
CLIËNTTEVREDENHEIDSONDERZOEK BUURTBEMIDDELING ZWOLLE

Janneke Visch & Marijn Kloppenburg

Docent:Roelien Ebbers

BUURTBEMIDDELING ZWOLLE – EEN ONDERZOEK NAAR CLIËNTTEVREDENHEID TRAVERS WELZIJN

ONDERZOEKERS

Janneke Visch	– Student nummer: 1010099	J.Visch@viaa.nl
Marijn Kloppenburg	– Student nummer: 2910319	M.Kloppenburg@viaa.nl

IN OPDRACHT VAN

Marianne Grooten
Coördinator buurtbemiddeling - Travers Welzijn Zwolle

VOORWOORD

Inmiddels is het precies een half jaar geleden. Eind mei ontvingen wij (Marijn Kloppenburg en Janneke Visch) vanuit Travers Welzijn ons afstudeerproject. Marijn sloot toen zijn stage af, en Janneke zat nog in Kenia. Vol enthousiasme hebben wij in juni ons onderzoeksvoorstel ingediend bij onze academie Social Work en na een half jaar is dit onderzoeksverslag het resultaat!

Wij hebben ons onderzoeksverslag wellicht een saaie naam gegeven, maar het geeft wel duidelijk aan waar het over gaat: Cliënttevredenheid Buurtbemiddeling Zwolle. Wij kwamen dan ook snel tot de conclusie dat deze bewoording bij ons past: duidelijk en direct. Wellicht dat u dit ook op zal vallen tijdens het lezen van het onderzoeksverslag. Ook in onze samenwerking waren wij zo: kritisch en eerlijk naar elkaar, dat wij zeker als aanvulling op elkaar hebben ervaren.

Nu wij aan het eind van ons onderzoek terugkijken op het afgelopen half jaar van onderzoek doen, zien wij veel mooie momenten waarop wij hebben geleerd. Zeker met het oog op de toekomst en de overgang van verzorgingstaat naar participatiemaatschappij. Naar ons idee is buurtbemiddeling een methode die hier goed op inhaakt. Buurtbemiddeling maakt namelijk gebruik van vrijwilligers. Kortom, de kracht van de burgers in onze samenleving. Tijdens het verrichten van dit onderzoek, hebben wij ontdekt hoe cliënten dit ervaren, maar ook hoe wij als professional deze vrijwilligers kunnen coördineren. Wij zijn onze opdrachtgever daarom ook erg dankbaar, dat zij zo betrokken was bij ons onderzoek en ons mee liet kijken met haar werkzaamheden.

Niet alleen hebben wij geleerd wat de inzet van vrijwilligers doet, maar ook hebben wij in onze theorie en in de praktijk kunnen ontdekken welke factoren nog meer van invloed zijn op de tevredenheid van cliënten. Als beginnend professional maakt ons dit extra scherp. Na aanleiding van dit onderzoek, hebben wij bijvoorbeeld bevestigd gekregen hoe belangrijk het is voldoende tijd te besteden aan de nazorg.

Na een intensief half jaar, kunnen wij dus met een tevreden gevoel terugkijken en zijn wij blij met dit onderzoeksverslag als resultaat. Ook kunnen wij terugkijken op een leerzaam proces waarin wij, als studenten, hebben geleerd hoe wij gedegen onderzoek kunnen doen. Een mooie afsluiting van onze studie!

Dit voorwoord willen wij niet alleen gebruiken om terug te kijken. Graag willen wij ook een aantal mensen bedanken. Allereerst Marianne Grooten. Marianne was onze opdrachtgever. Zij dacht actief mee, gaf ons veel informatie en was altijd beschikbaar voor onze vragen. Bedankt!

Als tweede persoon, willen wij Roelien Ebbers en Femmianne Bredewold bedanken. Roelien was onze begeleidende docente en heeft kritisch meegelezen. Femmeinne vulde haar als tweede beoordelaar aan en heeft veel ervaring op het gebied van onderzoek. Bedankt voor de ruimte voor discussie, advies en kritische feedback!

Omdat wij met zijn tweeën ons onderzoek hebben verricht, hebben wij de hulp ingeroepen van de zus van Marijn en een vriendin van Janneke. Zij hebben onze stukken nagelezen op spelfouten en logica. Zonder hun hulp, was dit onderzoeksverslag een stuk moeilijker leesbaar geweest. Bedankt!

Hierbij wensen wij u veel leesplezier.

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	3
INHOUDSOPGAVE	3
SAMENVATTING	6
INLEIDING EN LEESWIJZER	7
HOOFDSTUK 1: INLEIDING VAN HET ONDERZOEK	7
1.1 INLEIDING	8
1.2 AANLEIDING VAN HET ONDERZOEK	8
1.2.1 KORTE TYPERING VAN DE INSTELLING	8
1.2.2 AANDUIDING BEHOEFTE	8
1.2.3 GESCHIEDENIS VAN HET KNELPUNT	8
1.2.4 VOORLOPIGE VRAAGSTELLING	9
1.3 THEORETISCHE ONDERBOUWING VAN HET ONDERZOEK	9
1.3.1 INLEIDING THEORETISCH KADER	9
1.3.2 MICRO-NIVEAU	10
1.3.3 MESO-NIVEAU	19
1.3.4 HET MACRO-NIVEAU	20
1.4 PROBLEEMOMSCHRIJVING	22
1.4.1 PROBLEEMSTELLING EN DOELSTELLING	22
1.4.2 CENTRALE VRAAGSTELLING	22
1.4.3 DEELVRAGEN	22
1.5 BEGRIPSAFBAKENING	24
HOOFDSTUK 2: METHODISCHE VERANTWOORDING	26
2.1 INLEIDING	26
2.2 ONDERZOEKSGROEP	26
2.2.1 Populatie	26
2.2.2 Steekproef 1 - De cliënten waarbij interviews zijn afgenomen	27
2.2.3 Steekproef 2 - De cliënten waarbij enquêtes zijn afgenomen	28
2.2.4 Keuzes, overwegingen en beperkingen	29
2.3 MEETINSTRUMENTEN EN KWALITEIT	30
2.3.1 Meetinstrument half-gestructureerde diepte-interviews	30
2.3.2 Meetinstrument enquête	30
2.3.3 Algemeen	31
2.4 ANALYSEMETHODEN	31
2.4.1 Analyse methode halfgestructureerd diepte-interview	31
2.4.2 Analyse methode enquête	32
HOOFDSTUK 3: RESULTATEN	33
3.1 INLEIDING	33
3.1.1 Algemeen inleidende resultaten halfgestructureerde interviews	33
3.1.2 Algemene inleidende resultaten enquête	34
3.2 RESULTATEN DEELVRAAG 1	35
3.2.1 Samenvatting resultaten deelvraag 1	38
3.3 RESULTATEN DEELVRAAG 2	39
3.3.1 Samenvatting resultaten deelvraag 2	45
3.4 RESULTATEN DEELVRAAG 3	45
3.4.1 Samenvatting resultaten deelvraag 3	51

3.5	TOT SLOT.....	52
HOOFDSTUK 4: CONCLUSIE, AANBEVELINGEN EN DISCUSSIE		53
4.1	INLEIDING	53
4.2	CONCLUSIE	53
4.2.1	<i>Conclusie deelvraag 1.....</i>	<i>53</i>
4.2.2	<i>Conclusie deelvraag 2.....</i>	<i>54</i>
4.2.3	<i>Conclusie deelvraag 3.....</i>	<i>56</i>
4.3	AANBEVELINGEN	59
4.3.1	<i>Aanbeveling 1 - Informatievoorziening</i>	<i>59</i>
4.3.2	<i>Aanbeveling 2 - Nazorg</i>	<i>59</i>
4.3.3	<i>Aanbeveling 3 - Feedback vragen.....</i>	<i>59</i>
4.3.4	<i>Aanbeveling 4 - Onderzoek discrepantie</i>	<i>60</i>
4.4	DISCUSSIE.....	60
4.4.1.	<i>Discussiepunt 1 - Cliënten met een psychische kwetsbaarheid</i>	<i>60</i>
4.4.2.	<i>Discussiepunt 2 - Sturing geven</i>	<i>61</i>
4.4.3	<i>discussiepunt 3 – Het inzetten van de intentieverklaring</i>	<i>61</i>
4.4.4	<i>discussiepunt 4 - Het coachen van cliënten</i>	<i>62</i>
LITERATUUR.....		63
BIJLAGE 1		65
BIJLAGE 2		66
BIJLAGE 3: OPERATIONALISATIE.....		68
BIJLAGE 4: BRIEF AAN CLIËNTEN BUURTBEMIDDELING		75
BIJLAGE 5: INTERVIEWSCHEMA		76
BIJLAGE 6: ENQUETE		80

SAMENVATTING

Buurtbemiddeling is een methode, maar ook een dienstverlening die landelijk aangeboden wordt. Ook in Zwolle, waar Travers Welzijn dit gratis aanbiedt aan inwoners die ergernissen of overlast ervaren in het contact met hun burens. Het bijzondere van Buurtbemiddeling is dat zij *voor burens, door burens* werken. Buurtbemiddeling landelijk – en ook Zwolle – maakt gebruik van vrijwilligers die de bemiddeling tussen burens ondersteunen. Er is maar één betaalde kracht in Zwolle, de coördinator. Deze coördinator heeft de vraag bij Hogeschool Viaa neergelegd of er onderzoek gedaan kon worden naar de ervaring en de waardering van cliënten van Buurtbemiddeling Zwolle. Hogeschool Viaa heeft deze opdracht doorgespeeld naar een afstudeergroep.

Als eerst is er theoretisch onderzoek gedaan. Deze theorie dient als onderbouwing voor het onderzoek; ze vervulde een belangrijke functie bij het bepalen van de centrale vraagstelling, de deelvragen en bij het ontwerpen van de meetinstrumenten. De centrale vraagstelling die in overleg met de coördinator van Buurtbemiddeling Zwolle is opgesteld, luidt als volgt:

“HOE ERVAREN EN WAARDEREN DE CLIËNTEN VAN BUURTBEMIDDELING ZWOLLE DE DIENSTVERLENING DIE HEN GEBODEN WORDT WANNEER ER SPRAKE IS VAN BURENOVERLAST?”

Om de ervaring en de waardering van de cliënten in kaart te brengen, is in dit onderzoek gebruik gemaakt van Halfgestructureerde diepte-interviews en is een enquête opgezet die cliënten van Buurtbemiddeling Zwolle konden invullen. Er zijn vijf cliënten geïnterviewd en 24 cliënten hebben de online enquête ingevuld. De resultaten van de halfgestructureerde interviews werden verwerkt volgens de SCOP-Methode; stukjes maken, coderen, ordenen en presenteren. De enquête is verwerkt via een automatisch gegenereerd systeem van thesistools. .

In de uiteindelijke conclusie die dit onderzoek opleverde, kwam naar voren dat cliënten van Buurtbemiddeling Zwolle over alle factoren positief zijn behalve over de uitkomsten van de bemiddeling. Algeheel zou gesteld kunnen worden dat Buurtbemiddeling positief ervaren en gewaardeerd wordt. Wel worden er regelmatig kanttekeningen geplaatst en opmerkingen gegeven over hoe buurtbemiddeling verbeterd kan worden.

De aanbevelingen worden die voortkomen uit dit onderzoek worden uitgewerkt in paragraaf 4.2, *Aanbevelingen*. De aanbevelingen die gegeven zijn hebben betrekking op de informatievoorziening, de nazorg, het vragen van feedback en verdieping van huidige onderzoeksresultaten.

Het onderzoek wordt afgesloten met een aantal discussiepunten naar aanleiding van de uitkomsten van dit onderzoek. De discussiepunten hebben uiteenlopende onderwerpen. Een voorbeeld is het discussiepunt of het coachen van cliënten kan helpen om het doel van de bemiddeling – om zelfstandig met de burens tot oplossingen te komen – kan ondersteunen.

INLEIDING EN LEESWIJZER

Stelt u zich eens voor...

...De hond van de burens is vaak alleen en jankt de hele dag.

...Je word gek van die harde muziek van je buurman.

...De burens hebben een lelijke hoge schutting geplaatst.

...De buurvrouw parkeert steeds haar auto op de stoep

Waarschijnlijk kent iedereen wel iemand in zijn omgeving die ergernissen heeft richting zijn burens. Zelfs op televisie zijn er wekelijks burensconflicten te zien in uitzendingen als *Bonje met de burens*. In Zwolle biedt Travers Welzijn hierin een oplossing, namelijk *Buurtbemiddeling*. In opdracht van deze buurtbemiddeling, is een cliënttevredenheidsonderzoek verricht, waarvan dit rapport het onderzoeksverslag is.

Het onderzoek is opgebouwd uit vier hoofdstukken:

HOOFDSTUK 1

In dit hoofdstuk wordt allereerst weergegeven wat de aanleiding van dit onderzoek was. Tevens wordt hier ingegaan op het knelpunt en de behoefte van de opdrachtgever. Vervolgens wordt er een zorgvuldige theoretische analyse gegeven van onderwerpen die van toepassing zijn op dit onderzoek. In wordt in die theorie onder andere inzicht gegeven in de werkwijze van Buurtbemiddeling. Na de theorie volgt een beschrijving van de doelstelling van dit onderzoek, waarna de centrale vraagstelling en deelvragen volgen. Ten slotte worden enkele begrippen uit de centrale vraagstelling en het onderzoek afgebakend.

HOOFDSTUK 2

In dit hoofdstuk wordt allereerst weergegeven wat de gekozen populaties en de hieruit getrokken steekproeven zijn. Dit wordt gevolgd door een beschrijving van de gekozen meetinstrumenten half gestructureerde interviews en enquêtes. Daarna worden de data-analyse methoden beschreven die gebruikt zijn om de resultaten die kwamen uit de interviews en de enquêtes te analyseren en te verwerken. Dit hoofdstuk als geheel, vormt de methodische verantwoording van het onderzoek.

HOOFDSTUK 3

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de interviews, de enquêtes weergegeven. Allereerst wordt ingegaan op de beeldvorming van de steekproeven; wie hebben er gereageerd. Daarna worden de resultaten weergegeven aan de hand van de deelvragen 1 tot en met 3. De resultaten die behoren bij deelvraag 1, zijn de resultaten die ingaan op de ervaring en de beleving van cliënten rondom de intakefase. De resultaten op de volgende deelvraag gaan in op de ervaring en de waardering omtrent de bemiddelingsfase en de derde en laatste deelvraag gaat in op de ervaring en de waardering omtrent de nazorg die Buurtbemiddeling Zwolle biedt.

HOOFDSTUK 4

In dit hoofdstuk worden conclusies getrokken. Vervolgens worden de aanbevelingen aan Buurtbemiddeling Zwolle weergegeven. Ten slotte volgt een beschrijving van discussiepunten rondom het onderzoeksresultaat.

HOOFDSTUK 1: INLEIDING VAN HET ONDERZOEK

1.1 INLEIDING

Dit inleidende hoofdstuk begint met een beschrijving van de organisatie waarvoor dit onderzoek wordt uitgevoerd, tevens wordt de aanleiding van het onderzoek beschreven en wordt de vraagstelling geformuleerd die na aanleiding van de aanleiding is opgesteld. (paragraaf 1.2).

Daarna volgt de theoretische onderbouwing van het onderzoek (paragraaf 1.3). Deze theoretische inleiding dient als onderbouwing voor het onderzoek; ze vervult een belangrijke functie bij het bepalen van de centrale vraagstelling, de deelvragen en bij het ontwerpen van de meetinstrumenten. De centrale vraagstelling en de deelvragen worden weergegeven in de afsluitende paragraaf (paragraaf 1.4).

1.2 AANLEIDING VAN HET ONDERZOEK

De twee onderzoekers ontvingen in mei 2014 een onderzoeksvraag via het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken. Deze onderzoeksvraag kwam vanuit Travers Welzijn, de afdeling buurtbemiddeling. Buurtbemiddeling wil meer zicht krijgen op de tevredenheid onder haar cliënten.

Om de aanleiding van dit onderzoek beter weer te geven, wordt eerst een korte typering van de instelling gegeven (paragraaf 1.2.1). Daarna wordt de behoefte aangeduid (paragraaf 1.2.2). Als laatste wordt ingegaan op de geschiedenis van het knelpunt.

1.2.1 KORTE TYPERING VAN DE INSTELLING

Travers Welzijn is een organisatie die regionaal actief is. De organisatie werkt aan leefbare en veilige wijken met goede voorzieningen en zet zich in voor de kwaliteit en groei van de leefwereld van hun cliënten (Travers Welzijn, 2014a). De organisatie biedt diensten aan op het gebied van welzijn, ontmoeting, participatie en ontwikkeling en heeft lokaal een fijnmazig netwerk van activiteiten en locaties. Travers Welzijn werkt dus binnen wijken en buurten, waarbij zij zich richt op sociale wijkontwikkeling en het ontwikkelen van de eigen kracht bij de inwoners (Travers Welzijn, 2014a).

Buurtbemiddeling is er om burens te ondersteunen en te begeleiden bij het oplossen van onderlinge ergernissen en conflicten. Deze ergernissen of conflicten kunnen gaan over de tuin, over geluidsoverlast, over levensstijl, enzovoorts. Mocht een inwoner van Zwolle irritaties hebben ten opzichte van zijn of haar burens en komt hij er zelf niet uit, dan kan hij contact opnemen voor advies of hulp bij Buurtbemiddeling Zwolle. In paragraaf 1.3, de theoretische onderbouwing van het onderzoek, wordt dieper ingegaan op de methode die Buurtbemiddeling Zwolle hanteert, alsmede op het team en de organisatie.

1.2.2 AANDUIDING BEHOEFTE

De coördinator van Buurtbemiddeling Zwolle geeft aan dat bij haar een aantal jaar de vraag leeft naar hoe cliënten de dienstverlening die buurtbemiddeling biedt ervaren en waarderen. Naast dat buurtbemiddeling evaluatielijsten laat invullen door cliënten die het gehele traject doorlopen hebben, heeft de coördinator van Buurtbemiddeling Zwolle echter nog nooit onderzoek verricht of laten verrichten om antwoord te krijgen op haar vraag. De opdrachtgever is benieuwd hoe de cliënten de dienstverlening ervaren, hoe zij deze waarderen en in hoeverre deze hen geholpen heeft (Grooten, 2014). De coördinator geeft tevens aan dat zij goede dienstverlening wil verlenen en waar nodig verbeteringen wil doorvoeren om de cliënttevredenheid en de effectiviteit te vergroten. Er is behoefte aan een cliënttevredenheidsonderzoek.

1.2.3 GESCHIEDENIS VAN HET KNELPUNT

Buurtbemiddeling Zwolle bestaat 18 jaar (Bloed et al., 2012). Volgens de opdrachtgever heeft er in het verleden geen tevredenheidsonderzoek plaatsgevonden onder de cliënten van Buurtbemiddeling Zwolle. Wel is er in 2010 door de Wetenschapswinkel van de Universiteit Twente onderzoek gedaan naar de belemmeringen die mensen ervaren om buurtbemiddeling Zwolle in te schakelen (Illerhues, 2010). In 2012 is gericht op dit thema nogmaals een onderzoek verricht door studenten van de Gereformeerde Hogeschool, dat voortborduurde op het vorige onderzoek (Bloed et al., 2012). Uit voorgaande onderzoeken kwam onder andere naar voren dat cliënten meer aandacht willen ontvangen tijdens het nazorgtraject (Illerhues, 2010).

Uit landelijk onderzoek (Jansen et al., 2010) blijkt dat twee derde van de zaken wordt opgelost. Ook is bijna de helft van de cliënten tevreden over de uitkomst na de bemiddeling. Dit beantwoordt echter niet de vraag hoe cliënten van buurtbemiddeling Zwolle de dienstverlening ervaren, hoe zij deze waarderen en wat de effecten zijn. De onderzoekers willen zich op deze vraag richten en hebben daarom een voorlopige centrale vraagstelling opgesteld. Deze voorlopige vraagstelling dient antwoord te geven op de vraag hoe de cliënten van buurtbemiddeling Zwolle de dienstverlening hebben ervaren en gewaardeerd.

1.2.4 VOORLOPIGE VRAAGSTELLING

De voorlopige vraagstelling waartoe de onderzoekers zijn gekomen, luidt als volgt:

“HOE ERVAREN EN WAARDEREN DE CLIËNTEN VAN BUURTBEMIDDELING ZWOLLE DE DIENSTVERLENING DIE HEN GEBODEN WORDT WANNEER ER SPRAKE IS VAN BURENOVERLAST?”

Het woord effectiviteit wordt niet genoemd in deze voorlopige centrale vraagstelling. De onderzoekers hebben er bewust voor gekozen dit aspect weg te laten. Wanneer het gaat om effectiviteit van bemiddelingen, is deze niet nauwkeurig te analyseren. Wanneer het personen betreft, zijn er vele factoren die van invloed kunnen zijn. Wel kan er middels deze vraagstelling in kaart gebracht worden of cliënten vinden dat de bemiddeling geholpen heeft en hoe zij het resultaat waarderen.

1.3 THEORETISCHE ONDERBOUWING VAN HET ONDERZOEK

1.3.1 INLEIDING THEORETISCH KADER

Om een basis te vormen voor het onderzoek en een gedegen antwoord te kunnen geven op de centrale vraagstelling, is er gebruik gemaakt van beschikbare documentatie over buurtbemiddeling, de achtergronden daarvan en cliënttevredenheid daarbinnen bestudeerd. In het (recente) verleden is er onderzoek gedaan naar buurtbemiddeling en er zijn diverse boeken gepubliceerd over dit onderwerp.

De theoretische onderbouwing is beschreven op drie niveaus, namelijk: het micro-, het meso-, en het macroniveau. Op micro-niveau wordt er ingaan op de cliëntfactoren en de methode (paragraaf 1.3.2). Op meso-niveau komen de instelling en de samenwerkende organisaties aan de orde. Deze elementen worden beschreven in paragraaf 1.3.3. In de laatste paragraaf (1.3.4) wordt het onderzoek op macro-niveau beschreven en wordt ingegaan op bredere aspecten van dit niveau, zoals trends binnen de cultuur die van invloed zijn.

Bij het schrijven van deze theoretische onderbouwing, kwamen een zevental factoren naar voren die van belang zijn om nader te onderzoeken in dit onderzoek, namelijk: methodische factoren, cliëntfactoren, relatiefactoren, hulpverleners factoren, communicatie factoren, organisatorische factoren en algemene

factoren. Bij het onderzoeken van de cliënttevredenheid over de dienstverlening buurtbemiddeling, zullen deze zeven factoren aandacht krijgen.

1.3.2 MICRO-NIVEAU

Bij micro-niveau wordt als eerst ingegaan op de cliëntfactoren. Vervolgens zal worden ingegaan op de methode van buurtbemiddeling en de manier waarop buurtbemiddeling in Zwolle is vormgegeven. Als laatste wordt aandacht besteedt aan het team van buurtbemiddelaars, om een beeld te schetsen met wie de cliënten te maken zullen krijgen.

CLIËNTFACTOREN

DOELGROEP

Uit het evaluatierapport van Travers Welzijn, blijkt dat de doelgroep van Buurtbemiddeling Zwolle zeer divers is; mensen vanuit verschillende leeftijdsgroepen, uit verschillende wijken, vanuit verschillende huishoudens doen een beroep op de dienstverlening. Het lijkt erop dat iedere burger in Nederland ergernissen of zelfs conflicten met zijn burens kan ervaren. Een eenduidige doelgroep komt ook niet naar voren in het evaluatierapport. Iets opvallends waarop ingezoomd kan worden, is dat bij maar liefst dertig tot vijftig procent van de zaken waar sprake is van woonoverlast, psychische problemen een rol spelen (CCV, 2014, P46). Vanaf het moment dat er mensen met een beperking gevestigd worden in de wijk en buurt leidt dit nog wel eens tot conflicten tussen mensen met een beperking en hun burens (de Volkskrant, 29 juli 2013). Gemeenten en zorg- en hulpverleningsinstellingen, woningcorporaties en politie horen hier bij meldingen van overlast altijd alert op te zijn. Over het algemeen worden deze mensen dan verwezen naar de hulpverlening. Toch komt het voor dat een buurtbemiddelaar in contact komt met een psychisch kwetsbare partij (CCV, 2014a).

Als het gaat over psychisch kwetsbaren, dan wordt in dit onderzoek bedoeld: mensen die te kampen hebben met een psychische of psychiatrische aandoening, verslaving, een verstandelijke beperking of een psychogeriatrische aandoening, zoals dementie.

Buurtbemiddelaars die in hun werk in contact komen met psychisch kwetsbaren, weten dit meestal niet van te voren. Voor coördinatoren en vrijwilligers is dit vaak een dilemma. Een bemiddeling is alleen zinvol als beide partijen aanspreekbaar zijn, afspraken met elkaar kunnen maken en zich aan die afspraken houden. Als dat niet het geval is, worden de bewoners die de melding deden doorverwezen naar de hulpverlening die het best bij de problematiek past (CCV, 2014a). Het Centrum voor criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) onderzoekt of mensen met een psychische kwetsbaarheid ondanks de contra-indicatie, wel onder de doelgroep van Buurtbemiddeling zou kunnen vallen. Zoals eerder gebleken, onderschrijft de methode van Buurtbemiddeling dat deze methode niet passend is voor deze doelgroep. Interessant voor dit onderzoek is in welke mate Buurtbemiddeling Zwolle te maken krijgt met mensen die psychisch kwetsbaar zijn en of dit effect heeft op de mate van tevredenheid van buurtbemiddeling.

CONFLICTEN TUSSEN DE BUREN

Onderzoek van GezondNU (2009) laat zien dat burensconflicten vergaande gevolgen kunnen hebben voor de lichamelijke gezondheid en psychische gesteldheid van mensen. Resultaat van dit opinieonderzoek laat zien dat de helft van de Nederlanders aangeeft nooit last te hebben van de burens. De andere helft geeft aan wel eens, of regelmatig overlast te hebben van de burens. Overlast hoeft niet uit te monden in een conflict. Conflicten ontstaan wanneer één partij het idee heeft dat de ander negatieve invloed uitoefent op iets waar hij om geeft (CCV, 2014; GezondNU, 2009).

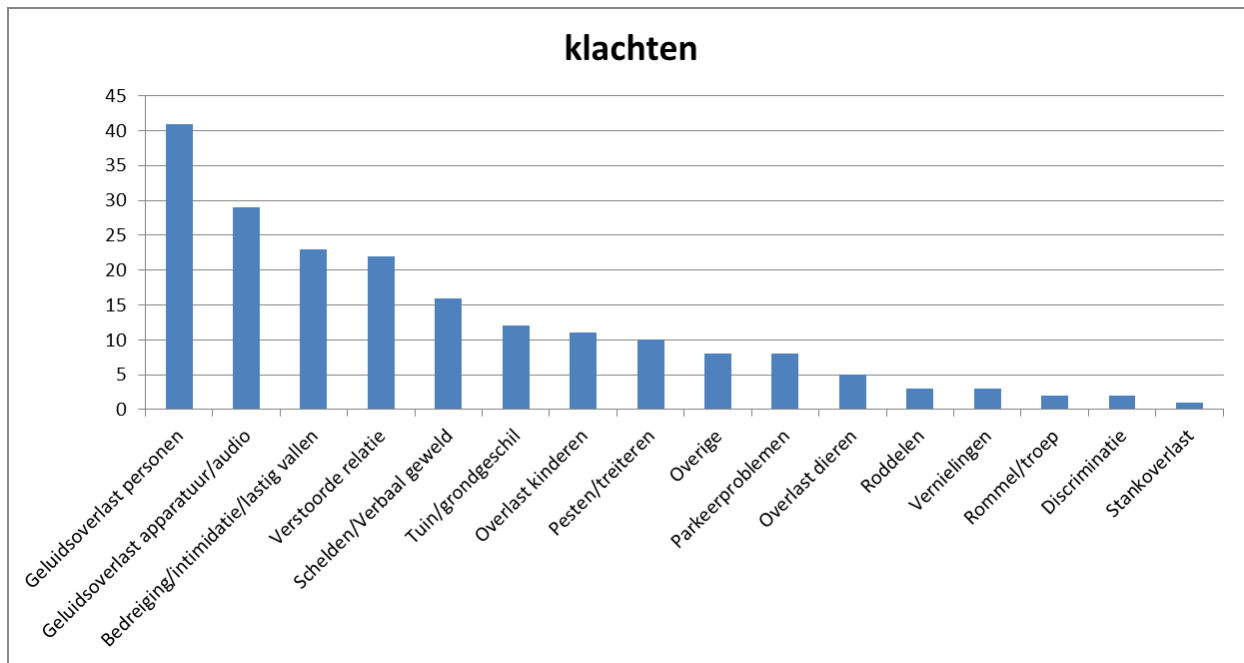
Friedrich Glasl (2001) laat zien dat conflicten zich in een bepaalde volgorde ontwikkelen waardoor het conflict, indien er niet op tijd wordt ingegrepen, kan escaleren. Glasl onderscheidt verschillende trappen die hieronder worden weergegeven:

Trap 1	Verharding	Gaandeweg de tijd verharden de standpunten tussen burenen. De communicatie verslechtert aangezien de gebeurtenissen selectief worden geïnterpreteerd.
Trap 2	Debat en polemieken	Er ontstaat zwart- wit denken. Men zoekt bijval bij anderen.
Trap 3	Geen woorden maar daden	Burenen praten niet meer met elkaar en verliezen grotendeels het invoelingsvermogen voor elkaar.
Trap 4	Imago's en coalities	De oordelen liggen vast, het eigen beeld wordt positiever gemaakt en de andere partij is volledig vijandig. Andere partijen worden hier vaak ook bij betrokken en partijen die bijval geven aan de "vijand" worden hier verbannen.
Trap 5	Gezichtsverlies	Men kan krijgen een verwarren beeld van de werkelijkheid; alles wat de ander doet wordt negatief bestempeld.
Trap 6	Dreigstrategieën	Er ontstaan spiralen van dreigementen en tegen dreigementen.
Trap 7	Beperkte vernietigingsacties	Schade bij de één is winst voor de ander. Leed bij de één is vermaak voor de ander. Vergelding staat centraal. Er worden waar nodig geacht acties ondernomen om de ander het leven zuur te maken.
Trap 8	Versplintering van tegenpartij	In deze fase wordt alles uit de kast gehaald om de burenen weg te pesten, het conflict is geëscaleerd.
Trap 9	Samen de afgrond in	De escalatie is in deze fase compleet, de vijand moet vernietigd worden.

Middels de bovenstaande stappen wordt duidelijk dat burenen steeds meer uit contact en in conflict met elkaar kunnen raken. Het spreekt voor zich dat de communicatie en de burenenrelatie eerder te herstellen zijn wanneer het conflict zich in één van de eerste fasen bevindt. Een interventie als buurtbemiddeling zal daarom mogelijk een grotere kans van slagen hebben, wanneer deze interventie zo snel mogelijk wordt toegepast. Het stadium waarin het conflict zich bevindt zal waarschijnlijk invloed hebben op hoe de cliënten de dienstverlening ervaren. Wordt er bijvoorbeeld naar fase 8 van het conflict gekeken, dan zal het voor de bemiddelaars die het gesprek met beide partijen aan willen gaan, moeilijk worden om te achterhalen of er de intentie is om het contact te herstellen. Naarmate het conflict meer escaleert en de verhouding tussen beide partijen vijandiger wordt, zal het moeilijker worden om het conflict op te lossen. Tijdens dit onderzoek zal er aandacht besteed worden aan dit aspect: het conflict dat de cliënten ervaren met hun burenen. Het conflict is onderdeel van de cliëntfactor.

MEEST VOORKOMENDE CONFLICTEN

In het evaluatierapport van Travers Welzijn (Travers Welzijn, 2014) komt naar voren dat geluidsoverlast veruit de meest voorkomende vorm van overlast en irritatie bij burens is. De aard van de overlast zal een rol spelen in hoe goed een conflict op te lossen is door de tussenkomst van bemiddelaars. Om een compleet beeld te krijgen van hoe een cliënt de dienstverlening van buurtbemiddeling Zwolle heeft ervaren, is het belangrijk om ook te weten voor welk conflict buurtbemiddeling is ingeschakeld. Hieronder wordt in een overzichtelijke grafiek de typen klachten (horizontaal) en het aantal klachten (verticaal) weergegeven.



