebruikt in de tekst. Waar ‘hij’ staat kan uiteraard ook ‘zij’ worden gelezen.

In onderstaande tabel is de relatie vastgelegd tussen de kerntaken van het beroep en de competenties die nodig zijn om deze kerntaken adequaat uit te voeren.

BEROEPSCOMPETENTIES		KERNTAKEN		
		1. Zorgt voor continuïteit en innovatieve ontwikkeling van buurtbemiddeling	2. Bewaakt kwaliteit van de uitvoering van buurtbemiddeling	3. Managet de beroepspraktijk
1.	Ontwikkelt en onderhoudt een netwerk	x	x	x
2.	Werft geschikte vrijwilligers		x	x
3.	Koppelt vrijwilligers aan de burens die met buurtbemiddeling hun conflict willen oplossen	x	x	
4.	Coacht de vrijwilligers		x	x
5.	Bewaakt niveau en kwaliteit van de diensten van vrijwilligers	x	x	x
6.	Zorgt voor de praktische randvoorwaarden		x	x
7.	Draagt bij aan een prettig en stimulerend werkklimaat	x		
8.	Ontwikkelt en onderhoudt zijn professionaliteit en speelt in op nieuwe ontwikkelingen		x	x
9.	Is projectverantwoordelijke voor projecten buurtbemiddeling	x	x	x

In onderstaande tabel is voor elke competentie vastgelegd welk vertoond gedrag (beheersingscriterium) hierbij hoort. De beheersingscriteria zijn direct afgeleid van de eerder genoemde kerntaken.

BEROEPSCOMPETENTIES MET BEHEERSINGSCRITERIA	
1. ONTWIKKELT EN ONDERHOUDT EEN NETWERK	
	De coördinator buurtbemiddeling is in staat op adequate wijze een plaats te verwerven binnen het netwerk van politie, woningcorporaties, welzijn en gemeente.
Proces	Maakt en onderhoudt contact met de netwerkpartijen.
	Zorgt voor publieke bekendheid en informeert andere partijen over succesvolle bemiddelingen.
	Maakt afspraken met de partijen over de inschakeling van buurtbemiddeling.
	Kan in verschillende verbanden wisselende rollen op zich nemen.
	Kan redeneren vanuit verschillende invalshoeken.
Resultaat	Het netwerk kent de rol van de coördinator en de coördinator wordt door het netwerk ingezet bij buurtbemiddeling.

2. WERFT GESCHIKTE VRIJWILLIGERS	
	De coördinator buurtbemiddeling is in staat op adequate wijze geschikte vrijwilligers te werven voor de bemiddeling in conflicten tussen burens.
Proces	Kent het competentieprofiel van de vrijwilliger.
	Maakt zo breed en divers mogelijk reclame voor dit type vrijwilligerswerk.
	Initieert contacten met kandidaten die mogelijk geschikt zijn voor dit type werk.
	Selecteert een zo breed mogelijke vertegenwoordiging van de buurtbewoners (man/vrouw, allochtoon/autochtoon, diversiteit in opleidingsniveaus).
	Houdt selectiegesprekken met de potentiële vrijwilligers.
Resultaat	De coördinator heeft een pool van kwalitatief goede vrijwilligers die ingezet kunnen worden voor buurtbemiddeling.

3. KOPPELT VRIJWILLIGERS AAN DE BUREN DIE MET BUURTBEMIDDELING HUN CONFLICT WILLEN OPLOSSEN	
	De coördinator buurtbemiddeling is in staat op adequate wijze de vrijwilligers te koppelen aan de buurtbewoners die met buurtbemiddeling hun conflict willen oplossen.
Proces	Ontvangt de melding/hulpvraag en beoordeelt of deze geschikt is voor buurtbemiddeling.
	Spreekt met verwijzer en belt met eerste partij.
	Kent de competenties van de vrijwilligers en selecteert vrijwilligers die passen bij het type conflict en de culturele achtergrond van de bewoners.
	Overlegt met de vrijwilliger over de koppeling aan een tweede vrijwilliger om als team te opereren.
	Draagt de informatie van conflictpartijen zorgvuldig over aan vrijwilligers.
Resultaat	Er is een verbinding gelegd tussen de vrijwilligers en buurtbewoners die via buurtbemiddeling hun conflict willen oplossen, zodat er beweging komt in de impasse.

4. COACHT DE VRIJWILLIGERS	
	De coördinator is in staat op adequate wijze de vrijwilligers te coachen.
Proces	Draagt informatie over aan de vrijwilligers en coacht hen indien nodig in een bemiddelingstraject.
	Informeert bij de vrijwilligers naar de voortgang van de bemiddeling en adviseert over de te nemen stappen.
	Stimuleert de vrijwilligers zelfstandig stappen te ondernemen binnen de kaders van buurtbemiddeling tijdens intervisie-bijeenkomsten en/of individuele gesprekken.
Resultaat	De vrijwilligers zijn in staat om een effectief buurtbemiddelingsgesprek te voeren.

5. BEWAAKT NIVEAU EN KWALITEIT VAN DE DIENSTEN VAN VRIJWILLIGERS	
	De coördinator is in staat op adequate wijze het niveau en de kwaliteit van het vrijwilligerswerk te bewaken zodat dit voldoet aan de gestelde criteria.
Proces	Draagt zorg voor de competentie van de vrijwilligers o.a. door hen de basistraining buurtbemiddeling en verdiepingstrainingen te laten volgen.
	Selecteert potentiële vrijwilligers tijdens intakegesprekken op basis van selectiecriteria uit het Kwalificatiedossier vrijwilligers buurtbemiddeling.
	Meet de kwaliteit van de bemiddelingsgesprekken door nabespreking en interview.
	Meet het resultaat van de bemiddelingsgesprekken door nazorg, doet navraag bij bureaus naar de afloop en de afspraken die zijn gemaakt.
	Signaleert goed functioneren en disfunctioneren van de vrijwilligers.
Resultaat	De coördinator weet dat de kwaliteit van het vrijwilligerswerk voldoet aan de vastgestelde criteria.

