

Buurtbemiddeling, wat werkt?
En wat niet!

Diana Jonkers
Hogeschool Windesheim
Maatschappelijk Werk en Dienstverlening



Buurtbemiddeling, wat werkt?
En wat niet!

Diana Jonkers
Hogeschool Windesheim
Maatschappelijk Werk en Dienstverlening

Begeleidend docent: G.J Peters
Ermelo, mei 2009

*Waar het hier allemaal om gaat
Is meer harmonie in de straat*

*Harmonie zonder fanfare wel te verstaan
want zonder herrie zal het beter gaan*

*Ruzie daar word je niet vrolijk van
maar als u merkt dat het niet anders kan*

*Staat buurtbemiddeling voor u paraat
die met u en de burens praat*

*Wij zijn vrijwilligers en neutraal
en luisteren naar beide kanten van het verhaal*

*En mocht het tot een bemiddeling komen
dan bent u blij dat u bent gekomen*

*Dus stap over die drempel en maak een praatje
misschien wordt uw buurman wel weer uw maatje
(Mevr Ras, bemiddelaar)*

Voorwoord

De aanleiding voor deze scriptie is dat ik door middel hiervan mijn opleiding maatschappelijk werk en dienstverlening wil afronden. Ik heb veel nieuwe mensen leren kennen en er vriendschap opgedaan. Met veel plezier zal ik terugzien op de afgelopen vier jaar en alles wat ik heb geleerd en meegemaakt.

Als onderwerp heb ik gekozen voor buurtbemiddeling. Op mijn stage ben ik met buurtbemiddeling in aanraking gekomen en ik vind het een hele effectieve methode om (dreigende) buurtconflicten op te lossen. Het is laagdrempelig, goedkoop en succesvol.

Graag wil ik de volgende mensen bedanken: alle respondenten van de enquête, mijn scriptie begeleider Gert-Jan Peters, mijn familie, vrienden en vriend omdat ze mij hebben gesteund op alle mogelijke manieren. Zonder al deze mensen was mijn scriptie niet geworden zoals hij nu is. Ik ben er trots op en ik hoop dat u plezier ondervindt van het lezen van mijn scriptie en dat het alle betrokkenen van buurtbemiddeling nog meer handvaten geeft om hun goede werkzaamheden verder te ontwikkelen.

Met vriendelijke groet,

Diana Jonkers

Samenvatting

De aanleiding voor dit onderzoek is het ontbreken van een systematisch overzicht waarin alle factoren staan die bij partijen van invloed zijn op bemiddeling. Het doel is om coördinatoren, bemiddelaars en verwijzers van buurtbemiddeling te wijzen op de veelzijdigheid van factoren die een rol spelen bij het al dan niet slagen van buurtbemiddeling. Daarnaast wil ik eerder genoemden handvaten geven om een aanvraag buurtbemiddeling beter in te schatten en te benaderen. De onderzoeksvraag luidt dan ook: 'Welke factoren zijn van belang bij buurtbemiddeling?' Dit onderzoek richt zich op factoren die spelen bij de partijen. Het is gestart met een literatuuronderzoek gevolgd door een enquête onder bemiddelaars, coördinatoren en trainers buurtbemiddeling. Er zijn in totaal 60 factoren door dit onderzoek naar voren gekomen die invloed hebben op een bemiddeling. Deze zijn systematisch ondergebracht in een do en don't lijst. Dit is een handleiding met mogelijke manieren om met een situatie om te gaan. De conclusie die getrokken kan worden is dat bemiddelaars de meeste invloed hebben op een factor die speelt bij een bemiddeling. Hierbij is een sturende interventie dan de meest gebruikte en waarschijnlijk effectieve vorm.