Tabel 1

Bron: Travers welzijn (2014a)

WANNEER HEEFT BUURTBEMIDDELING EFFECT

Gezien de te onderzoeken behoefte vanuit buurtbemiddeling Zwolle, is het belangrijk om te weten wat voor cliënten - die gebruik maken van, of gebruik hebben gemaakt van buurtbemiddeling - de belangrijkste uitkomst is van de buurtbemiddeling. Burenconflicten hebben een negatief gevolg voor het woongenot en het gevoel van veiligheid. Het doel van buurtbemiddeling is daarom om de conflicten die spelen op te lossen door een onpartijdige interventie en het geluk te herstellen. Kernwaarden van geluk zijn volgens Hogenhuis (2010): een leefbare omgeving, de levensvaardigheid van het individu en het plezier in het leven (Hogenhuis, 2010). Deze kernwaarden spelen volgens Hogenhuis een rol bij buurtbemiddeling. Deze kernwaarden worden hieronder kort toegelicht.

1. Een leefbare omgeving

Iedereen wenst een leefbare omgeving. Factoren die een omgeving minder leefbaar maken zijn: gevoelens van onmacht ten opzichte van burens, constante aanwezigheid van ongewenste geluiden en angst voor het gedrag van een buur. Via buurtbemiddeling spreken burens met elkaar met als doel om meer begrip te krijgen voor de verschillen in leefstijl en de problemen bij de ander.

2. De levensvaardigheid van het individu

Buurtbemiddeling streeft er naar om mensen te helpen bij het zoeken naar wat voor hen belangrijk is. Er wordt geprobeerd cliënten te stimuleren zelf de regie over het leven te nemen en zelf in contact te staan met anderen wanneer het niet gaat zoals zij graag zouden willen. Het ontbreken van communicatie is een grote oorzaak van conflicten.

3. Plezier in het leven

Dit is een belangrijke factor bij buurtbemiddeling. Plezier ontstaat onder meer bij een goede balans tussen uitdaging en mogelijkheden. Burens voelen zich na een geslaagde bemiddeling opgelucht en ervaren hoeveel plezier zij te kort zijn gekomen.

Bovenstaande kernwaarden zijn bij burensconflicten deels al dan niet geheel verdwenen. Als buurtbemiddeling kan voorzien in herstel van deze kernwaarden, dan is de bemiddeling volgens Hogenhuis geslaagd en zal het woongenot worden bevorderd. Het is daarom ook te verwachten dat cliënten die geen positieve ontwikkeling hebben ervaren op deze gebieden, minder tevreden zullen zijn over buurtbemiddeling dan cliënten die wel een positieve ontwikkeling hebben waargenomen.

METHODE

BUURTBEMIDDELING ALS METHODE

Buurtbemiddeling vond zijn oorsprong in de Amerikaanse *San Francisco Community Boards* (SFCB). In 1993 is het eerste buurtbemiddelingsproject in Rotterdam tot stand gekomen. In 1994 kwam het buurtbemiddelingsproject in Zwolle tot stand. Net zoals bij de SFCB spelen vrijwilligers een sleutelrol bij buurtbemiddeling in Zwolle. Bij de SFCB is het trainen van vrijwilligers een doel op zich, de vrijwilligers zijn namelijk onderdeel van de buurt waarin buurtbemiddeling wordt gegeven. Door deze vrijwilligers te trainen wordt het vermogen om zelfstandig en vreedzaam conflicten op te lossen in de wijk vergroot (Altena, et. al., 1999). In tegenstelling tot de werkwijze van de SFCB worden in de methodebeschrijving buurtbemiddeling (Van der Zwet, 2009) en in het *Handboek buurtbemiddeling* (Van Baren, 2014) geen doelen geformuleerd ten opzichte van het trainen van de vrijwilligers.

Van der Zwet (2009) beschrijft en onderzoekt de methode die Buurtbemiddeling Nederland hanteert. Van

der Zwet is projectmedewerker Effectieve sociale interventies van de afdeling Trends en Onderzoek van MOVISIE. Zij haalt in haar publicatie *Methodebeschrijving buurtbemiddeling* aan dat de methode er is voor burens met irritaties of conflicten. De betreffende burens moeten bereid zijn tot bemiddeling en de situatie moet hierbij te licht zijn voor formeel optreden door politie of justitie. De methode heeft ten doel (weer) een begin te maken met de communicatie tussen burens en de eventuele vroegere contacten tussen burens te herstellen (Van der Zwet, 2009).

Naast het doel om (weer) een begin te maken met de communicatie en het contact, noemt Van Baren – die auteur is van het handboek dat wordt gebruikt voor de bemiddelingen - in haar publicatie nog een zestal doelstellingen van buurtbemiddeling:

1. Verminderen van woonoverlast
2. Voorkomen van escalatie
3. Herstellen van de onderlinge communicatie
4. Bevorderen van wederzijds begrip en respect
5. Benoemen van gezamenlijke belangen
6. Toewerken naar afspraken die voor beide partijen aanvaardbaar zijn.

Van Baren (2014) geeft in haar boek *Methode Buurtbemiddeling* het volgende schema over het buurtbemiddelingsproces weer:

Stap 1	Melding	Een aanmelding voor buurtbemiddeling komt binnen bij de projectcoördinator. 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.
Stap 2	Selectie bemiddelaars	Als de klacht in aanmerking komt voor buurtbemiddeling, selecteert de coördinator een passend team van bemiddelaars. De bemiddelingsgesprekken worden altijd met twee vrijwilligers gevoerd.
Stap 3	Gesprek met eerste partij	De bemiddelaars hebben een gesprek met de eerste partij.
Stap 4	Gesprek met tweede partij	De bemiddelaars benaderen de tweede partij om de andere kant van het verhaal te horen. Zij gaan in gesprek met deze tweede partij. De bemiddelaars gaan meestal onaangekondigd bij deze burens langs.
Stap 5	Bemiddelingsgesprek	Als beide partijen daartoe bereid zijn, vindt een gezamenlijk bemiddelingsgesprek plaats op een neutrale locatie, bijvoorbeeld in een buurtcentrum. Vaak komt het niet tot een gezamenlijk gesprek, maar vinden de burens eerder in het proces een oplossing voor hun conflict, bijvoorbeeld bij het intake gesprek met de coördinator of het eerste gesprek met de bemiddelaars.

Stap 6	Intentieverklaring	Als het gesprek leidt tot concrete afspraken, worden deze vastgelegd in een intentieverklaring, die door beide partijen worden ondertekend.
Stap 7	Nazorg	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.

Uit het bovenstaande schema en de doelstelling wordt duidelijk voor wie buurtbemiddeling is, waar de methode buurtbemiddeling zich op richt en met welke speerpunten de methode dat doet. Dit is relevant bij het onderzoeken van de cliënttevredenheid. Tijdens dit onderzoek zal er aandacht besteed worden aan de ervaring en de waardering van de methodische factoren.

De eerder genoemde (zeven) stappen van de buurtbemiddeling, kunnen onderverdeeld worden in drie fases, namelijk: de intakefase, de bemiddelingsfase en de nazorgfase. De drie fasen worden apart toegelicht, zodat extra uitgelegd wordt hoe deze fases eruit zien. Als eerste wordt de intakefase toegelicht.

DE INTAKEFASE

De intakefase bevat stap één tot en met vier. Nadat een zaak is aangemeld bij buurtbemiddeling volgt het intakegesprek met de melder. Dit gebeurt bijna altijd telefonisch. In de meeste gevallen voert de coördinator van Buurtbemiddeling Zwolle dit gesprek. In dit gesprek wordt vaak eerst gevraagd wat de melder er zelf aan gedaan heeft om het conflict op te lossen, vervolgens wordt kort uiteengezet wat buurtbemiddeling kan betekenen en worden het probleem en de behoefte van de meldende partij in kaart gebracht. Als een zaak geschikt wordt bevonden, wordt een afspraak gemaakt voor een persoonlijk intakegesprek, in principe bij de bewoner thuis. De zaak wordt vervolgens toegewezen aan een bemiddelaarskoppel (Jansen et al., 2010).

In de literatuur (Jansen et al., 2010) blijkt dat een slechte informatievoorziening kan zorgen voor negatieve gevolgen. Een goede informatievoorziening kan dit voorkomen en maakt dat verwachtingen worden vervuld. Bij de intake kan er namelijk verwarring ontstaan over de uitgangspunten van buurtbemiddeling. Bewoners kunnen denken dat buurtbemiddeling met een oplossing komt. Men is er in die situatie blijkbaar nog niet van op de hoogte dat de verantwoordelijkheid voor de oplossing van het conflict bij hen zelf ligt. In dit onderzoek wordt dit communicatie en organisatorische aspect meegenomen.

DE BEMIDDELINGSFASE

De bemiddelingsfase bestaat uit de stappen vijf en zes van het schema. In deze fase wordt de bemiddeling tussen beide partijen uitgevoerd. Hieronder wordt weergegeven hoe dit gesprek eruit ziet zoals Buurtbemiddeling Zwolle het vormgeeft. Voor de duidelijkheid, Buurtbemiddeling Zwolle hanteert de landelijk methode van Buurtbemiddeling die Van Baren heeft beschreven.

Vooraf

Beide partijen hebben laten weten dat ze willen deelnemen aan een bemiddelingsgesprek. De bemiddelaars bepalen 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 (of een van de bemiddelaars) 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. De bemiddelaar vertelt dat iedere partij de gelegenheid krijgt om zijn eigen verhaal te doen. Het gesprek duurt anderhalf, maximaal twee uur. De bemiddelaars geven dit van tevoren duidelijk aan. Als de afgesproken eindtijd is bereikt, bespreken de gesprekspartners wat ze zullen doen: het gesprek verlengen of een tweede afspraak maken.

Regels

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 aan deze afspraak refereren 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. Na deze gespreksfase is het tijd om te focussen. De bemiddelaar vraagt aan beide partijen wat het belangrijkste of het moeilijkste voor ze is van alles wat ze verteld hebben. De bemiddelaar verwoordt de gedachten en gevoelens van deelnemers door deze samen te vatten.

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. De bemiddelaars richten zich nu niet op een compromis voor het conflict. Doelstelling is dat beide partijen begrip krijgen voor de emoties, belangen en behoeften van de ander. De partijen moeten zelf met elkaar onderhandelen over mogelijkheden om tegemoet te komen aan wederzijdse belangen en behoeften. De bemiddelaars vatten deze behoeften en belangen heel expliciet samen en zorgen dat de mogelijke stappen deze behoeften en belangen dichterbij elkaar brengen. 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 partijen 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 van oplossingen

De partijen bespreken samen de voor- en nadelen van mogelijke oplossingen. Belangrijk is dat er geen winnaars of verliezers zijn.

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.

Bron: *Buurtbemiddeling in perspectief* (Jansen et al., 2010).

In de bovenstaande uitleg van het bemiddelingsgesprek, kunnen een aantal factoren uitgefilterd worden die effect zullen hebben op de cliënttevredenheid. Bijvoorbeeld de neutraliteit van de bemiddelaars, het duidelijk krijgen van de behoeften van beide partijen en de ruimte die bemiddelaars aan beide partijen geven om zelf tot oplossingen te komen.

DE NAZORGFASE

De nazorgfase is de laatste stap die is weergegeven in het schema. Het bemiddelingstraject wordt afgesloten met deze fase. Meestal gebeurt dit in de vorm van een nazorggesprek. Hierbij wordt geïnformeerd of de betrokkenen tevreden zijn met de situatie. Meestal vindt dit plaats na vier tot acht weken, maar afhankelijk van de afspraken die hierover met de cliënten zijn gemaakt kan het tijdstip hiervan afwijken. In principe vindt er één nazorggesprek plaats en is daarmee de zaak afgesloten. Het komt ook voor dat op meer momenten door buurtbemiddeling contact wordt opgenomen met de cliënten. Volgens Jansen et al. (2010) vindt er niet altijd een nazorggesprek plaats bij de buurtbemiddelingen in Nederland. Uit landelijk onderzoek verricht door Jansen et al. (2010) blijkt dat driekwart van de cliënten na afloop van het gesprek is gebeld door iemand van buurtbemiddeling. Bijna iedereen die gebeld is, is daar zeer tevreden over. Cliënten vinden het fatsoenlijk en prettig dat iemand ook na een aantal weken nog informeert of de gemaakte afspraken worden nageleefd. Een andere uitkomst van het onderzoek door Jansen et al., is dat bij de cliënten een grote behoefte blijkt te zijn aan meer intensieve nazorg vanuit buurtbemiddeling.

EFFECTIVITEIT

Uit het evaluatieonderzoek van Jansen et al. (2010), blijkt dat landelijk gezien gemiddeld twee derde van de gemelde overlast met buurtbemiddeling wordt opgelost. Bij slechts 26 procent van de succesgevallen heeft een bemiddelingsgesprek plaatsgevonden. 22 procent wordt opgelost nadat er afzonderlijk gesprekken zijn gevoerd met beide partijen en bij 17 procent is een gesprek met de eerste partij voldoende om het conflict op te lossen. Deze resultaten gelden voor buurtbemiddeling Nederland. Het slagingspercentage verschilt per stad. Mogelijke verklaringen die Jansen et al. (2010) geven voor dit verschil zijn:

- Verwijzers verwijzen zaken door die niet geschikt zijn voor buurtbemiddeling, bijvoorbeeld vanwege psychiatrische problematiek.
- Verwijzers informeren de partij(en) niet goed over wat buurtbemiddeling inhoudt.
- Bemiddelaars zijn niet bedreven genoeg om de tweede partij aan de tafel te krijgen.
- Partijen zijn niet bereid om met elkaar in gesprek te gaan.

- Partijen zijn niet bereid om hun conflict op te lossen.
- Het conflict speelt te lang.

KLANTTEVREDENHEID

Bijna de helft van de cliënten van buurtbemiddeling in Nederland, is tevreden over de uitkomst. Eén op de vijf van deze groep is niet tevreden over de uitkomsten. Het niet, of maar ten dele nakomen van afspraken (door de burens) zijn hiervoor de voornaamste redenen (Jansen et. al., 2010). Daarnaast stellen Fiers & Jansen Berenschot (2004) dat 25% van de cliënten vindt dat het aantal gesprekken niet voldoende is: de bemiddelden geven in dit geval aan dat ze graag meer gesprekken hadden willen hebben. Wel wordt er vaak door de cliënten geconstateerd dat de situatie gekalmeerd is en de bemiddeling een positieve uitwerking heeft gehad op de leefbaarheid.

Volgens Fiers & Berenschot (2004) is het belangrijk dat de cliënten weten wat buurtbemiddeling inhoudt en dat de gedachte achter buurtbemiddeling uitgelegd wordt; van de bemiddelden vindt 97% de uitleg over buurtbemiddeling duidelijk. 91% van de cliënten was ook tevreden tot zeer tevreden over het doorvragen van de bemiddelaars (Fiers & Berenschot, 2004). Verbeterpunten die door cliënten worden aangedragen zijn: strakkere regie door bemiddelaars tijdens een bemiddelingsgesprek, meer helderheid over de uitgangspunten van buurtbemiddeling, een kortere tijdsduur tussen de melding en het bemiddelingsgesprek.

De genoemde items kunnen worden onderverdeeld in hulpverleners factoren, communicatie factoren en methodische factoren. Deze factoren worden onderzocht tijdens dit onderzoek en de bovengenoemde punten zullen terugkomen.

HET TEAMBUURTBEMIDDELING ZWOLLE

De afdeling Buurtbemiddeling Zwolle bestaat uit 32 vrijwillige bemiddelaars en één professionele coördinator. Vrijwilligers worden geselecteerd op sociale vaardigheden, communicatieve oplossingsvaardigheden en de capaciteit tot samenwerking. Opleidingsniveau speelt bij de selectie van de bemiddelaars geen rol. Het is belangrijk dat de bemiddelaars een goede afspiegeling zijn van de lokale samenleving; er moet dus diversiteit zijn in leeftijd, geslacht, culturele achtergrond, maatschappelijke status en persoonlijke kwaliteiten (van Baren, 2014).

Middels deze voorwaarden, wil Buurtbemiddeling Zwolle aansluiten bij haar cliënten en de kracht van de cliënten inzetten. Met scholing beoogt buurtbemiddeling de kwaliteit te waarborgen, waardoor er een diversiteit aan bemiddelaars is. Buurtbemiddeling streeft ernaar een passende match te maken tussen bemiddelaars en de cliënten. Het is onbekend hoe de cliënten van buurtbemiddeling het inzetten van vrijwilligers in plaats van betaalde krachten ervaren en waarderen. Dit dient nader onderzocht te worden. Dit voorgenoemde aspect (dat de buurtbemiddelaars vrijwilligers zijn) is een hulpverleners aspect.

De Bemiddelaars krijgen een basistraining. Het CCV toetst deze training. Wanneer deze training positief is afgerond, krijgen de bemiddelaars een CCV erkenning. Van vrijwilligers wordt gevraagd dat zij:

- minimaal een aantal uren per week beschikbaar zijn, vooral in de avonduren
- minimaal anderhalf jaar dit werk willen doen
- de verplichte basistraining volgen
- de jaarlijkse bijscholing volgen
- deelnemen aan intervisie-avonden die minimaal eenmaal per kwartaal worden gehouden (van Baren, 2014).

1.3.3 MESO-NIVEAU

In deze paragraaf zullen de aspecten op meso-niveau de aandacht krijgen. Als eerste wordt er kort ingegaan op de organisatie, zoals de financiën binnen de organisatie en de werkzaamheden van de coördinator. Vervolgens wordt ingegaan op de samenwerking met andere organisaties en de invloed die deze samenwerking kan hebben op de cliënttevredenheid. Als laatste wordt kort aandacht besteed aan de ethiek binnen de opdracht gevende organisatie Travers, zodat duidelijk wordt vanuit welke basis zij werken.

DE ORGANISATIE

Het onderzoek gaat over hoe de cliënten van buurtbemiddeling Zwolle de dienstverlening ervaren en waarderen. Enkele randvoorwaarden die binnen de organisatie aan de orde zijn, kunnen invloed hebben op die ervaring. Wat betreft de financiën bijvoorbeeld, kan gezegd worden dat Buurtbemiddeling Zwolle volledig door de Gemeente Zwolle wordt gefinancierd, waardoor de dienstverlening gratis is voor de inwoners van Zwolle (Grooten, 2014a). Er zijn buurtbemiddelingsorganisaties uit andere regio's, die deels gefinancierd worden door Justitie of de woningbouworganisatie (Bloed et al., 2012).

Als laatste kan opgemerkt worden dat cliënten zich aanmelden, of aangemeld worden, bij de coördinator. Zij werkt op maandag tot en met woensdag. Klachten die binnenkomen op de andere dagen, zullen dus moeten wachten op haar aanwezigheid (Grooten, 2014). De bereikbaarheid zou invloed kunnen hebben op de tevredenheid onder de cliënten. Als het gaat om beschikbaarheid en bereikbaarheid, dan gaat het om organisatorische factoren. In dit onderzoek wordt de ervaring en de waardering omtrent deze organisatorische factoren onderzocht.

SAMENWERKING EN INVLOED VAN BUITENAF

Buurtbemiddeling Zwolle krijgt het merendeel van de aanmeldingen middels verwijzingen vanuit wijkagenten of de woningbouwcorporaties. Uit het jaarverslag van Buurtbemiddeling Zwolle blijkt dat 28 van de 112 cliënten zich uit eigen initiatief hebben aangemeld in het jaar 2013 (Travers Welzijn, 2014). Jansen et. al (2010) schrijven dat de verwijzers slecht tot goed op de hoogte zijn van de diensten van buurtbemiddeling. Een slechte verwijzing met verkeerde informatie, kan invloed hebben op de cliënttevredenheid. Jansen et al. (2010) zeggen tevens dat diverse instanties die buurtbemiddeling als dienstverlening aanbieden, criteria hebben opgesteld waarin verwijzers kunnen zien of de casus al dan niet behandeld kan worden middels buurtbemiddeling. Criteria zwart op wit, zijn er niet bij Buurtbemiddeling Zwolle. Tevens schrijven Jansen et al. dat het goed is dat de coördinator een 'warm' contact heeft met de verwijzende instanties, zodat de informatie-uitwisseling goed verloopt en men op de hoogte is wanneer men buurtbemiddeling kan inschakelen. Veel cliënten zijn niet op de hoogte van de dienstverlening van buurtbemiddeling. Het is voor verwijzers dan ook niet altijd gemakkelijk cliënten te overtuigen van het nut van buurtbemiddeling. Er zijn cliënten die vinden dat de woningbouwcorporaties de klacht moeten oplossen en vinden een verwijzing naar buurtbemiddeling niet nodig. Of cliënten verwachten dat buurtbemiddeling met een oplossing komt, terwijl buurtbemiddeling juist wil dat cliënten zelf tot een oplossing komen (Jansen et al., 2010). Er kan dus gesteld worden dat er cliënten worden verwezen, die geen intentie hebben om zelf aan het probleem te werken. Dit kan invloed hebben op de tevredenheid.

Een ander punt dat invloed kan hebben, is dat inwoners geen problemen willen krijgen met de bureaus wanneer zij overlast ervaren. Eén van de coördinatoren bij Buurtbemiddeling Nederland, denkt dat het inschakelen van buurtbemiddeling door inwoners als hoogdrempelig wordt ervaren. Tevens zijn er inwoners die verwachtten dat buurtbemiddeling een controlerende functie heeft (Jansen et al., 2010). Dit alles kan van invloed zijn op de waardering die cliënten geven aan de dienstverlening die buurtbemiddeling Zwolle hen biedt.

Als laatste en niet geheel onbelangrijk, heeft buurtbemiddeling Zwolle te maken met de wet op de privacy. Zonder toestemming van de cliënt, mag er geen overleg of informatieoverdracht met derden plaatsvinden.

Alleen wanneer de cliënt dreigt zichzelf of iemand anders wat aan te doen, mag er wel overleg plaatsvinden. Deze wet dient nageleefd te worden en de cliënt kan ervan uitgaan dat er zorgvuldig met zijn gegevens wordt omgegaan wanneer het gaat om samenwerking met andere organisaties. De onderzoekers dienen tevens rekening te houden met dit aspect en zullen via de organisatie de cliënten vragen deel te nemen aan dit onderzoek. De onderzoekers kunnen de cliënten wegens privacy redenen niet rechtstreeks benaderen.

ONTSTAAN, VISIE EN PROBLEMATIEK

Zoals beschreven in paragraaf 1.3.3, komt buurtbemiddeling voort uit het SFCB. Naast het feit dat Buurtbemiddeling Nederland de werkwijze in Nederland heeft geïmplementeerd, heeft ze ook de visie van het SFCB overgenomen. Hieronder wordt kort beschreven wat de visie achter het SFCB is en hoe dit in Nederland wordt toegepast.

Buurtbemiddeling is onder andere verbonden met de behoeftehiërarchie van Maslow (Sjerps, 2001). Conflicten ontstaan wanneer de verschillende behoeften niet geheel vervuld kunnen worden, onder andere door hinder die is ontstaan door anderen. Shonholtz, oprichter van SFCB, stelt dat conflicten vaak ontstaan tussen mensen die elkaar kennen (buren, familie, collega's, et cetera). Volgens Altena, et al. (1999) plaatst het formele rechtscircuit dergelijke conflicten buiten de context waarin het conflict is ontstaan en helpt het niet mee aan het oplossen van het conflict.

Shonholtz ziet juridische oplossingen als weinig effectief wanneer hij kijkt naar de afname van gevoelens van boosheid en vijandelijkheid tussen bekenden. (Altena, et. al., 1999) Deze visie van Shonholtz heeft de werkwijze en visie van het Nederlandse model duidelijk gevormd. Buurtbemiddeling zou volgens Altena, et. al. (1999) een beter alternatief zijn voor burenruzies dan het aangrijpen van juridische oplossingen. De Nederlandse methode is daarnaast in grote mate gebaseerd op de visie van psychologe De Vries-Geervliet. Zij geeft aan dat het in het bemiddelingsproces van groot belang is om te kijken naar de verschillende behoeften van de cliënten en vanuit die behoeften te zoeken naar oplossingen. Het is hierbij belangrijk dat de bemiddelaars de cliënten zelf oplossingen laten aandragen (Zwet, 2009).

Van Baren (2014) benadrukt dat de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt voorop ligt: "Buurtbemiddeling helpt burenen en buurtgenoten om hun onderlinge problemen op te lossen en de onderlinge communicatie te verbeteren" (Baren, 2014, p. 9). Er staat duidelijk '*helpt*', niet: lost op of iets dergelijks. Van Baren (2014) geeft aan dat de burenen onderling de oplossingen moeten bedenken: "De bemiddelaars stimuleren de burenen om zelf hun probleem aan te pakken. Dat werkt beter dan oplossingen opleggen. De verantwoordelijkheid voor de oplossing van het probleem ligt daarmee bij de ruziënde burenen" (Baren, 2014, p. 9).

Dat bemiddelaars burenen stimuleren het probleem zelf op te lossen past binnen het idee van empowerment en oplossingsgericht werken en wat goed aansluit bij de missie van Travers: "We werken aan leefbare en veilige wijken met goede voorzieningen. We zetten ons in voor de kwaliteit en groei van de leefwereld van onze cliënten." (Travers Welzijn, 2014a). Middels de beschreven visie beogen alle schrijvers het optimaliseren van de kwaliteit van leven van de cliënten. Hierboven werd beschreven dat de oplossing van het probleem bij de cliënten ligt, terwijl eerder in dit rapport aangegeven werd dat cliënten juist meer begeleiding en strakkere begeleiding wensen. Belangrijk is dat dit item aandacht verdient en meegenomen wordt in dit onderzoek. Er zal onderzocht worden of cliënten vinden dat zij voldoende gestimuleerd werden om zelf met hun burenen oplossingen te creëren.

1.3.4 HET MACRO-NIVEAU

Bij dit onderdeel van de theoretische is aandacht besteed worden aan een aantal bredere aspecten die te maken hebben met of invloed kunnen hebben op de centrale vraagstelling. In deze paragraaf wordt vooral geschreven over wat gaande is binnen onze maatschappij.

VERANDERINGEN IN DE SAMENLEVING

Illerhues (2010) noemt vijf recente ontwikkelingen waardoor conflictontwikkeling wordt beïnvloed. Ten eerste groeit het aantal inwoners van Nederland. Als gevolg hiervan leven de mensen dichter op elkaar, hebben ze meer met elkaar te maken en raken ze sneller verward in een conflict. Ten tweede wordt de binding tussen mens en omgeving minder, omdat mensen bijvoorbeeld in een andere stad werken. Daarnaast groeit ook de grootte van flats en appartementencomplexen. Daardoor is er minder binding tussen mensen, hebben mensen minder belang bij een goede relatie met burens. Als vierde ontwikkeling noemt Illerhues dat de samenstelling van bewoners gevarieerder wordt. Gezinnen en studenten, jonge en oude mensen wonen door elkaar. Verschillende leefstijlen kunnen conflicten als gevolg hebben. Hier valt ook te denken aan een toenemend aantal verschillende culturen die binnen een woonomgeving leven, wat hetzelfde gevolg heeft als het voorgaande. Ten vijfde verdwijnen oude omgangsvormen steeds meer. Zich vriendelijk voorstellen aan de nieuwe burens of binnen lopen voor een kopje suiker legde vroeger een leuk contact, nu komt dat minder vaak voor. Het individualisme neemt toe, waardoor de omgang met de burens minder intensief wordt dan vroeger, de relatie van slechtere kwaliteit kan zijn en men minder coulant is naar elkaar (Sjerps, 2001). Ondanks dat burens elkaar minder nodig hebben, leven ze wel naast elkaar. Irritaties door bijvoorbeeld geluidsoverlast blijven van toepassing.

De vijf bovengenoemde punten zijn mede verantwoordelijk voor het ontstaan en toenemen van conflicten tussen burens. In deze lijn is te verwachten dat conflicten tussen burens vaker zullen voorkomen. Buurtbemiddeling kan hierdoor meer meldingen verwachten.

MEER VERANTWOORDELIJKHEID BIJ DE BURGERS

De transitie van verzorgingsstaat naar participatiemaatschappij is inmiddels een feit geworden (Linde, 2011). Burgers worden steeds meer verantwoordelijk gesteld voor hun eigen welzijn en het welzijn van hun netwerk. Om dit meer vorm te geven, heeft de overheid de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) ingesteld, dat als gevolg heeft dat de overheid meer taken overdraagt naar de gemeenten. Vanuit de Wmo is Welzijn Nieuwe Stijl ontstaan. De hulpverleners die hiermee werken, krijgen meer een coördinerende taak. Burgers worden gestimuleerd om samen met hun netwerk zelf problemen op te lossen, waarbij de hulpverlener een ondersteunende rol biedt (Witte, 2011). In Nederland zijn er zowel positieve als negatieve geluiden over deze ontwikkeling. Zo zegt het Verwey-Jonker Instituut (2004) dat familie en burens in tegenstelling tot professionals ongeschreven onvoorwaardelijke liefde kunnen geven. Met ongeschreven onvoorwaardelijke liefde wordt bedoeld: aandacht en erkenning zonder daar per se wat voor te moeten doen. Je krijgt de liefde om wie je bent en er staan geen geschreven tijdstippen voor of andere voorwaarde voor. Vrijwilligers zijn meestal beter bereikbaar en meer beschikbaar (Verwey-Jonker Instituut, 2004). Er kan gezegd worden dat buurtbemiddeling past binnen de ontwikkelingen die gaande zijn in Nederland.

Tot in de jaren zeventig leefden veel mensen met een verstandelijke beperking en psychiatrische achtergrond in grootschalige instellingen. Sinds de jaren zeventig ging het roer om: 'normalisering', 'deinstitutionalisering' en 'vermaatschappelijking' werden de nieuwe idealen (Bredewold, 2014). Er hebben minder mensen recht op zorg met verblijf en mensen moeten zo lang mogelijk in de wijk blijven wonen. Daarnaast vraagt de nieuwe participatiewet van alle burgers dat zij hun netwerk betrekken wanneer er problemen zijn. Echter blijkt het dat mensen die psychisch kwetsbaar zijn vaak niet in staat zijn aan de bel te trekken als er iets aan de hand is. Tevens kan het netwerk van psychisch kwetsbaren juist een kwalijke invloed hebben (Xanten et al., 2014). Het is dus een feit dat er meer psychisch kwetsbaren in de wijk (blijven) wonen. Het blijkt dat dit nogal eens tot conflicten leidt tussen deze mensen en hun burens (De

Volkskrant, 29 juli 1013). Het valt dat ook te verwachten dat er bij Buurtbemiddeling Zwolle aanmeldingen zijn van burenoverlast, waarbij deze doelgroep de tweede partij vormt. Het zou daarom goed zijn dat Buurtbemiddeling Zwolle deze doelgroep kan signaleren en op een passende wijze met deze doelgroep om kan gaan. Hetzij doorverwijzen, hetzij er rekening mee houden tijdens de bemiddeling.

1.4 PROBLEEMOMSCHRIJVING

1.4.1 PROBLEEMSTELLING EN DOELSTELLING

PROBLEEMSTELLING

De probleemstelling die hier wordt omschreven, wordt meer omschreven als een behoefte. Tot op heden is er geen tevredenheidsonderzoek verricht onder de cliënten van buurtbemiddeling Zwolle. Wel laat Buurtbemiddeling Zwolle evaluatieformulieren invullen door cliënten die de gehele bemiddeling doorlopen hebben. Buurtbemiddeling Zwolle geeft aan dat zij meer inzichtelijk wil hebben hoe hun cliënten de dienstverlening ervaren en waarderen. Ook wil zij meer zicht hebben op de positieve aspecten van de geboden dienstverlening, alsook mogelijke verbeterpunten. Buurtbemiddeling heeft de wens haar dienstverlening goed af te stemmen op haar cliënten.

DOELSTELLING

De coördinator bij Buurtbemiddeling Zwolle, heeft aangegeven dat zij hoopt dat de resultaten van dit onderzoek een duidelijk beeld zullen geven van de sterke- en zwakke punten van de dienstverlening. De punten die naar voren komen als sterke punten. dienen te worden uitgebreid. De zwakke punten wil zij zien als verbeterpunten. Dit heeft tot doel dat de dienstverlening van buurtbemiddeling Zwolle wordt verbeterd, en dat de tevredenheid onder de cliënten vergroot wordt. Het doel van dit onderzoek is het in kaart brengen van: de cliënttevredenheid en aan de hand van deze analyse aanbevelingen te schrijven ter verbetering van de dienstverlening.