6. ZORGT VOOR PRAKTISCHE RANDVOORWAARDEN	
	De coördinator is in staat op adequate wijze randvoorwaarden te creëren, zodat de vrijwilligers hun werk kunnen uitvoeren.
Proces	Ontwikkelt een protocol voor de werkwijze van de vrijwilliger bij een bemiddeling.
	Ziet er op toe dat vrijwilligers het protocol toepassen.
	Bewaakt de privacy van de buurtbewoners die aan buurtbemiddeling hebben meegewerkt.
Resultaat	De coördinator creëert zodanige randvoorwaarden zodat vrijwilligers succesvol kunnen bemiddelen.

7. DRAAGT BIJ AAN EEN PRETTIG EN STIMULEREND WERKKLIMAAT	
	De coördinator is in staat op adequate wijze een prettig en stimulerend werkklimaat te creëren voor de vrijwilligers.
Proces	Stimuleert de vrijwilligers zodat de bemiddeling zo goed mogelijk verloopt.
	Spreekt waardering uit voor de inzet van de vrijwilligers.
	Zorgt voor interessante intervisiebijeenkomsten.
	Zorgt voor goede ruimtes en goede verzorging.
	Is toegankelijk als de vrijwilliger hem nodig heeft.
	Beloont de vrijwilliger (bijvoorbeeld door uitjes).
Resultaat	De coördinator schept een positief werkklimaat, zodat de vrijwilligers hun enthousiasme voor buurtbemiddeling behouden.

8. ONTWIKKELT EN ONDERHOUDT ZIJN PROFESSIONALITEIT EN SPEELT IN OP NIEUWE ONTWIKKELINGEN	
	De coördinator is in staat op adequate wijze vakkennis bij te houden en nieuwe ontwikkelingen in het beroep te volgen en toe te passen.
Proces	Houdt zich op de hoogte van ontwikkelingen door kranten en vakliteratuur te lezen, studiedagen te bezoeken en te leren van collega's.
	Stelt functionele en realistische leerdoelen.
	Volgt regelmatig cursussen/trainingen die de expertise vergroten.
	Test en beoordeelt nieuwe methoden en middelen.
	Doet verbetervoorstellen.
	Evalueert eigen handelen.
	Ziet kansen voor nieuwe doelgroepen en voor nieuwe producten.
	Houdt rekening met de lokale context waarin buurtbemiddeling opereert.
Resultaat	Vernieuwende producten of diensten op het gebied van buurtbemiddeling worden ingezet.

9. IS PROJECTVERANTWOORDELIJKE VOOR PROJECTEN BUURTBE MIDDELING	
	De coördinator is in staat op adequate wijze een project te managen en te beheren.
Proces	Legt de gemaakte afspraken met het netwerk vast.
	Legt de gemaakte afspraken met de vrijwilligers vast.
	Kan projectmatig werken zowel binnen het netwerk als met de vrijwilligers.
	Is budgetverantwoordelijk en plant projecten/activiteiten met acceptabele investeringen (tijd, geld en middelen) binnen een realistisch tijdspad.
	Registreert bemiddelingszaken om de voortgang van de bemiddelingen te borgen en – na een bepaalde periode – de afspraken met het netwerk na te komen.
	Stelt zelf prioriteiten in het eigen werk en neemt op grond hiervan beslissingen voor de uitvoering.
	Organiseert de uitvoering van activiteiten.
Resultaat	De coördinator bepaalt op effectieve wijze doelen en prioriteiten en denkt vooruit.

BetuwsWonen
thuis in Rivierland



03-20-30-00

03-11-2005

→ **Hoofdingang**

Openingstijden

Ma	8.00 - 17.00 uur
Di	8.00 - 17.00 uur
Wo	8.00 - 17.00 uur
Do	8.00 - 17.00 uur
Vr	8.00 - 17.00 uur



BIJLAGE 4

KWALIFICATIEDOSSIER VRIJWILLIGER BUURTBEMIDDELING		
BEROEPSBESCHRIJVING		
Mogelijke functiebenaming	Vrijwilliger buurtbemiddeling, buurtbemiddelaar	
Context/werkzaamheden	De vrijwilliger buurtbemiddeling bemiddelt volgens de principes van de basistraining buurtbemiddeling. Hij' brengt de communicatie op gang tussen buurtbewoners die onderling een al dan niet uitgesproken conflict hebben. De vrijwilliger buurtbemiddeling zorgt dat beide partijen met elkaar in gesprek raken en leidt neutraal en onpartijdig het gesprek.	
Rol en verantwoordelijkheden	Een vrijwilliger kan goed luisteren en afstand nemen van eigen normen en waarden. Hij schept de voorwaarden zodat burenen zelf de oplossing vinden. Hij zorgt voor wederkerigheid in het gesprek. Dit houdt in dat beide partijen hun wensen en belangen kenbaar maken en beide partijen bijdragen aan de oplossing van het probleem. Van de vrijwilliger buurtbemiddeling wordt neutraliteit en onpartijdigheid gevraagd. Voor een bemiddelingstraject worden twee bemiddelaars ingezet die in een open sfeer samenwerken.	
	De fasen van buurtbemiddeling zijn over het algemeen:	
	Fase	Coördinator Vrijwilliger
	Aanmelding	x
	Gesprek eerste partij	x
	Gesprek tweede partij	x
	Bemiddelingsgesprek beide partijen	x
	Verslaglegging t.b.v. de coördinator	x
	Herkenning contra-indicaties	x
	Ondertekening van intentieverklaring	x
	Nazorg	x
	Registratie	x
Complexiteit	De vrijwilliger kan omgaan met tegengestelde belangen en gaat op zoek naar het gemeenschappelijke belang. De vrijwilliger buurtbemiddeling heeft een voorbeeldfunctie. De vrijwilliger kan neutraal en onpartijdig omgaan met de emoties van anderen en schrikt niet van heftige uitingen zoals woede, agressie en verdriet. De vrijwilliger kan reflecteren op het eigen gedrag en dit in een intervisiegesprek met een tweede vrijwilliger bespreken. Hij houdt zich aan de regels van vertrouwelijkheid zoals die in het protocol zijn vastgesteld.	

7 Omwille van de leesbaarheid is steeds ‘hij’ gebruikt in de tekst. Waar ‘hij’ staat kan uiteraard ook ‘zij’ worden gelezen.