Inhoudsopgave	Pagina
1. Inleiding	6
2. Achtergrond van de onderzoeksvraag	7
3 Buurtbemiddeling: historie en werkwijze	7
3.1 Historie	7
3.2 Werkwijze buurtbemiddeling	8
3.3 Casus	9
4. Buurtbemiddeling in de huidige samenleving	11
5 Keuze dataverzamelingmethoden	13
6 Operationalisering	14
7 Resultaten van de enquête	14
7.1 Type respondenten	14
7.2 Factoren uit de enquête	15
8 Factoren uit de literatuur	26
9 Verschillen tussen de literatuur en de enquête	27
10 Opzet do en don't lijst	27
11 Do en don't lijst	29
12 Conclusie en aanbeveling	31
13 Bijlagen	32
Bijlage 1 Literatuurlijst	32
Bijlage 2 Het enquête schema	33
Bijlage 3 Clusters	35

1. Inleiding

De methode buurtbemiddeling en de resultaten daarvan in Nederland zijn heel goed. Ik vind het belangrijk dat mensen prettig kunnen wonen en erken de last die je kunt ervaren als dat niet zo is. Het is belangrijk om een prettige relatie met je buren te hebben om verschillende redenen. Dit betekent niet dat je iedere week bij ze op de koffie moet. Het is prettig om te weten dat er mensen in de buurt zijn die je even om hulp, een praatje of kopje suiker kunt vragen. Anderzijds betekent 'buren zijn' vaak dat je een grens met elkaar deelt en dit vraagt om afspraken. Goede communicatie is hier het begin van. Vanuit de waarde die ik hecht aan de rol van buur, vind ik het initiatief buurtbemiddeling erg waardevol.

Het doel van deze scriptie is om coördinatoren, bemiddelaars en verwijzers van buurtbemiddeling te wijzen op de veelzijdigheid van factoren die een rol spelen bij het al dan niet slagen van buurtbemiddeling. Aan de hand van deze factoren wil ik eerdergenoemde handvaten geven om deze factoren zo effectief mogelijk te benaderen.

Buurtbemiddeling en de effecten daarvan zijn afhankelijk van veel factoren. Factoren die bemiddeling kunnen bespoedigen of juist kunnen belemmeren. Zo spelen de kwaliteiten van bemiddelaars een rol, de training die ze hebben gehad en in welke mate ze beschikken over neutraliteit en een zekere vorm van vertrouwen uitstralen. De kwaliteiten van de coördinator zoals het ondersteunen van bemiddelaars, samenwerken en profileren spelen een rol. De financiële mogelijkheden die de coördinator heeft spelen een rol, dus de mate waarin onder andere gemeente en woningcorporaties bereid zijn tot een financiële bijdrage aan buurtbemiddeling. Zo zijn er al drie groepen met personen die van invloed zijn op de bemiddeling. Dit is echter niet waar dit onderzoek zich op zal richten. Ik wil me richten op de factoren die bij de partijen, dat wil zeggen de buren, een rol spelen bij een bemiddeling. Ik wil dit doen omdat het op dit moment ontbreekt aan een systematisch overzicht. Met dit overzicht zouden bemiddelaars, coördinatoren en verwijzers beter in staat zijn om de kans van slagen van een bemiddeling in te schatten. Aan de hand van dit overzicht kunnen verwijzers beter beoordelen wanneer een zaak wel of niet bemiddelbaar is. Een coördinator kan aan de hand van dit overzicht beter inschatten of het zinvol is om bemiddeling in te zetten of dat een zaak beter gelijk verwezen kan worden naar bijvoorbeeld het Algemeen Maatschappelijk Werk of een woningcorporatie. Bemiddelaars kunnen aan de hand van dit overzicht beter overzien waar ze rekening mee moeten houden en waar ze accenten moeten leggen.

De onderzoeksvraag luidt: 'Welke factoren zijn van belang bij buurtbemiddeling?' Zoals eerder genoemd gaat het dan om factoren die spelen bij partijen. Er zijn factoren die wel van invloed zijn, maar bemiddeling niet direct in de weg staan. Soms is het een combinatie van factoren die een bemiddeling in de weg staan. Om een onderscheid te maken tussen absolute contra-indicaties en aandachtsgebieden wil ik als subvraag onderzoeken hoe je de factoren die bij partijen van invloed zijn het beste kunt benaderen.

Deze scriptie is opgebouwd in vier delen. Een inleidend deel met achtergrond informatie over de onderzoeksvraag en buurtbemiddeling (hoofdstuk 1 t/m 4). In deel 2 wordt het onderzoeksplan en de onderzoekspopulatie beschreven en toegelicht (hoofdstuk 5 en 6). In deel 3 worden de resultaten van alle onderzoeken gepresenteerd. In dit deel is ook de 'do en don't lijst' te vinden (hoofdstuk 7 t/m 11). In het laatste deel zijn de conclusie en aanbeveling beschreven (hoofdstuk 12).