1.4.2 CENTRALE VRAAGSTELLING

De centrale vraagstelling gebaseerd op de probleemstelling is als volgt:

“HOE ERVAREN EN WAARDEREN DE CLIËNTEN VAN BUURTBEMIDDELING ZWOLLE DE DIENSTVERLENING DIE HEN GEBODEN WORDT WANNEER ER SPRAKE IS VAN BURENOVERLAST?”

1.4.3 DEELVRAGEN

Om antwoord te kunnen geven op de centrale vraagstelling en om een goede analyse te kunnen maken van de tevredenheid onder de cliënten van buurtbemiddeling Zwolle, zijn er een drietal deelvragen opgesteld. De drie deelvragen zijn ingedeeld aan de hand van drie fasen. Deze fasen zijn ook verder uitgewerkt in paragraaf 1.3 *theoretische onderbouwing van het onderzoek*. Dit zijn de drie fasen: de intakefase, de bemiddelingsfase en de nazorgfase.

Bij het beantwoorden van de drie deelvragen, zal de ervaring en de waardering van de cliënten met betrekking tot de dienstverlening centraal staan. Tevens kwamen in de theoretische onderbouwing van het

onderzoek een aantal factoren naar voren, die onderzocht dienen te worden. Deze factoren zijn nader omschreven in de begripsafbakening. Per deelvraag wordt ingegaan op de volgende factoren:

- Methodische factoren
- Cliëntfactoren
- Relatiefactoren
- Hulpverleners factoren
- Communicatie factoren
- Organisatorische factoren
- Algemene factoren

De deelvragen die dienen tot beantwoording van centrale vraagstelling, luiden als volgt:

1. *“HOE ERVAREN EN WAARDEREN DE CLIËNTEN VAN BUURTBEMIDDELING ZWOLLE DE DIENSTVERLENING DIE HEN GEBODEN WORDT TIJDENS DE INTAKEFASE?”*

Middels deze deelvraag wordt ingezoomd op de intakefase zoals die beschreven is in de begripsafbakening. De ervaring en waardering omtrent de eerder genoemde zeven factoren, zullen bij deze deelvraag onderzocht worden. Bij het onderzoeken van deze factoren, passen bij de intakefase een aantal specifieke items die aandacht zullen krijgen. Uit de theoretische onderbouwing bleek bijvoorbeeld dat de informatievoorziening en de verwachtingen voorafgaande aan de bemiddeling invloed kunnen hebben op de tevredenheid. dit item zal bij deze deelvraag onderzocht worden.

2. *“HOE ERVAREN EN WAARDEREN DE CLIËNTEN VAN BUURTBEMIDDELING ZWOLLE DE DIENSTVERLENING DIE HEN GEBODEN WORDT TIJDENS DE BEMIDDELINGSFASE?”*

Middels deze deelvraag wordt ingezoomd op de bemiddelingsfase. De bemiddelingsfase staat beschreven in de begripsafbakening. De ervaring en waardering omtrent de zeven factoren, worden bij deze deelvraag onderzocht. Bij het onderzoeken van deze factoren, passen een aantal specifieke items die aandacht zullen krijgen. Voorbeelden hiervan zijn de houding van de bemiddelaar en de ervaring en de waardering omtrent de inzet van de intentieverklaring.

3. *“HOE ERVAREN EN WAARDEREN DE CLIENTEN VAN BUURTBEMIDDELING ZWOLLE DE DIENSTVERLENING DIE HEN GEBODEN WORDT TIJDENS DE NAZORGFASE?”*

Middels deze deelvraag wordt ingezoomd op de nazorgfase. De ervaring en de waardering omtrent de zeven factoren, zullen bij deze deelvraag onderzocht worden. Voorbeelden van specifieke items die naar voren kunnen komen zijn de ervaring en de waardering omtrent: de duur van de nazorg en de wijze van contactlegging in de nazorg.

Wanneer er geschreven word over de cliënten, dan wordt zowel partij 1 als partij 2 bedoeld. Partij 1 is de partij die de overlast ervaart. Partij 2 vorm de groep die later bij de bemiddeling betrokken wordt. Tijdens de operationalisatiefase en het beschrijven van de uitkomsten, wordt er apart aandacht geschonken aan deze twee partijen. Er wordt onderzocht of er significante verschillen zijn in de ervaring en de waardering tussen de cliënten die zelf met een klacht komen en de cliënten die niet zelf met een klacht komen, maar vervolgens bij de bemiddeling betrokken worden.

1.5 BEGRIPSAFBAKENING

Begrippen	Uitleg
Cliënten	Met het begrip <i>cliënten</i> wordt in dit onderzoek bedoeld: Die specifieke inwoners van Zwolle die in een buurtbemiddelingstraject betrokken zijn of zijn geweest. Het begrip <i>cliënten</i> heeft gevolgen voor de selectie van respondenten, niet voor de operationalisatie.
Eerste partij	De eerste partij zijn de cliënten die de hulp van buurtbemiddeling hebben ingeroepen. Deze terminologie is overgenomen vanuit de Buurtbemiddeling.
Tweede partij	De tweede partij zijn de cliënten die geen hulp hebben ingeroepen van buurtbemiddeling maar door buurtbemiddeling zijn benaderd na aanleiding van een klacht.
Bemiddelaars	Dit zijn de getrainde vrijwilligers die de bemiddelingsgesprekken voeren voor buurtbemiddeling.
Items	Containerbegrippen die gebruikt worden om de deelvragen te expliciteren
Methodische factoren	Onder <i>methodische factoren</i> worden verstaan: De verschillende stappen in de methode die Buurtbemiddeling Zwolle hanteert, de uitgangspunten van buurtbemiddeling en de doelstellingen van buurtbemiddeling.
Cliëntfactoren	Onder <i>cliëntfactoren</i> vallen alle unieke eigenschappen van de cliënt. Denk hierbij aan leeftijd, geslacht, cognitieve capaciteit, enzovoort. Ook valt de aard van de klacht en de duur van de klacht onder deze factor.
Relatiefactoren	Met <i>relatiefactoren</i> wordt aangeduid: alle aspecten die gaan over de verhouding tussen de cliënten en de bemiddelaars. Namelijk: Empathie, echtheid, warmte, de manier en mate van aanmoediging, mate van onpartijdigheid en veiligheid.
Hulpverleners factoren	Hierbij gaat het over de persoonlijke vaardigheden van de bemiddelaars: Stelt de bemiddelaar zich onpartijdig op, grijpt de bemiddelaar in gedurende het gesprek, ervaart de cliënt de bemiddelaar als kundig, stimuleert de bemiddelaar de cliënten.
Communicatiefactoren	Hieronder wordt verstaan: De mate waarin cliënten geïnformeerd zijn over en op de hoogte zijn van wat buurtbemiddeling inhoudt, wat er van buurtbemiddeling verwacht mag worden en mate waarin cliënten geïnformeerd zijn over de stappen in het bemiddelingstraject. Ook gaat het over de middelen die worden gebruikt in de communicatie en het aantal contactmomenten.
Organisatorische factoren	Dit item gaat over: de bereikbaarheid van Buurtbemiddeling Zwolle, de snelheid waarmee een melding wordt behandeld, het aantal gesprekken die plaats vindt, en de manier waarop buurtbemiddeling de aanmelding heeft verwerkt. En het gaat over de duur van de gesprekken en de tussenpozen tussen de gesprekken.

Algemene factoren	Onder algemene factoren wordt in dit onderzoek verstaan: De duur van de klacht voordat buurtbemiddeling is ingeschakeld, In welke wijk de cliënten wonen en of de cliënten in een koop of huurwoning gehuisvest zijn.
Ervaren	Ervaren is een combinatie van emotie, gevoel en gedachten die samen een bepaalde beleving geven in een concrete situatie. Dit uit zich bijvoorbeeld in woorden als: prettig, fijn, slecht, maar ook in: Ik ervaarde, ik voelde, ik merkte... et cetera.
Waarderen	Wanneer in dit onderzoek wordt gesproken over <i>waarderen</i> dan wordt er bedoeld op een waardeoordeel dat gegeven wordt vanuit de cliënten. (slecht, matig, voldoende, ruim voldoende of goed). Daarnaast komen in de onderzoek andere waarderingen naar voren: helpend, niet helpend, prettig, onprettig, tevreden en ontevreden enzovoorts.
Intakefase	De <i>intakefase</i> bestaat uit de eerste vier stappen die Baren (2014) beschrijft in het buurtbemiddelingsproces, namelijk: De aanmelding, de selectie van bemiddelaars, het gesprek met de eerste partij en het gesprek met de tweede partij.
Bemiddelingsfase	De <i>bemiddelingsfase</i> bestaat uit alle gesprekken met beide partijen en de afspraken die daaruit voortkomen. Dit betreft de stappen vijf en zes van het bemiddelingsproces, namelijk: De bemiddelingsgesprekken en de intentieverklaring (Baren, 2014).
Nazorgfase	De <i>nazorgfase</i> bestaat uit de contactmomenten na het tekenen van de intentieverklaring en het afsluiten van het <i>face to face</i> contact tussen de cliënten en de bemiddelaars. Tijdens de nazorgfase nemen bemiddelaars contact met beide partijen op om te horen of de situatie is verbeterd en de afspraken worden nageleefd.
Dienstverlening	Wanneer het woord <i>dienstverlening</i> gebruikt wordt in dit onderzoek, wordt bedoeld op het geven van hulp bij buurtbemiddelingscontacten in de intake-, bemiddelings- en nazorgfase. Het begrip <i>dienstverlening</i> is opgesplitst in een zevental factoren. Deze zeven factoren zijn hierboven behandeld.
Burenoverlast	Enige vorm van spanningsbron tussen burenen; zij het door overlast, treitergedrag, uitsluiting et cetera.

HOOFDSTUK 2: METHODISCHE VERANTWOORDING

2.1 INLEIDING

In dit hoofdstuk wordt weergegeven hoe het onderzoek is opgezet, ook wel het onderzoeksontwerp genoemd. Er wordt inzicht gegeven in de gekozen populatie, steekproeven, onderzoeksmethoden en de onderzoeksprocedures. Dit hoofdstuk kan gezien worden als de verantwoording van het onderzoek.

Om gedegen onderzoek te doen en de betrouwbaarheid van de uitkomsten te vergroten, is ervoor gekozen twee onderzoeksmethoden in te zetten. Er is kwalitatief onderzoek gedaan door middel van diepte-interviews en ter controle van deze interviews is er een kwantitatieve enquête afgenomen bij de populatie.

Het kwalitatief onderzoek is de hoofdlijn in dit onderzoek en heeft vorm gekregen middels half-gestructureerde diepte-interviews. Deze interviews werden afgenomen bij een deel van de populatie. Het kwantitatieve deel, bestaat uit enquêtes en heeft een aanvullende en controlerende functie ten opzichte van de interviews. De enquêtes zijn verspreid onder de gehele populatie.

De onderzoeksgroep en de twee steekproeven die zijn getrokken, worden beschreven in paragraaf 2.2. De gekozen meetinstrumenten en beschouwingen over de kwaliteit hiervan, zijn weergegeven in paragraaf 2.3. In de laatste paragraaf - paragraaf 2.4 - zijn de analysemethoden beschreven. In alle drie de paragrafen wordt aandacht besteedt aan verantwoording, validiteit en betrouwbaarheid.

2.2 ONDERZOEKSGROEP

In deze paragraaf wordt als eerste de populatie van het onderzoek beschreven. Vanuit deze populatie worden twee onderzoeksgroepen (steekproeven) onderscheiden. Deze steekproeven, alsmede de procedure op basis waarvan deze zijn getrokken en welke keuzes daarbij zijn gemaakt, worden daarna beschreven.

2.2.1. POPULATIE

Als het gaat over de populatie, kan gezegd worden dat Buurtbemiddeling Zwolle in het jaar 2013 112 projecten heeft begeleid (Grooten, 2014a). Het aantal afgeronde projecten vanaf 1 januari 2014 tot 1 juli 2014 is 57. In totaal zijn er dus 169 aanmeldingen geweest vanaf 1 januari 2013. Deze 169 aanmeldingen vormen partij 1. Het aantal bewoners dat mogelijk later bij het traject betrokken zijn geweest, is onbekend, maar vormt partij 2. Vermoedelijk gaat het in totaal om 200 tot 300 inwoners van Zwolle die in de genoemde periode gebruik hebben gemaakt van Buurtbemiddeling.

Er zijn twee steekproeven genomen binnen de hierboven beschreven populatie. Het inzetten van twee steekproeven, met daarbij twee verschillende onderzoeksmethoden, dienen de betrouwbaarheid van de uitkomsten te vergroten en een zorgvuldige beantwoording van de centrale vraagstelling mogelijk te maken. De twee genomen steekproeven met de bijbehorende methode zien er als volgt uit:

STEEKPROEF 1

Cliënten van buurtbemiddeling, die in de periode van 1 januari 2013 tot 1 juli 2014 buurtbemiddeling hebben ontvangen en waarbij half-gestructureerde interviews zijn afgenomen.

STEEKPROEF 2

Cliënten van buurtbemiddeling, die in de periode van 1 januari 2013 tot 1 juli 2014 in een buurtbemiddelingstraject betrokken zijn geweest en waarbij enquêtes zijn afgenomen.

Aan de hand van deze twee steekproeven, wordt hieronder de manier van steekproeftrekking beschreven. Tevens wordt beschreven hoe de respondenten werden benaderd en welke keuzes daarin zijn gemaakt.

2.2.2 STEEKPROEF 1 - DE CLIËNTEN WAARBIJ INTERVIEWS ZIJN AFGENOMEN

De cliënten waarbij de interviews werden afgenomen, zijn geselecteerd aan de hand van een doelgerichte selectie (Verhoeven, 2007), waarbij de onderzoekers de steekproef bepaalden. In eerste instantie was het de bedoeling dat er 15 interviews afgenomen zouden worden. Wegens omstandigheden is dit aantal beperkt tot acht interviews en uiteindelijk hebben er daadwerkelijk vijf interviews plaatsgevonden. Dit punt wordt nader beschreven aan het einde van deze paragraaf.

De uitkomsten van de interviews moesten generaliseerbaar zijn tot de gehele onderzoekspopulatie. Verhoeven (2007) noemt deze generalisatie ook wel externe validiteit. Er zijn een drietal vuistregels die de onderzoekers hebben toegepast om deze externe validiteit te verhogen en de doelgerichte selectie te maken, namelijk: de steekproef moet representatief zijn, de steekproef moet willekeurig zijn en de steekproef moet *voldoende groot* zijn om er analyses op uit te kunnen voeren. Deze drie punten zijn vertaald naar de volgende eisen waarop de cliënten werden geselecteerd:

1. Het gaat om acht cliënten.
2. Zowel man als vrouw.
3. Uit verschillende wijken.
4. Zowel doorverwezen als aangemeld uit eigen initiatief, waarbij het gaat om vijf cliënten die zijn doorverwezen en drie cliënten die zichzelf aangemeld hebben.
5. Verschillende klachten bij de aanmelding.
6. Zowel partij 1 als partij 2, waarbij de verhouding als volgt is: vijf cliënten uit partij 1 en drie cliënten uit partij 2. Het is namelijk niet altijd zo dat partij 2 betrokken is geweest bij de bemiddeling, maar in de meeste gevallen wel.

In het jaarverslag over 2013 (Travers Welzijn, 2014) wordt beschreven dat 28 bewoners zichzelf aangemeld hebben, tegenover 66 bewoners die verwezen zijn. Dit betekent dat er meer cliënten werden gesproken die verwezen zijn, dan cliënten die zichzelf aangemeld hadden.

Er was voor gekozen 15 interviews af te nemen. De onderzoekers hadden het vermoeden dat bij 15 interviews een herhaling van uitkomsten zou voordoen. Er zal dan sprake zijn van een verzadigingspunt (Verhoeven, 2007). De onderzoekers betwijfelen of dit verzadigingspunt is bereikt met de daadwerkelijk vijf afgenomen interviews.

Omdat waarde wordt gehecht aan de privacywet, is er met de opdrachtgever afgesproken dat vrijwilligers van Travers Welzijn de geselecteerde cliënten zouden bellen en hen zouden vragen om hun medewerking aan het onderzoek. Uiteindelijk heeft de opdrachtgever zelf de cliënten gebeld en gevraagd of zij wilden

deelnemen aan het onderzoek. De opdrachtgever had dit besloten omdat het om een klein aantal cliënten zou gaan die zij persoonlijk zou kunnen benaderen. Zij heeft van de onderzoekers de instructies gekregen welke mensen zij kon bellen; de eisen die eerder in deze paragraaf benoemd zijn. De bedoeling was dat zij aselectief cliënten zou prikken uit de doelgerichte selectie en op die manier de steekproef zou samenstellen. De opdrachtgever liet achteraf echter weten dat zij naast de gegeven instructies extra had gekeken of cliënten die zij zou bellen haar wel of niet geschikt leken voor deelname aan het interview.

Uiteindelijk zijn er acht cliënten geselecteerd op basis van de gegeven instructies. Het aantal was van 15 teruggedrongen nadat de onderzoeksgroep van drie onderzoekers naar twee onderzoekers werd verkleind. Daarnaast hadden onderzoekers niet voorzien dat er drie interviews uit zouden vallen wegens persoonlijk redenen van de cliënt, zoals een ernstig motorongeluk van de partner, ziekte en het werken in het buitenland. Uiteindelijk zijn er vijf diepte-interviews afgenomen en is in overleg met de opdrachtgever besloten het hier bij te laten. Een argument hiervoor was de tijdsdruk aan de kant van de onderzoekers. Tevens was een deel van de cliënten van buurtbemiddeling al telefonisch benaderd die week, met de vraag of zij de enquête wilden invullen. Veel cliënten hebben, volgens de bemiddelaars die hebben gebeld, geïrriteerd gereageerd. Cliënten voor een tweede maal bellen en vragen voor deelname aan een interview, werd door de opdrachtgever niet als gunstig gezien en wilde zij daarom ook niet faciliteren.

Het aantal vijf op een populatie van ongeveer 250 personen, is minimaal. Deze gegevens zijn te weinig om te generaliseren. Er is echter wel een gespreide doelgroep benaderd voor het interview: zowel mannen als vrouwen, zowel partij 1 als partij 2, met verschillende klachten, uit verschillende wijken en personen die wel en niet zijn doorverwezen.

2.2.3 STEEKPROEF 2 - DE CLIËNTEN WAARBIJ ENQUÊTES ZIJN AFGENOMEN

Bij het inzetten van de enquêtes, is de totale populatie benaderd. Zowel partij 1 als partij 2, die in het jaar 2013 tot en met het eerste half jaar van 2014 buurtbemiddeling hebben ontvangen, werden schriftelijk uitgenodigd de enquête in te vullen. Het gaat om ongeveer 250 respondenten die benaderd zijn.

Travers Welzijn heeft te maken met privacywetgeving. De onderzoekers hadden daarom geen directe toegang tot de gegevens van de cliënten. In overleg met Travers Welzijn is besloten dat er een brief opgesteld zou worden waarin de cliënten werden uitgenodigd om de enquête online in te vullen. Deze brief werd in verband met de privacy van de cliënten verstuurd door Travers Welzijn. Via deze weg werden alle respondenten bereikt zonder inbreuk te maken op de privacy. De website waarop deze enquête te vinden was, werd weergegeven in de brief.

Vier dagen voor de sluitingsdatum van de enquête was het aantal respondenten laag, namelijk slechts 8 van de 250 hadden de enquête ingevuld. Dit zou gaan om 2,3 % van de gehele populatie, wat maakt dat de respons niet representatief zou zijn. Hiertoe is plan B ingeschakeld, waarbij door twee bemiddelaars gedurende een dag ongeveer 100 cliënten zijn gebeld met de vraag of zij de enquête alsnog wilden invullen. Hierdoor is de enquête uiteindelijk door 24 respondenten ingevuld. Dit aantal betreft 9,6 % van de populatie. Dit is significant lager dan de verwachte respons van 20% van de populatie.

2.2.4 KEUZES, OVERWEGINGEN EN BEPERKINGEN

Hoofdzakelijk is dit onderzoek een kwalitatief onderzoek; er is zorgvuldig en gedetailleerd ingezoomd op de ervaring en de waardering van de cliënten van Buurtbemiddeling Zwolle. Volgens Verhoeven (2007) is het inzetten van diepte-interviews hierbij passend. De enquêtes, meer kwantitatief van aard, dienen ter controle en aanvulling op de uitkomsten van de interviews.

Bij dit onderzoek was er de gelegenheid om de gehele doelgroep te vragen om de enquête in te vullen. Daarbij is er rekening mee gehouden dat het merendeel niet zou reageren. Om de respons toch zo hoog mogelijk te krijgen, zijn in overleg met de opdrachtgever de volgende keuzes gemaakt en toegepast:

1. De opdrachtgever heeft drie VVV-bonnen ter waarde van €15,- ter beschikking gesteld om te verloten onder de cliënten die de enquête ingevuld hebben. De cliënten werden hierover van te voren op de hoogte gesteld in de schriftelijke uitnodiging. Er werd verwacht dat dit voor cliënten een stimulans zou zijn om de enquête in te vullen (SurveyMonkey, 2014).
2. Er is gekozen voor een digitale enquête. De cliënten waren vrij binnen een tijdslimiet van een week zelf te kiezen op welk moment ze de enquête zouden invullen. Tevens werd de enquête net voor het weekend verstuurd waardoor cliënten mogelijk meteen tijd hadden om de enquête in te vullen.
3. De termijn dat de cliënten hadden om de enquête in te vullen, was ongeveer een week. Het verwachte effect was dat er hierdoor werd voorkomen dat cliënten het invullen zouden uitstellen.
4. Voor het geval de respons te laag zou zijn, is er een 'plan B' ontwikkeld. Dit plan houdt in dat iedere bemiddelaar twee of drie cliënten belt en hen mondeling uitnodigt om deel te nemen aan het onderzoek. Nadat na vier dagen slechts 13 cliënten de enquête ingevuld hadden, is inderdaad plan B in werking gezet. Er zijn uiteindelijk zo'n zestig cliënten persoonlijk door bemiddelaars gebeld.

Wat betreft beperkingen en compromissen, zijn er een aantal gedwongen keuzes gemaakt. Het is belangrijk te vermelden dat dit onderzoek uiteindelijk is verricht door twee personen, in plaats van door vier, zoals gebruikelijk is bij Hogeschool Viaa. Hierdoor konden er minder taken verdeeld worden. Daarnaast was het tijdspad korter dan gewenst. Als consequentie hiervan, hebben de onderzoekers ervoor gekozen het onderzoek fors af te bakenen, zodat het onderzoek uitvoerbaar zou blijven.

2.3 MEETINSTRUMENTEN EN KWALITEIT

2.3.1 MEETINSTRUMENT HALF-GESTRUCTUREERDE DIEPTE-INTERVIEWS

Het in beeld brengen van de beleving van de cliënten is het belangrijkste uitgangspunt in dit onderzoek. Volgens Verhoeven (2007) kan in dergelijke onderzoeken het best gebruik worden gemaakt van half-gestructureerde diepte-interviews. Bij dit type interview wordt gebruik gemaakt van een lijst met onderwerpen (topiclist). Er is ruimte voor de eigen inbreng van de respondent. In de theoretische onderbouwing van dit onderzoek, kwamen een zevental factoren naar voren die van invloed zijn op de ervaring en de waardering van cliënten. Tevens is de opsomming van deze factoren terug te lezen in paragraaf 1.4.3 *deelvragen*. De factoren (topics) waarnaar gevraagd werd in dit onderzoek zijn:

- Methode
- Cliëntfactoren
- Relatiefactoren
- Hulpverlenersfactoren
- Communicatie
- Organisatorische factoren
- Algemene factoren

Om de betrouwbaarheid van de gegevens die voortkwamen uit de interviews te vergroten, zijn deze factoren nader beschreven in de begripsafbakening (paragraaf 1.3, *begripsafbakening*).

Tevens is er in verband met de betrouwbaarheid een proef-interview afgenomen. Middels dit proef-interview werd gecontroleerd of de topiclist bruikbaar was of bijgesteld diende te worden. Dit was het geval, wat nader wordt beschreven in paragraaf 3.4.1, *analysemethode half-gestructureerd diepte-interview*.

Bij het afnemen van de interviews, benoemde de notulist regelmatig hardop wat zij opschreef, zodat de bewoner het antwoord kon checken. Tevens kon middels het inzetten van deze techniek nagegaan worden of de vraag duidelijk werd en kon de vraag bijgesteld of toegelicht worden. Op deze manier werd beoogt de betrouwbaarheid te vergroten. Tevens werden de gesprekken opgenomen en daarna volledig uitgetypt. De uitgetypte versie werd gebruikt bij het verwerken van de resultaten.

De interviews werden in duo's afgenomen, waarbij er een hoofdinterviewer was en een *peer examiner*, die bijstuurt en verdiept wanneer dat nodig is.

2.3.2 MEETINSTRUMENT ENQUÊTE

Er is voor het afnemen van enquêtes gekozen zodat de gegevens komende uit deze enquêtes kunnen worden vergeleken met de gegevens die voortkomen uit de half-gestructureerde interviews. Tevens vullen beide onderzoeksmethoden elkaar aan. De enquête droeg eraan bij een antwoord te geven op alle drie de deelvragen.

Net als bij het interview, is er een proef-enquête ingevuld om de betrouwbaarheid van de uitkomsten te verhogen. Er werd tweemaal een proef gedaan. De eerste maal als partij 1 en de tweede maal als partij 2. Tijdens de definitieve enquête werd er namelijk onderscheid gemaakt tussen beide partijen en werd via

het digitaal programma automatisch doorverwezen naar de vragen die van toepassing zijn. Naar aanleiding van deze twee proeven zijn enkele formuleringen van vragen bijgesteld.

De gegevens die voortkwamen uit de enquêtes, werden door beide onderzoekers geanalyseerd en verwerkt. De onderzoekers controleerden elkaar om te voorkomen dat er bijvoorbeeld registratiefouten worden gemaakt.

2.3.3 ALGEMEEN

Als laatste kan vermeld worden dat er door middel van rapporteren verantwoording werd afgelegd. Middels een logboek werd er bijgehouden welke keuzes en vorderingen er gemaakt werden, en ook welke leermomenten en veranderingen werden ervaren door de onderzoekers. Tevens was er oog voor de omstandigheden die het onderzoek belemmerden. Bij herhaling van dit onderzoek kunnen deze fouten vermeden worden, waardoor de betrouwbaarheid van de resultaten verder wordt verhoogd (Verhoeven, 2007)

2.4 ANALYSEMETHODEN

In deze paragraaf worden de analysemethoden beschreven die gehanteerd zijn. Tevens wordt er gekeken naar a-selectiviteit, betrouwbaarheid en objectiviteit. De problemen die zich voordeden tijdens de operationalisatie van dit onderzoek worden ook vermeld in deze paragraaf.

2.4.1 ANALYSEMETHODE HALFGESTRUCTUREERD DIEPTE-INTERVIEW

De kwalitatieve data zijn verkregen door met cliënten in gesprek te gaan. Deze gesprekken zijn gevoerd aan de hand van een topiclist met volledig beschreven vragen en inleidingen, zodat iedere cliënt dezelfde inleiding en vragen te horen kreeg en eventuele verkleuring (dat kon ontstaan door verschillende vraaginleidingen-, stellingen of suggesties) werd voorkomen.

Tijdens het plannen en het afnemen van het interview ontdekten de onderzoekers dat de vragen te breed waren. De onderzoekers waren na aanleiding van dit interview van mening dat zij meer gedetailleerde data zouden krijgen middels het stellen van meer specifieke vragen. Waar bijvoorbeeld eerst gevraagd werd naar wat cliënten als positief en als negatief hebben ervaren aan hun bemiddelaars, is besloten specifieker in te gaan op de items partijdigheid, deskundigheid, de mate van ingrijpen, het nemen van leiding en overige punten die cliënten aan kunnen dragen. Naast het opstellen van meer specifieke vragen, is de structuur van het interview veranderd. Eerst was het interview ingedeeld aan de hand van de zeven factoren zoals die zijn beschreven in paragraaf 2.3.1. Gezien het feit dat er antwoord gegeven moest worden op alle drie de deelvragen, is ervoor gekozen de vragen te ordenen binnen de drie deelvragen. De deelvragen zijn gericht op de fasen in de bemiddeling, waardoor het interview ook een logische opbouw kreeg. Na het verzamelen van algemene gegevens, werd namelijk ingegaan op de intakefase, vervolgens op de bemiddelingsfase en er werd na de nazorgfase afgesloten met een aantal overkoepelende vragen.

Met toestemming van de cliënten werd het gehele gesprek opgenomen zodat deze gesprekken letterlijk uitgetypt en vervolgens geanalyseerd konden worden. Het interview werd afgenomen, waarbij zoveel mogelijk informatie al genoteerd werd. De gegevens werden gecontroleerd en aangevuld met de informatie die teruggeluisterd kon worden van de audio-opnames. De gegevens die verzameld werden uit deze interviews, zijn geselecteerd en geordend aan de hand van de deelvragen.

De kwalitatieve data die uit de half-gestructureerde diepte-interviews kwamen, werden gelabeld door middel van de SCOP-methode. De volgende stappen zijn doorlopen:

1. Stukjes maken
Wanneer er een gesprek plaatsvond, was elk verkregen antwoord een apart stukje.
2. Coderen
In stap twee werden de labels gemaakt. De labels zijn deels gebaseerd zijn op de theorie (analytisch) en zijn aangevuld met labels die bedacht zijn door de onderzoeksgroep, passend bij de thema's.
3. Ordenen
Vervolgens werden in de derde stap de labels gesorteerd door overkoepelende thema's te benoemen. Ook in deze ordening werd theorie gebruikt.
4. Presenteren
De laatste stap was de geanalyseerde data presenteren in het resultatenverslag. De laatste stap houdt in dat uit de gepresenteerde resultaten, conclusies zullen worden getrokken waarmee de deelvragen kunnen worden beantwoord.

2.4.2 ANALYSEMETHODE ENQUETE

Voor de data-analyse is gebruik gemaakt van de ondersteuning die thesistools biedt voor het uitwerken en het verkrijgen van gegevens uit de enquête.

De verwerking van de online enquête werkte als volgt: elke vraag werd genummerd. Vervolgens werd aan elke antwoordmogelijkheid een getal gekoppeld en werden die getallen geanalyseerd. Vanuit deze getallen werd per meerkeuzevraag uit de online enquête een tabel samengesteld met percentages. Per vraag kan het aantal respondenten verschillen omdat er een tweedeling is gemaakt in de enquête; een aantal vragen waren alleen voor de eerste partij en een aantal vragen waren alleen voor de tweede partij. Ook kon per fase aangegeven worden of buurtbemiddeling niet langer is doorgegaan. Tijdens de enquête werd tevens getoetst op het geslacht, de leeftijd, de aard van de klacht, de duur van de klacht, type aanmelding en of men partij 1 of partij 2 vormt. Mogelijk zijn aan deze items conclusies te verbinden.

HOOFDSTUK 3: RESULTATEN

3.1 INLEIDING

In dit deel van het onderzoeksverslag worden de resultaten weergegeven naar aanleiding van de interviews die zijn afgenomen en de enquêtes die zijn ingevuld door cliënten van Buurtbemiddeling Zwolle. Bij de weergave van de resultaten, wordt regelmatig een cursief kopje gebruikt, wat aangeeft om welke factoren het zal gaan.

Deze paragraaf zal dienen als inleidende schets van de ondervraagden. Vervolgens worden de resultaten weergegeven die passen bij de eerste deelvraag (paragraaf 3.2). De twee paragrafen (3.3 en 3.4) die volgen, geven de resultaten weer bij de deelvragen twee en drie. Dit hoofdstuk wordt afgesloten met een aantal woorden tot slot, in paragraaf 3.6.

3.1.1 ALGEMEEN INLEIDENDE RESULTATEN HALFGESTRUCTUREERDE INTERVIEWS

Er zijn vijf cliënten geïnterviewd. Er is gevraagd naar leeftijd, geslacht, aard en duur van het probleem, of er sprake is van mogelijke problematiek op het gebied van taal, IQ of psychische problemen. De laatste inleidende vraag ging over de wijze van aanmelding. Hieronder wordt per geïnterviewde een schets gegeven.

CLIËNTFACTOREN EN ALGEMENE FACTOREN

Geïnterviewde 1 (Vanaf nu C1) is een man van 61 jaar oud. Hij is partij 1 en had last van geluidsoverlast van zijn burens. Hij heeft ongeveer 1,5 jaar last gehad van deze geluidsoverlast voordat de buurtbemiddeling in gang werd gezet. Volgens deze cliënt is er geen sprake van problemen of beperkingen die mogelijk van invloed zijn op zijn bemiddelingstraject. Hij is door de woningbouwvereniging verwezen naar Buurtbemiddeling Zwolle.