BEROEPSBESCHRIJVING	
Typerende beroepshouding	De vrijwilliger voert zijn werk belangeloos en onbetaald uit. Hij is sociaal intelligent. Hij kiest geen partij en stimuleert door zijn houding het vermogen van bewoners om zelf conflicten op te lossen. Hij staat open voor ontwikkeling van de benodigde vaardigheden tijdens trainingen en in andere leersituaties. Hij is bereid tot zelfreflectie en intervisie.
Wetgeving/overheidsregulering	De vrijwilliger buurtbemiddeling wordt geselecteerd, gecoacht en gestimuleerd door de coördinator buurtbemiddeling. Zie voor verdere regelgeving de website van de Vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk www.nov.nl .
KERNTAKEN VAN HET BEROEP	
1. Zet zich belangeloos in voor een goede leefomgeving in zijn buurt en heeft hierin een voorbeeldfunctie.	
2. Is gericht op empowerment van de partijen, zodanig dat burens met een conflict meer begrip voor elkaar leren hebben en in gesprek komen.	
3. Werkt volgens een protocol waarin de fasen van buurtbemiddeling zijn vastgelegd.	
4. Werkt samen binnen het team van bemiddelaars.	

In onderstaande tabel is de relatie vastgelegd tussen de kerntaken van het beroep en de competenties die nodig zijn om deze kerntaken adequaat uit te voeren.

BEROEPSCOMPETENTIES		KERNTAKEN			
		1. Zet zich belangeloos in voor een goede leefomgeving in zijn buurt	2. Is gericht op empowerment van de partijen	3. Werkt volgens een protocol	4. Werkt samen binnen het team van bemiddelaars
1.	Leidt met overwicht en onpartijdig een gesprek en spreekt goed en overtuigend			x	
2.	Luistert actief en vat (delen van) gesprekken samen			x	
3.	Heeft respect voor de mening van anderen	x	x		
4.	Kan omgaan met weerstand	x	x		
5.	Werkt samen		x	x	x
6.	Ontwikkelt en onderhoudt zijn professionaliteit	x	x	x	x
7.	Is sensitief in het herkennen van de gevoelens van anderen		x		
8.	Kan omgaan met heftige emoties van anderen		x		
9.	Beheerst de Nederlandse taal	x	x	x	x

In onderstaande tabel is voor elke competentie vastgelegd welk vertoond gedrag (beheersingscriterium) hierbij hoort. De beheersingscriteria zijn direct afgeleid van de eerder genoemde kerntaken.

BEROEPSCOMPETENTIES MET BEHEERSINGSCRITERIA	
1. LEIDT ONPARTIJDIG EEN GESPREK EN SPREEKT GOED EN OVERTUIGEND	
	De vrijwilliger buurtbemiddeling is in staat op adequate wijze een gesprek te leiden, waarbij hij een onpartijdige, neutrale houding aanneemt en geen oordeel toont over de inhoud van het gesprek.
Proces	Maakt aan het begin van het gesprek doelen en spelregels kenbaar en toetst het commitment van beide partijen.
	Benoemt zowel de behoeften en gevoelens van de partijen als de feiten.
	Spreekt overtuigend en in heldere taal.
	Zoekt naar gemeenschappelijke belangen.
	Benoemt de eventueel gemaakte afspraken.
Resultaat	Door de houding van de bemiddelaar en duidelijkheid over de spelregels zijn de buurtbewoners bereid om naar de argumenten van de ander te luisteren.

2. LUISTERT ACTIEF EN VAT (DELEN VAN) GESPREKKEN SAMEN	
	De vrijwilliger is in staat op adequate wijze actief te luisteren naar de argumenten van de buurtbewoners en (delen van) gesprekken samen te vatten
Proces	Luistert actief zodat hij met samenvattingen kan aantonen dat hij begrijpt wat de ander zegt.
	Vraagt door tot de bedoeling van wat er gezegd wordt voor beide partijen duidelijk is.
	Luistert ook non-verbaal met een geïnteresseerde, open houding.
Resultaat	De buurtbewoners ervaren dat er serieus naar hen geluisterd wordt.

3. HEEFT RESPECT VOOR DE MENING VAN ANDEREN	
	De vrijwilliger is in staat om op adequate wijze respect te tonen voor de mening van anderen.
Proces	Oordeelt niet over de inhoud van het gesprek.
	Toont waardering voor de eigen cultuur van de buurtbewoners.
	Benadert elke buurtbewoner gelijkwaardig, ongeacht ras, sekse, huidskleur, culturele achtergrond, religie.
Resultaat	Door respect te tonen krijgt de vrijwilliger het vertrouwen van de buurtbewoners.

4. KAN OMGAAN MET WEERSTAND	
	De vrijwilliger is in staat op adequate wijze om te gaan met eventuele weerstand van de buurtbewoners.
Proces	Herkent weerstand en maakt deze bespreekbaar.
	Overtuigt de buurtbewoners van het nut van een gesprek.
	Kan vanuit een helikoptervisie argumenten aanvoeren om weerstand weg te nemen.
	Herkent de eigen weerstand tijdens een bemiddeling en houdt deze voor zich.
Resultaat	De vrijwilliger kan omgaan met weerstand tijdens een bemiddelingsgesprek. Zo voelt de buurtbewoner zich minder gehinderd en kan het gesprek beter verlopen.

5. WERKT SAMEN	
	De vrijwilliger kan op adequate wijze binnen het team van bemiddelaars samenwerken.
Proces	Spreekt een rolverdeling af tijdens de bemiddeling en houdt zich aan de afspraak.
	Ondersteunt de andere vrijwilliger tijdens het bemiddelings-traject.
	Geeft feedback aan teamleden en staat er na afloop van een bemiddeling zelf ook open voor.
	Rapporteert aan de coördinator.
Resultaat	De vrijwilligers werken zo samen dat het resultaat van het bemiddelingstraject optimaal is.

6. ONTWIKKELT EN ONDERHOUDT ZIJN PROFESSIONALITEIT	
	De vrijwilliger is in staat op adequate wijze zijn professionaliteit te ontwikkelen.
Proces	Stelt functionele en realistische leerdoelen.
	Volgt cursussen/trainingen met inzet en doorzettingsvermogen.
	Signaleert behoefte aan training of coaching en meldt dat bij de coördinator.
	Doet verbetervoorstellen.
	Reflecteert op eigen handelen door feedback te ontvangen en bij te sturen.
Resultaat	Door ervaring, scholing en zelfreflectie ontwikkelt de vrijwilliger de eigen professionaliteit.