2. Achtergronden van de onderzoeksvraag (waarom is er een probleem)

In sommige gevallen loopt bemiddeling niet zoals betrokkenen dat graag zouden willen. Soms wil partij 2 geen bemiddeling of besluit partij 1 toch geen bemiddeling te willen. Tijdens het bemiddelingsgesprek blijkt soms dat mensen er toch niet samen uitkomen. Als bemiddeling niet werkt zijn partijen vaak teleurgesteld. Buurtbemiddeling vraagt namelijk nogal wat inzet van mensen. Ze moeten eerst bellen met de coördinator, dan een gesprek aangaan met bemiddelaars en dan nog een keer met de burens. Dit kost tijd en energie. Als dit dan niets oplevert hebben mensen niet veel energie meer over om iets anders te proberen. Vaak zijn ze al vooraf aan bemiddeling bij een woningcorporatie geweest of bij de politie. Deze hebben hen vaak verwezen en mensen hebben het gevoel dat niets meer kan helpen. Hun inzet om nog iets aan het probleem te willen doen is op. Ik vind dit bijzonder jammer. Door een systematisch overzicht te maken van factoren die bij de partijen een rol kunnen spelen op het al dan niet slagen van bemiddeling kan de kans dat bemiddeling slaagt veel beter worden ingeschat. Hierdoor kunnen verwijzers betere verwijzingen doen, de coördinatoren een betere inschatting maken om buurtbemiddeling te starten en bemiddelaars beter inschatten waar ze rekening mee moeten houden. De kans op teleurstellingen achteraf wordt kleiner en de resultaten worden beter.

Als voorbeeld: stel dat een coördinator na het eerste telefonische contact aan de hand van het overzicht al veel factoren hoort van partij 1 die bemiddeling in de weg kunnen staan, dan kunnen deze gelijk besproken worden met partij 1. Er kan een betere afweging gemaakt worden en indien nodig sneller gekeken worden naar andere mogelijkheden dan buurtbemiddeling. Partijen verspelen dan niet hun energie in een bij voorbaat waarschijnlijk niet haalbare bemiddeling, maar worden op een effectievere wijze verwezen. Verwijzers kunnen aan de hand van het overzicht beter inschatten of een verwijzing naar buurtbemiddeling wel zinvol is, dit voorkomt teleurstellingen bij partijen als blijkt dat buurtbemiddeling hen toch niet kan helpen. Bemiddelaars kunnen beter inspelen op de factoren die meespelen. Hoe ze dit kunnen doen wil ik onderzoeken.

3. Buurtbemiddeling: historie en werkwijze

In de paragraaf 3.1 wordt meer verteld over het ontstaan van buurtbemiddeling in Nederland. In paragraaf 3.2 wordt uitleg gegeven over de werkwijze van buurtbemiddeling en dit hoofdstuk zal worden afgesloten met een casus in paragraaf 3.3.

3.1. Historie:

Midden jaren negentig kwam Aleid Wolfsen tijdens een studiereis in aanraking met community mediation in San Francisco. Hij was destijds tweede kamerlid voor de PVDA en nu burgemeester van de gemeente Utrecht, Community Mediation is een initiatief van de San Francisco Community Boards (SFCB). Dit zijn gesubsidieerde non-profit organisaties die inwoners van een bepaald gebied 'mediation services' aanbiedt om burgers vaardigheden aan te leren om eigen problemen (beter) op te lossen. Community mediation, oftewel buurtbemiddeling, is een methode om met behulp van speciaal getrainde vrijwilligers (dreigende) burenc conflicten op te lossen. Aleid Wolfsen kreeg de kans om met vrijwilligers in San Francisco mee te kijken en raakte enthousiast. Terug in Nederland is hij draagvlak gaan zoeken voor buurtbemiddeling. Zo ontstonden medio jaren negentig de eerste drie pilots buurtbemiddeling in Rotterdam, Zwolle en Gouda. Al snel bleek buurtbemiddeling een effectieve methode om (dreigende) burenc conflicten ook in Nederland op te lossen. In 2004 heeft het ministerie van justitie een onderzoek laten uitvoeren naar de effectiviteit van buurtbemiddeling. Hieruit bleek dat meer dan 90 procent van de betrokkenen, zowel

deelnemers als professionals, tevreden tot zeer tevreden waren over de methode¹. Bij buurtbemiddeling staat niet alleen het conflict centraal, evenzo belangrijk zijn herstel van communicatie en onderling contact. Daarnaast heeft het een positief effect op zowel de betrokkenen als op de algemene leefbaarheid in de buurt.