C2 is een man van 26 jaar oud. De burens van hem klaagden over geluidsoverlast, meteen vanaf het moment dat hij daar ging wonen. Hij vond deze klachten niet prettig en heeft na een half jaar buurtbemiddeling ingeschakeld nadat de politie hem verwezen heeft. C2 geeft aan dat er geen problemen zijn op bijvoorbeeld psychisch vlak.

C3 is een echtpaar van 69 en 70 jaar oud. Het contact met hun burens was verstoord. De voornaamste aanleiding voor de bemiddeling was de plaatsing van een schutting door de burens, waardoor hun vrije zicht werd ontnomen. Het contact met de burens liep 3 á 4 jaar niet lekker. Er is geen sprake van beperkingen en zij hebben via internet informatie opgedaan over Buurtbemiddeling Zwolle en hebben zich vervolgens aangemeld.

C4 is tevens een echtpaar. Zij zijn 35 en 36 jaar oud. De bovenbuurvrouw had last van de muziek die de man van het echtpaar luisterde. Na ongeveer een jaar werd buurtbemiddeling ingeschakeld. De man had volgens eigen zeggen ADHD waardoor hij erg prikkelbaar was en sneller agressief kon reageren. Het echtpaar vormt partij 2.

C5 is een vrouw van 36 jaar oud. Het gaat om een verstoord contact met de burens, waarbij onenigheid over een hekje aanleiding is geweest voor nog slechter contact. tweeënhalve maand later is Buurtbemiddeling

Zwolle ingeschakeld. Er is geen sprake van andere problematiek en mevrouw is samen met haar burens via de wijkagent met Buurtbemiddeling Zwolle in contact gekomen.

3.1.2 ALGEMENE INLEIDENDE RESULTATEN ENQUETE

In deze paragraaf worden een aantal algemene resultaten van de enquête weergegeven. Deze resultaten gaan over het type klacht en het aantal respondenten.

CLIËNTFACTOREN

De enquête werd ingevuld door 24 respondenten waarvan 14 (58,33%) man en 10 (41,66%) vrouw. Van de leeftijdscategorieën zijn er ongeveer hetzelfde aantal respondenten, alleen de respondenten van 20 jaar en jonger ontbreken. 2 van de 24 respondenten heeft een psychische beperking (9,1%). Het type klacht die het meest naar voren komt is geluidsoverlast (33,33%) en daarna de verstoorde relatie (20,83%).

Welke klacht speelde er in uw situatie?

Geluidsoverlast		8 (33.33 %)
Bedreiging en intimidatie		0 (4.16 %)
Verstoorde relatie		5 (20.83 %)
Verbaal geweld		0 (0 %)
Tuin/grondgeschil		3 (12.5 %)
Overlast kinderen		0 (0 %)
Pesten, treiteren		1 (4.16 %)
Parkeerproblemen		2 (8.32 %)
Overlast dieren		0 (0 %)
Roddelen		0 (0 %)
Vernieling		1 (4.16 %)
Troep		0 (0 %)
Discriminatie		0 (0 %)
Stankoverlast		0 (0 %)
Anders namelijk:		3 (12.5 %)

n = 24
24

9 van de 24 respondenten (37,5%) geeft aan dat ze zelf buurtbemiddeling benaderd hebben. 16,6% van de 24 geeft aan benaderd te zijn door buurtbemiddeling en 45,83% geeft aan te zijn doorverwezen naar buurtbemiddeling.

Van 21 respondenten geeft 14,28% aan dat de klacht 0-3 maanden speelde alvorens zij buurtbemiddeling inschakelden, 28,57% 4-6 maanden, 14,28% 7-12 maanden en 42,85% 12 maanden of langer alvorens zij buurtbemiddeling inschakelden.

Hoe lang speelde de klacht alvorens u buurtbemiddeling inschakelde?

0 - 3 maanden		3 (14,28 %)
4 - 6 maanden		6 (28,57 %)
7 - 12 maanden		3 (14,28 %)
12 maanden of langer		8 (42,85 %)

3.2 RESULTATEN DEELVRAAG 1

1. *“HOE ERVAREN EN WAARDEREN DE CLIËNTEN VAN BUURTBEMIDDELING ZWOLLE DE DIENSTVERLENING DIE HEN GEBODEN WORDT TIJDENS DE INTAKEFASE?”*

In deze paragraaf worden de resultaten weergegeven die behoren bij de eerste deelvraag. Ook hier worden de factoren die van toepassing zijn cursief vermeld boven de resultaten.

COMMUNICATIE

Allereerst is gevraagd naar de wijze van contactlegging vanuit buurtbemiddeling. Alle vijf de respondenten zijn telefonisch benaderd. De cliënten werden door de coördinator benaderd of door de bemiddelaars. Een van de respondenten vertelt het volgende over haar ervaring met het eerste contact dat zij had met de coördinator:

“Ja, prima. (...) Ik had de indruk dat ze begreep waar het over ging. En ik ervaarde een beetje begrip van haar kant en ik vond het verder gewoon een heel plezierig gesprek. Het was ook niet kort af, het duurde wel eventjes. Ik kon gewoon vertellen hoe het erbij stond. Ik was ook wel een beetje emotioneel geraakt en daar had ze wel een oor naar.” (C3)

Een andere cliënt vertelt dat hij het prettig vond dat er gebeld werd voor een afspraak en dat de bemiddelaars niet meteen op de stoep stonden.

“Ik vond dat wel prima eigenlijk. Ja, als ze in één keer voor de deur zouden staan, dan was dat heel apart, maar ze hadden wel netjes eerst gebeld. Dus dat was wel goed.” (C2)

Op de vraag of cliënten verbetering hadden over dit gesprek, hebben drie cliënten geen verbeteringen. De cliënt (C4) die wel een suggestie had, benoemde dat zij niet was geïnformeerd over de bedoeling van het eerste gesprek. Zij en haar man werden telefonisch benaderd door een bemiddelaar en samen hadden zij een afspraak gemaakt in het wijkcentrum van Holtebroek. De cliënt was ervan uitgegaan dat het meteen om een bemiddelingsgesprek zou gaan, maar dat bleek niet zo te zijn. Ze vertelde tijdens het interview, dat ze zich had voorbereid op de bemiddeling en wat ze wilde zeggen. C3 had het prettig gevonden wanneer hem meer duidelijkheid werd geboden over de bemiddeling en haar uitgangspunten. Hij had meer bemiddelingsgesprekken verwacht.

De volgende vraag die werd gesteld, is aanvullend op het bovenstaande onderwerp; of de cliënten vinden dat zij voldoende geïnformeerd zijn. Daaruit blijkt dat drie cliënten vinden dat zij voldoende geïnformeerd zijn. C1 zegt het volgende:

“De enige informatie die ik had was dat ik wel eens een berichtje zag in de Peperbus.

Daar staat wel eens iets in over buurtbemiddeling. (...) Van de woningbouwvereniging heb ik niets gehoord. En van de... (...), die heeft iets verteld aan de telefoon. Maar wat ik niet wist dat het maar om een eenmalig gesprek ging. En dat, ja dat werd wel duidelijk toen men hier kwam intaken, maar dat verbaasde me gewoon.” (C1)

Een cliënt die vond dat ze wel voldoende geïnformeerd was, vertelde:

“Ik had mij via internet laten informeren. Ze hebben mij verteld wie ze zijn en hoelang het ongeveer zou duren. Ze zeiden dat ze nog naar de burens zouden gaan en dat het de bedoeling was dat er een gesprek kwam.” (C5)

Resultaten die vanuit de enquête komen zijn dat vanuit partij 1 5,26% aangeeft dat zij zeer ontevreden zijn over de manier waarop zij benaderd zijn door buurtbemiddeling naar aanleiding van hun klacht. 73,08% geeft aan tevreden te zijn over de manier waarop zij zijn benaderd en 21,05% geeft aan zeer tevreden te zijn. De tevredenheid over de wijze van contactlegging wordt onder alle respondenten die partij 2 vormen als positief ervaren.

Van de 19 respondenten van de eerste partij is 5,26% ontevreden over de informatievoorziening vanuit buurtbemiddeling in deze fase, 73,68% is tevreden en 21,05% is zeer tevreden over de informatievoorziening. 25% van de cliënten die partij 2 vormen geeft aan ontevreden te zijn over de informatievoorziening in deze fase, 50% zegt tevreden te zijn en de overige 25% geeft aan zeer tevreden te zijn over de informatievoorziening.

In welke mate bent u tevreden over de informatievoorziening vanuit buurtbem...

Zeer ontevreden		1 (5.26 %)
Ontevreden		0 (0 %)
Tevreden		14 (73.68 %)
Zeer tevreden		4 (21.05 %)
		n = 19
		# 19

METHODE

Over de tijdsduur die zat tussen de aanmelding en het eerste (telefonisch) contact dat buurtbemiddeling met hen opnam, zat volgens de cliënten een paar dagen tot bijna een maand. Alle geïnterviewden geven aan daar tevreden over te zijn. In de enquête werd niet ingegaan op dit item.

RELATIEFACTOR

Van de 23 respondenten die het betreffende items ingevuld hebben, geeft 4,34% aan dat zij zich niet gehoord voelden tijdens het eerste individuele gesprek met de bemiddelaars. 17,39% voelde zich matig gehoord. 52,17% voelde zich gehoord en 26,08% voelde zich zeer gehoord tijdens het eerste individuele gesprek met de bemiddelaars. Deze resultaten lijken positiever ten opzichte van de resultaten die vanuit de interviews naar voren kwamen. Daar gaven twee van de vijf cliënten aan zich niet gehoord te voelen,

tegenover drie cliënten die zich wel gehoord voelden. Hieronder wordt een reactie gegeven van een cliënt die zich gehoord voelde en vervolgens van een cliënt die zich niet gehoord voelde:

“Ze waren ook gewoon mensen. Ze snapten wel wat het was. Er zat zo’n opaasje bij ja... Ze waren neutraal, ze luisterden goed. Ze begrepen waar het wegkwam. Ze waren gewoon van die wijk mensen.” (C4)

“Onhandigheid van het gesprek en ik voelde mij overvallen door de vraag: Hoe gaat u met de buurt om? Dat was een onhandige binnenkomer waardoor je afstand creëert en ik ging denken: Waar gaat dit over? (...) Ik vond het te clean, zeer onpersoonlijk.” (C1)

Er werd gevraagd wat cliënten in het algemeen vonden van de match die Buurtbemiddeling tussen de cliënten en de bemiddelaars heeft gemaakt. C1 vertelt dat hij geen klik ervoer met de bemiddelaars. Tevens vertelt hij dat er een wissel is geweest met één van de bemiddelaars. Diegene die nieuw was tijdens het bemiddelingsgesprek, vond hij prettig. C1 vertelt dat hij het goed zou vinden wanneer buurtbemiddeling zouden kijken naar de leeftijd:

“Daarom pleit ik ernstig voor een mix van oud en jong. De leeftijd maakt veel uit, een ouder persoon moet zich niet tegen een jonger persoon aan bemoeien. Je begrijpt elkaars referentiekader beter als je van dezelfde leeftijd bent. Leeftijd heeft invloed op hoe men kijkt tegen dingen en problemen.” (C1)

C2 vertelt een klik ervaren te hebben en dat hij het prettig vond dat de bemiddelaars *wat ouder* waren. C3 en C4 geven tevens aan een klik ervaren te hebben. De leeftijdsverhouding vonden zij prettig. C5 is ook tevreden over de gemaakte match en heeft geen opmerkingen.

Van de 19 respondenten die onder de eerste partij vallen geeft 15,79% aan ontevreden te zijn over de match die is gemaakt tussen hen als hulpvrager en de bemiddelaars. 68,42% geeft aan tevreden te zijn over de match die is gemaakt en 21,05% geeft aan zeer tevreden te zijn

HULPVERLENERSFACTOREN

Naast dat cliënten is gevraagd of zij zich gehoord voelden, is gevraagd of zij vinden dat de bemiddelaars voldoende een beeld hebben kunnen vormen van de situatie. Drie van de vijf geïnterviewden heeft het idee dat de bemiddelaars voldoende een beeld hebben kunnen vormen over wat er speelt.

Een cliënt die vond dat de bemiddelaars niet voldoende een beeld hadden gevormd, zei het volgende:

“Nou ik denk dat ze zich te weinig hebben ingeleefd, dus dan kan je zeggen; dan hebben ze te weinig problematiek door.” (C3)

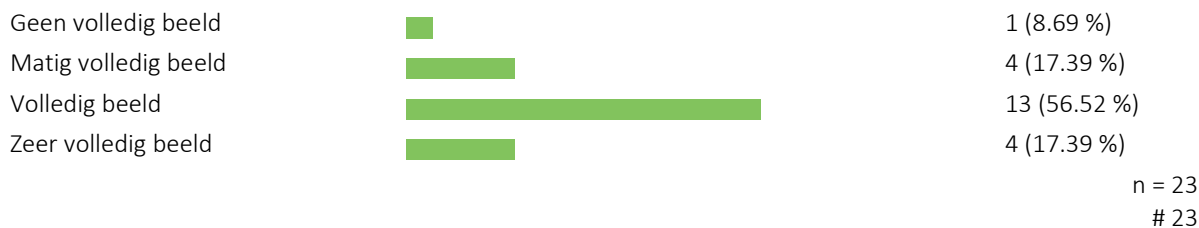
Deze cliënt had zich voorbereid op het individuele gesprek met de bemiddelaars en had alle brieven verzameld die zij en zijn bureaus hadden verstuurd naar elkaar. Hij gaf aan een teleurgesteld gevoel te hebben over dat de bemiddelaars niet de tijd namen om deze brieven te lezen, om te zien wat hij allemaal geprobeerd had. Hij benoemde zich niet erkend te voelen en had het idee dat de bemiddelaars hierdoor niet goed op de hoogte waren van zijn situatie.

Soms is het zo dat cliënten die partij 2 vormen, niet van te voren worden ingelicht over de komst van de buurtbemiddelaars. Bij de cliënten die partij 2 vormden tijdens de interviews, was dit echter niet het geval. Er kon dus niet gemeten worden hoe de ervaring en de waardering was omtrent dit punt. De tweede partij

was in dit geval al op de hoogte dat buurtbemiddeling ingeschakeld zou worden. Opvallend is dat hun burens waren doorverwezen. Wellicht dat dat invloed had.

In de enquête geeft 8,69% van de respondenten aan dat de bemiddelaars naar hun mening geen volledig beeld hebben gekregen van de problematiek, 17,39% een matig beeld, 56,52% geeft aan dat de bemiddelaars naar hun mening een volledig beeld hebben gekregen en 17,39% geeft aan dat de bemiddelaars naar hun mening een zeer volledig beeld van de problematiek hebben gekregen.

Heeft u het idee dat de bemiddelaars een volledig beeld hebben gekregen van...



ORGANISATORISCHE FACTOR

De cliënten is gevraagd wat zij ervan vinden dat de bemiddelaars vrijwilligers zijn. De meningen zijn uiteenlopend. C1 noemt dat de kwaliteit per vrijwilliger verschilt. Hij is voorstander van de inzet van vrijwilligers. C2 vertelt:

“Ja, prima. Beter dan dat ze er betaald voor krijgen. Van die betaalde mensen die problemen moeten oplossen... ja... Zij konden wel gewoon objectief luisteren omdat zij zelf ook gewoon shit hadden meegemaakt... Ik vond het wel goed dat ze vrijwilligers waren. Want zij hebben ook problemen met burens gehad, weet ik veel, zij hebben ook dat opgelost. Maar dan zonder buurtbemiddeling. Dus de manier waarop ze dat hadden gedaan, dat kunnen ze dan meenemen naar het moment zelf zeg maar... Dus dat vond ik wel ideaal zeg maar. En anders heb je van die geleerde mensen die zeggen dat je het zo of zo moet doen, want dat hebben ze in boeken gelezen. En daar heb je helemaal niks aan.” (C2)

C3 noemt net als C1 dat de beleving omtrent het inzetten van vrijwilligers per vrijwilliger kan verschillen en is tevreden over de inzet van vrijwilligers. C4 en C5 geven ook aan tevreden te zijn.

22,22% van de respondenten uit de enquête vindt het negatief dat de bemiddelaars vrijwilligers zijn en geen betaalde professionals. 61,11% geeft aan het positief te vinden en 16,67% vindt het zeer positief dat de bemiddelaars vrijwilligers zijn in plaats van betaalde professionals. Deze percentages komen redelijk overeen met de uitkomsten vanuit de interviews. Bij de interviews leek men iets positiever.

3.2.1 SAMENVATTING RESULTATEN DEELVRAAG 1

Samenvattend blijkt dat de meeste ondervraagden tevreden zijn over de wijze van contactlegging. Er wordt iets lager gescoord op de mate van tevredenheid over de informatievoorziening ten opzichte van de wijze van contactlegging.

Een ruime meerderheid heeft het idee dat de bemiddelaars voldoende een beeld hadden gevormd van de situatie.

Relatief hoog is het aantal respondenten dat te kennen geeft een klik ervaren te hebben met zijn bemiddelaars. Tevens wordt over het algemeen opvallend positief gescoord op de ervaring en de waardering omtrent de inzet van de vrijwilligers in plaats van betaalde professionals.

3.3 RESULTATEN DEELVRAAG 2

“HOE ERVAREN EN WAARDEREN DE CLIËNTEN VAN BUURTBEMIDDELING ZWOLLE DE DIENSTVERLENING DIE HEN GEBODEN WORDT TIJDENS DE BEMIDDELINGSFASE?”

Voordat de resultaten behorende bij deze deelvraag worden weergegeven, is het goed te vermelden dat uit de enquête blijkt dat 34,78% van de respondenten geen bemiddelingsgesprek heeft gehad. Daarnaast is er tijdens het invullen van de enquête op dit deel iemand afgevallen. Dit betekent dat voor de vragen die betrekking hebben op deze fase en deze deelvraag een respons is van 14 cliënten. Alle geïnterviewden hebben wel hun ervaring en waardering kunnen weergeven over de verschillende bevraagde items.

COMMUNICATIE FACTOREN

Net als bij de intakefase, werd hier gevraagd naar de ervaring en waardering omtrent de informatievoorziening, ditmaal over het bemiddelingsgesprek. Alle vijf de geïnterviewden geven aan hier tevreden over te zijn.

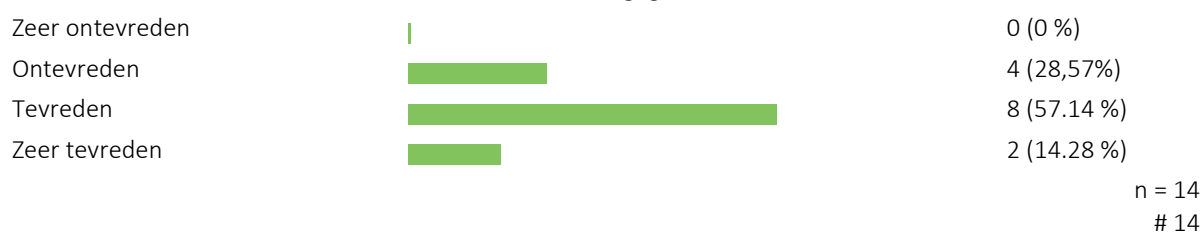
“De informatie over het bemiddelingsgesprek vond ik adequaat. Ik wist dat de bemiddelaars geen ideeën en oplossingen zouden opdragen. Dat was mij verteld.” (C1)

“Alles was duidelijk uitgelegd, wat er ging gebeuren en hoe. Eerst mocht de één zijn verhaal doen, daarna de ander, en we mochten niet door elkaar praten. Dat was goed.” (C2)

Er zijn twee cliënten die aanbevelingen hebben met betrekking tot de informatievoorziening. C4 geeft aan dat zij het prettig zouden vinden als zij meer uitleg zouden krijgen over het bemiddelingsgesprek. C5 gaf aan dat zij het prettig zou vinden dat ze vooraf zou weten om hoeveel bemiddelingsgesprekken het zou gaan.

Van deze 14 respondenten die hun ervaring en waardering over bovenstaand item hebben gegeven, geeft 28,57% aan dat zij ontevreden zijn over de informatie die zij vooraf hebben ontvangen over de uitvoering en functie van het bemiddelingsgesprek, 57,14% geeft aan tevreden te zijn en 14,28% geeft aan zeer tevreden te zijn over de informatie die zij vooraf hebben gekregen over de uitvoering en functie van het bemiddelingsgesprek.

In welke mate bent u tevreden over de informatie die u is gegeven over de u...



METHODISCHE FACTOREN

Wat betreft de tijdsduur tussen het intakegesprek en het bemiddelingsgesprek, verschildte de tijd van enkele dagen tot twee maanden. Alle geïnterviewden geven aan dat het prettig is om niet te lang te wachten met dit bemiddelingsgesprek. Ongeveer een week wordt gezien als een mooie periode. Twee cliënten zeggen het volgende over de tijdsduur tussen de intake en het bemiddelingsgesprek:

“Dat vond ik wel redelijk lang duren. Terwijl wij uitgenodigd werden, duurde het wel anderhalf maand ofzo, twee maanden voordat wij met elkaar gingen zitten. (...) Dan loop je buiten en dan zie je de burens. Snap je? Dan heb ik eigenlijk geen zin om... we wachten even het gesprek af, maar dat vond ik redelijk duren. Dat had van mij iets korter gemogen.” (C2)

“Op zich is eerder fijner. Want je zit nog heel erg met het eerste gesprek en alles wat je wilt zeggen en dan moet je wachten. Vooral als je elkaar in het trappenhuis tegenkomt. Je gaat elkaar toch een beetje ontwijken. Als ik haar hoorde op de trappen, wachtte ik bewust even zodat ik haar niet tegen zou komen.” (C4)

Bij alle geïnterviewden is er één bemiddelingsgesprek geweest. Vier van de vijf geïnterviewden zijn tevreden hierover.

“Prima. Het was opgelost na één gesprek.” (C4)

Een cliënt zegt echter het volgende:

“Wij hadden behoefte aan een tweede gesprek.” (C3)

Bij deze cliënt is het probleem ook niet opgelost. Zij hadden het geval dat de burens niet echt openstonden voor de bemiddeling en dat de bemiddelaars hier onvoldoende op ingrepen. Deze cliënt en partner gaven aan dat tijdens het gesprek werd gevraagd wie het gesprek wilde openen, waarna hun buurman wilde beginnen en meedeelde dat de schutting geplaatst zou worden. Er was geen ruimte voor bemiddeling volgens deze cliënt. Hij had liever gezien dat de bemiddelaars hier ingrepen en dat er bijvoorbeeld meerdere afspraken volgden.

In de enquête werd ook gevraagd wat cliënten van het aantal bemiddelingsgesprekken vonden. 21,42% geeft aan dat het aantal bemiddelingsgesprekken te weinig was. 78,57% geeft aan dat het aantal bemiddelingsgesprekken voldoende was. Deze percentages komen redelijk overeen met de uitkomsten van de interviews.

RELATIEFACTOR

Op de vragen hoe de cliënten het bemiddelingsgesprek hebben ervaren en of zij zich gehoord voelden, zijn de reacties verschillend. Drie cliënten reageerden positief, twee negatief. Hieronder wordt een citaat weergegeven van een cliënt die positief is:

“We hebben elkaar de verhalen duidelijk kunnen uitleggen en we begrepen elkaar. We wilden gewoon bij elkaar aan de deur kunnen komen als er weer wat was. Dit is nog niet gebeurd. (...) De bemiddelaars zaten er een beetje als scheidsrechters bij: nu mag jij je verhaal doen, en nu jullie.” (C4)

Een respondent die minder positief is, zegt het volgende:

“(…) Ja, achteraf zeg ik een tweede gesprek met hun erbij, zou voor mij heel prettig geweest zijn. Dan kan je beter over uiten hoe het gegaan is toen.” (C3)

In de enquête gaf 14,28% van de respondenten aan dat zij hun verhaal niet konden doen tijdens het bemiddelingsgesprek, 7,14% gaf aan dat zij hun verhaal matig konden doen, 57,14% zei dat ze hun verhaal konden doen en 21,52% gaf aan dat ze hun verhaal zeer goed konden doen. Deze resultaten komen redelijk overeen met de resultaten vanuit het interview.

HULPVERLEENERSFACTOREN

De volgende resultaten gaan over hoe de cliënten de bemiddelaars en het contact met hen ervaren en waarderen. De resultaten gaan over deskundigheid van de bemiddelaars, de leiding die zij namen, of ze ingrepen mocht dat nodig zijn en in hoeverre zij cliënten stimuleerden om zelf met hun buur tot oplossingen te komen.

Er is gevraagd hoe de cliënten de kundigheid van de bemiddelaars hebben ervaren. De reacties zijn uiteenlopend. C1 geeft zowel positieve als negatieve details. C2 geeft aan tevreden te zijn over de deskundigheid van de bemiddelaars. C3 daarentegen geeft eerst aan dit niet te kunnen beoordelen. Vervolgens komen negatieve details naar voren:

“Dat kan ik dus niet beoordelen want dat ze tijdens het gesprek niks gezegd hebben (…) We hadden een mediator moeten hebben. want nu waren het alleen politieagenten (…) ja ik kan een voorbeeld geven, van in het begin al; Zij wilde alleen praten over de schutting, toen werd als eerste vraag gesteld “wie wil er als eerst iets zeggen?”, de buurman begon het gesprek; donderdag wordt de schutting geplaatst, terwijl we wilden praten over de schutting. (…) Nou ik stond perplex ik was er helemaal van slag van. (…) in die situatie is dus niet ingegrepen.” (C3)

C4 geeft aan positief te zijn. De vrouw van het echtpaar geeft aan dat de bemiddelaars *onwijs bekwaam* te vinden. C5 is ook positief over de deskundigheid van de bemiddelaars.

Van de respondenten van de enquête vond 28,57% de bemiddelaars matig kundig, 64,28% kundig en 7,14% zeer kundig om het bemiddelingsgesprek te leiden. Deze uitkomsten zijn positiever ten opzichte van de uitkomsten van de interviews.

Als u kijkt naar de bemiddelaar(s), vond u deze kundig om de bemiddelingsgesprekken te leiden?

Niet kundig		0 (0 %)
Matig kundig		3 (28.57 %)
Kundig		9 (64.28 %)
Zeer kundig		1 (7.14 %)
n = 14		
# 14		

Op de vraag wat de cliënten vonden van de leiding die de bemiddelaars tijdens het gesprek, reageerde C1 met een positief antwoord. Voor C2 geldt hetzelfde. Hij zegt:

“Goed. Ze zeiden nadrukkelijk: En nu mogen jullie praten. En dan samenvatten. Daarna werd gekeken hoe wij het beste als burensamen konden leven. De structuur van het gesprek was erg prettig.” (C2)

C3 is niet positief en zegt het volgende:

“Achteraf hadden we een mediator willen hebben, dat ze eerst konden horen van wat wij zeiden. En dat ze dan de tegenpartij naar hun mening vroegen? Dan hoor je ook wat hun zeggen. Snap je? Ik had er een heel ander idee van. (Meer over de leiding:) Nee, niks helemaal niks het was politie agent, laat de andere uitpraten en geen eigen vragen.” (C3)

C4 geeft aan dat zij moeilijk een antwoord op deze vraag kunnen geven en zeggen het volgende:

“Ze lieten ons normaal praten en ze bemoeiden zich er bijna niet mee. Het ging er rustig aan toe en ze hebben erbij gezeten. Ze hebben niet hoeven te sturen.” (C4)

C5 vertelt dat de bemiddelaars zeiden dat ze elkaar moesten laten uitpraten, mocht het geval zijn dat ze door elkaar heen praatten.

Over de mate van leiding en sturing, gaf 14,28% van de respondenten van de enquête aan dat ze zeer ontevreden waren over de leiding en sturing van de bemiddelaars tijdens het gesprek, 14,28% gaf aan ontevreden te zijn, 57,14% gaf aan tevreden te zijn en 14,28% gaf aan zeer tevreden te zijn over de leiding en sturing van de bemiddelaars tijdens het bemiddelingsgesprek.

In welke mate bent u tevreden over de leiding en sturing van de bemiddelaars

Zeer ontevreden		2 (14.28 %)
Ontevreden		2 (14.28 %)
Tevreden		8 (57.14 %)
Zeer tevreden		2 (14.28 %)
n = 14		
# 14		

Alleen aan de geïnterviewden is de vraag gesteld: *“Mocht het van toepassing zijn, wat vond u van de mate van ingrijpen wanneer het gesprek op welke manier dan ook niet lekker liep? ”*

C1 geeft aan dat het niet van toepassing is. C2 is tevreden over de van mate van ingrijpen en vertelt het volgende voorbeeld:

“Op een gegeven moment barstte zij (buurvrouw) in tranen uit en weet ik veel. Toen zeiden ze wel: “Oké, maar even ergens heen. Doe maar even rustig”. Toen gingen zij (één van de twee bemiddelaars) meelopen met die vrouw en hadden wij even rust. Dat was het enige moment van ingrijpen eigenlijk. Dat was wel goed.” (C2)

C3 vertelt dat de bemiddelaars ingrepen en zeiden dat de burens elkaar uit moesten laten praten. Echter vindt zowel de man als de vrouw, dat de bemiddelaars bij aanvang van het gesprek in hadden moeten grijpen toen de buurman vertelde dat de schutting al geplaatst zou worden. C3 had namelijk het idee dat daar over bemiddeld zou worden.

C4 en C5 geven aan dat deze vraag niet van toepassing is.

Er is gevraagd of de cliënten werden gestimuleerd om zelf met hun burens tot oplossingen te komen. Hierover verschillen de geïnterviewden van mening. C1 geeft aan dat hij *absoluut niet* werd gestimuleerd

om oplossingen te vinden met zijn burens. Dit had hij liever wel gezien. C2 vertelt dat het niet zo zeer van toepassing was. Hij vertelt dat de burens een probleem hadden met hen. De cliënt wilde zijn burens wel tegemoet komen in de oplossingen die de bemiddelaars aandroegen. Deze cliënt vertelt het *perfect* te vinden dat de bemiddelaars in zijn geval met oplossingen kwamen. Hij is van mening dat hij en zijn burens samen niet tot oplossingen zouden kunnen komen, tenzij het de oplossing van verhuizen was.

C3 vertelt dat zij niet tot het vinden van oplossingen werden gestimuleerd. Zij zijn hier ontevreden over. Daarentegen vertelt C4 dat zij wel gestimuleerd werden. Zij zijn daar tevens tevreden over. C5 vertelt het volgende:

“Ze deden hun best om te bedenken hoe we het konden oplossen. Ze lieten ons uitpraten, dat helpt ook heel vaak. Ze hebben ons geadviseerd niet gelijk teveel bij elkaar op de koffie te gaan, maar even afstand te nemen.” (C5)

Zij gaf aan dat zij het prettig vond dat ze tips ontving.

In de enquête gaf 21,42% van de respondenten aan dat zij niet werden gestimuleerd om tot oplossingen te komen tijdens het bemiddelingsgesprek. 35,71% vond dat zij matig werden gestimuleerd. 35,71% dat zij werden gestimuleerd en 7,14% dat zij zeer werden gestimuleerd. In vergelijking met de interviews, geven bij de enquête in verhouding meer cliënten aan dat zij gestimuleerd worden om samen met hun burens tot oplossingen te komen.

Werd u gestimuleerd om zelf tot oplossingen te komen?

Ik werd niet gestimuleerd		3 (21.42 %)
Ik werd matig gestimuleerd		5 (35.71 %)
Ik werd gestimuleerd		5 (35.71 %)
Ik werd zeer gestimuleerd		1 (7.14 %)
		n = 14
		# 14

Naast bovengenoemde punten, werd gevraagd wat de cliënten van de houding en het handelen van uw bemiddelaars vonden tijdens het bemiddelingsgesprek. De meningen van de geïnterviewden hierover lopen uiteen. C1 zegt het volgende:

“Gastvrij, vriendelijk. Maar als bemiddelaars waren zij niet in de rol als bemiddelaar. Ik heb toch een ander idee van bemiddelen, meer gericht op mediation.” (C1)

C2 benoemd dat de bemiddelaars rust uitstraalden en dat hij dat prettig vond. Hij heeft geen verbeterpunten voor de bemiddelaars.