7. IS SENSITIEF	
	De vrijwilliger is zich bewust van anderen en de omgeving, alsmede de eigen invloed hierop.
Proces	Toont begrip voor gevoelens en belangen van anderen en maakt deze bespreekbaar.
	Benoemt onuitgesproken gevoelens van anderen.
	Bespreekt meningsverschillen met anderen op tactvolle wijze, zonder het conflict uit de weg te gaan.
Resultaat	Het gedrag van de vrijwilliger getuigt van onderkenning van de gevoelens en behoeften van anderen.

8. KAN OMGAAN MET HEFTIGE EMOTIES VAN ANDEREN	
	De vrijwilliger blijft effectief presteren bij emotionele belasting of tegenspel.
Proces	Blijft rustig wanneer hij persoonlijke kritiek krijgt.
	Blijft rustig bij heftige emoties van anderen en krijgt de twee partijen weer op één lijn.
	Herstelt snel na een tegenslag, een teleurstelling of een emotioneel gesprek.
Resultaat	De vrijwilliger kan ondanks heftige emoties van anderen toch een effectief bemiddelingstraject uitvoeren.

9. BEHEERST DE NEDERLANDSE TAAL	
	De vrijwilliger beheerst de Nederlandse taal voldoende om een bemiddelingsgesprek te kunnen voeren.
Proces	Praat gemakkelijk met Nederlanders.
	Maakt gemakkelijk afspraken.
	Maakt taalfouten in moeilijke gespreksituaties; toch begrijpen anderen wat er gezegd wordt.
	Schrijft korte teksten zonder veel fouten.
	Begrijpt nuanceverschillen in de Nederlandse taal.
Resultaat	De vrijwilliger spreekt voldoende Nederlands om adequaat te functioneren in een bemiddelingstraject en binnen het team.



BIJLAGE 5

Met deze leidraad wil het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) de kwaliteit van de trainingsinstellingen en de basistraining buurtbemiddeling toetsen.

LEIDRAAD KWALITEIT BASISTRAINING VRIJWILLIGERS				
		ONVOLDOENDE	VOLDOENDE	TE NEMEN ACTIES
Algemeen	Bij de training van vrijwilligers buurtbemiddeling staan de deelnemer en de praktijk waarin deze opereert centraal: • Het accent van de training ligt op praktijkgericht oefenen. • De trainer heeft een ondersteunende en coachende rol bij het leerproces van de deelnemer. • In het <i>Kwalificatiedossier vrijwilliger buurtbemiddeling</i> zijn de competenties en de beheersingscriteria vastgelegd. Dit dossier is bepalend voor de inhoud van de training en het gewenste eindniveau van de vrijwilliger. • De vrijwilliger is in staat gedurende de training zijn eigen ervaringen, motieven en waarnemingen bewust te onderkennen.			
Het trainingsprogramma	• Leidt op tot een vrijwilliger buurtbemiddeling volgens het <i>Kwalificatiedossier vrijwilliger buurtbemiddeling</i>. Voor de te ontwikkelen competenties en het te behalen eindniveau zijn de competenties zoals benoemd in het kwalificatiedossier bindend. • Heeft een helder geformuleerde doelstelling die tijdens de training wordt overgebracht. • Geeft inzicht in het bemiddelingstraject en de aanpak. • Bestaat uit veel oefenen in rollenspellen met (door de deelnemer ingebrachte) praktijksituaties. • Heeft een trainershandleiding waarmee de trainer door het programma wordt geleid. • Gebruikt een checklist om de competenties van de deelnemers vast te stellen voorafgaand aan en na afloop van de training.			

		ONVOLDOENDE	VOLDOENDE	TE NEMEN ACTIES
De trainer	• Ondersteunt de uitgangspunten van buurtbemiddeling en draagt deze uit. • Is in staat om het leerproces van de deelnemer te ondersteunen zonder zelf op de voorgrond te treden. • Heeft aantoonbare ervaring met het geven van feedback en spiegelen op vertoond gedrag tijdens de training. • Is opgeleid tot mediator en geregistreerd bij het NMI in het Register van Mediators. • Heeft aantoonbare ervaring met groepsdynamiek en verschillende niveaus van deelnemers. • Kan flexibel inspelen op de behoefte van de groep in de verhouding theorie/praktijk. • Heeft aantoonbare ervaring met (het trainen van) vrijwilligers.			
Werkvormen	• Zijn interactief, actief en zo dicht mogelijk bij de bemiddelingspraktijk door gebruik te maken van casuïstiek. • Bieden een goede balans tussen theorie en praktijk. • Bestaan deels uit rollenspellen, waarvoor minimaal een dagdeel een acteur beschikbaar is. • Laten ruimte aan deelnemers om gevraagd en ongevraagd feedback te geven.			
De deelnemers	• Zijn gemotiveerd en zijn actief betrokken bij het leerproces. • Doen een schriftelijke nulmeting en een eindmeting met behulp van de beheersingscriteria van het <i>Kwalificatiedossier vrijwilligers buurtbemiddeling</i>. • Volgen gelijktijdig met de coördinator de training (de coördinator is dus ook cursist). Iedereen heeft een gelijkwaardige rol tijdens de training			
Evaluatie	• Is mondeling en tussentijds aan het eind van elke bijeenkomst. • Is schriftelijk aan het eind van de training en gericht op het proces en het product. • De verzamelde evaluatiegegevens van elke training worden teruggekoppeld aan het CCV.			
Beoordeling	• De beheersingscriteria in het <i>Kwalificatiedossier vrijwilligers buurtbemiddeling</i> zijn de leidraad voor de beoordeling. • De trainer en de deelnemer stellen de competenties van de deelnemer vast met behulp van de nul- en eindmeting op basis van het <i>Kwalificatiedossier vrijwilliger buurtbemiddeling</i>. • De trainer adviseert de coördinator over de geschiktheid van de vrijwilliger voor bemiddeling. Dit advies is niet bindend, wel dwingend.			