Buurtbemiddeling kent twee modellen. Het buurtmodel en het stedelijk model². Het verschil zit hem in het inzetten van vrijwilligers. Bij het buurtmodel bemiddelen bemiddelaars in hun eigen wijk. Bij het stedelijk model bemiddelen de bemiddelaars (ook) buiten hun eigen wijk. In Nederland is het buurtmodel het meest voorkomend.

3.2. Werkwijze buurtbemiddeling:

Een persoon die overlast ervaart (in buurtbemiddelingstermen 'de klager' of 'partij 1') meldt zich bij de coördinator buurtbemiddeling. Dit kan op eigen initiatief zijn of door middel van een verwijzing. De coördinator houdt een (meestal telefonisch) intakegesprek met partij 1. De coördinator luistert naar het verhaal, vraagt naar bijzonderheden en zal partij 1 ondersteunen en motiveren om eerst zelf naar de veroorzaker (partij 2) te gaan. Als dit niet haalbaar is en het conflict is geschikt voor buurtbemiddeling zal de coördinator een bemiddelingskoppel samenstellen. Dit team bestaat uit twee vrijwilligers die de basistraining buurtbemiddeling hebben afgerond. In de meest ideale situatie zullen de bemiddelaars zo veel mogelijk aansluiten bij de persoonskenmerken van de partijen.

De bemiddelaars gaan op huisbezoek bij partij 1 en zullen daar het verhaal van partij 1 aanhoren. De bemiddelaars zijn neutraal en geven geen oordeel of oplossing. Ze leggen de werkwijze van buurtbemiddeling uit en als partij 1 akkoord gaat, benaderen de vrijwilligers partij 2. Dit gebeurt door middel van een onaangekondigd huisbezoek. De bemiddelaars introduceren zichzelf en vragen partij 2 of zij hun kant van het verhaal willen vertellen. Als dit het geval is luisteren de bemiddelaars opnieuw, zijn ze neutraal en geven ze geen oordeel of oplossing. Tevens leggen ze de werkwijze van buurtbemiddeling uit. Als ook partij 2 akkoord gaat, wordt er een afspraak gemaakt voor een bemiddelingsgesprek op neutraal terrein. Dit is in de praktijk vaak een wijkcentrum. De kunst voor de bemiddelaars is om te zoeken naar een gemeenschappelijk belang. De partijen krijgen de kans om onder begeleiding van vrijwilligers hun verhaal te doen en samen te zoeken naar een oplossing. Buurtbemiddeling gaat uit van absolute vrijwilligheid. Als een partij waar dan ook in het proces niet verder wenst te gaan zullen de vrijwilligers dit accepteren en is verdere bemiddeling niet haalbaar. Dit betekent overigens niet dat er geen resultaat wordt geboekt. Soms is het voor partijen ook gewoon prettig om te weten waar ze aan toe zijn. Als partijen door middel van een bemiddelingsgesprek tot afspraken komen, worden deze mondeling uitgesproken of er wordt een intentieverklaring getekend. Na een aantal weken volgt er dan een nazorg telefoontje of de afspraken nog steeds gewenst zijn. Schematisch weergegeven ziet buurtbemiddeling er als volgt uit:

Werkwijze buurtbemiddeling
1. Melding
2. Intake
3. Selectie bemiddelaars
4. gesprek eerste partij
5. gesprek tweede partij
6. bemiddelingsgesprek
7. intentieverklaring
8. nazorg

¹ Fiers, L (Red) & Jansen, A (Red) (2004). *Het succes van buurtbemiddeling*. Utrecht: Landelijke Expertise bureau Buurtbemiddeling

² Sjerps, M (2003). *Beter een goede buur. De methode van buurtbemiddeling, een introductie*. 2^e druk. Utrecht: Landelijk Expertisebureau Buurtbemiddeling.