C3 is minder tevreden en geeft de volgende verbeterpunten:

“De houding, ja koud, clean, weinig. (...) Ik vond het een beetje richting partijdig, wat ze deden kwam in de buurt. (...) Ja dat hebben we min of meer zo beetje aangegeven, van dat één van de bemiddelaars naar ons weten beter handelde, maar als er iets moet zijn wat moet veranderen. Ja dat is dan toch dat ze veel meer beter optreden, veel meer want je gaat er al naartoe met dat er al een spanningsveld is. Er is al gedoe en dan wil je wel als beide partijen toch graag gehoord worden

en samen gaan kijken hoe kunnen we toch nog naast elkaar leven. En dat is totaal niet aan bod geweest.”(C3)

C4 vertelt dat de bemiddelaars *niet partijdig* waren, dat ze *goed afstand namen* en dat ze *af en toe leiding* namen. Zij geven aan geen verbeteringen te hebben. C5 is ook positief en vertelt dat de bemiddelaars zich voorstelden en vertelden dat zij als burens elkaar uit moesten laten praten. Ze vond de bemiddelaars niet partijdig. Zij heeft geen verbeterpunten voor de bemiddelaars.

De overige volgende positieve eigenschappen genoemd door zowel de geïnterviewden als de respondenten vanuit de enquête. Er zal een opsomming gegeven worden:

Actief luisterend, maakte heel prettig contact, rustig, dat ze de tijd namen, om de beurt de leiding nemen, dat ze gewoon luisterden, ze waren open, ze vertelden wat over hun eigen leven, heel toegankelijk. Ze namen de tijd om met ons te praten. Openheid en inlevingsvermogen, luisterend oor, begripsvermogen, goed kunnen luisteren, goed problematiek kunnen samenvatten, geen waardeoordeel hebben, inzet als vrijwilliger, neutraliteit, betrokkenheid en zich aan de afspraak houden, aardig/vriendelijk, oplossingsgerichtheid, open en eerlijk, goed doorvragen, tijd nemen voor verhaal, kalm, adviserend, geduldig, gespreksvoering, onpartijdig.

Negatieve eigenschappen die werden ervaren zijn:

De jonge vrouw was wat schichtig, dat ze weinig initiatief namen, ze hoorden het wel aan maar ik kreeg geen klankbord, Niet laten uitpraten, partijdigheid, gebrek aan erkenning geven in (gevoels)situaties. Niet hun eigen naam vertellen, ontbreken van mensenkennis, dominante personen meer aan het woord laten, respondent te lang laten wachten, het geven van een oordeel, meer luisterend oor voor mijn buurman dan voor mij.

METHODISCHEFACTOR

Tijdens de interviews werd gevraagd naar de ervaring en waardering over de inzet van de intentieverklaring. In vier van de vijf gevallen bleek er geen verklaring opgesteld te zijn. C1 geeft echter wel aan dat de suggestie tot het opstellen van die verklaring geopperd is geweest door de bemiddelaars. C1 geeft tevens aan dat hij liever had gezien dat het probleem *meer gevolgd* zou worden en dat de bemiddelaars daar op zouden anticiperen. C2 vertelt dat er afspraken zijn gemaakt met de burens en dat hij zich eraan wilde houden. Hij is hier tevreden over. C3 heeft geen afspraken met de burens gemaakt, waardoor deze vraag niet van toepassing was. C4 meende dat zij die wel opgesteld hadden en de vrouw van het echtpaar zegt:

“Ja, dat vond ik prima. Logisch vind ik wel.” (C4)

C5 heeft mondeling afspraken gemaakt met de burens en geeft aan dat ze denkt dat dat *wel goed* is om te doen.

Bij het opstellen van de enquête is er in dit onderzoek vanuit gegaan dat de intentieverklaring een vast onderdeel van de methode buurtbemiddeling was (dit wordt ook zo omschreven in het *handboek buurtbemiddeling*). Nadat de eerste interviews waren afgenomen kwamen de onderzoekers er achter dat de intentieverklaring meer uitzondering dan regel was. In de enquête was de vraag over de intentieverklaring een verplichte vraag om verder te kunnen met de enquête, hierdoor kunnen onderstaande uitkomsten over de intentieverklaring onbetrouwbaar zijn.

14,28% van de respondenten gaf aan dat de zeer negatief staan tegenover het gebruik van de intentieverklaring, 28,57% geeft aan negatief te staan tegenover de intentieverklaring, 50% geeft aan positief te staan tegenover de intentieverklaring en 7,14% geeft aan zeer positief te staan tegenover het gebruik van de intentieverklaring.

3.3.1 SAMENVATTING RESULTATEN DEELVRAAG 2

Samenvattend zijn de volgende resultaten behandeld:

Bij beide onderzoeksgroepen is merendeel tevreden over de informatievoorziening omtrent het bemiddelingsgesprek, over de mate waarin cliënten het gevoel hadden dat zij hun verhaal konden doen en over de leiding die de bemiddelaars namen.

Daarnaast kregen de bemiddelaars meer positieve dan negatieve eigenschappen toegeschreven door de cliënten.

Bijna 43% van de respondenten uit de enquête werden gestimuleerd om zelf met hun burens tot oplossingen te komen. Dit is bijna de helft. Tijdens de interviews werd één van de vijf cliënten gestimuleerd om oplossingen te zoeken met zijn burens. In beide groepen is dit aantal opvallend laag.

Wat betreft de ervaring en waardering omtrent het gebruik van de intentieverklaring, bleek bij beide meetinstrumenten dat deze niet altijd gebruikt werd, waardoor de ervaring ook moeilijker te meten was.

3.4 RESULTATEN DEELVRAAG 3

“HOE ERVAREN EN WAARDEREN DE CLIENTEN VAN BUURTBEMIDDELING ZWOLLE DE DIENSTVERLENING DIE HEN GEBODEN WORDT TIJDENS DE NAZORGFASE?”

Wat betreft de nazorg, is het goed eerst te vermelden dat 50% van de 14 cliënten tot aan deze fase de enquête hebben ingevuld, daadwerkelijk de nazorg hebben ontvangen. 100% van de respondenten staat in de hierna volgende resultaten vanuit de enquête voor 7 respondenten. Wat betreft de geïnterviewden, gaven slechts twee cliënten aan daadwerkelijk nazorg te hebben ontvangen.

COMMUNICATIE FACTOR

Er is gevraagd naar hoe cliënten in de nazorgfase zijn benaderd, om te achterhalen hoe cliënten dit ervaren en waarderen. In de nazorgfase zijn vier van de vijf cliënten benaderd geweest, voor zover zij zich kunnen herinneren. C5 is niet benaderd geweest. Twee van deze vier cliënten geven aan dat zij een brief hebben ontvangen met de aankondiging dat zij benaderd zouden worden door Buurtbemiddeling Zwolle. De overige twee werden per telefoon of voicemail benaderd.

Twee van de vier benaderde cliënten zijn tevreden, twee zijn ontevreden over de wijze van benaderen. C3 heeft wel een brief ontvangen, maar nooit telefonisch contact gehad. Meneer geeft aan dat ook geen behoefte heeft aan meer contact, omdat hij zich teleurgesteld voelt over de bemiddeling. C1 zei het volgende:

“Nou, ik kan mij herinneren dat ik later op mijn voicemail nog één van de vrijwilligers gehoord heb, er werd gezegd na zes weken ongeveer. Ik geloof dat er na twee en een halve maand werd gebeld,

of na twee maand en ik heb toen niet kunnen opnemen, maar wel gehoord op mijn voicemail, maar ik had toen niet kunnen terugbellen want het is een privé nummer. Dus prima, alleen het werkt natuurlijk niet. Dus van enige nazorg is bij mij geen sprake geweest. Er is een poging gedaan om contact te leggen.” (C1)

Over de wijze van benaderen gaf tijdens de enquête 85,71% van de respondenten aan telefonisch te zijn benaderd in de nazorgfase. Hierbij gaf 23,08% aan ontevreden te zijn over de manier waarop contact met hen is opgenomen. 61,54% gaf aan tevreden te zijn en 15,38% gaf aan zeer tevreden te zijn over de manier waarop contact met hen opgenomen was.

Van de twee geïnterviewden die daadwerkelijk nazorg hebben ontvangen, zijn beiden tevreden over het contact. 7,14% van de 14 respondenten van de enquête geeft aan zeer ontevreden te zijn over de hulp die zij hebben gekregen na afloop van het bemiddelingsgesprek. 28,57% geeft aan ontevreden zijn over de hulp die zijn ontvingen na afloop van het bemiddelingsgesprek, en 64,28% geeft aan hier tevreden over te zijn. In de literatuur kwam eerder naar voren dat cliënten van Buurtbemiddeling in Nederland meer behoefte hebben aan goede nazorg. Uit de interviews die zijn afgenomen, lijkt dit item ook naar voren te komen als aandachtspunt.

In welke mate bent u tevreden over de hulp die u ontving na afloop van het ...



METHODISCHE FACTOR

Op de vraag wat cliënten vonden van de tijdsduur tussen het laatste bemiddelingscontact en het eerste nazorgcontact antwoordt C1 het volgende:

“Slecht. Na zes weken nazorg vind ik prima, maar dan moeten ze het nakomen. Maar ik zou niet pleiten voor nazorg telefonisch, maar gewoon weer met de burens om de tafel.” (C1)

C2 zegt:

“Dat vond ik goed. Tussen de intake en de bemiddelingsgesprek zelf, dat vond ik echt te lang, maar tussen het bemiddelingsgesprek en dat na-bellen van hoe gaat het nu, dat vond ik wel goed. Want na een maand of anderhalve maand kan je bekijken hoe het gaat. Dus niet een beetje vers en een maand lang heb je wel de tijd om even... ja... in ieder geval de tijd om even je ding te doen en kijken of ze daar nog steeds over zeuren...” (C2)

Deze vraag was niet van toepassing op C3 en C5. C3 had alleen een brief gehad, C5 geen contact. C4 kan het niet goed herinneren, maar is tevreden.

Twee van de vijf cliënten hebben de bemiddelaars telefonisch gesproken in de nazorgfase. Het gaat in beide gevallen om één gesprek. Beide cliënten geven aan tevreden te zijn over deze hoeveelheid gesprekken en

over de tijd die besteed is aan de nazorg. Van hen hoeft er geen extra gesprek plaats te vinden. De overige drie cliënten had het wel gewaardeerd wanneer zij nazorg hadden ontvangen.

28,57% geeft van de respondenten van de enquête geeft aan geen enkel contact te hebben gehad met buurtbemiddeling nadat het buurtbemiddelingstraject is afgerond, 42,86% geeft aan één keer contact te hebben gehad, 14,29% geeft aan 2 keer contact te hebben gehad en 14,29% geeft aan 3 tot 5 keer contact te hebben gehad met buurtbemiddeling nadat het traject is afgerond. Opvallend in vergelijking met de interviews is dat er onder de respondenten cliënten zijn waarbij meerdere contactmomenten hebben plaatsgevonden in de nazorgfase.

Hoeveel contactmomenten heeft u gehad met buurtbemiddeling nadat het buurtb...

0		2 (28.57 %)
1		3 (42.86 %)
2		1 (14.29 %)
3-5		1 (14.29 %)
6 en meer		0 (0 %)

n = 7

7

Van de respondenten van de enquêtes, gaf 14,29% aan ontevreden over de hoeveelheid contactmomenten na het bemiddelingstraject 85,71% geeft aan hier tevreden over te zijn. Het percentage positieve respondenten is bij de enquêtes aanzienlijk hoger dan bij de interviews.

Daarnaast is 14,29% ontevreden over de wijze waarop het contact is afgerond, 85,71% is hier tevreden over. Ook dit resultaat is positiever ten opzichte van de uitkomsten van de interviews.

METHODISCHE FACTOREN

Buurtbemiddeling heeft als doel dat burens leren om zelfstandig tot oplossingen te komen. Aan de cliënten is gevraagd of zij het idee hebben dat ze een volgende keer zelfstandig met hun buur tot een oplossing kunnen komen met behulp van wat zij tijdens de bemiddeling geleerd hebben.

C1 vertelt dat zijn oplossingsvermogen niet is toegenomen. De bemiddelaars zouden technieken moeten beheersen en deze kunnen overdragen op de burens, is zijn mening. C2 vertelt dat hij niet werd gestimuleerd om samen met zijn buur tot oplossingen te komen. Op hem is deze vraag dus niet van toepassing. C3 vindt dat hij niets geleerd heeft wat hem de volgende keer zou kunnen helpen. De vrouw van C4 vertelt dat haar man een *spiegel* voor had gekregen, waardoor hij meer inzicht in zijn eigen gedrag heeft gekregen. De man vertelt dat zijn vrouw bij overlast eerder naar de burens zou stappen na aanleiding van de buurtbemiddeling. C5 vertelt dat ze tips heeft ontvangen en dat ze nu beter met de situatie om kan gaan. Ze vertelt dat ze heeft geleerd om de burens meer met rust te laten na wat er is gebeurd.

Precies de helft van de respondenten van de enquête geeft aan een volgende keer zelfstandig tot oplossingen te kunnen komen met hun buur naar aanleiding van de bemiddeling die zij hebben ontvangen

Aan cliënten is gevraagd om terug te kijken naar de communicatie met hun buur zoals die was voordat buurtbemiddeling betrokken was en dit te vergelijken met de communicatie met hun buur na het traject van buurtbemiddeling. Dit is namelijk één van de doelen die buurtbemiddeling nastreeft; dat de communicatie wordt herstelt of opgestart.

C1 vertelt geen verschillen te zien. Het is niet verslechterd en niet verbeterd. C2 vertelt het volgende:

“Ja, dat is wel een stuk beter, want kijk... voor die tijd toen met oud- en nieuw tot die buurtbemiddeling zeiden we niet eens Hallo. En na die buurtbemiddeling was het niet zo dat wij bij elkaar op de vloer kwamen, maar zeiden we wel Hallo of Goede morgen. Dat is wel niet oprecht, maar ja... In ieder geval zeiden wij het wel. Dus dat was in ieder geval een stukje beter.” (C2)

Op de vraag wat daarvoor gezorgd heeft, antwoordt hij:

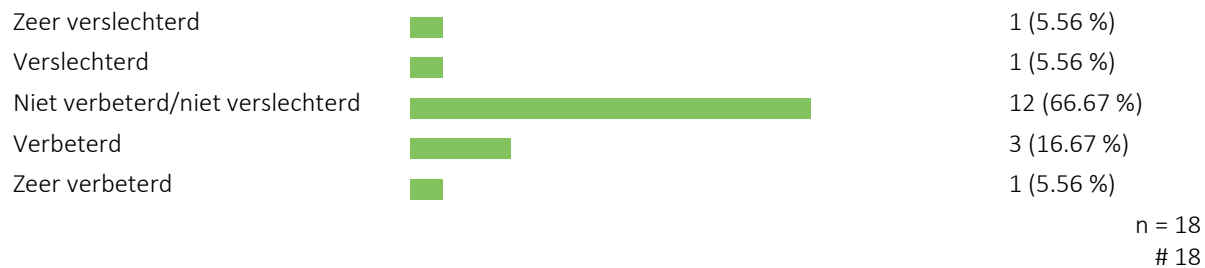
“Ja... Dus ik was blij dat ik eindelijk kon vertellen wat ik wilde vertellen, snap je? Zonder dat iemand er continue doorheen schreeuwt. Dus dat heeft denk ik mijn haat voor hun een beetje verzacht. Dus dan kon ik weer Hallo zeggen of goede morgen of zo iets... Maar ook niet meer als dat.” (C2)

C3 vertelt dat de communicatie met hun burens is verslechterd naar aanleiding van de bemiddeling. C4 vertelt dat de communicatie is verbeterd. Ze zijn meer geïnteresseerd in elkaar. De bemiddelaars hadden het advies gegeven om bij elkaar op de koffie te gaan, wat ze hebben opgevolgd en waar ze positief op terugkijken. C4 benoemt dat tijdens het gesprek meer begrip voor elkaar ontstond, wat bevorderlijk was voor de communicatie.

C5 vertelt dat het contact nu rustiger is, naar aanleiding van het advies dat zij had ontvangen van de bemiddelaars om minder contact te hebben. Soms voelt zij nog wel de behoefte om iets tegen de burens te zeggen, maar zij denkt dan aan het advies dat zij heeft ontvangen. Zij ziet dit als helpend.

Van de cliënten die de enquête hebben ingevuld, gaf 5,56% aan dat de communicatie met de buur, na het traject van buurtbemiddeling, zeer is verslechterd. 5,56% geeft aan dat de communicatie verslechterd is, 66,67% geeft aan dat de communicatie niet verbeterd maar ook niet verslechterd is, 16,67% geeft aan dat de communicatie verbeterd is en 5,56% geeft aan dat de communicatie zeer verbeterd is na het traject van buurtbemiddeling. Deze resultaten zijn negatiever ten opzichte van de resultaten die voortkwamen uit de interviews. Opvallend is dat merendeel aangeeft dat er geen verandering heeft plaatsgevonden.

Als u terug kijkt naar de communicatie met uw buur zoals die was voordat bu...

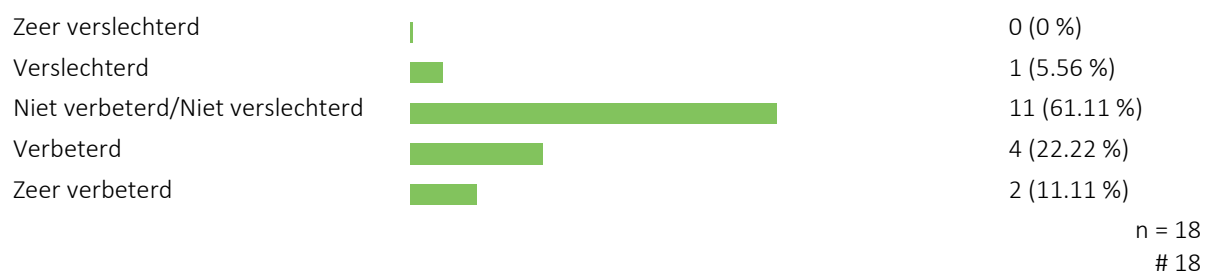


Wanneer de cliënten terugkijken naar de mate van overlast die zij hebben ervaren voordat buurtbemiddeling betrokken was en dit vergelijken met mate van overlast van hun buur na het traject van buurtbemiddeling, zijn de ervaringen verschillend. Naast het verbeteren van de communicatie, is het reduceren van de overlast een doel van buurtbemiddeling.

C1 vertelt dat de overlast is afgenomen, maar dat dit niet het gevolg is van de bemiddeling. Hij zegt dat hij meer van huis is en dat de burens er misschien meer rekening mee houden. C2 vertelt dat er een positieve ontwikkeling heeft plaatsgevonden en dat de burens niet meer geklaagd hebben bij hen. Volgens C3 is de situatie verslechterd, de schutting waarvoor zij de bemiddeling wilden, is geplaatst door hun burens. C4 vertelt dat de situatie is verbeterd en dat hij meer rekening met de burens houdt, door bijvoorbeeld te kijken of zij thuis is wanneer hij muziek wil luisteren. C5 vertelt dat de overlast van de burens minder erg is geworden.

Wat betreft verandering in de mate van overlast geeft 5,56% van de respondenten van de enquête aan dat de mate van overlast, na het traject met buurtbemiddeling, is verslechterd. 61,11% geeft aan dat het niet verbeterd noch verslechterd is. 22,22% geeft aan dat de mate van overlast is verbeterd en 11,11% geeft aan dat de mate van overlast na het traject met buurtbemiddeling zeer verbeterd is. Ook hier valt op dat bij merendeel van de cliënten geen verandering waarneemt. Bij de afgenomen interviews kwam naar voren dat bij drie van de vijf cliënten de overlast is verminderd na aanleiding van de buurtbemiddeling. Dit is aanzienlijk meer dan het percentage dat hierboven wordt genoemd.

Als u terug kijkt naar de mate van overlast die u ervoer voordat buurtbemid...



RELATIEFACTOR

Alle vijf de cliënten, of ze wel of geen nazorg hebben gehad, is gevraagd of zij zich welkom voelden om in de nazorgfase – na de bemiddeling – om contact op te nemen met buurtbemiddeling mochten zij vragen, advies of problemen hebben.

Drie van de vijf cliënten geven aan zich welkom te voelen om contact op te nemen. C2 zegt hierover het volgende

“Mocht u nog vragen hebben, dan mag je nog altijd bellen, zeiden ze”. Dus dat was wel goed. (C2)

Ook aan de respondenten van de enquête is gevraagd of zij zich vrij voelden om achteraf contact op te nemen met buurtbemiddeling mochten zij daar behoefte aan hebben. 14,29% van de respondenten geeft aan dat ze zich niet vrij voelden achteraf contact op te nemen met buurtbemiddeling met een vraag of klacht. 14,29% geeft aan dat ze zich matig vrij voelden. 57,14% geeft aan dat ze zich vrij voelden en 14,29% geeft aan dat ze zich zeer vrij voelden om achteraf contact op te nemen met buurtbemiddeling met een vraag of klacht. Deze resultaten zijn redelijk vergelijkbaar met de resultaten die voortkwamen uit de afgenomen interviews.

ALGEMENE WAARDERING BUURTBEMIDDELING

Als laatst is alle vijf de cliënten gevraagd om een cijfer te geven aan Buurtbemiddeling, een cijfer tussen 0 en 10, waarbij de 0 betekent dat zij zeer ontevreden zijn, en de 10 dat het niet beter kan.

C1 vindt het geven van een cijfer niet passend en zegt het volgende:

“Het gaat over de klacht en de oplossing. Daar gaat het cijfer over maar, het heeft geen effect gehad uiteindelijk. En dan kijk je alleen naar het effect en niet naar de inzet van mensen. Je doet ook buurtbemiddeling tekort om het alleen een cijfer te geven. Ik ben niet zo van de cijfers. Dus eigenlijk mag je geen cijfer invullen.” (C1)

C2 geeft een 8 en vertelt het volgende:

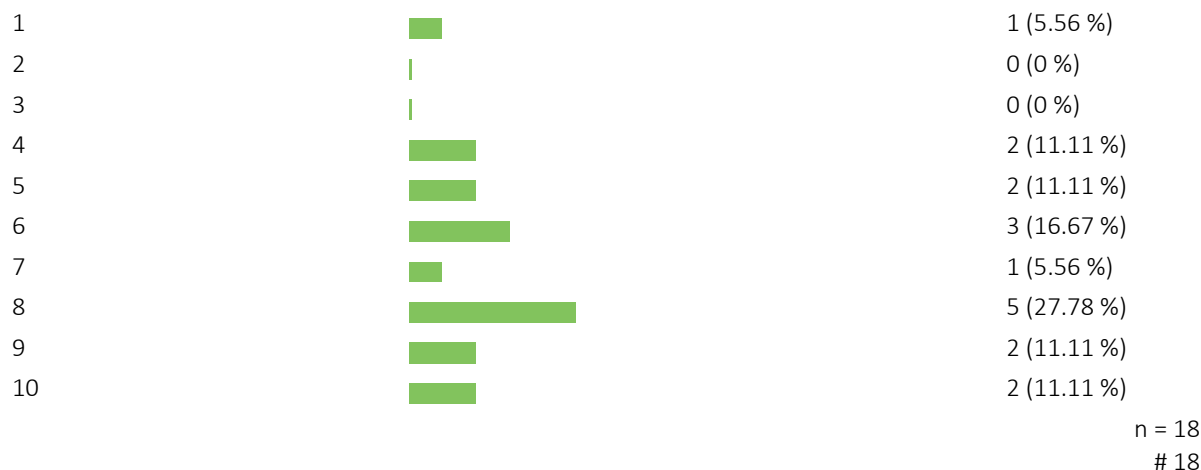
“Omdat ik vond dat ze gewoon heel objectief waren en oprecht en afspraken nakwamen... dus... ja... En ik vond wel dat de oplossing uiteindelijk is gekomen. En toen hadden wij in ieder geval minder hekel aan de burens. Dus konden we een beetje Hallo zeggen en dat soort dingen. Dat vond ik wel vooruitgang.” (C2)

C3 vertelt een onvoldoende te geven, wat hij vormgeeft middels een 5. Hij vertelt dat de bemiddelaars niet hebben geprobeerd om de burens *inhoudelijk* bij elkaar te brengen.

De man van C4 geeft een 10, de vrouw een 9. Zij geven aan dat er een oplossing is gekomen en dat het contact met de burens is hersteld. C5 geeft een 8 en heeft geen aanvullingen.

Ook de respondenten van de enquête is gevraagd een cijfer te geven. Dit is een methode om te kijken hoe tevreden ze zijn met buurtbemiddeling. Des al niet te min is het geen betrouwbare methode omdat de uitkomst van buurtbemiddeling, het cijfer wat respondenten gaven ten aanzien van buurtbemiddeling, kan beïnvloeden. Daarom is ervoor gekozen hier alleen de tabel te weergeven.

Als u kijkt naar uw gehele ervaring met buurtbemiddeling Zwolle, welk cijfe...
 . (1 - 10)



3.4.1 SAMENVATTING RESULTATEN DEELVRAAG 3

Het merendeel van de respondenten en geïnterviewden die telefonisch contact hebben gehad in de nazorgfase, is daar tevreden tot zeer tevreden over:

De twee geïnterviewde cliënten die nazorg ontvingen zijn tevreden over de hoeveelheid nazorgcontact en de tijdsduur van ongeveer zes weken tussen de bemiddelingsfase en de nazorg die zij ontvingen. In de enquête kwam naar voren dat van de mensen die nazorg ontvingen 85,71% tevreden zijn over zowel de hoeveelheid aan nazorgcontacten als de manier waarop de nazorg is afgerond.

Bij drie van de vijf cliënten waarbij interviews zijn afgenomen is de communicatie verbeterd. Bij de enquête ligt dit aanzienlijk lager; nog geen kwart. Soortgelijke resultaten werden behaald met betrekking tot het ervaren van de overlast voorafgaande van de bemiddeling en na afloop van de bemiddeling.

Opvallend minder is het resultaat dat ongeveer de helft van de cliënten het idee hebben dat zij de volgende keer - middels de aangeleerde vaardigheden van buurtbemiddeling - zelfstandig tot een oplossingen kan komen met hun burens

Van alle respondenten gaf een ruime meerderheid aan dat ze zich vrij tot zeer vrij voelden om na het nazorgtraject opnieuw contact op te nemen met buurtbemiddeling wanneer zij een vraag hadden of een nieuwe klacht.

3.5 TOT SLOT

Aan het einde van dit hoofdstuk, waarin de resultaten werden weergegeven, lijkt het erop dat de meeste resultaten van het onderzoek positief zijn. Opvallend positief werd gescoord op de ervaring en de waardering omtrent het nazorg contact. Een groot deel heeft geen nazorg ontvangen, maar degenen die nazorg hebben ontvangen, zijn hier meestal tevreden over.

Een ander opvallend resultaat is, in tegenstelling tot de doelstelling van buurtbemiddeling, dat een kleine meerderheid niet werd gestimuleerd om zelfstandig met hun burens tot oplossingen te komen.

Een punt wat naar voren kwam en wat niet verwacht werd, is dat het gebruik van de intentieverklaring bij alle geïnterviewden en ook bij een groot deel van de respondenten van de enquête onbekend was.

De inzet van de vrijwilligers in plaats van betaalde professionals kreeg bij het overgrote deel van de cliënten de voorkeur.

Het valt op dat de respondenten overwegend negatief zijn over de waargenomen verandering in de communicatie met hun buur na het traject bij buurtbemiddeling, in vergelijking met hoe dat voor de bemiddeling was. Ditzelfde geldt voor de ontwikkeling in de mate van overlast na het traject bij buurtbemiddeling. Ook hierin geeft merendeel van de respondenten aan dat er geen verbetering heeft plaatsgevonden na inzet van de buurtbemiddeling.

Al met al werden de meeste items waar naar gevraagd is positief ervaren en gewaardeerd.

HOOFDSTUK 4: CONCLUSIE, AANBEVELINGEN EN DISCUSSIE

4.1 INLEIDING

Hieronder volgt nogmaals een korte schets van de aanleiding, de centrale probleemstelling en de opzet van het onderzoek.

De twee onderzoekers ontvingen in mei 2014 een onderzoeksvraag via het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken. Deze onderzoeksvraag kwam vanuit Travers Welzijn, de afdeling buurtbemiddeling. De coördinator vanuit buurtbemiddeling wilde meer zicht krijgen op de tevredenheid onder de cliënten van buurtbemiddeling Zwolle.

De coördinator van buurtbemiddeling Zwolle geeft aan dat bij haar een aantal jaar de vraag leeft naar hoe cliënten de dienstverlening die buurtbemiddeling biedt ervaren en waarderen. Zij heeft echter nog nooit onderzoek verricht of laten verrichten om antwoord te krijgen op haar vraag. De opdrachtgever is benieuwd hoe de cliënten de dienstverlening ervaren, hoe zij deze waarderen en in hoeverre deze hen geholpen heeft (Grooten, 2014a). De coördinator geeft tevens aan dat zij goede dienstverlening wil verlenen en waar nodig verbeteringen wil doorvoeren om de cliënttevredenheid en de effectiviteit te vergroten. Er is behoefte aan een cliënttevredenheidsonderzoek.

De centrale vraagstelling die is opgesteld luidt als volgt:

"HOE ERVAREN EN WAARDEREN DE CLIËNTEN VAN BUURTBEMIDDELING ZWOLLE DE DIENSTVERLENING DIE HEN GEBODEN WORDT WANNEER ER SPRAKE IS VAN BURENOVERLAST?"

Om de centrale vraag te kunnen beantwoorden is er gebruik gemaakt zowel kwalitatieve als kwantitatieve onderzoeksmethoden, waarbij de gehanteerde meetinstrumenten het half-gestructureerde diepte-interview en de online enquête waren.

In paragraaf 4.1 worden per deelvraag de conclusies weergegeven en ten slotte het antwoord op de centrale vraagstelling. In paragraaf 4.2 zijn aanbevelingen geschreven richting Buurtbemiddeling Zwolle. In paragraaf 4.3 wordt een discussie beschreven, waarin de visie van de onderzoekers op de inhoud van dit onderzoek wordt weergegeven.

4.2 CONCLUSIE

4.2.1 CONCLUSIE DEELVRAAG 1

Allereerst wordt antwoord gegeven op de eerste deelvraag. Deelvraag 1 luidt als volgt:

"HOE ERVAREN EN WAARDEREN DE CLIËNTEN VAN BUURTBEMIDDELING ZWOLLE DE DIENSTVERLENING DIE HEN GEBODEN WORDT TIJDENS DE INTAKEFASE?"

Deze conclusie gaat over de resultaten die behoren bij de bovengenoemde deelvraag. Aan de cliënten die in de periode van 1 januari 2013 tot 1 juli 2014 gebruik hebben gemaakt van de dienstverlening van Buurtbemiddeling Zwolle, is gevraagd naar hun ervaring en waardering over de intakefase.

Wat opvalt is dat bij bijna de helft van de cliënten de klacht al meer dan één jaar speelde voordat Buurtbemiddeling Zwolle werd ingeschakeld. Dit heeft wellicht effect op de kleur van het ervaren en waarderen van de buurtbemiddeling. Het is aan te nemen dat wanneer een conflict langer duurt dit ook moeilijker is op te lossen (Glasl, 2001). Er kan dus gesteld worden dat bemiddelaars vaak te maken krijgen met conflicten in een verder gevorderd stadium.

Een andere opvallende conclusie en wat mogelijk grote invloed op de ervaring, de waardering en het resultaat kan hebben, is dat er cliënten met een psychische kwetsbaarheid vallen onder de doelgroep van Buurtbemiddeling Zwolle.

Het grootste deel van de respondenten is positief over de wijze van contactlegging, Cliënten die partij 2 vormen, zijn iets minder positief. Redenen hiervoor komen niet duidelijk naar voren. Mogelijk heeft het ermee te maken dat het contact onverwachts was of dat zij benaderd werden omdat er een klacht over hen was.

Wat betreft de informatievoorziening over de intakefase, waarover in de literatuur bleek dat deze gevolgen kan hebben voor de ervaring en waardering voor het vervolgtraject (Jansen et al., 2010), is het merendeel van alle respondenten tevreden tot zeer tevreden. Er kwam echter wel naar voren dat er bij sommige respondenten een verkeerde verwachting was ontstaan over het eerste gesprek. Er kwam bijvoorbeeld naar voren dat men meteen een bemiddelingsgesprek had verwacht.