		ONVOLDOENDE	VOLDOENDE	TE NEMEN ACTIES
Certificaat	- De deelnemers ontvangen bij een goede beoordeling en een minimale aanwezigheid van 80% een certificaat na afloop van de basistraining buurtbemiddeling. - Dit certificaat wordt uitgegeven door het trainingsbureau en voorzien van een CCV-kwaliteitslogo.			
Organisatie	- Er is een aanmeldingsprocedure. - Een uitnodiging, benodigde gegevens en cursusmateriaal worden na aanmelding door de trainingsinstelling naar de vrijwilligers toegezonden. - De training heeft minimaal 10 en maximaal 14 deelnemers.			
Cursusboek	- Bevat het trainingsprogramma per bijeenkomst. - Bevat de uitgewerkte aanpak buurtbemiddeling op hoofdlijnen. - Bevat een protocol buurtbemiddeling. Het protocol bevat de regels waarmee een vrijwilliger tijdens een bemiddelingstraject rekening dient te houden. - Bevat het <i>Kwalificatiedossier vrijwilliger buurtbemiddeling</i> met de beheersingscriteria. - Bevat de checklist van competenties.			
Duur van de training	Minimaal vijf dagdelen.			

2A-2B



BIJLAGE 6

VOORBEELD CONVENANT BUURTBEMIDDELING

INLEIDING

Bij overlast of onenigheid in de buurt of tussen buren is er meestal geen partij die als bemiddelaar kan optreden. Organisaties als de politie en een woningcorporatie kunnen wel kortdurende bemiddeling doen, maar hebben doorgaans onvoldoende capaciteit en/of deskundigheid in huis. Bovendien zijn ze vaak partij en dus niet neutraal. Hun optreden is gericht op opheffing van de acute overlastsituatie, maar brengt de partijen niet zo bij elkaar dat ze zelf zoeken naar een acceptabele en leefbare oplossing. Omwonenden of partijen in een conflict ervaren dit als een probleem en hebben het gevoel nergens terecht te kunnen met de problemen die zich tussen buren, in de buurt of rond een bewoner afspelen. Soms escaleren de conflicten tot gerechtelijke procedures of zelfs tot geweld.

De laatste jaren zijn politie en woningcorporaties veelvuldig geconfronteerd met conflicten tussen buren of in de buurt. Het aantal bij de politie geregistreerde meldingen van geluidsoverlast in de directe woonomgeving betrof alleen al in ---- (jaar) het aantal van --- op een totaal aantal bewoners in --- van ruim ---. Ook andere vormen van overlast, bijvoorbeeld veroorzaakt door voertuigen of jongeren, komen veelvuldig voor.

Binnen het --- beleid heeft de --- het initiatief genomen om een samenwerkingsverband aan te gaan voor buurtbemiddeling. In dit convenant wordt de inhoud van deze samenwerking beschreven.

DE PARTIJEN

- 1.
- 2.
- 3.
- etc.

OVERWEGENDE DAT:

- het gewenst is om te komen tot samenwerking in de vorm van een project, gericht op het voorkomen van escalaties tussen buren/buurtgenoten;
- samenwerking en afstemming een meerwaarde is om buurtbemiddeling tot uitvoering te brengen;
- het van belang is nadere afspraken te maken over de aanpak en werkwijze van buurtbemiddeling;
- buurtbemiddeling zijn basis heeft in het projectplan en dit convenant;
- zij zich verbonden weten door onderstaande noties;

komen overeen een samenwerkingsverband te starten voor de voorbereiding en uitvoering van een project buurtbemiddeling.

DOEL

Primaire doelstellingen van buurtbemiddeling zijn de woonoverlast te verminderen en escalaties in de buurt te voorkomen. Dit wordt bereikt door horizontale conflicten tussen buren of buurtbewoners in een vroeg stadium te signaleren en zo efficiënt mogelijk aan te pakken.

De beoogde effecten zijn een meer leefbare woonomgeving, sterkere gezamenlijkheid en grotere zelfredzaamheid van burgers.

GEOPERATIONALISEERDE DOELSTELLING

Ten minste 60% van de aangemelde en voor buurtbemiddeling in aanmerking komende cases leidt tot een positief resultaat.

STRATEGIE

Bovenstaand doel wordt bereikt door te voorzien in een thans ontbrekende laagdrempelige en kosteloze manier van conflictoplossing tussen burgers door bemiddeling van medeburgers.

PROJECTRESULTAAT

De beoogde resultaten zijn achtereenvolgens een ontwikkelde methode om verschillende doelgroepen te kunnen bedienen, geregelde aanmeldingen, voldoende getrainde vrijwilligers en een door partners en burgers breed gewaardeerd en geaccepteerd instrument.

PRIMAIRE DOELGROEPEN

De primaire doelgroepen zijn burgers die een beroep doen op buurtbemiddeling.

We onderscheiden drie soorten conflicten die in aanmerking komen voor buurtbemiddeling:

1. Gewone burenruzies. Buurtbemiddeling richt zich op vroegtijdige signalering van problemen. Conflicten waar betrokken organisaties al jaren mee bezig zijn en die geen enkel perspectief bieden, zijn uitgesloten. Ook psychosociale problematiek is uitgesloten. Bovendien moet er sprake zijn van een horizontale relatie tussen partijen. Uiteraard berust bemiddeling op de vrijwilligheid van beide partijen.
2. Problemen in de buurt. Het kan gaan om conflicten tussen bewoners en jeugd of tussen bewonersgroepen onderling.
3. Zaken die al in behandeling zijn bij justitie. Politie of justitie kan partijen doorverwijzen naar buurtbemiddeling.

Uitgangspunten voor de aanpak buurtbemiddeling

- Conflicten worden niet weggemoffeld of vermeden, maar uitgesproken.
- Buurtbemiddeling grijpt vroegtijdig in bij onenigheid om te voorkomen dat een irritatie of probleem onnodig uit de hand loopt.
- Buurtbewoners zijn zelf verantwoordelijk voor (de oplossing van) het conflict.
- Buurtbemiddeling oordeelt niet over de schuldvraag. Doelstelling is de communicatie tussen mensen (weer) op gang te brengen en gezamenlijke belangen naar boven te halen.
- Buurtbemiddeling legt geen normen, waarden of leefregels op aan de ruziënde partijen. Ze benadert mensen uit andere culturen met respect en tolerantie.
- Aanmelding bij buurtbemiddeling is vrijwillig. Organisaties, rechters of politie kunnen conflicterende partijen nooit verplichten gebruik te maken van bemiddeling.
- De bemiddelaars behandelen informatie die tijdens de bemiddeling naar voren komt vertrouwelijk.
- Het vrijwilligerspanel stelt zich onpartijdig op in de bemiddeling.
- Buurtbemiddeling is gratis.