3.3. Casus

Meneer Jansen heeft veel last van zijn burens. Ze zijn blind en hebben twee blindengeleidehonden. De achtertuinen van meneer Jansen en zijn burens, meneer en mevrouw de Groot, liggen naast elkaar. Deze zijn door enkel een laag hekje gescheiden. De honden van meneer en mevrouw Jansen poepen in de tuin. Als meneer en mevrouw De Groot zonder honden weg zijn maken deze veel lawaai, ze blaffen zonder ophouden. Meneer Jansen is al twee keer bij zijn burens geweest en elke keer beloven ze beterschap maar dat gebeurt niet. Meneer Jansen is het zat. Het stinkt in zijn tuin en als hij thuis is hoort hij de hele dag honden blaffen. Meneer Jansen heeft zelf ook een hond. Meneer Jansen belt de woningcorporatie van wie hij de woning huurt. Deze verwijzen hem naar buurtbemiddeling.

Meneer Jansen belt met buurtbemiddeling. Hij krijgt de coördinator aan de lijn die hem de kans geeft om te vertellen waar hij last van heeft. Samen bespreken ze de mogelijkheden die meneer zelf nog heeft. Zou hij nog eens naar zijn burens kunnen gaan? Meneer Jansen gelooft er niet meer in. De coördinator legt hem vervolgens uit hoe buurtbemiddeling werkt. Meneer Jansen wil dit wel proberen. De coördinator spreekt met meneer Jansen af dat hij binnen een week bericht heeft van de bemiddelaars wanneer ze langs komen.

De coördinator maakt aan de hand van het verhaal, de individuele kwaliteiten van de bemiddelaars en hun bereikbaarheid een keuze voor twee bemiddelaars. Deze worden opgebeld en als zeker is dat ze de partijen (buurman Jansen en burens De Groot) niet kennen, krijgen ze kort de situatie te horen en de contactgegevens.

De bemiddelaars bellen met meneer Jansen en maken een afspraak om langs te komen. De bemiddelaars trekken hier een uur voor uit. Meneer Jansen krijgt nogmaals de kans om zijn verhaal te vertellen. Daarnaast wordt er gekeken naar wat hij al heeft geprobeerd en wat hij graag zou willen. Vaak blijkt dat er achter het aangemelde probleem een diepere last ligt. Zo kan het zijn dat mensen het eigenlijk heel vervelend vinden dat ze nooit hebben kennisgemaakt. De overlast waar ze zich dan voor melden is een symptoom. Het is de kunst van de bemiddelaars om dit boven water te krijgen. In het geval van meneer Jansen en zijn burens lijkt dit niet zo te zijn. Als meneer Jansen heeft verteld wat hij wil vertellen vragen de bemiddelaars hem of hij bereid is om in gesprek te gaan met zijn burens. De bemiddelaars benadrukken nogmaals hun eigen neutraliteit en zeggen dat het niet hun taak is om een oplossing te bedenken. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij de partijen en de bemiddelaars zullen hen daarbij ondersteunen door de communicatie te stimuleren en het proces te bewaken. Meneer Jansen gaat hiermee akkoord en samen worden er alvast een aantal mogelijke data bekeken waarop het gesprek kan plaatsvinden.

De bemiddelaars lopen even een rondje om hun hoofd leeg te maken en gaan vervolgens op dezelfde avond bij partij 2, meneer en mevrouw De Groot langs.

‘Goedenavond, wij zijn André en Sabine, we zijn vrijwillige buurtbemiddelaars. We komen net van uw buurman en deze heeft aangegeven graag met u in gesprek te willen, zouden we even mogen binnen komen om uw kant van het verhaal te horen, zodat we kunnen uitleggen wat buurtbemiddeling misschien voor u kan betekenen?’

Als de bemiddelaars worden binnengelaten leggen ze uit dat ze neutraal, onpartijdig en zonder oordeel zijn. Ze benoemen dat de buurman graag eens zou willen praten over de honden. De buurman is bereid om samen met de burens na te denken over mogelijkheden.