Tijdens het intakegesprek voelde een ruime meerderheid van alle cliënten zich gehoord. Het zich gehoord voelen, kan gezien worden als een belangrijk onderdeel van de relatiefactor. Uit literatuur (Mönnink, 2010) blijkt dat de relatiefactor voor 70% invloed heeft op de effectiviteit van behandelingen. Cliënten voelden zich onder andere gehoord omdat de bemiddelaars vragen stelden en begrip hadden voor de emoties die de cliënten ervoeren.

Een laatste belangrijke conclusie is dat het merendeel van de cliënten het idee hebben dat de bemiddelaars voldoende een beeld hadden gevormd van de situatie. Ook is merendeel, ruim drie kwart van de cliënten, positief over de inzet van vrijwilligers in plaats van betaalde professionals. Wel wordt als opmerking genoemd dat de ervaring en de waardering per vrijwilliger verschilt.

Er kan worden gesteld dat de cliënten van buurtbemiddeling de intakefase als positief ervaren en waarderen, maar dat er nog wel het één en ander aan winst te behalen is.

4.2.2 CONCLUSIE DEELVRAAG 2

“HOE ERVAREN EN WAARDEREN DE CLIËNTEN VAN BUURTBEMIDDELING ZWOLLE DE DIENSTVERLENING DIE HEN GEBODEN WORDT TIJDENS DE BEMIDDELINGSFASE?”

Wat betreft de ervaring en de waardering van de Zwolse cliënten over de bemiddelingsfase, kunnen er een aantal conclusies getrokken worden.

Over de ervaring en de waardering omtrent de informatievoorziening kan niet een duidelijk beeld gevormd worden. Er zijn ontevreden en tevreden cliënten, waarbij ongeveer tweederde van de cliënten wel tevreden is. Aanbevelingen die worden gegeven zijn: het zou prettig zijn wanneer de bemiddelaars meer uitleg zouden geven over het bemiddelingsgesprek en het zou prettig zijn wanneer vooraf wordt verteld om hoeveel bemiddelingsgesprekken het zal gaan. Aanbevelingen op het gebied van de informatievoorziening

komen ook naar voren in de literatuur van Jansen et al. (2010), waarbij zij onder andere beschrijven dat de cliënten van buurtbemiddeling behoefte hebben aan meer duidelijkheid over de uitgangspunten van buurtbemiddeling.

Wat betreft de tijd die zat tussen de intake en de bemiddeling, verschilde dat van enkele dagen tot twee maanden. Een week als overbrugging werd als gunstig gezien. Er komt onder andere naar voren dat cliënten het als vervelend ervaren wanneer zij wachten op het bemiddelingsgesprek en zij hun burens tegen blijven komen. Zij geven aan dat dit ongemakkelijk is. Cliënten die langer moesten wachten, waren daardoor ook meer ontevreden. Jansen et al. (2010) onderschrijven dit. Zij vinden dat er voor een kortere tijdsduur gezorgd moet worden tussen het intakegesprek en het bemiddelingsgesprek, op basis van de ontevredenheid die cliënten ervoeren ten gevolge van hun lange wachttijd.

Net als bij de intakefase, is bij de bemiddelingsfase onderzocht of cliënten het gevoel hebben voldoende gehoord te zijn. Een ruime meerderheid van de cliënten voelden zich gehoord. Een aanbeveling die wordt gedaan is het uitbreiden van de bemiddelingsfase, waardoor er meer tijd is voor de bemiddeling en voor het volgen van het contact en het proces tussen de burens.

Hoe cliënten de bemiddelaars waarderen en ervaren, verschilt erg per cliënt. Tevens geven cliënten aan dat het per bemiddelaar kan verschillen. De conclusie die getrokken kan worden is, dat het merendeel van de cliënten de bemiddelaars als kundig hebben ervaren. De leiding die de bemiddelaars namen tijdens het bemiddelingsgesprek, werd tevens positief ervaren door de meeste cliënten. Daarbij gaf ruim drie kwart van cliënten aan een klik met hun bemiddelaars te hebben gehad. Dat is relatief hoog. Dit ondanks dat men aangaf dat de match niet altijd overeenkwam met leeftijd van de cliënten. Ook waren meeste cliënten tevreden over de gemaakte match tussen de cliënten en de bemiddelaars. De voorkeur gaat uit naar niet al te jonge mensen. De combinatie van man-vrouw wordt als prettig ervaren.

In dit onderzoek kwam naar voren dat cliënten het als positief waarderen wanneer de bemiddelaars het gesprek onpartijdig leiden, wanneer beide partijen aan bod komen en hun verhaal mogen doen, dat de bemiddelaars ingrijpen wanneer er door elkaar wordt gepraat en dat de bemiddelaars het gesprek leiden. Soms was het geval dat de bemiddelaars weinig initiatief namen. Hierover kwam naar voren dat dit soms prima was, vooral wanneer het gesprek goed verliep. Er kwam echter ook naar voren dat cliënten in die situatie meer behoefte hadden aan leiding en ingrijpen vanuit de bemiddelaar. Ook dit resultaat kwam in het eerder genoemde onderzoek van Jansen et al. (2010) naar voren.

Ruim driekwart is van de respondenten is positief over het feit dat zij zijn geholpen door vrijwilligers. De meest genoemde positieve eigenschappen gingen over gespreksvaardigheden, luistervaardigheden en neutraliteit en de meest genoemde negatieve eigenschap was het geven van ongelijke gesprekstijd.

Een opvallende conclusie die getrokken kan worden is dat een groot aantal cliënten ontevreden is over de mate waarin zij werden gestimuleerd om zelfstandig met hun burens tot oplossingen te komen. In de literatuur (Jansen et al, 2010) blijkt dat Buurtbemiddeling juist streeft naar het zelfstandig tot oplossingen komen door de burens. Niet eens de helft van de cliënten geeft aan gestimuleerd te worden om zelf met hun burens tot oplossingen te komen.

Wat betreft de ervaring en waardering omtrent het gebruik van de intentieverklaring, bleek dat deze meestal niet gebruikt wordt, waardoor hierover geen conclusie getrokken kan worden. Wel kan geconcludeerd worden dat cliënten het als prettig ervaren wanneer er afspraken gemaakt worden.

Al met al kan worden geconcludeerd dat de bemiddelingsfase als redelijk positief wordt ervaren en gewaardeerd. Zij het met drie voetnoten namelijk: De informatievoorziening zou vollediger kunnen, de tijdsduur tussen het eerste gesprek en het bemiddelingsgesprek moet korter en mensen zouden meer kunnen worden gestimuleerd om tot oplossingen te komen.

4.2.3 CONCLUSIE DEELVRAAG 3

“HOE ERVAREN EN WAARDEREN DE CLIENTEN VAN BUURTBEMIDDELING ZWOLLE DE DIENSTVERLENING DIE HEN GEBODEN WORDT TIJDENS DE NAZORGFASE?”

Al met al kan geconcludeerd worden dat slechts een klein deel van de mensen die een bemiddelingsgesprek hebben gehad, nazorg hebben ontvangen. Ruim driekwart van de cliënten die nazorg hebben gehad, zijn daar tevreden tot zeer tevreden over. De tevredenheid in Zwolle is daarmee vergelijkbaar met de resultaten op landelijk niveau, waarbij bijna iedereen zeer tevreden bleek te zijn over het contact in de nazorgfase (Jansen et al., 2010). Ook kan geconcludeerd worden dat diegenen die nazorg hebben ontvangen, meestal positief zijn over dat zij telefonisch gesproken werden, de hoeveelheid nazorgcontact, de inhoud van het contact en de tijdsduur van ongeveer zes weken tussen de bemiddelingsfase en de nazorg. Dit is in tegenstelling tot het landelijke onderzoek waaruit blijkt dat cliënten een intensievere nazorg zouden willen (Jansen et al., 2010). Buurtbemiddeling Zwolle scoort hier dus erg goed. Wel blijkt dat cliënten het vervelend vinden wanneer er wordt aangegeven dat er na zes weken contact met hen wordt opgenomen, maar dit vervolgens niet of veel te laat wordt gedaan. Ook kwam uit de resultaten naar voren dat Buurtbemiddeling Zwolle niet altijd goed bereikbaar was als het gaat om de nazorg. Dit werd als negatief ervaren..

In de methodebeschrijving buurtbemiddeling van (van der Zwet, 2014) en in het Handboek buurtbemiddeling (van Baren, 2014) komt naar voren dat buurtbemiddeling als (eind)doel stelt het (weer) op gang brengen van de communicatie en het verminderen van de overlast. Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt dat zowel de communicatie als de mate van overlast tussen burens in Zwolle slechts in zeer beperkte mate is verbeterd en soms zelfs is verslechterd. De magere uitkomst over de afname van de overlast staat haaks op de uitkomsten van het landelijke onderzoek van Jansen et al. (2010), dat aangeeft dat ongeveer twee derde van de bemiddelingen wordt opgelost. Duidelijke oorzaken voor dit magere resultaat zijn er niet. Wel lijkt het erop dat dit volgens de resultaten te maken kan hebben met de mate waarin de cliënt zich gehoord voelde, de tijd die werd besteed aan de bemiddeling, de mate van onpartijdig handelen en de mate van ingrijpen van de bemiddelaars.

Tevens geeft slechts de helft van de respondenten aan dat zij, na het traject van buurtbemiddeling, zelf tot een oplossing kan komen mocht er weer onenigheid ontstaan.

Opvallend negatief is het resultaat dat slechts ongeveer de helft van de cliënten het idee heeft dat zij de volgende keer - middels de aangeleerde vaardigheden van buurtbemiddeling - zelfstandig tot een oplossing kan komen met hun burens. In de interviews wordt hier nog lager op gescoord.

Als laatst kan geconcludeerd worden dat een ruime meerderheid van de cliënten, die nazorg hebben gehad, zich vrij tot zeer vrij voelden om na het nazorgtraject opnieuw contact op te nemen met Buurtbemiddeling met een vraag of een nieuwe klacht.

4.2.4 EINDCONCLUSIE

“HOE ERVAREN EN WAARDEREN DE CLIËNTEN VAN BUURTBEMIDDELING ZWOLLE DE DIENSTVERLENING WANNEER ER SPRAKE IS VAN BURENOVERLAST?”

Om een volledige eindconclusie te kunnen geven, worden de zeven factoren aangehouden die meerdere keren in dit onderzoek zijn gebruikt. Deze zeven factoren worden hieronder kopsgewijs gebruikt en de conclusies die onder die factoren getrokken kunnen worden onder deze kopjes weergegeven. Als eerst wordt begonnen met de methodische factor.

METHODISCHE FACTOR

Over het algemeen zijn de respondenten van dit onderzoek tevreden over de methode buurtbemiddeling. Er zijn wel een aantal aandachtspunten die respondenten meegeven zoals; de bemiddelingsfase uitbreiden met een (aantal) extra gesprek(ken) en meer aandacht voor de nazorg. Er kan voorzichtig geconcludeerd worden dat de cliënten van buurtbemiddeling overwegend tevreden zijn over de methodische factor, wel zijn er dus een aantal aandachtspunten zoals de tijd het geven van nazorg en in hoeverre buurtbemiddeling de intentieverklaring inzet bij bemiddelingstrajecten.

CLIËNTFACTOREN

Cliëntfactoren zijn factoren die niet specifiek gaan over te waardering en ervaring van buurtbemiddeling maar die deze wel kunnen beïnvloeden. Hierover kan gezegd worden dat uit de enquête voort kwam dat twee van de 23 respondenten een psychiatrische beperking hebben. Dat de bij het grootste aantal respondenten de klacht één jaar of langer duurde voordat buurtbemiddeling betrokken was. Beide situaties hebben mogelijk invloed op de tevredenheid en ervaring en waardering van buurtbemiddeling. Dit kan echter niet met zekerheid worden geconcludeerd. Omdat over deze cliëntfactor geen ervaring- en waarderingsvragen gesteld waren kan er over deze factor ook geen conclusie worden getrokken.

RELATIEFACTOREN

Wat betreft de factor relatie, kan geconcludeerd worden dat de meeste cliënten tevreden zijn over de gemaakte match tussen de cliënten en de bemiddelaars. Bij de geïnterviewden gaat de voorkeur uit naar niet al te jonge mensen. De combinatie van man-vrouw wordt als prettig ervaren door de geïnterviewden. Het merendeel van de cliënten voelt zich gehoord. Cliënten vinden het prettig wanneer zij begrip krijgen voor hun emoties en gevoelens. Wanneer dit begrip er niet was, waren de cliënten hier ontevreden over. Daarnaast voelen de meeste cliënten zich vrij om opnieuw contact op te nemen met buurtbemiddeling met een vraag of conflict. Uit de resultaten kan worden opgemaakt dat de respondenten en geïnterviewden van dit onderzoek de relatiefactor over het algemeen positief waarderen. Wel zou er meer aandacht besteed kunnen worden aan mate van begrip dat de bemiddelaars geven aan cliënten voor hun situatie.

HULPVERLENERSFACTOREN

Het merendeel is tevreden over hun hulpverlenersduo. Onpartijdigheid en begrip lijken belangrijke elementen. Over de mate van ingrijpen kan geconcludeerd worden dat dit bij een deel van de cliënten meer mag. Vergeleken met resultaten uit eerder onderzoek (Jansen et al., 2010), wordt hier opvallend negatief gescoord op de mate van (niet) ingrijpen en de mate van leiding die de bemiddelaars (niet)namen. Wanneer het gesprek goed loopt, dan blijkt de leiding en de mate van ingrijpen minder nodig.

De meest genoemde positieve eigenschappen gingen over gesprek- en luistervaardigheden en over neutraliteit. De meest genoemde negatieve eigenschappen waren het geven van ongelijke gesprekstijd en

partijdigheid. Een opvallende conclusie die getrokken kan worden, is dat lang niet alle cliënten werden gestimuleerd om zelfstandig met hun burens oplossingen te zoeken, terwijl Van der Zwet (2009) dit wel als uitgangspunt van de bemiddeling beschrijft. Een groot deel van de cliënten die niet gestimuleerd werd, is daar ook ontevreden over. De hulpverlenersfactoren worden dus grotendeels positief ervaren en gewaardeerd. Echter zijn ook hier een aantal voetnoten; men zou meer en duidelijker leiding en sturing mogen geven tijdens het bemiddelingsgesprek en men mag ook meer gestimuleerd worden om tot oplossingen te komen.

COMMUNICATIEFACTOREN

Geconcludeerd kan worden dat het merendeel van de cliënten tevreden is over de informatievoorziening. Echter blijkt dat niet alle cliënten goed geïnformeerd zijn, waardoor verwarring kan ontstaan. Er ontstond met name verwarring vanaf de aanmelding tot het Bemiddelingsgesprek. Het merendeel van alle cliënten staat positief ten opzichte van de telefonische vorm van nazorg. Wel kan er gezegd worden dat het niet nakomen van afspraken als storend wordt ervaren. Over het algemeen wordt de communicatie binnen buurtbemiddeling als positief ervaren. Maar ook hier zijn kanttekeningen te maken; namelijk dat de informatie die werd verstrekt niet altijd volledig was, dit had in enkele gevallen een negatieve uitwerking op de waardering van de communicatie.

ORGANISATORISCHE FACTOREN

Naar voren komt dat de meeste cliënten de inzet van vrijwilligers als positief ervaren. Meerdere keren komt naar voren dat cliënten juist voorkeur hebben voor vrijwilligers in plaats van betaalde professionals. Zij vinden dat het beter aansluit bij hun beleavingswereld. Merendeel van de cliënten is tevreden over de tijd die tussen de aanmelding en het eerste gesprek zat. De tijd die zat tussen het eerste gesprek en het bemiddelingsgesprek werd als negatief ervaren, hoe langer dit duurde hoe ontevredener de mensen hierover waren. Uit de interviews kwam naar voren dat buurtbemiddeling niet altijd goed bereikbaar was als het gaat om de nazorg dit werd als negatief ervaren. Ook het niet nakomen van afspraken die gemaakt werden rond het bellen in de nazorgfase werd als negatief ervaren. Wat betreft de organisatorische factoren valt er nog veel te behalen, cliënten zijn op deze punten dan ook doorgaans het meest negatief. Wel wordt de inzet van vrijwilligers erg gewaardeerd.

ALGEMENE FACTOREN

Wat betreft de doelstelling die de methode van buurtbemiddeling nastreeft blijkt dat zowel de communicatie als de overlast bij meer en deel van de cliënten gelijk is gebleven na de inzet van buurtbemiddeling. Ook heeft slechts de helft van de cliënten de indruk zelf tot oplossingen te kunnen komen met hun burens mocht er (weer) overlast ontstaan.

SAMENVATTENDE CONCLUSIE

Al met al zijn de cliënten op alle factoren positief behalve over de organisatorische factoren. Algeheel zou gesteld kunnen worden dat buurtbemiddeling over het algemeen positief ervaren en gewaardeerd wordt. Wel worden er regelmatig kanttekeningen geplaatst en opmerkingen gegeven hoe het beter kan. Buurtbemiddeling Zwolle wordt dus op zich goed en positief ervaren en gewaardeerd maar het kan op verschillende punten nog wel een stuk beter. De grootste verbeterpunten zijn uitgewerkt in het volgende hoofdstuk en hier zijn aanbevelingen over gedaan.

4.3 AANBEVELINGEN

Naar aanleiding van de resultaten en de daaruit getrokken conclusies en vergelijkingen met de theorie, kunnen een aantal aanbevelingen gedaan worden naar Buurtbemiddeling Zwolle. Deze aanbevelingen worden hieronder gegeven.

4.3.1 AANBEVELING 1 - INFORMATIEVOORZIENING

Wat betreft de informatievoorziening, kwam naar voren dat er verbeteringen kunnen plaatsvinden. Door cliënten werd er aangedragen om bijvoorbeeld een foldertje te maken waarop de belangrijkste punten van de bemiddeling beschreven staan. Ook werd genoemd dat de coördinator en de bemiddelaars standaard een aantal punten zouden kunnen behandelen. Een aantal respondenten gaven aan verwarring te hebben ervaren over de hoeveelheid bemiddelingsgesprekken en het kwam voor dat men ervan uitging dat men de bemiddeling had, terwijl het om een intakegesprek ging. Deze aanbeveling kan onderbouwd worden met uitkomsten vanuit landelijk onderzoek. Jansen et al. (2010) geven aan dat cliënten meer behoefte hebben aan duidelijkheid en helderheid over de (procedure) van de bemiddelingsgesprekken. De aanbeveling naar aanleiding van dit onderzoek en naar aanleiding van de theorie, is om kort en duidelijk op papier te zetten welke stappen de cliënt doorgaat en hoe die stappen eruit zien. Dit overzicht kan cliënten gegeven worden in de intakefase. Ook kunnen de bemiddelaars deze punten bij langs lopen tijdens het intakegesprek.

4.3.2 AANBEVELING 2 - NAZORG

Uit de resultaten van dit onderzoek bleek dat een kleine meerderheid na hun bemiddeling geen nazorg heeft ontvangen. Tevens komt naar voren dat het ontbreken van de nazorg meestal negatief ervaren werd door cliënten. Diegenen die juist wel nazorg hebben ervaren, zijn daar positief over. De aanbeveling om attent te zijn op de nazorg sluit daarom aan op de behoefte van de cliënten. Deze aanbeveling kan vormgegeven worden middels het mondeling plannen van de nazorgafspraken. Er bleek namelijk dat men soms per voicemail of brief benaderd werd, maar verder niets meer te horen kreeg. Het lijkt erop dat het goed is deze vormen van communicatie te vermijden en onmiddellijk na afloop van het bemiddelingsgesprek een afspraak te plannen.

4.3.3 AANBEVELING 3 - FEEDBACK VRAGEN

Aanbeveling drie haakt in op de behoefte die vanuit Buurtbemiddeling Zwolle wordt ervaren om een duidelijk beeld te krijgen van de ervaring en de waardering van hun cliënten over de geboden hulp. Buurtbemiddeling Zwolle kent op dit moment een korte vragenlijst met vragen om zicht te krijgen op onder andere welke klacht er speelt en of deze is verminderd naar aanleiding van de bemiddeling. In dit onderzoek gaven cliënten aan dat Buurtbemiddeling Zwolle de vaste evaluatie via een uitgebreide vragenlijst zouden kunnen laten plaatsvinden. De aanbeveling is dat er een vragenlijst wordt opgesteld die aan de cliënten wordt gegeven zodra een bemiddelingstraject is afgerond. Hierbij kunnen de vragen uit de vragenlijsten van dit onderzoek gebruikt worden. Het is belangrijk dat Buurtbemiddeling Zwolle niet alleen naar feiten vraagt, maar ook naar de ervaring en de waardering van cliënten. Ook vragen naar verbeterpunten in deze vragenlijst is essentieel. Middels het opvolgen van deze aanbeveling worden de ervaring en de waardering van de cliënten blijvend in kaart gebracht en blijft Buurtbemiddeling Zwolle in contact met de cliënt en haar wensen.

4.3.4 AANBEVELING 4 - ONDERZOEK DISCREPANTIE

De methode buurtbemiddeling stelt zichzelf tot doel om het conflict op te lossen, woonoverlast te verminderen en de communicatie tussen burens te herstellen (Van Baren, 2014). Uit dit onderzoek blijkt dat merendeel van de cliënten geen verbetering in zowel de communicatie als de mate van overlast heeft ervaren. Of deze doelstellingen wel of niet behaald worden, heeft effect op de waardering van buurtbemiddeling. Wat opvalt is dat het percentage respondenten dat verbetering heeft ervaren in dit onderzoek significant lager is dan in het landelijke onderzoek. Dit doet bij de onderzoekers de vraag oprijzen wat maakt dat deze percentages zo verschillend zijn, ofwel de vraag waarom Buurtbemiddeling Zwolle er blijkbaar minder in slaagt om conflicten en communicatie tussen burens te verminderen respectievelijk te verbeteren dan Buurtbemiddeling landelijk. Wellicht heeft het te maken met de uitkomsten dat bij bijna 43% van de respondenten de klachten langer dan één jaar duurde voordat buurtbemiddeling werd ingeschakeld. In dit onderzoek zijn geen duidelijke aanwijzingen naar voren gekomen waarom lager op deze items gescoord wordt. De onderzoekers hebben geen kant en klare oplossing voor deze discrepantie, maar het verdient aandacht. De aanbeveling is: Onderzoek wat maakt dat er een groot verschil zit tussen de landelijke cijfers en de lokale cijfers over deze items en onderneem daar actie op.

4.4 DISCUSSIE

4.4.1. DISCUSSIEPUNT 1 - CLIËNTEN MET EEN PSYCHISCHE KWETSBAARHEID

VRAAG

Het eerste discussiepunt gaat over een punt waar de onderzoekers vanaf het begin vragen over hebben. Op dit moment is er veel gaande in onze Nederlandse samenleving. Er is bekend dat mensen die burenoverlast veroorzaken, veelal mensen zijn met een psychische of psychiatrische kwetsbaarheid (CCV, 2014). Ook schrijft het CCV (2014a) dat het voorkomt dat bemiddelaars met deze doelgroep in contact komen. De coördinator van buurtbemiddeling geeft aan dat buurtbemiddeling niet passend is voor deze doelgroep en dat het daarom om een contra-indicatie gaat. Er komt in dit onderzoek evenwel naar voren dat er meerdere cliënten van buurtbemiddeling Zwolle zijn die een psychische of psychiatrische kwetsbaarheid hebben. Het onderzoeksduo is van mening dat het te verwachten is dat cliënten met een psychische kwetsbaarheid onder de doelgroep van Buurtbemiddeling vallen, omdat blijkt dat deze mensen steeds meer in de wijken blijven wonen (De Volkskrant, 29 juli 2013). In Zwolle is het geval dat buurtbemiddeling een bijeenkomst heeft gehad waarin een professional van het RIBW voorlichting heeft gegeven over hoe om te gaan met deze hulpvragers. De onderzoekers vinden dit een goed initiatief en vragen zich tegelijkertijd af of dit voldoende is. De onderzoekers zien namelijk nieuwe ontwikkelingen in de maatschappij en vragen zich af op buurtbemiddeling hier niet op in zou moeten spelen. Anderzijds maakt buurtbemiddeling met psychisch kwetsbaren, de bemiddeling wel lastiger en het vraagt ook meer specifieke kennis en vaardigheden van de bemiddelaars. Het is nog maar de vraag of de bemiddelaars die tijd en energie willen steken in de buurtbemiddelingen, aangezien ze bemiddeling vrijwillig doen. Doet Buurtbemiddeling Zwolle er goed aan psychisch kwetsbaarheid als contra-indicatie te zien of zouden ze de methode buurtbemiddeling ook passend moeten maken voor deze groep wijkbewoners?

VISIE

Het onderzoeksduo heeft als visie ingenomen dat zij vinden dat Buurtbemiddeling Zwolle achter haar slogan moet blijven staan: Voor burens, door burens. In Nederland kunnen wij er niet meer omheen dat steeds meer mensen met een psychische kwetsbaarheid meer een beroep zouden moeten kunnen doen op hun omgeving, dus ook op hun buurt. Buurtbemiddeling Zwolle zou hier op in kunnen haken, door aan een aantal vrijwilligers te vragen of zij zich willen specialiseren in bemiddelingen waarin mensen met een psychische kwetsbaarheid zijn betrokken. Het specialiseren bestaat uit het opdoen van de juiste kennis, maar ook uit het kunnen samenwerken met de juiste hulpverleners.

4.4.2. DISCUSSIEPUNT 2 - STURING GEVEN

VRAAG

Sjerps (2003) schrijft over de methode van buurtbemiddeling. Buurtbemiddeling is erop gericht communicatie te herstellen. Tijdens het bemiddelingsgesprek stellen bemiddelaars zich onpartijdig op. Ze motiveren burens samen oplossingen te bedenken. Respondenten gaven tijdens dit onderzoek aan het prettig te vinden wanneer bemiddelaars meer sturing zouden geven aan het bemiddelingsgesprek. Er zou volgens respondenten actiever naar gevraagd moeten worden of partijen elkaar wel begrijpen en echt achter de mogelijke oplossing van het conflict staan. Volgens respondenten kan die aanpak ervoor zorgen dat partijen meer begrip krijgen voor elkaar. De vraag is in hoeverre bemiddelaars daadwerkelijk meer sturing moeten geven en indien ja, hoe die sturing vormgegeven zou moeten worden.

VISIE

De visie van de onderzoeksgroep is dat bemiddelaars inderdaad meer sturing zouden kunnen geven aan gesprekken. Meerdere respondenten geven aan de sturing te missen, waardoor er tussen de partijen onvoldoende begrip is voor elkaar. Hiermee wordt het doel van Buurtbemiddeling Zwolle, namelijk: herstel van communicatie tussen twee partijen (Travers Welzijn, 2011), niet bereikt. Als bemiddelaars meer sturing geven, kunnen partijen beter gestimuleerd worden tot nadenken over een oplossing. Zo wordt ook aangesloten bij Welzijn Nieuwe Stijl, waarin verwoord wordt dat ondersteuning gebaseerd moet zijn op de eigen kracht van burgers. Problemen worden niet uit handen genomen, maar direct in het netwerk gelaten (Ministerie van Volksgezondheid, 2012). Door het geven van meer sturing aan het gesprek, wordt uiteindelijk dus een bijdrage geleverd aan de zelfredzaamheid van de burens.

4.4.3 DISCUSSIEPUNT 3 – HET INZETTEN VAN DE INTENTIEVERKLARING

VRAAG

In dit onderzoek kwam naar voren dat het gebruik van de intentieverklaring meer uitzondering dan regel was. Diegenen die hem wel gebruikt en ondertekent hebben, zijn hier tevreden over. Tevens komt ook naar voren dat cliënten het prima vonden dat er mondeling afspraken werden gemaakt. Bij sommige cliënten is wel de mogelijkheid tot het gebruiken van de intentieverklaring genoemd, bij sommige cliënten is de intentieverklaring niet aan bod geweest. Het is de vraag of de intentieverklaring, zoals de methodebeschrijving van Buurtbemiddeling Landelijk deze beschrijft, weer opgenomen dient te worden in de bemiddeling.

VISIE

De onderzoekers zijn van mening dat de intentieverklaring in de methode opgenomen dient te worden als mogelijkheid om te gebruiken. Alle cliënten, zowel partij 1 als partij 2 dienen voorafgaande aan de bemiddeling op de hoogste gesteld te worden van de mogelijkheid om de intentieverklaring te gebruiken. Wanneer de cliënten in die fase van de bemiddeling zijn, dat zij afspraken maken, kunnen de bemiddelaars een lege intentieverklaring aan de burens geven en aan hen overlaten of zij deze samen gaan invullen of niet.

4.4.4 DISCUSSIEPUNT 4 - HET COACHEN VAN CLIËNTEN

VRAAG

Om terug te haken op de resultaten waarin blijkt dat cliënten vonden dat zij matig gestimuleerd werden om met hun burens tot oplossingen te komen, is de vraag hoe Buurtbemiddeling Zwolle dit doel beter kan waarborgen.

VISIE

Om de zelfredzaamheid onder bewoners te vergroten, hebben de onderzoekers het idee om bewoners te coachen. Een voorbeeld is het coachen van de eerste partij, bijvoorbeeld als er geen gesprek mogelijk blijkt met de tweede partij. Het CCV heeft een document opgesteld dat coördinatoren informeert over het aanbieden van coachen van bewoners als dienst van buurtbemiddeling. In sommige gemeenten wordt deze dienst al aangeboden. Buurtbemiddeling Eindhoven biedt bijvoorbeeld een cursus 'Omgaan met lastige burens' aan voor de eerste partij (Jansen et al., 2010). Het onderzoeksduo verwacht dat door middel van coachen, cliënten vanaf de zijlijn worden gestimuleerd om veranderingen in gang te brengen. Vervolgens kunnen zijn de resultaten en tevredenheid of wensen bespreken met hun coaches.

LITERATUUR

- Altena, V., Blad, J. & Hogenhuis, S. (1999) *Bemiddelen bij conflicten tussen burenen*. Delft: Eburon
- Baren, van, A. (red.) (2014). *Handboek buurtbemiddeling*. Rijswijk: QuantasArtoos.
- Bloed et al (2012), *Buurtbemiddeling, Een diepteonderzoek naar de belemmeringen die inwoners van Zwolle met burenenconflicten ervaren om Buurtbemiddeling Zwolle in te schakelen*. Zwolle, Gereformeerde Hogeschool.
- Bredewold, F. (2014). *Lof der oppervlakkigheid*. Amsterdam: van Genneep.
- CCV (2014a). Woonoverlast en psychisch kwetsbare mensen. Binnengehaald op 26-09-2014 van http://www.hetccv.nl/instrumenten/Buurtbemiddeling/menu_bb_extra/woonoverlast#psychischhttp://www.hetccv.nl/instrumenten/Buurtbemiddeling/menu_bb_extra/woonoverlast_-_h
- Deklerck, J. (2006). Tussen 'Veiligheid' en 'Ontmoeting'. Buurtbemiddeling in een postmoderne samenleving. In: Provinciaal Overleg Burenbemiddeling, Provincie Vlaams Brabant, Mijn buur: lust of last? Verslagboek Studiedag 20 september 2006, 8-21.
- Fiers, L.M.J. & Jansen-Berenschot, A. (red.) (2004). *Het succes van buurtbemiddeling*. Utrecht: Landelijk Expertisecentrum Buurtbemiddeling.
- GezondNU, (2009). Buren maken je ziek. Opgehaald op 27 juni 2014 van: <http://www.ziektebeeld.com/veel-mensen-worden-ziek-van-buren/http://h>
- Glasl, F. (2001) *Help conflicten!* Zeist: Christofoor
- Grooten, M. (2014), Telefonisch gesprek op 14 juni over het onderzoeksproject, Zwolle
- Grooten, M. (2014a), Telefonisch gesprek op 25 juni over het onderzoeksproject, Zwolle
- Hogenhuis, S. (2010). *Buurtbemiddeling*. Den Haag: Sdu uitgevers bv
- Illerhues, M (2010), *Belemmeringen voor het inschakelen van Buurtbemiddeling*. Enschede, Wetenschapswinkel Universiteit Twente.
- Jansen, M., Meijer, S., & Bongers, K. (2010), *Buurtbemiddeling in perspectief - een praktijkevaluatie*, Utrecht, Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid.
- Linde van der, M. (2011) *Doe wel... maar zie om – een pleidooi voor het historisch besef in het sociaal werk*, Utrecht, Hogeschool Utrecht.
- Sjerps, M. (2001). *Buurtbemiddeling, de methode - Beter een goede buur*. S'Gravenhage, Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid.
- SurveyMonkey (2014). Enquetebeloningen. Opgehaald op 14 oktober 2014 van: <https://nl.surveymonkey.com/mp/survey-rewards/http:///h>
- Travers Welzijn (2014a). Missie. opgehaald op 27-5-2014 van: <http://www.traverswelzijn.nl/12-Missie.html>
- Travers Welzijn (2014b). Werkwijze. opgehaald op 27-5-2014 van: <http://www.traverswelzijn.nl/13-Werkwijze.htmlhttp:///h>
- Travers Welzijn (2014c). *Jaarverslag buurtbemiddeling 2013*. Zwolle, Overijssel, Nederland.
- Vliet van K. (2004), *Toekomstverkenning ten behoeve van een beroepenstructuur in zorg en welzijn*, Utrecht, Verwey-Jonger Instituut.