SAMENWERKINGSAFSPRAKEN

1. De besturen/directies van partijen treden op als opdrachtgever van het project en dragen eindverantwoordelijkheid.
2. De opdrachtgever stelt een stuurgroep samen, bestaande uit vertegenwoordigers van partijen. De stuurgroep krijgt mandaat voor de aansturing van het project inclusief beleidsmatige en financiële verantwoordelijkheid. Daarbij blijven de reguliere verantwoordelijkheden van de deelnemers aan het samenwerkingsverband intact.
3. De stuurgroep stuurt op hoofdlijnen aan de hand van:
 - de hierboven genoemde overwegingen;
 - de aanpak zoals deze is voorgesteld door de opdrachtnemer en vastgesteld door de stuurgroep;

- de beoogde resultaten en streefcijfers uit het plan van aanpak;
 - de begroting.
- De stuurgroep bewaakt bovendien de inhoud en voortgang van het project.
4. De Stichting - - - treedt op als opdrachtnemer van het project en als werkgever van de aan te nemen coördinator. Zij is tevens verantwoordelijk voor de uitvoering van het project.
 5. De Stichting - - - is verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing van de coördinator.
 6. De Stichting - - - legt eenmaal per kwartaal schriftelijk verantwoording af aan de stuurgroep over de behaalde resultaten en het gevoerde beleid.
 7. Per kwartaal wordt de lokale driehoek, vanwege haar verantwoordelijkheid voor openbare orde en veiligheid, geïnformeerd over de voortgang van het project.
 8. Het project dat in de voorbereidingsfase is gestart in - - -, eindigt per - - -. Bij positieve resultaten/effekten en beschikbaarheid van voldoende financiële middelen wordt het project verlengd tot - - -.
 9. Partijen stellen gezamenlijk een meld- en coördinatiepunt in dat door de Stichting - - - wordt beheerd.
 10. Partijen kunnen gezamenlijk besluiten om andere instellingen of organisaties op te nemen in het samenwerkingsverband.
 11. Iedere deelnemer aan het samenwerkingsverband wijst een contactpersoon aan die als eerste aanspreekpunt fungeert voor de uitvoering van het project.
 12. Partijen werken actief mee aan de verdere uitwerking van het plan van aanpak en zetten daarvoor hun deskundigheid in.
 13. De Stichting - - - stelt een coördinator aan voor de duur van het project, met inachtneming van het gestelde in bepaling 8. De coördinator treedt in dienst bij deze stichting.
 14. De Stichting - - - realiseert in eigen accommodatie adequate huisvesting voor de coördinator en een gespreksruimte voor de bemiddelingsgesprekken. Ook stelt ze haar voorzieningen beschikbaar voor zover dat nodig is voor een goede taakuitoefening.
 15. De vertegenwoordiger van - - - is voorzitter van de stuurgroep.
 16. De stuurgroep komt minimaal eenmaal per kwartaal bijeen en verder als de Stichting - - - dit - in overleg met de voorzitter - nodig acht.
 17. De coördinator is secretaris van de stuurgroep.
 18. De leden van de stuurgroep hebben tot drie weken voor een vergadering de gelegenheid om punten ter bespreking door te geven aan de coördinator. Ten minste veertien dagen voor de vergadering verzendt de coördinator de agenda naar de stuurgroepleden.
 19. Partijen dragen zorg voor bekendheid van het project in hun eigen organisatie.
 20. Partijen communiceren actief en op een positieve manier over het project naar externe instanties en doelgroepen.
 21. Partijen scheppen intern de noodzakelijke voorwaarden om cases aan te melden bij het meld- en coördinatiepunt buurtbemiddeling.
 22. De coördinator overlegt en werkt samen met het meldpunt psychosociale woonproblematiek.
 23. De Stichting - - - regelt de verzekering van vrijwilligers (collectieve verzekering vrijwilligers - - -) tijdens hun activiteiten als bemiddelaar.
 24. De - - - legt (indien van toepassing) de gezamenlijke verantwoording af aan het ministerie van Justitie over het ter beschikking gestelde budget en overeenkomstig de bijbehorende subsidieregeling.
 25. De - - - stelt deskundigheid en mensuren ter beschikking om samen met de coördinator de evaluaties uit te voeren zoals beschreven in het plan van aanpak.
 26. De stuurgroep rapporteert halfjaarlijks aan de besturen/directies van partijen over de beleidsmatige en financiële voortgang en de resultaten op prestaties.
 27. De Stichting - - - draagt zorg voor een duidelijk herkenbare begrotingspost dan wel rekening voor buurtbemiddeling.
 28. De Stichting - - - fungeert als budgethouder.
 29. De Stichting - - - legt per kwartaal financiële verantwoording af aan de stuurgroep.
 30. De stuurgroep stelt de begroting en rekening vast.

31. Partijen stellen zich actief op om de voortzetting van het project financieel mogelijk te maken. Dit doen ze door bijdragen uit eigen middelen beschikbaar te stellen dan wel subsidieverstrekken aan te schrijven.
32. De bijdragen voor het eerste projectjaar betreffen:
 - Gemeente: €
 - Politie:
 - Justitie:
 - Wijkaanpak:
 - Woningstichting/corporatie:
 - Stichting welzijnswerk:
33. Deze overeenkomst treedt veertien dagen na ondertekening in werking.
34. Indien een partij de overeenkomst schriftelijk beëindigt, geldt een opzegtermijn van zes maanden.
35. Bij geschillen over de uitvoering van deze overeenkomst benoemt de opdrachtgever een onafhankelijke derde die tot een voor alle partijen bindende uitspraak komt.

VERANTWOORDELIJKHEDEN PARTNERS

Gemeente...
 Politie...
 Woningcorporatie...
 Welzijnsinstelling...
 Openbaar Ministerie...
 Wijkaanpak...