Meneer en mevrouw De Groot zijn overdonderd maar willen het gesprek wel aan met de bemiddelaars. Met de buurman willen ze niet praten. Meneer en mevrouw De Groot vertellen dat hij al twee keer heel boos is geweest. Hij is aan de deur geweest en heeft staan schreeuwen dat hij het zat was, dat de honden niet in de tuin mogen poepen en dat hij gek

werd van het geblaf. Meneer en mevrouw geven aan zich bedreigd te voelen door meneer Jansen en eigenlijk niet prettig te wonen op deze manier. Met name mevrouw De Groot is bang om meneer Jansen tegen te komen. De bemiddelaars luisteren naar het verhaal. Ze benoemen dat beide partijen eigenlijk hetzelfde doel hebben, prettig wonen, en dat het vervelend is dat dit niet lukt. Meneer en mevrouw de Groot bevestigen dit. De bemiddelaars vragen of ze mogen uitleggen hoe een eventuele bemiddeling werkt. Dit vinden meneer en mevrouw De Groot wel interessant. Als de bemiddelaars zijn uitverteld begint mevrouw te twijfelen, misschien moet ze het toch maar proberen? De bemiddelaars nemen initiatief en stellen voor om het even te laten bezinken en gewoon over twee dagen nog eens te bellen om het te vragen wat ze willen. Dit vinden meneer en mevrouw fijn.

Twee dagen later bellen de bemiddelaars en meneer en mevrouw De Groot hebben erover nagedacht en besloten wel buurtbemiddeling te willen proberen. Er wordt een datum gepland en de bemiddelaars laten dit aan meneer Jansen weten. De bemiddelaars regelen vervolgens een neutrale locatie, het wijkcentrum.

Op dinsdagavond op 20.00 vindt het bemiddelingsgesprek plaats. De bemiddelaars openen het gesprek.

‘Welkom, fijn dat jullie er zijn. Willen jullie koffie of thee? Voordat we gaan beginnen willen we graag even een aantal dingen afspreken. We weten dat jullie beide in een vervelende situatie zitten en dat dit heftige emoties op kan roepen. Toch willen we jullie vragen om elkaar uit te laten praten, niet te schreeuwen of te schelden. Daarnaast hebben meneer en mevrouw De Groot beide een visuele beperking wat de communicatie beïnvloedt. Ik wil meneer Jansen vragen om alles wat hij voelt te benoemen en anderzijds meneer en mevrouw De Groot, vragen jullie alstublieft om opheldering als iets niet duidelijk is. Als laatste wil ik meneer Jansen vragen, heeft u de intentie om er vanavond met uw burens uit te komen?’

‘Ja, natuurlijk anders had ik buurtbemiddeling niet gebeld!’

‘Meneer en mevrouw De Groot, heeft u de intentie om er vanavond met uw buurman uit te komen?’

‘ja’

‘Nou dat vinden we erg fijn. Dan willen we als eerste het woord geven aan meneer Jansen. Wilt u vertellen wat voor u de reden is dat u hier vanavond bent?’

Meneer Jansen vertelt dat hij last heeft van de hondenpoep en het geblaf van de honden. Hij vertelt wanneer de honden blaffen en waarom dit zo vervelend is voor hem. Hij benoemt ook dat hij het vervelend vindt dat hij al twee keer heeft gevraagd om er iets aan te doen en dat zijn burens dit niet doen. Als meneer is uitverteld krijgen meneer en mevrouw De Groot de kans om hun kant van het verhaal te vertellen. Onder leiding van de bemiddelaars raken de partijen met elkaar in gesprek. Mevrouw de Groot legt uit dat ze niet wist dat de honden zo tekeergaan als ze er niet zijn. Over de hondenpoep verteld ze dat ze de honden wel graag elders wil uitlaten maar dat dat niet gaat omdat zij de honden alleen kan uitlaten als deze niet aan het werk zijn, en dus niet in het tuig zitten. Als de honden niet in het tuig zitten zijn het gewone honden en kunnen ze haar niet de drukke straat helpen oversteken. Er bestaat begrip voor de situatie en samen gaan de burens bedenken wat ze zouden kunnen doen. Meneer de Groot zegt dat hij het niet erg vindt als de honden in de tuin poepen, als dit maar regelmatig wordt opgeruimd. Meneer de Groot biedt aan om de burens te helpen met het opsporen van de poep zodat zij het zelf kunnen opruimen. Meneer en mevrouw de Groot bieden aan dat zij de KNGF zullen vragen om tips en ideeën om iets te doen aan het blaffen. Beide partijen zijn tevreden met de uitkomst. Ze hebben hun doel, prettig wonen

bespreekbaar gemaakt en afspraken gemaakt over hoe ze dit willen doen. De bemiddelaars benoemen de mogelijkheid om een intentieverklaring te maken, maar de burens hebben er door dit gesprek vertrouwen in dat beiden zich aan de afspraken zullen houden. De bemiddelaars vragen of ze over 6 weken nog eens mogen bellen om te vragen hoe het gaat. Dit vinden de beide partijen goed en na 6 weken blijkt dat alle afspraken werken.