- Witte, L. (2011). Methodisch werken in de materiële hulp- en dienstverlening. Houten: Bohn Stafleu VanLoghum.
- Xanten, H. v., Houten, M. v., & Repetur, L. (2014, Juni 24). *De 3D's en de 7 dilemma's*. Opgehaald van [www.movisie.nl: https://www.movisie.nl/artikel/3d%E2%80%99s-7-dilemma%E2%80%99s](https://www.movisie.nl/artikel/3d%E2%80%99s-7-dilemma%E2%80%99s)
- Zanten, van (2014). De buurman als vijand. Opgehaald op 27 juni 2014 van: <http://www.hetccv.nl/binaries/content/assets/ccv/instrumenten/buurtbemiddeling/landelijk---de-buurman-als-vijand.pdf>
- Zwet, van der (2009). Methodebeschrijving buurdbemiddeling. Opgehaald op 23 juni 2014 van: www.hetccv.nl/binaries/content/assets/ccv/instrumenten/buurtbemiddeling/methodebeschrijving_bb_movisie.pdfhttp://www.hetccv.nl/binaries/content/assets/ccv/instrumenten/buurtbemiddeling/methodebeschrijving_bb_movisie.pdf

BIJLAGE 1

Telefonisch gesprek Marianne Grooten, 17 juni 2014

Janneke en Marianne

Marianne werkt op ma-di-wo, tot 3u.

Veel info voor ons onderzoek kunnen wij vinden op www.ccv.nl.

Aldus Marianne is tijdens haar werkperiode geen tevredenheidsonderzoek gedaan binnen Buurtbemiddeling Zwolle. Wel in meerdere andere regio's. Deze gaat zij doormailen. Voor **overige onderzoeken** kunnen wij bellen met **Franie Herder**, gegevens zijn te vinden op de website van CCV.

Aanleiding van het onderzoek aldus Marianne en verheldering: vraag was er al, maar geen tijd voor. Nu zijn er bezuinigingen en ligt er meer prioriteit bij deze vraag. Ze wil de **waarde van het bemiddelingsprogramma weten, waarmee zij bedoeld hoe cliënten het waarderen.**

“Uitgebreider weten hoe mensen de dienstverlening ervaren en hoe heeft het geholpen?”

Insteek van buurtbemiddeling: we helpen u het op te lossen

Tevens heb ik Marianne verteld dat wij het onderzoek bij Zwolle houden, zodat wij ons niet hoeven te verdiepen in evt. statistiek en het bij een kwalitatief onderzoek blijft. Ze gaat hiermee akkoord, toont begrip en zegt dat die andere steden zelf studenten moeten zoeken.

BIJLAGE 2

Notulen gesprek Marianne en Janneke, woensdag 25 juni 2014.

Telefonisch gesprek vanaf half 5 n.a.v. de volgende vragen, de antwoorden worden eronder weergegeven:

--> Wie financiert BB Zwolle op dit moment?

gemeente Zwolle

--> Zijn er op dit moment veranderingen gaande binnen BB Zwolle of gaan die plaatsvinden?

Wat betreft veranderingen: in grote lijnen geen veranderingen, wel is het dit eerste halfjaar heel druk (op dit moment 68 aanmeldingen sinds 1 jan 2014, in heel 2013 hadden we 112 aanmeldingen, maar ook toen was de eerste 9 maanden van het jaar heel druk, en daarna ineens heel rustig, dus of deze drukte dit jaar doorzet is nog even afwachten), om drukte aan te kunnen groei aantal bemiddelaars.

--> Wat is uw opleidingsachtergrond? Hoeveel uur werkt u en wat zijn uw taken?

Ik heb een universitaire opleiding Biologie, daarna circa 12 jaar bij verschillende gemeenten gewerkt aan het initiëren en ondersteunen van lokale duurzaamheidsprojecten ism vrijwilligers. Mij geschoold en ontwikkeld in begeleiden van persoonlijke ontwikkeling/coaching. Toen ik in 2002 ben aangenomen als coördinator BB ben ik, behalve de basistraining buurtbemiddeling ook een opleiding tot mediator gaan volgen.

Ik ben voor 19 uur per week in dienst als coördinator Buurtbemiddeling. In de bijlage informatie over o.a. de taken die ik heb. Dit is een landelijk document. Ik doe er ook nog even het document bij dat over de vrijwilligers gaat, weet niet of jullie dat al hebben.

--> Hoe ziet de samenwerking met andere BB eruit? (hoevaak overleg, waarover?)

Samenwerking andere BB-projecten: we hebben circa 180 projecten BB in het land, verdeeld over 12 regio's. We komen met onze regio 3x per jaar bij elkaar, en vanuit onze regio neemt 1 persoon deel aan het landelijk overleg (ook 3x per jaar). In deze overleggen wisselen we ervaringen en ontwikkelingen uit, en er kunnen weer actiepunten uitkomen die gezamenlijk worden opgepakt. Zo hebben we in onze regio een gezamenlijke verdiepingstrainingsdag georganiseerd met workshops. Er valt natuurlijk meer over te vertellen, maar dat is handiger om mondeling te doen

--> Zijn er kaders omtrent samenwerking met andere BB's, maar ook andere organisaties zoals de woningbouw? Waar kunnen wij die kaders vinden of wat kunt u erover schrijven? Kunt u tevens een overzicht geven van de samenwerkende organisaties van dit moment? Anno 2014. Of kunnen wij deze ergens vinden?

Subsidicontract gemeenten

Elk jaar wordt er een beschikking gemaakt, waarin gelegitimeerd wordt wat men doet. BB wordt in overleg met gemeente besproken als onderdeel van Travers Welzijn, dus managers zijn aanwezig en niet Marianne.

Doel: escalatie voorzien en sluit tevens aan op WMO, alhoewel buurtbemiddeling er eerst was.

CCV certificeren, BB moet bestanden sturen naar CCV om certificaat te mogen halen en houden.

Wet op de privacy: gesprekken zijn vertrouwen en er mag met derden gebeld worden na toestemming.

--> Hoe zou u kernachtig beschrijven waar u tegenaan loopt mbt het onderwerp?

We weten maar voor een klein deel of we goed bezig zijn. Wat gaat er eigenlijk wel en niet goed en waarom?

--> Welk resultaat hoopt u te bereiken met de uitkomsten van het onderzoek? (kortom: ook wel de doelstelling)

Als het blijkt te helpen, is dit motiverend voor de bemiddelaars. Tevens is er zicht op wat er verbeterd kan worden.

Na aanleiding van dit onderzoek hopen wij dat wij de dienstverlening kunnen verbeteren, dat dit de resultaten en cliënttevredenheid verbetert, wat vervolgens een goede inzet is voor de pr. Tevens willen wij ons focussen op wat goed gaat, zodat we dit meer kunnen uitbouwen. Dus leren van wat verbetert kan worden en uitbreiden wat beter kan.

BIJLAGE 3: OPERATIONALISATIE

In deze bijlage van het onderzoeksverslag wordt weergegeven hoe de deelvragen van dit onderzoek zijn omgezet naar vragen voor de interviews en de enquêtes. Dit proces ziet er als volgt uit: eerst worden de deelvragen herhaald en vervolgens worden bepaalde termen die in deze deelvragen worden gebruikt toegelicht. Daarna worden aspecten genoemd die worden omgezet in interviewvragen en enquêtevragen. Daarbij wordt waar nodig teruggegrepen op de theoretische onderbouwing van dit onderzoek.

Bij de interviews gaat het om een topiclist die als leidraad tijdens het gesprek zal fungeren, bij de enquête gaat om het een gestructureerde vragenlijst.

Om duidelijk weer te geven hoe vanuit de deelvragen de meetinstrumenten zijn ontworpen, worden als eerste de deelvragen herhaald. De deelvragen luiden als volgt:

1. *“HOE ERVAREN EN WAARDEREN DE CLIËNTEN VAN BUURTBEMIDDELING ZWOLLE DE DIENSTVERLENING DIE HEN GEBODEN WORDT TIJDENS DE INTAKEFASE?”*
2. *“HOE ERVAREN EN WAARDEREN DE CLIËNTEN VAN BUURTBEMIDDELING ZWOLLE DE DIENSTVERLENING DIE HEN GEBODEN WORDT TIJDENS DE BEMIDDELINGSFASE?”*
3. *“HOE ERVAREN EN WAARDEREN DE CLIËNTEN VAN BUURTBEMIDDELING ZWOLLE DE DIENSTVERLENING DIE HEN GEBODEN WORDT TIJDENS DE NAZORGFASE?”*

In de tabel hieronder wordt in de linker kolom weergegeven om welk item het gaat. In de rechter kolom is te lezen wat onder dat item verstaan wordt en welke invloed dit item heeft op het onderzoek of hoe het vertaald wordt naar vragen.

Items	Uitleg
Ervaren	Het eerste afgebakende begrip dat in de bovenstaande deelvragen te lezen is, is het begrip <i>ervaren</i> . Ervaren is een combinatie van emotie, gevoel en gedachten die samen een bepaalde beleving geven in een concrete situatie. Dit uit zich bijvoorbeeld in woorden als: prettig, fijn, slecht, maar ook in: Ik ervoer, ik voelde, ik merkte... et cetera.
Waarderen	Wanneer in dit onderzoek wordt gesproken over <i>waarderen</i> dan wordt er bedoeld op een waardeoordeel dat gegeven wordt vanuit de cliënten. (slecht, matig, voldoende, ruim voldoende of goed). Daarnaast komen in de onderzoek andere waarderingen naar voren: helpend, niet helpend, prettig, onprettig, tevreden en ontevreden, enzovoorts.
Cliënten	Met het begrip <i>cliënten</i> wordt in dit onderzoek bedoeld: Die specifieke inwoners van Zwolle die in een buurtbemiddelingstraject betrokken zijn of zijn geweest. Het begrip <i>cliënten</i> heeft gevolgen voor de selectie van respondenten, niet voor de operationalisatie.

Dienstverlening	Wanneer het woord <i>dienstverlening</i> gebruikt wordt in dit onderzoek, wordt bedoeld op het geven van hulp bij buurtbemiddelingscontacten in de intake-, bemiddelings- en nazorgfase. Het begrip <i>dienstverlening</i> is opgesplitst in een zevental factoren. Deze zeven factoren worden hieronder opgesomd en tevens vertaald naar vragen voor zowel het interview als de enquête.
Methodische factoren	Onder <i>methodische factoren</i> worden verstaan: De verschillende stappen in de methode die Buurtbemiddeling Zwolle hanteert, de uitgangspunten van buurtbemiddeling en de doelstellingen van buurtbemiddeling. ● * Tijdens het interview zijn de volgende aspecten bevestigd: ○ Tijdsduur. Jansen et al. (2010) geven weer dat de tijdsduur van het traject invloed heeft op de ervaring en de waardering van de cliënten. In het interview werd gevraagd hoe cliënten de tijdsduur tussen de melding en de aangeboden hulp ervaren, hoe ze de tijdsduur tussen de intakefase en de bemiddelingsfase ervaren hebben, hoe ze de tijdsduur tussen de bemiddelingsfase en de nazorg hebben ervaren en hoe ze de tijdsduur over van het gehele traject hebben ervaren. ○ Het volgende methodische aspect dat werd gemeten, is hoe partij twee (de beklaagde partij) het ervaart dat de bemiddelaars zonder afspraak langskomen. Wanneer wordt besloten dat het wenselijk is een bemiddelingsgesprek te laten plaatsvinden, gaan de bemiddelaars namelijk direct na het gesprek met de melder naar de beklaagde partij (Jansen et al., 2010). ○ Er werd gevraagd wat cliënten van het aantal bemiddelingsgesprekken vonden. ○ Wanneer het bemiddelingsgesprek leidt tot concrete afspraken, worden deze vastgelegd in een intentieverklaring, die door beide partijen wordt ondertekend (Baren, 2014). De intentieverklaring kan een belangrijk hulpmiddel zijn om het contact tussen bureaus te verbeteren. Er werd gevraagd hoe cliënten het waarderen dat er gebruik wordt gemaakt van deze intentieverklaring. ○ Er werd gevraagd wat cliënten van de hoeveelheid nazorg vindt. ● * In de enquête werd de mate van tevredenheid gevraagd over de volgende items. Deze items kwamen naar voren tijdens de theoretische onderbouwing van het onderzoek. ○ Tijdsduur. In de enquête werd gevraagd hoe cliënten de tijdsduur tussen de melding en de aangeboden hulp hebben ervaren.

	○ Het volgende methodische aspect dat wordt gemeten, is hoe partij twee (de beklaagde partij) het heeft ervaren dat de bemiddelaars zonder afspraak langskwamen. ○ Er werd gevraagd wat cliënten van het aantal bemiddelingsgesprekken vonden. ○ Er werd gevraagd in welke mate cliënten tevreden zijn over de hulp die zij ontvingen na het bemiddelingsgesprek. ○ Er werd gevraagd hoe cliënten het waarden dat er gebruik wordt gemaakt van deze intentieverklaring. ○ Er werd gevraagd hoeveel nazorgcontacten de cliënten hebben gehad en in welke mate zij daarover tevreden zijn.
Cliëntfactoren	Onder <i>cliëntfactoren</i> vallen alle unieke eigenschappen van de cliënt. Denk hierbij aan leeftijd, geslacht, cognitieve capaciteit, enzovoort. Ook valt de aard van de klacht en de duur van de klacht onder deze factor De cliëntfactor is apart uitgelicht omdat uit de literatuur blijkt dat deze factor grote invloed heeft op de effectiviteit van behandelingen (Monnink, 2010). Omdat de invloeden vanuit de cliënt divers zijn, is deze factor in dit onderzoek nauwelijks onderzoekbaar. Er is voor gekozen om na aanleiding van de theoretische onderbouwing van het onderzoek, een aantal items te behandelen die wel onderzoekbaar zijn. ● Zowel in het interview als de enquête: ○ Werd de aard en de duur van de overlast gemeten middels de vraag naar hoeveel maanden het probleem speelde en de vraag naar welke klacht er speelde. Uit theorie (Glasl, 2001) blijkt bijvoorbeeld dat overlast in vergevorderd stadium moeilijker op te lossen is, hetgeen impact kan hebben op de tevredenheid (Glasl, 2001). ○ Andere cliëntfactoren die in beide onderzoeksinstrumenten werden meegenomen zijn: sekse, en leeftijd. ○ Tevens werd gevraagd of er sprake is van een verstandelijke beperking, psychiatrische problematiek of het niet goed beheersen van de Nederlandse taal. Ook al is de stelregel dat mensen die voorgaande problemen ervaren geen gebruik kunnen maken van de bemiddeling, kunnen zij nog wel deel uitmaken van de cliënten van buurtbemiddeling. Het is namelijk niet altijd van te voren vast te stellen en te signaleren of er sprake is van voorgenoemde problematiek.
Relatiefactoren	Met <i>relatiefactoren</i> wordt aangeduid: alle aspecten die gaan over de verhouding tussen de cliënten en de bemiddelaars. Namelijk: Empathie, echtheid, warmte, de manier en mate van aanmoediging, mate van onpartijdigheid en veiligheid. Als de klacht in aanmerking komt voor buurtbemiddeling, selecteert de coördinator een passend team van bemiddelaars. De bemiddelingsgesprekken worden altijd met twee bemiddelaars gevoerd

(Baren, 2014). De relatie met de bemiddelaars heeft grote invloed op het proces, volgens Mönnink (2010).

- Tijdens het interview werd dan ook gevraagd hoe cliënten de relatie hebben ervaren middels de vraag naar wat cliënten als positief, maar ook als negatief hebben ervaren. Naast ondergenoemde aspecten die bij de enquête aan bod komen, zijn de volgende aspecten bevraagd:
 - Of de gemaakte match aansloot bij de achtergrond van de cliënten, bij de nationaliteit van de cliënten. en bij de sekse.
 - Er wordt gevraagd of cliënten een click ervoeren. En indien dat niet zo was, of cliënten zich vrij voelden om dit aan te geven of te bespreken.
- In de enquête (en het interview) werd:
 - Gemeten of cliënten tevreden zijn over de gemaakte match tussen partij 1 en de twee bemiddelaars.
 - Gemeten of cliënten zich gehoord voelden tijdens het eerste gesprek dat zij individueel met de bemiddelaars hadden.
 - Gemeten of cliënten het gevoel hadden dat zij hun verhaal konden doen tijdens het bemiddelingsgesprek.
 - Gemeten in welke mate cliënten zich vrij voelden om na afronding van het bemiddelingstraject alsnog contact op te nemen met buurtbemiddeling wanneer er weer sprake is van een klacht over overlast.

Hulpverlenersfactoren Hierbij gaat het over de persoonlijke vaardigheden van de bemiddelaars: Stelt de bemiddelaar zich onpartijdig op, grijpt de bemiddelaar in gedurende het gesprek, ervaart de cliënt de bemiddelaar als kundig, stimuleert de bemiddelaar de cliënten.

Naast het meten van de ervaring en waardering van de gemaakte match, wordt specifiek ingegaan op de ervaring en de waardering van kenmerken van de bemiddelaars. Uit theorie (Jansen et al., 2010) kwamen een aantal kenmerken naar voren die voor de bemiddelaars van belang zijn, namelijk: Het nemen van regie, zich onpartijdig opstellen, de beide partijen hun verhaal laten doen, kundigheid, het activeren tot het vinden van oplossingen door de burens en het gesprek in goede banen leiden. Bij het nemen van regie, werd tevens onderzocht of de bemiddelaars voldoende ingrepen wanneer regels werden overschreden.

- Tijdens het interview werd aan cliënten gevraagd
 - Wat zij van de kundigheid van de bemiddelaars vonden.
 - Wat zij van de leiding en sturing van de bemiddelaars vonden.
 - Wat zij van de mate van ingrijpen vonden, mocht dit van toepassing zijn.
 - Of de burens werden gestimuleerd tot het zelfstandig vinden van oplossingen en zo ja, wat zij daarvan vonden.

- Wat cliënten naast bovengenoemde aspecten als prettig en minder prettig hebben ervaren aan de houding van hun bemiddelaars.
- In de enquête werden naar de volgende hulpverlenersfactoren gevraagd:
 - Of de cliënten het gevoel hadden dat de bemiddelaars een goed beeld hebben kunnen vormen na aanleiding van het eerste individuele contact dat de cliënt met de bemiddelaars had.
 - In welke mate de cliënten de bemiddelaars kundig vonden om het bemiddelingsgesprek te leiden.
 - In welke mate de cliënten tevreden zijn over de mate van leiding en sturen van de bemiddelaars tijdens het bemiddelingsgesprek.
 - Welke eigenschappen cliënten als positief en negatief ervaren hebben bij de bemiddelaars (een open vraag).

Communicatie
factoren

Hieronder wordt verstaan: De mate waarin cliënten geïnformeerd zijn over en op de hoogte zijn van wat buurtbemiddeling inhoudt, wat er van buurtbemiddeling verwacht mag worden en de mate waarin cliënten geïnformeerd zijn over de stappen in het bemiddelingstraject. Ook gaat het over de middelen die worden gebruikt in de communicatie en het aantal contactmomenten.

- Tijdens het interview alsook tijdens de enquête werd bij het begrip communicatie gemeten:
 - Hoe cliënten de informatievoorziening over de dienstverlening voorafgaande aan het traject dat zij ingaan ervaren en waarderen. Zoals in de theoretische onderbouwing van het onderzoek is beschreven, kan er verwarring ontstaan door verschillende verwachtingen die er zijn tussen de cliënt die zich aanmeldt en de uitgangspunten van de buurtbemiddeling. In de onderbouwing werd beschreven dat een slechte informatievoorziening negatieve gevolgen kan hebben en omgekeerd dat een goede informatievoorziening positieve effecten kan hebben.
 - Hoe cliënten van partij 1 de wijze van contactlegging hebben ervaren na aanleiding van hun hulpvraag of klacht.
 - Hoe cliënten de informatievoorziening over de functie en de uitvoering van het bemiddelingsgesprek ervaren en waarderen.
 - Hoe cliënten van zowel partij 1 als partij 2 de wijze van contactlegging ervaren in de nazorgfase.
 - In welke mate cliënten tevreden zijn over de wijze waarop het contact met hen is afgerond (in de nazorgfase).

Organisatorische factoren	Dit item gaat over: bereikbaarheid van buurtbemiddeling, de snelheid waarmee een melding wordt behandeld. Het aantal gesprekken die plaatsvinden. De manier waarop buurtbemiddeling de aanmelding heeft verwerkt. Het gaat over de duur van de gesprekken en de tussenpozen tussen de gesprekken. Een belangrijk item dat onder de factor organisatie valt, is de keuze voor het inzetten van vrijwilligers als bemiddelaars, in plaats van geschoolde en betaalde professionals. In de theoretische onderbouwing van dit onderzoek kwam naar voren dat dit positief kan zijn. In dit onderzoek wordt concreet gemeten hoe cliënten de inzet van vrijwilligers ervaren en waarderen. • Tijdens het interview wordt dit onderzocht middels een open vraag naar de ervaring en de waardering van de inzet van vrijwilligers door buurtbemiddeling. • Dit wordt in de enquête onderzocht middels een vraag naar hoe cliënten dit hebben ervaren.
Algemene factoren	Bij <i>algemene factoren</i> werden onder andere de volgende twee items gemeten, namelijk: De ervaring en de waardering omtrent verandering van de <i>overlast</i>, en de ervaring en waardering omtrent de verandering van het <i>contact</i> met de burens. Buurtbemiddeling heeft namelijk het doel om (weer) een begin te maken met de communicatie tussen burens en de eventuele vroegere contacten tussen burens te herstellen. (Zwet, 2009). Tevens heeft de bemiddeling ten doel dat de burens minder overlast van elkaar zullen ervaren. Tijdens zowel het interview als de enquête wordt het volgende gevraagd: • Of de cliënt zelf om hulp heeft gevraagd, of de cliënt is doorverwezen of dat de cliënt de buur is waarover de klacht gaat. • Of cliënten het idee hebben dat zij een volgende keer zelfstandig met hun buur tot oplossingen kunnen komen. Burens worden middels de methode namelijk gestimuleerd om zelfstandig met elkaar tot oplossingen te komen, waarbij de bemiddelaars tijdens de bemiddeling een ondersteunende rol hebben. • Er wordt gevraagd naar veranderingen die cliënten ervaren met betrekking tot de communicatie met hun burens bij aanvang van de bemiddeling en na het afronden van de bemiddeling. In welke mate is deze verbeterd of verslechterd?

	• Veranderingen die cliënten ervaren met betrekking tot de overlast van hun burens. Is deze afgenomen of toegenomen? • Welk cijfer cliënten geven aan buurtbemiddeling van een schaal van 0 tot 10. • Of er nog opmerkingen zijn omtrent buurtbemiddeling die de cliënt tot nog toe niet kwijt kon in de antwoorden op de vragen.
Intakefase	De <i>intakefase</i> bestaat uit de eerste vier stappen die Baren (2014) beschrijft in het buurtbemiddelingsproces, namelijk: De aanmelding, de selectie van bemiddelaars, het gesprek met de eerste partij en het gesprek met de tweede partij.
Bemiddelingsfase	De <i>bemiddelingsfase</i> bestaat uit alle gesprekken met beide partijen en de afspraken die daaruit voortkomen. Dit betreft de stappen vijf en zes van het bemiddelingsproces, namelijk: De bemiddelingsgesprekken en de intentieverklaring (Baren, 2014).
Nazorgfase	De <i>nazorgfase</i> bestaat uit de contactmomenten na het tekenen van de intentieverklaring en het afsluiten van het <i>face to face</i> contact tussen de cliënten en de bemiddelaars. Tijdens de nazorgfase nemen bemiddelaars contact met beide partijen op om te horen of de situatie is verbeterd en de afspraken worden nageleefd.

De meeste van de bovengenoemde factoren zijn toepasbaar op alle drie de deelvragen van dit onderzoek. Enkele factoren zullen gericht zijn op één deelvraag. Bijvoorbeeld de vraag naar de ervaring en de waardering over de informatievoorziening voorafgaande aan het traject. Tijdens het afnemen van de interviews, werden eerst vragen gesteld ter beeldvorming van de reden van aanmelding en de wijze van aanmelding. Daarna werd de indeling van de drie fasen van de dienstverlening gehanteerd, zoals deze zijn genoemd in de deelvragen: De intakefase, de bemiddelingsfase en de nazorgfase. Er werd afgesloten met een aantal algemene vragen.

BIJLAGE 4: BRIEF AAN CLIËNTEN BUURTBEMIDDELING

Zwolle, 30 september 2014

Beste inwoner van Zwolle,

U ontvangt deze brief omdat u contact heeft gehad met medewerkers van Buurtbemiddeling.

Op dit moment verrichten wij, twee studenten van Hogeschool Viaa, een onafhankelijk onderzoek naar de cliënttevredenheid over Buurtbemiddeling Zwolle. Alle bewoners die in het jaar 2013 en 2014 contact hebben gehad met Buurtbemiddeling, ontvangen deze uitnodiging, met de vraag of zij mee willen werken aan dit onderzoek.

Met de onderzoeksresultaten hopen wij een bijdrage te leveren aan de verbetering van de dienstverlening van Buurtbemiddeling. Om tot verbeterpunten te komen hebben wij uw hulp nodig. Zou u voor ons een vragenlijst willen invullen? Uw gegevens blijven geheel anoniem. De vragenlijst kunt u vinden via de volgende link:

www.thesistools.com/buurtbemiddeling

De sluitingsdatum van deze enquête is 9 oktober 2014. Wanneer u meedoet, maakt u kans op één van de drie VVV bonnen ter waarde van €15,- die verloot zullen worden onder de personen die deze vragenlijst ingevuld hebben. Wij vragen u daarvoor uw telefoonnummer in te vullen, zodat u benaderd kunt worden indien u een bon gewonnen heeft. Uw telefoonnummer wordt niet gebruikt voor andere doeleinden en zal weer verwijderd worden.

Lukt het u niet om de enquête digitaal in te vullen, dan kunt u telefonisch een schriftelijke exemplaar aanvragen. Hiervoor kunt u contact opnemen met Marianne Grooten, coördinator Buurtbemiddeling, tel. 038-4216050. Ook de schriftelijk ingevulde enquêtes zullen uiteraard geheel anoniem worden verwerkt.

Wellicht is het u opgevallen dat u deze uitnodiging via Travers Welzijn heeft ontvangen. Omdat wij vanwege uw privacy niet kunnen beschikken over uw gegevens, heeft de coördinator van Buurtbemiddeling deze uitnodiging verstuurd.

Bent u benieuwd naar de uitkomsten? Deze kunt u vanaf 1 januari op de website van Travers Welzijn vinden: www.travers.nl/buurtbemiddeling.

Wij zijn benieuwd naar uw ervaring en hopen op uw medewerking!

Met vriendelijke groet,

Marijn Kloppenburg en Janneke Visch

Onderzoekers Hogeschool Viaa

BIJLAGE 5: INTERVIEWSHEMA

Introductie

Vooraf aan het interview willen wij nog een aantal dingen noemen:

- *Bedankt!*
- *Gesprek is vertrouwelijk*
- *We nemen het gesprek op*
- *Uw mening is van belang*

Eerst wat algemene vragen:

- *Leeftijd:*
- *Om wat voor klacht gaat het?*
- *Hoe lang speelde de klacht alvorens u buurtbemiddeling inschakelde?.*
- *Heeft u te maken met mogelijke beperkingen?*
 - *Moeite met lezen of schrijven: Ja/nee*
 - *Psychische problemen of een diagnose: Ja/nee*
 - *Verstandelijke beperking: Ja/nee*
- *Op welke wijze bent u in contact gekomen met buurtbemiddeling?*
 - *Heeft u buurtbemiddeling benaderd?*
 - *Hebben zij u benaderd?*
 - *Bent u verwezen?*

Nu volgen een aantal vragen over hoe buurtbemiddeling is vormgegeven. Buurtbemiddeling bestaat uit 3 centrale fasen. Dit zijn de Intakefase, de bemiddelingsfase en de nazorgfase. Eerst zal ik uitleggen wat de intakefase inhoudt en hier wat vragen over stellen.

De Intakefase begint bij het eerste contact wat u heeft gehad met buurtbemiddeling, het eerste gesprek met de bemiddelaars en eindigt voor het gesprek met u en uw buur [het bemiddelingsgesprek].

- *Op welke manier heeft buurtbemiddeling contact met u opgenomen?*
 - *Telefonisch/schriftelijk e.a.*
 - *Wat vond u daarvan?*
- *Wat vindt u van het contact wat u heeft gehad tijdens de intakefase?*
 - *Wat vindt u positief?*
 - *Wat zou er in uw ogen anders kunnen?*
- *Wat vindt u van de informatievoorziening over buurtbemiddeling? Denk hierbij aan informatie over: Wat is buurtbemiddeling, hoe gaat buurtbemiddeling in zijn werk, hoe lang duurt het,*
 - *Bent u voldoende geïnformeerd?*
 - *Waarom wel/waarom niet?*

Nu een aantal vragen over het eerste individuele gesprek met de bemiddelaars.

- *Allereerst willen wij vragen wat u vond van de tijdsduur tussen uw aanmelding en het eerste gesprek dat u met uw bemiddelaars heeft gehad?*
- *Voelde u zich gehoord (begrepen) tijdens dit gesprek?*

- Wat maakte dat u zich gehoord/niet gehoord voelde?
- Heeft u het idee dat de bemiddelaars een volledig beeld van de problematiek hebben gekregen?
 - Waarom wel/waarom niet?
 - Wat ging er goed?
 - Wat ontbrak er?
- Wat vond u verder van dit gesprek?
 - Wat was er goed
 - Wat had er anders gekund?
- Indien partij 2: Hoe heeft u het ervaren dat de buurtbemiddelaars zonder afspraak bij u langskwamen om uw verhaal te horen?
 - Wat vond u hier prettig aan?
 - Wat had u graag anders gezien?
- Heeft u na aanleiding van het eerste contact met buurtbemiddeling een gesprek gehad met de bemiddelaars en uw buur?

De volgende vragen gaan over de Bemiddelingsfase. Onder deze fase vallen de bemiddelingsgesprekken met u en uw buur en het opstellen van de intentieverklaring. De intentieverklaring is een formulier waarin afspraken staan die u ondertekend heeft.

- Hoe heeft u de informatie die u is gegeven over de uitvoering en de functie van deze bemiddelingsgesprekken ervaren?
 - Wat vond u positief?
 - Wat vindt u verbeterpunten?
- Wat vond u van de tijdsduur tussen het eerste gesprek met de bemiddelaars en het bemiddelingsgesprek?
 - Hoeveel tijd zat daar tussen
- Hoeveel bemiddelingsgesprekken heeft u samen met uw buur gehad?
 - Wat vond u van dit aantal?
 - Hoe heeft u deze gesprekken ervaren?
 - Heeft u het gevoel dat u uw verhaal kon doen tijdens het bemiddelingsgesprek?

De volgende vragen zullen over uw bemiddelaars gaan en hoe u het contact met hen ervoer. U kunt denken aan hun deskundigheid, of de leiding die zij namen, of ze ingrepen mocht dat nodig zijn en in hoeverre zij u stimuleerden om zelf met uw buur tot oplossingen te komen.

- Wat vond u van de kundigheid van de twee bemiddelaars?
- Wat vond u van de leiding die de bemiddelaars namen tijdens het gesprek?
- Mocht het van toepassing zijn, wat vond u van de mate van ingrijpen wanneer het gesprek op welke manier dan ook niet lekker liep?
- Werd u gestimuleerd om oplossingen met uw buur te vinden voor het probleem?
 - Wat vond u hiervan?
- Naast de voorgenoemde punten, wat vond u van de houding en het handelen van uw bemiddelaars tijdens het bemiddelingsgesprek?
 - Wat vond u prettig
 - Wat zouden zij de volgende keer anders kunnen doen?