Aldus overeengekomen te --- d.d. ---

Gemeente: Woningstichting: Politie:

Stichting Welzijn: Wijkaanpak: Openbaar Ministerie Arrondissement:

Dit convenant is ook te downloaden van de website → www.hetccv.nl/buurtbemiddeling



BIJLAGE 7

VOORBEELD IJKPUNTMODEL

IJKPUNTMODEL VOLGENS HET KWALITEITSPROTOCOL BUURTBEMIDDELING ROTTERDAM⁸

DOEL VAN HET INSTRUMENT

De inzet van buurtbemiddeling – *buren helpen buren* – beoogt meerdere sociale en maatschappelijke effecten. Deze zijn echter niet alle even makkelijk te meten en kwantificeren. Door ijkpunten te formuleren op meetbare resultaten ontstaat een toetsingskader voor de (half) jaarlijkse evaluatie tussen opdrachtgevers en opdrachtnemer/coördinator.

Een ijkpunt is een vooraf vastgesteld referentiepunt om (half)jaarlijks de ontwikkeling van buurtbemiddeling in een gebied concreet te kunnen bespreken. Ijkpunten worden nogal eens verward met doelen of streefcijfers. Zo zijn ze niet bedoeld. Een ijkpunt is een kritische ondergrens, een waarschuwingslicht om de evaluatie concrete aanknopingspunten te geven. Als de resultaten daaronder blijven, kan men zich afvragen wat daarvoor de reden is. Ook bekijkt men welke maatregelen nodig zijn en welke partijen in actie moeten komen om de streefcijfers wel te halen. Soms kan het nodig zijn om tussentijds de ijkpunten bij te stellen.

UITGANGSPUNTEN

- Buurtbemiddeling is onafhankelijk en wordt uitgevoerd door getrainde vrijwilligers met ondersteuning van een professionele coördinator.
- Per gebied zijn de deelgemeente en de woningcorporaties de financiers. Samen met de politie fungeren ze als opdrachtgevers. Daarnaast vervullen ze een actieve rol in de doorverwijzing. Daarmee zijn ze mede verantwoordelijk voor de resultaten.
- Buurtbemiddeling richt zich niet alleen op het oplossen van burenp Problemen. Andere doelstellingen zijn herstel van de onderlinge communicatie, begrip voor andere culturen, *empowerment* van buurt en bewoners, sociale samenhang en een leefbare woonomgeving. Buurtbemiddeling investeert in de gezondheid van burgers en in hun betrokkenheid bij de buurt. De ijkpunten zijn daarom geen eendimensionale grootheden (bijvoorbeeld alleen gericht op effectiviteit en efficiency), maar een hulpmiddel in een bredere context.
- Buurtbemiddeling gaat niet op zoek naar conflicten. Het initiatief ligt bij bewoners zelf, al dan niet actief gestimuleerd door verwijzers.
- Deelname aan buurtbemiddeling is vrijwillig.

IJKPUNTEN

Afhankelijk van de ontwikkelingsfase en van de sociale en geografische kenmerken van het gebied benoemen de partners in buurtbemiddeling jaarlijks de ijkpunten. De hieronder genoemde cijfers dienen slechts als voorbeeld.

1. AANTAL AANMELDINGEN PER 10.000 INWONERS: 40 PER JAAR

Bewoners melden zich rechtstreeks of komen binnen via verwijzing. Dit ijkpunt handelt onder andere over de bekendheid van buurtbemiddeling bij bewoners en bij informele verwijzers als de kapper of de snackbar. Daarnaast gaat het om de inbedding van doorverwijzing in de werkprocessen van formele verwijzers als corporaties en politie.

Het ijkpunt kan ook een indicatie geven over de kwaliteit van uitvoering (mond-tot-mondreclame). Mogelijk geeft het ook een beeld van de kwaliteit (fysiek, relationeel en eigen kracht) van de wijk.

⁸ Het Kwaliteitsprotocol Buurtbemiddeling Rotterdam is in 2001 opgesteld. Deze standaard kan worden aangepast aan de actualiteit en aan de kenmerken van het betreffende gebied.

Het aantal aanmeldingen kan als volgt worden onderverdeeld:

- aanmeldingen door bewoners zelf: 20%
- aanmeldingen via verwijzing door de woningcorporaties: 40%
(met daarin een opsplitsing per corporatie)
- aanmeldingen via verwijzing door de politie: 30%
- aanmeldingen via andere verwijzers: 10%
(deelgemeente, informeel etc.)

2. AANTAL VRIJWILLIGE BEMIDDELAARS PER 10.000 INWONERS: 10

Is het gebied (veel) groter, dan kan met een kleiner aantal per 10.000 worden volstaan.

Het ijkpunt wordt afgestemd op het aantal aanmeldingen en de samenstelling van het team of de teams in één gebied.

3. AANTAL NIEUW TE WERVEN VRIJWILLIGERS PER JAAR PER 10.000 INWONERS: 2

Een apart kenmerk van het Rotterdamse model van buurtbemiddeling is voortdurende werving en training van nieuwe vrijwilligers. Een groeiend aantal vrijwilligers draagt bij aan *empowerment* van bewoners en buurten. De aanwas staat los van natuurlijke doorstroming en uitval.

4. SAMENSTELLING BEMIDDELINGSTEAM: VAN DE 5 GROTE NATIONALITEITEN PER WIJK ELK 1

Het bemiddelingsteam vormt zoveel mogelijk een afspiegeling van de lokale bevolking.

De teamleden leren van elkaar over verschillende culturele achtergronden en gewoonten.

Dit ijkpunt legt de basis voor diversiteit binnen het team. De kleur van het bemiddelingsteam wordt overigens ook door andere aspecten bepaald zoals sekse, leeftijdsopbouw en verscheidenheid in denkpatronen en handelen. Een zuiver categorale aanpak (alleen gericht op afkomst) is niet wenselijk.

5. AANTAL OPGELOSTE ZAKEN PER JAAR: 70% VAN HET AANTAL AANMELDINGEN

De coördinator bepaalt of een aanmelding formeel een zaak is voor buurtbemiddeling en of er geen sprake is van contra-indicatie. Bij een positieve uitkomst zet de coördinator de zaak door naar twee bemiddelaars.

Rotterdam rubriceert de uitkomst van een bemiddeling vanaf aanmelding tot en met nazorg in de volgende 7 categorieën:

- I Opgelost via een gezamenlijk gesprek met beide burens.
- II Opgelost via gesprekken met één of beide burens apart.
- III Opgelost via intake door de coördinator.
- IV Niet opgelost.
- V Warme verwijzing naar een andere instantie.
- VI Terug verwijzen naar de verwijzer.
- VII Actie buurtbemiddeling stopt, bijv. omdat de melder geen bemiddeling wil.

De categorieën I t/m IV tellen mee in dit ijkpunt. Rekenkundig weergegeven:

$$\frac{[(I+II+III):(I+II+III+IV)] \times 100\%}{}$$



BIJLAGE 8

VOORBEELD
FINANCIEEL STARTNIVEAU

I UITGAVEN

- Eenmalige startkosten
- wervingskosten coördinator (1) € 5.000
 - inrichtingskosten kantoor/gespreksruimte (2) € 3.000

KOSTEN OVER EEN TOTALE 3-JARIGE PERIODE : € 194.865			
	€ 1E JAAR	€ 2E JAAR	€ 3E JAAR
Deeltijdcoördinator (3)	32.500	33.475	34.480
Administratieve ondersteuning (4)	6.500	6.695	6.895
Management (5)	5.000	5.150	5.305
Overige personeelskosten (6)	2.000	1.000	1.000
Huisvesting (7)	3.000	3.120	3.245
Kosten activiteiten (8)	4.500	2.000	2.000
Bureaunkosten (9)	2.000	2.000	2.000
Scholing vrijwilligers (10)	3.500	2.500	2.500
Onkosten vrijwilligers (11)	7.500	7.500	7.500
Totaal	66.500	63.440	64.925

TOELICHTING

- (1) Kosten gebaseerd op externe werving via landelijk dagblad.
- (2) Kosten gebaseerd op gedeeltelijk nieuwprijzen en gedeeltelijk medegebruik of hergebruik.
- (3) Personeelskosten (en overige kosten voor totaal) zijn afhankelijk van de zwaarte van de functie en de omvang van het dienstverband in relatie tot de omvang en complexiteit van het werkgebied. De kosten zijn gebaseerd op een deeltijd aanstelling van 20 tot 24 uur per week, CAO Welzijn, salarisschaal SCW 3.
- (4) Personele ondersteuning voor secretariaatswerk en administratieve verwerking van gegevens.
- (5) Personele inzet vanuit staffuncties, management, directie.
- (6) Inzet tijdelijk personeel, deskundigen, derden.
- (7) Huisvestingskosten kunnen variëren. Hier zijn de kosten gebaseerd op medegebruik van een accommodatie.
- (8) Kosten in verband met vergaderingen, bijeenkomsten, registratie, voorlichtingen, drukwerk, vertaling, verspreiding, attenties, reizen.

- (9) Kosten voor porti, telefoon, fax, internet, website.
- (10) Kosten voor basistraining, vervolgttrainingen, doorverwijscursussen.
- (11) Reiskosten, presentjes, onkosten, etentjes, kerstpakketten.

INKOMSTEN

Financiële bijdragen vanuit:

- gemeente
- woningbouwcorporatie
- politie
- welzijnsorganisatie
- andere lokale organisatie
- andere regionale, provinciale of landelijke organisatie/overheid

CENTRUM VOOR CRIMINALITEITSPREVENTIE EN VEILIGHEID

Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) is verantwoordelijk voor het beheer en de doorontwikkeling van belangrijke instrumenten op veiligheidsgebied, waaronder het Keurmerk Veilig Ondernemen, de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan, het Politiekeurmerk Veilig Wonen en de Veiligheidseffectrapportage.

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

Het CCV biedt informatie en actieve ondersteuning aan belangstellenden, bestaande projecten en initiatiefnemers voor nieuwe projecten.

Activiteiten die het CCV onderneemt:

- bevorderen van de aanpak buurtbemiddeling;
- ontwikkelen van de aanpak buurtbemiddeling (ook in andere sectoren);
- beheren van een registratiesysteem, aanbieden van kosteloos gebruik van registratie- en statistiekprogramma aan coördinatoren;
- organiseren van landelijke bijeenkomsten voor coördinatoren buurtbemiddeling, voor uitwisseling van kennis, ervaringen en nieuwe ontwikkelingen;
- faciliteren van coördinatoren met een standaardfolder, waarin ruimte is opengelaten voor lokale informatie;
- leveren van een landelijk logo voor projecten die willen meeliften op landelijke naamsbekendheid;
- bieden van een kader voor mediabeleid; voor zorgvuldige en eenduidige informatieverstrekking zijn landelijke afspraken gemaakt;
- informeren van professionals en belangstellenden via de CCV-website over de organisatie en methode van buurtbemiddeling.

MEER INFORMATIE

Wilt u meer weten over buurtbemiddeling? Raadpleeg dan de website van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid: → www.hetccv.nl/buurtbemiddeling



COLOFON**UITGAVE**

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid
Jaarbeursplein 17, 3521 AN Utrecht
Postbus 14069, 3508 SC Utrecht
Informatiedesk (030) 751 67 77
Info@hetccv.nl
www.hetccv.nl

TEKST

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid

ADVIES/BEGELEIDING

Frannie Herder (CCV)

MET DANK AAN

Jette Bertels, buurtbemiddeling Gouda
Helma Faber, buurtbemiddeling Prins Alexander Rotterdam
Bob Romeny, buurtbemiddeling Amsterdam Zuideramstel
Arne Sunter, buurtbemiddeling Apeldoorn
Bente Thé, directeur Stichting Bemiddeling Amsterdam
Arthur van Tiel, stedelijk projectleider buurtbemiddeling Rotterdam

EINDREDACTIE

Caroline van Amerongen Communicatie en Teksten, Haastrecht

ONTWERP EN VORMGEVING

VormVijf, Den Haag

FOTOGRAFIE

Inge van Mill, Den Haag
Pallierter Fotografie, Utrecht (blz. 62)

DRUK

Artoos, Rijswijk

ISBN

978 90 77845 23 3

© het CCV, december 2008

Oplage: 1500

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