Aan het einde van deze fase wordt een intentieverklaring ondertekend. Deze intentieverklaring is een document waarin afspraken vastgelegd worden.

- Wat heeft u als positief ervaren aan het gebruik van deze intentieverklaring?
- Wat zou u anders doen en waarom?
- Heeft u na de bemiddelingsfase nog contact gehad met buurtbemiddeling?

De volgende vragen gaan over de Nazorgfase. Deze fase gaat over het contact dat u met buurtbemiddeling heeft gehad nadat de bemiddelingsgesprekken zijn afgerond.

- Op welke manier werd u in de nazorgfase benaderd?
(telefonisch/mail/brief/van te voren afgesproken/aan de deur enzovoorts)
 - Wat vond u hiervan?
- Wat vond u van de tijdsduur tussen het bemiddelingsgesprek met uw buur en het eerste nazorgcontact?
- Hoeveel contactmomenten heeft u gehad met buurtbemiddeling nadat de bemiddelingsfase was afgerond?
 - Wat vond u het aantal contactmomenten
 - Wat vond u prettig aan de invulling van deze contactmomenten?
 - Wat kan er volgens u beter?
- Wat vond u van de hoeveelheid tijd die aan de nazorg werd besteed?
- Hoe is het contact met u afgerond?
 - Wat vond u hier prettig aan?
 - Wat had u graag anders gezien?
- Voelde u zich in de nazorgfase welkom om contact op te nemen met vragen buurtbemiddeling?
 - Kunt u dit toelichten?

Tot slot nog een aantal algemene vragen die niet fase specifiek zijn

- Wat vindt u van de match die buurtbemiddeling heeft gemaakt tussen u als hulpvrager en de bemiddelaars?
 - Sloot aan bij uw achtergrond
 - Sloot dit aan bij nationaliteit
 - Sloot dit aan bij uw sekse?
 - Ervoer u een click?
§ Ervoer u ruimte om aan te geven wanneer dit niet zo was?
- Welke eigenschappen van de bemiddelaars vond u positief?
 - Wilt u dat uitleggen?
- Welke eigenschappen negatief?
 - Wilt u dat uitleggen
- Hoe heeft u de informatievoorziening ervaren gedurende het gehele bemiddelingstraject?
 - Welk medium werd gebruikt?
 - Wat vond u van de manier waarop contact met u onderhouden werd?

Buurtbemiddeling wordt vormgegeven volgens verschillende stappen: de Intakefase, bemiddelingsfase en nazorgfase. Elke fase heeft haar eigen aandachtspunten.

- Hoeveel tijd zat er tussen het eerste gesprek en uw laatste contact met de bemiddelaars?

- *Wat vond u daar van?*
 - *Hoe zou u het graag willen zien?*
- *Wat vindt u van deze volgorde van fasen tijdens het bemiddelingstraject?*
- *Wat vindt u er van dat de bemiddelaars vrijwilligers zijn?*
- *Kunt u dit toelichten?*
- *BB heeft als doel dat burens leren om zelfstandig tot oplossingen te komen. Heeft u het idee dat u een volgende keer zelfstandig met uw buur tot een oplossing kunt komen met behulp van wat u tijdens bb geleerd heeft*
 - *Kunt u dit toelichten?*
- *Als u terug kijkt naar de communicatie met uw buur zoals die was voordat buurtbemiddeling betrokken was en dit vergelijkt met de communicatie met uw buur na het traject van buurtbemiddeling, hoe verloopt dat nu?*
 - *Wat is het verschil?*
 - *Wat heeft daarvoor gezorgd?*
- *Als u terug kijkt naar de mate van overlast die u ervoer voordat buurtbemiddeling betrokken was en dit vergelijkt met mate van overlast van uw buur na het traject van buurtbemiddeling, hoe heeft zich dat ontwikkeld?*
 - *Wat is het verschil?*
 - *Wat heeft daarvoor gezorgd?*
- *Als laatste willen wij u vragen om een cijfer te geven aan BB, een cijfer tussen 0 en 10, waarbij de 0 betekent dat u er zeer ontevreden over bent, en de 10 dat het niet beter kan.*
 - *Kunt u dit cijfer toelichten?*

Dit is het einde van het interview, heeft u nog opmerkingen over buurtbemiddeling die niet door dit interview naar voren zijn gekomen?

BIJLAGE 6: ENQUETE

Bedankt dat u wilt deelnemen aan het onafhankelijke onderzoek naar de ervaring en waardering van buurtbemiddeling. Onderstaande vragenlijst bestaat uit een aantal meerkeuze vragen en een enkele open vraag.

Om in aanmerking te komen voor één van de drie VVV-bonnen ter waarde van €15,- moet u de vragenlijst zo volledig mogelijk invullen. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 10 tot 15 minuten. In de laatste vraag in deze vragenlijst, vragen wij u, uw gegevens in te vullen, zodat u benaderd kunt worden wanneer u één van de drie bonnen gewonnen heeft.

Eerst wat algemene vragen:

Wat is uw geslacht?

- ☐ Man
- ☒ Vrouw

Wat is uw leeftijd?

- ☐ <20
- ☐ 21-30
- ☐ 31-40
- ☐ 41-50
- ☐ 51-60
- ☐ 61>

Welke klacht speelde er in uw situatie?

- ☒ Geluidsoverlast
- ☐ Bedreiging en intimidatie
- ☐ Verstoorde relatie
- ☐ Verbaal geweld
- ☐ Tuin/grondgeschil
- ☐ Overlast kinderen
- ☐ Pesten, treiteren
- ☐ Parkeerproblemen
- ☐ Overlast dieren

- ☐ Roddelen
- ☐ Vernieling
- ☐ Troep
- ☐ Discriminatie
- ☐ Stankoverlast
- ☐ Anders namelijk:

Welke situatie is op u van toepassing?

Meerdere antwoorden mogelijk

- ☐ Ik heb moeite met de Nederlandse taal
- ☐ Ik heb een verstandelijke beperking
- ☐ Ik heb een psychische beperking
- ☐ Geen van het bovenstaande

Welke van de onderstaande situaties is het meest op u van toepassing?

- ☐ Ik heb zelf hulp van buurtbemiddeling ingeroepen
- ☐ Ik ben door buurtbemiddeling benaderd vanwege een klacht van mijn buur
- ☐ Ik ben verwezen (door politie, woningbouw, hulpverlening enzovoort) naar buurtbemiddeling

DE VOLGENDE VRAGEN ZIJN ALLEEN VOOR DE EERSTE PARTIJ

Hoe lang speelde de klacht alvorens u buurtbemiddeling inschakelde?

- ☐ 0 - 3 maanden
- ☐ 4 - 6 maanden
- ☐ 7 - 12 maanden
- ☐ 12 maanden of langer

DE VOLGENDE VRAGEN ZIJN ALLEEN VOOR DE TWEEDE PARTIJ

In welke mate bent u tevreden over de wijze waarop buurtbemiddeling contact met u heeft opgenomen na aanleiding van de klacht van uw buur?

- ☐ Zeer ontevreden
- ☐ Ontevreden
- ☐ Tevreden
- ☐ Zeer tevreden

In welke mate bent u tevreden over de informatievoorziening vanuit buurtbemiddeling?
Denk hierbij aan informatie over: Wat is buurtbemiddeling, hoe gaat buurtbemiddeling in zijn werk, hoe lang duurt het, enzovoorts.

- ☐ Zeer ontevreden
- ☐ Ontevreden
- ☐ Tevreden
- ☐ Zeer tevreden

Heeft u naar aanleiding van het eerste contact met buurtbemiddeling een individueel gesprek met de bemiddelaars gehad?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

DE VOLGENDE VRAGEN ZIJN ALLEEN VOOR DE EERSTE PARTIJ

Nu volgen enkele vragen over de intakefase. De intakefase betreft het eerste contact dat u met buurtbemiddeling heeft gehad tot en met het eerste gesprek dat u individueel (zonder uw buur) met de bemiddelaars heeft gehad.

In welke mate bent u tevreden over de match die buurtbemiddeling heeft gemaakt tussen u als hulpvrager en de bemiddelaars?

- ☐ Zeer ontevreden
- ☐ Ontevreden
- ☐ Tevreden
- ☐ Zeer tevreden

In welke mate bent u tevreden over de manier waarop u bent benaderd naar aanleiding van uw hulpvraag?

- ☐ Zeer ontevreden
- ☐ Ontevreden
- ☐ Tevreden
- ☐ Zeer tevreden

In welke mate bent u tevreden over de informatievoorziening vanuit buurtbemiddeling?
Denk hierbij aan informatie over: Wat is buurtbemiddeling, hoe gaat buurtbemiddeling in zijn werk, hoe lang duurt het, enzovoorts.

- ☐ Zeer ontevreden
- ☐ Ontevreden
- ☐ Tevreden
- ☐ Zeer tevreden

Heeft u naar aanleiding van dit contact een individueel gesprek gehad met de bemiddelaars?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

DE VOLGENDE VRAGEN ZIJN BEIDE PARTIJEN

Nu volgen een aantal vragen over het eerste individuele gesprek met de bemiddelaar(s)

Heeft u het gevoel gehoord te zijn tijdens het individuele gesprek met de bemiddelaars?

- ☐ Niet gehoord
- ☐ Matig gehoord
- ☐ Gehoord
- ☐ Zeer gehoord

Heeft u het idee dat de bemiddelaars een volledig beeld hebben gekregen van de problematiek?

- ☐ Geen volledig beeld
- ☐ Matig volledig beeld
- ☐ Volledig beeld
- ☐ Zeer volledig beeld

Heeft u na aanleiding van het individuele gesprek met de bemiddelaars een gesprek gehad met de bemiddelaars en uw buur?

☐

Ja

☐

Nee

De volgende vragen gaan over de bemiddelingsfase. Onder deze fase vallen de bemiddelingsgesprekken met u en uw buur en het opstellen van de intentieverklaring. De intentieverklaring is een formulier waarin afspraken staan die u ondertekend heeft.

In welke mate bent u tevreden over de informatie die u is gegeven over de uitvoering en de functie van deze gesprekken?

☐

Zeer

ontevreden

☐

Ontevreden

☐

Tevreden

☐

Zeer tevreden

Heeft u het gevoel dat u uw verhaal kon doen tijdens het bemiddelingsgesprek?

☐

Ik kon mijn verhaal niet doen

☐

Ik kon mijn verhaal matig doen

☐

Ik kon mijn verhaal doen

☐

Ik kon zeer goed mijn verhaal doen

Als u kijkt naar de bemiddelaar(s), vond u deze kundig om de bemiddelingsgesprekken te leiden?

☐

Niet

kundig

☐

Matig

kundig

☐

Kundig

☐

Zeer kundig

In welke mate bent u tevreden over de leiding en sturing van de bemiddelaar(s) tijdens de bemiddelingsgesprekken?

☐

Zeer ontevreden

☐

Ontevreden

☐

Tevreden

☐

Zeer tevreden

Werd u gestimuleerd om zelf tot oplossingen te komen?

- ☐ Ik werd niet gestimuleerd
- ☐ Ik werd matig gestimuleerd
- ☐ Ik werd gestimuleerd
- ☐ Ik werd zeer gestimuleerd

Wat vindt u van het aantal bemiddelingsgesprekken?

- ☐ Veel te weinig
- ☐ Te weinig
- ☐ Voldoende
- ☐ Te veel
- ☐ Veel te veel

In welke mate bent u tevreden over de hulp die u ontving na afloop van het bemiddelingsgesprek?

- ☐ Zeer ontevreden
- ☐ Ontevreden
- ☐ Tevreden
- ☐ Zeer tevreden

Aan het einde van deze fase wordt een intentieverklaring ondertekend. Deze intentieverklaring is een document waarin afspraken vastgelegd worden. Hoe waardeert u het gebruik van de intentieverklaring bij buurtbemiddeling?

- ☐ Zeer negatief
- ☐ Negatief
- ☐ Positief
- ☐ Zeer positief

Heeft u na de bemiddelingsfase nog contact gehad met buurtbemiddeling?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

De volgende vragen gaan over de nazorgfase. Deze fase gaat over het contact dat u met de buurtbemiddeling heeft gehad nadat de bemiddelingsgesprekken zijn afgerond.

Op welke manier bent u in de nazorgfase benaderd?
(telefonisch/mail/brief, aan de deur enzovoorts)

In welke mate bent u tevreden over de manier waarop buurtbemiddeling in de nazorgfase contact met u heeft opgenomen?

(telefonisch/mail/brief/ aan de deur)

- ☐ Zeer ontevreden
- ☐ Ontevreden
- ☐ Tevreden
- ☐ Zeer tevreden

Hoeveel contactmomenten heeft u gehad met buurtbemiddeling nadat het buurtbemiddelingstraject was afgerond?

- ☐ 0
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3-5
- ☐ 6 en meer

In welke mate bent u tevreden over de hoeveelheid contactmomenten tijdens het nazorgtraject en de tijd die aan de nazorg werd besteed?

- ☐ Zeer ontevreden
- ☐ Ontevreden
- ☐ Tevreden
- ☐ Zeer tevreden

In welke mate bent u tevreden over de wijze waarop het contact met u is afgerond?

- ☐ Zeer ontevreden
- ☐ Ontevreden
- ☐ Tevreden
- ☐ Zeer tevreden

Voelde u zich vrij om na het bemiddelingstraject bij buurtbemiddeling opnieuw contact op te nemen met een vraag/klacht?

- ☐ Niet vrij
- ☐ Matig vrij
- ☐ vrij
- ☐ Zeer vrij

Nu volgen nog een aantal algemene vragen.

Wat vindt u er van dat de bemiddelaars vrijwilligers zijn en geen betaalde professionals?

- ☐ Zeer negatief
- ☐ Negatief
- ☐ Positief
- ☐ Zeer positief

Als u kijkt naar de bemiddelaar(s) welke eigenschappen vond u positief?

Als u kijkt naar de bemiddelaar(s) welke eigenschappen vond u negatief?

Heeft u het idee dat u een volgende keer, mocht er weer onenigheid zijn tussen u en uw buur, zelfstandig met u buur tot een oplossing kunt komen?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

☐ Zeer verslechterd
☐ Verslechterd
☐ Niet verbeterd/niet verslechterd
☐ Verbeterd
☐ Zeer verbeterd

☐ Zeer verslechterd
☐ Verslechterd
☐ Niet verbeterd/Niet verslechterd
☐ Verbeterd
☐ Zeer verbeterd

1 10

[illegible]

Vraag:		2	3	4		6
Vraag:	Wat is uw geslacht?	Wat is uw leeftijd?	Welke klacht speelde er in uw situatie?	Welke situatie is op u van toepassing? Meerdere antwoorden mogelijk	Welke van de onderstaande situaties is het meest op u van toepassing?	Hoe lang speelde de klacht alvorens u buurtbemiddeling inschakelde?
Legenda	1 = Man	1 = <20	1 = Geluidsoverlast	1= Ik heb moeite met de Nederlandse taal	1 = Ik heb zelf hulp van buurtbemiddeling ingeroepen	1 = 0 - 3 maanden
	2 = Vrouw	2 = 21-30	2 = Bedreiging en intimidatie	2= Ik heb een verstandelijke beperking	2 = Ik ben door buurtbemiddeling benaderd vanwege een klacht van mijn buur	2 = 4 - 6 maanden
		3 = 31-40	3 = Verstoorde relatie	3 = Ik heb een psychische beperking	3 = Ik ben verwezen (door politie, woningbouw, hulpverlening enzovoort) naar buurtbemiddeling	3 = 7 - 12 maanden
		4 = 41-50	4 = Verbaal geweld	4 = Geen van het bovenstaande		4 = 12 maanden of langer
		5 = 51-60	5 = Tuin/grondgeschil			
		6 = 61>	6 = Overlast kinderen			
			7 = Pesten, treiteren			
			8 = Parkeerproblemen			
			9 = Overlast dieren			
			10 = Roddelen			
			11 = Vernieling			
			12 = Troep			
			13 = Discriminatie			
			14 = Stankoverlast			
			15 = Anders namelijk:			
Respondent 1	1	5	11	4	1	2
Respondent 2	1	6	15: Plaatsing schutting	4	1	4
Respondent 3	2	4	8	4	1	3
Respondent 4	2	2	5	4	3	1
Respondent 5	2	4	3	4	2	
Respondent 6	2	5	8	4	2	
Respondent 7	1	2	1	4	3	3
Respondent 8	1	3	1	4	3	2
Respondent 9	1	5	15: Overlast burelen	4	3	4
Respondent 10	1	5	7	0	1	3
Respondent 11	1	2	3	3	3	2
Respondent 12	2	3	15: Ruzie met de buurvrouw	4	3	2
Respondent 13	2	5	5	4	3	4
Respondent 14	2	3	3	4	1	4
Respondent 15	1	3	1	4	2	
Respondent 16	1	6	1	4	1	4
Respondent 17	2	2	1	4	3	2
Respondent 18	2	5	1	4	3	4
Respondent 19	2	2	1	4	3	2
Respondent 20	1	6	3	4	1	1
Respondent 21	1	4	3	4	1	4
Respondent 22	1	4	1	4	3	4
Respondent 23	1	6	5	4	1	1
Respondent 24	1	6	2	3		

Vraag:	7	8	9	10	11	12	13	14
Vraag:	In welke mate bent u tevreden over de wijze waarop buurtbemiddeling contact...	In welke mate bent u tevreden over de informatievoorziening vanuit buurtbem...	Heeft u naar aanleiding van het eerste contact met buurtbemiddeling een ind...	In welke mate bent u tevreden over de match die buurtbemiddeling heeft gema...	In welke mate bent u tevreden over de manier waarop u bent benaderd naar aa...	In welke mate bent u tevreden over de informatievoorziening vanuit buurtbem...	Heeft u naar aanleiding van dit contact een individueel gesprek gehad met d...	Heeft u het gevoel gehoord te zijn tijdens het individuele gesprek met de b...
Legenda	1 = Zeer ontevreden	1 = Zeer ontevreden	1 = Ja	1 = Zeer ontevreden	1 = Zeer ontevreden	1 = Zeer ontevreden	1 = Ja	1 = Niet gehoord
	2 = Ontevreden	2 = Ontevreden	2 = Nee	2 = Ontevreden	2 = Ontevreden	2 = Ontevreden	2 = Nee	2 = Matig gehoord
	3 = Tevreden	3 = Tevreden		3 = Tevreden	3 = Tevreden	3 = Tevreden		3 = Gehoord
	4 = Zeer tevreden	4 = Zeer tevreden		4 = Zeer tevreden	4 = Zeer tevreden	4 = Zeer tevreden		4 = Zeer gehoord
Respondent 1				3	3	3	1	3
Respondent 2								
Respondent 3				2	1	1	1	2
Respondent 4				3	3	3	1	4
Respondent 5	3	3	1					3
Respondent 6	4	4	1					4
Respondent 7				3	3	3	1	3
Respondent 8				3	3	3	1	3
Respondent 9				3	4	3	1	3
Respondent 10				3	3	4	1	3
Respondent 11				3	3	3	1	3
Respondent 12				2	3	3	1	3
Respondent 13				4	4	4	1	4
Respondent 14				4	4	4	1	4
Respondent 15	3	3	1					3
Respondent 16				3	3	3	1	4
Respondent 17				3	3	3	1	2
Respondent 18				3	3	3	1	3
Respondent 19				3	3	3	1	3
Respondent 20				4	4	4	1	4
Respondent 21				3	2	3	1	1
Respondent 22				3	3	3	1	2
Respondent 23				2	3	3	1	2
Respondent 24	3	2	1					3

Vraag:	15	16	17	18	19	20	21	22
Vraag:	Heeft u het idee dat de bemiddelaars een volledig beeld hebben gekregen van...	Heeft u na aanleiding van het individuele gesprek met de bemiddelaars een g...	In welke mate bent u tevreden over de informatie die u is gegeven over de u...	Heeft u het gevoel dat u uw verhaal kon doen tijdens het bemiddelingsgespre...	Als u kijkt naar de bemiddelaar(s), vond u deze kundig om de bemiddelingsge...	In welke mate bent u tevreden over de leiding en sturing van de bemiddelaar...	Werd u gestimuleerd om zelf tot oplossingen te komen?	Wat vind u van het aantal bemiddelingsgesprekken?
Legenda	1 = Geen volledig beeld	1 = Ja	1 = Zeer ontevreden	1 = Ik kon mijn verhaal niet doen	1 = Niet kundig	1 = Zeer ontevreden	1 = Ik werd niet gestimuleerd	1 = Veel te weinig
	2 = Matig volledig beeld	2 = Nee	2 = Ontevreden	2 = Ik kon mijn verhaal matig doen	2 = Matig kundig	2 = Ontevreden	2 = Ik werd matig gestimuleerd	2 = Te weinig
	3 = Volledig beeld		3 = Tevreden	3 = Ik kon mijn verhaal doen	3 = Kundig	3 = Tevreden	3 = Ik werd gestimuleerd	3 = Voldoende
	4 = Zeer volledig beeld		4 = Zeer tevreden	4 = Ik kon zeer goed mijn verhaal doen	4 = Zeer kundig	4 = Zeer tevreden	4 = Ik werd zeer gestimuleerd	4 = Te veel
								5 = Veel te veel
Respondent 1	3	1	3	3	3	3	3	3
Respondent 2								
Respondent 3	2	1	3	3	3	3	2	3
Respondent 4	4	2						
Respondent 5	3	1	3	3	3	3	2	3
Respondent 6	3	1	4	4	3	4	4	3
Respondent 7	3	1	3	3	3	3	2	3
Respondent 8	3	1	3	3	3	3	3	3
Respondent 9	3	2						
Respondent 10	3	1	3	3	3	3	3	3
Respondent 11	3	2						
Respondent 12	2	1	2	3	2	2	3	3
Respondent 13	4	1	4	4	4	4	3	3
Respondent 14	3	2						
Respondent 15	3	1	3	4	3	3	2	3
Respondent 16	4	2						
Respondent 17	2	1	3	2	3	3	2	3
Respondent 18	3	2						
Respondent 19	3	1						
Respondent 20	4	2						
Respondent 21	1	2						
Respondent 22	3	1	2	1	2	1	1	2
Respondent 23	2	1	2	3	2	1	1	2
Respondent 24	1	1	2	1	2	2	1	2

Vraag:	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Vraag:	In welke mate bent u tevreden over de hulp die u ontving na afloop van het ...	Aan het einde van deze fase wordt een intentieverklaring ondertekend. Deze ...	Heeft u na de bemiddelingsfase nog contact gehad met buurtbemiddeling?	Op welke manier bent u in de nazorgfase benaderd? (telefonisch/mail/...	In welke mate bent u tevreden over de manier waarop buurtbemiddeling in de ...	Hoeveel contactmomenten heeft u gehad met buurtbemiddeling nadat het buurtb...	In welke mate bent u tevreden over de hoeveelheid contactmomenten tijdens ...	In welke mate bent u tevreden over de wijze waarop het contact met u is afg...	Voelde u zich vrij om na het bemiddelingstraject bij buurtbemiddeling opnie...
Legenda	1 = Zeer ontevreden	1 = Zeer negatief	1 = Ja		1 = Zeer ontevreden	1 = 0	1 = Zeer ontevreden	1 = Zeer ontevreden	1 = Niet vrij
	2 = Ontevreden	2 = Negatief	2 = Nee		2 = Ontevreden	2 = 1	2 = Ontevreden	2 = Ontevreden	2 = Matig vrij
	3 = Tevreden	3 = Positief			3 = Tevreden	3 = 2	3 = Tevreden	3 = Tevreden	3 = vrij
	4 = Zeer tevreden	4 = Zeer positief			4 = Zeer tevreden	4 = 3-5	4 = Zeer tevreden	4 = Zeer tevreden	4 = Zeer vrij
						5 = 6 en meer			
Respondent 1	3	3	1	telefonisch	3	4	3	3	4
Respondent 2									
Respondent 3	2	3	1	heb geen nazorgfase gehad	2	1	2	2	1
Respondent 4									
Respondent 5	3	3	1	telefonisch	3	1	3	3	3
Respondent 6	3	3	2						
Respondent 7	3	1	2						
Respondent 8	2	4	2						
Respondent 9									
Respondent 10	3	2	1	Telefonisch	4	2	3	3	3
Respondent 11									
Respondent 12	2	2	2						
Respondent 13	3	3	1	Telefonisch	3	2	3	3	3
Respondent 14									
Respondent 15	3	3	1	telefonisch	3	2	3	3	2
Respondent 16									
Respondent 17	3	3	1	tel	3	3	3	3	3
Respondent 18									
Respondent 19									
Respondent 20									
Respondent 21									
Respondent 22	1	1	2						
Respondent 23	3	2	2						
Respondent 24	2	2	2						

Vraag:	32	33	34	35	36
Vraag:	Wat vindt u er van dat de bemiddelaars vrijwilligers zijn en geen betaalde ...	Als u kijkt naar de bemiddelaar(s) welke eigenschappen vond u positief?	Als u kijkt naar de bemiddelaar(s) welke eigenschappen vond u negatief?	Heeft u het idee dat u een volgende keer, mocht er weer onenigheid zijn tus...	Als u terug kijkt naar de communicatie met uw buur zoals die was voordat bu...
Legenda	1 = Zeer negatief			1 = Ja	1 = Zeer verslechterd
	2 = Negatief			2 = Nee	2 = Verslechterd
	3 = Positief				3 = Niet verbeterd/niet verslechterd
	4 = Zeer positief				4 = Verbeterd
					5 = Zeer verbeterd
Respondent 1	3	Openheid en inlevingsvermogen	Lied mij niet uitpraten.	1	4
Respondent 2					
Respondent 3	3	dat ze een luisterend oor waren voor mij en rustig bij mijn thuis alles besproken hebben	dat ze partijdig waren voor de burens.	1	3
Respondent 4	4	Begrip	Geen	2	3
Respondent 5					
Respondent 6	2	goed kunnen luisteren en goed de problematiek kunnen samenvatten	eigenlijk geen één	1	3
Respondent 7					
Respondent 8	4	Open houding, geen waardeoordeel	Gebrek aan erkenning van (gevoels)situatie, ook tijdens gesprek (tip: een partij voorhouden: "Kunt u zich voorstellen dat...?"	1	4
Respondent 9	2	hun vrijwillige inzet en professionele benadering van het probleem\r\nonze burens hebben een gedragsstoornis\r\n(zou best een betaalde baan mogen zijn)	geen	2	3
Respondent 10	3	Neutraal	-	2	3
Respondent 11	3	goed luisteren, betrokken, houden zich aan de afspraak wel aardig/vriendelijk\r\n	dat ze niet hun eigen naam wilden gebruiken.	2	3
Respondent 12	2		miste mensenkennis, buurvrouw manipuleert enorm, weet iedereen om haar vingertje te winden	2	1
Respondent 13	3	Luisteren, oplossingsgerichtheid,	Nvt	1	4
Respondent 14	3	Neutraal, open en eerlijk	geen	1	5
Respondent 15	3	Goed luisteren, bleven neutraal	geen	2	3
Respondent 16	3	De bemiddelaars hebben ruim de tijd genomen om mijn vraag aan te horen.\r\nZe hebben goed doorgevraagd en hebben voorgesteld te bemiddelen.	geen	2	3
Respondent 17	4	kalm	dominante personen meer hun woord laten doen	1	3
Respondent 18	3	luisterend, adviserend	te lang wachten ook i.v.m. vakantie en wisseling van bemiddelaars	1	3
Respondent 19					
Respondent 20	3	geduld, gespreksvoering, partijloos	geen	1	3
Respondent 21	2	uhmmm. geen idee.	gaven een oordeel(quote; wij hadden wel een goed gesprek met haar gehad). kregen van ons het verhaal om zo maar te zeggen niet in zijn geheel op tafel.	2	2
Respondent 22	3	Helaas niets	Meer een luisterd oor voor m\r\nbuurman dan naar die van mij	2	3
Respondent 23					
Respondent 24	3	koffie + gesprek		2	
Vraag:	37	38	39		

Vraag:	Als u terug kijkt naar de mate van overlast die u ervoer voordat buurtbemid...	Als u kijkt naar uw gehele ervaring met buurtbemiddeling Zwolle, welk cijfe...	Heeft u nog opmerkingen/tips omtrent buurtbemiddeling die u in bovenstaande...
Legenda	1 = Zeer verslechterd	Van 1 tot 10	
	2 = Verslechterd		
	3 = Niet verbeterd/Niet verslechterd		
	4 = Verbeterd		
	5 = Zeer verbeterd		
Respondent 1	4	8	Bij vraag 35 zou ik graag de optie " misschien "willen hebben.
Respondent 2			
Respondent 3	3	5	Ik heb vorig jaar gesprekken gehad met de burens bij buurtbemiddeling. Echt tot een oplossing is het niet gekomen. Omdat de burens nergens geen moeite voor deden hebben mijn man en ik tegen onze zin maar akkoord gegaan zoals hun het wilden hebben We hebben het alleen maar goed gemaakt met elkaar voor de rest is alles nog hetzelfde gebleven. Mooie woorden bij buurtbemiddeling maar afspraken nakomen ho maar.daarna niet of nauwelijks contact geweest. Gelukkig is deze lastige buurman verhuisd. Ook al spreek je de studenten op klachten aan ze doen net of ze gek zijn en gaan dan gewoon door.
Respondent 4	5	8	Fijne ervaring! Onze complimenten :-)
Respondent 5			
Respondent 6	3	9	nee
Respondent 7			
Respondent 8	4	8	De follow-up vind ik zelf minstens zo belangrijk. Het zou prettig zijn als de bemiddelaar zelf telefonisch contact opneemt om te verifiëren hoe het nu gaat. Bovendien zou dit type vragenlijst ook zelfstandig door Travers naderhand verstuurd kunnen worden. Daarmee wordt het iets minder: afgedaan, klaar. En aldus neemt de organisatie ook de beoordeling van haar eigen functioneren meer serieus.
Respondent 9	3	8	Ik heb waardering voor hun inzet. Het probleem met onze burens kunnen zij niet oplossen, weswege hun gedragsstoornis.\r\nBij problemen gewoon de politie inschakelen, dat maakt indruk en helpt
Respondent 10	4	7	Wij hebben achteraf niks ter ondertekening aangeboden gekregen, omdat ook volgens buurtbemiddeling, geen afspraken met de buur te maken was.
Respondent 11	3	6	Helaas is de buurtbemiddeling niet gelukt omdat de buurvrouw destijds niet wilde meewerken, later wilden wij zelf niet meer energie steken in het contact met onze buurvrouw.
Respondent 12	2	4	het ging een tijdje beter met de buurvrouw maar de laatste maanden is het enorm verslechterd tot 0 punt ivm haar gedrag. Mijn kinderen mogen niet meer bij haar over de vloer, niet meer met haar kinderen spelen, we negeren elkaar compleet, ze heeft ruzie met meerdere burens en we hopen dat ze snel verhuist en gaat samen wonen met haar vriend. \r\n
Respondent 13	4	10	Intentieverklaring is niet aan de orde geweest dus vraag 24 niet kunnen invullen
Respondent 14	5	9	Nee
Respondent 15	3	6	nee
Respondent 16	3	8	Mijn bovenstaande antwoorden zijn relatief, omdat het mij tijdens het gesprek duidelijk werd huiverig te zijn voor een confrontatie met de overlastveroorzaker. Dit heb ik de bemiddelaars ook uitgelegd.\r\nDerhalve zijn er verder geen afspraken voor bemiddeling gemaakt.\r\nAan het eind van het gesprek hebben de bemiddelaars heel correct aangeboden beschikbaar te zijn, mocht ik van gedachten veranderen. \r\n
Respondent 17	3	6	De verhuurder '\drong\' de buurtbemiddeling wat op. Ik had het nadat ik bij de verhuurder de overlast aan heb gegeven, zelf op kunnen lossen omdat zij toen het wel serieus nam.
Respondent 18	3	5	N.a.v. optreden woningbouwvereniging was verdere bemiddeling overbodig.\r\nDaarom enkele vragen 36 en 37 neutraal ingevuld.
Respondent 19			
Respondent 20	3	10	Vreemd genoeg is de relatie eerst later beter geworden, in de eerste weken na het gesprek was er bijna geen verbetering. Het bleek dat de buur familiale problemen had, en dus kort van geduld was. het bier hielp ook niet.
Respondent 21	3	4	Had buurtbemiddeling wel informatie over deze zaak? \r\n
Respondent 22	3	1	Ik zal nooit meer buurtbemiddeling aanvragen en ook zeker een ander niet aanraden
Respondent 23			
Respondent 24			De bemiddelaars kwamen op voor mijn buurman