4. Buurtbemiddeling in de huidige samenleving.

Buurtbemiddeling is een relatief nieuwe methode in zowel Nederland als Amerika. Wat maakt nu dat buurtbemiddeling nodig is? In het onderstaande deel wordt ingegaan op buurtbemiddeling in Nederland. Er zijn een aantal veranderingen in de samenleving die buurtbemiddeling nodig maakt.

Individualisme versus collectivisme

Individualisering wordt als maatschappelijk proces zichtbaar in de verzelfstandiging van mensen ten opzichte van elkaar. Het is het tegenovergestelde van collectivisme. Het betekent dat mensen op steeds meer terreinen van het leven keuzes kunnen maken die relatief los staan van de keuzes van andere mensen, maar ook relatief los van eerder of elders gemaakte eigen keuzes. Dat in de praktijk de keuzes vaak voorspelbaar zijn, doet niets af aan het principe dat ze elkaar niet impliceren en ook niet mogen impliceren. Er is minder dwang dan vroeger³. Het belang van de algemeen geldende normen en waarden is afgenomen. Met het afnemen van de waarden die mensen hechten aan de normen is dus het gedrag van mensen ook veranderd. Mensen handelen meer vanuit het eigen belang in plaats van dat ze handelen vanuit het groepsbelang. Hierdoor wordt er minder rekening gehouden met anderen en dus ook met burens. De kansen op overlast zijn hierdoor vergroot. Een andere verandering in de maatschappij is dat er een verschuiving plaats vindt van 'gemeinschaft' naar 'gesellschaft'⁴. In een samenleving waar 'gemeinschaft' plaats vindt zijn er sterke 'wij' gevoelens en goede affectieve bindingen. In een samenleving waar 'gesellschaft' overheerst berusten relaties op de belangen die mensen willen behartigen en zijn relaties slechts middel om bepaalde doelen te behalen. Deze verschuiving werkt contact met de burens niet in de hand.

Sociale controle

De sociale controle is kleiner geworden. Mede door het individualisme, ontkerkelijking en het groter worden van steden en dorpen is het 'ons kent ons' gevoel verminderd. De verschillen tussen wij en zij zijn vergroot. Sociale controle ontstaat doordat een groep iemand afwijkt als diegene afwijkend gedrag vertoont. Anderzijds werkt sociale controle preventief doordat er van mogelijke afwijkende gedragingen wordt afgezien uit angst voor de reactie uit de groep. Deze groep kan bestaan uit een wijk, dorp of buurt. Doordat sociale controle invloed heeft op afwijkend gedrag en dit nu dus minder is geworden, is de kans op afwijkend gedrag groter, met als gevolg dat er meer kans op overlast of ervaring van overlast is.

Beheersing directe omgeving

Mensen zijn afhankelijk van hun omgeving voor alle basisbehoeften (Maslow 1960⁵). Vroeger moesten deze uit de directe omgeving gehaald worden. Vanuit de afhankelijkheid waarin mensen verkeren proberen ze hun omgeving te beheersen. Sociale controle is daar een onderdeel van. Door onder andere grotere mobiliteit, internet, tv en telefoon zijn we minder afhankelijk van onze directe omgeving geworden. Hierdoor is de beheersing van onze directe omgeving minder nodig. De kans dat mensen zich voorstellen aan de (nieuwe) burens en contacten met hen aangaan (vormen van beheersing van de directe omgeving) wordt

³ Schnabel, P (2004) Individualisering en sociale integratie. Den Haag: Sociaal cultureel planbureau

⁴ Tönnies, F (1887) Gemeinschaft und Gesellschaft

⁵ Rigter, J (2005) Het palet van de psychologie. Bussum: Coutinho

daardoor kleiner. Het niet hebben van contacten met de burens is een risicofactor voor conflicten.

Identificatie

Telefoon, TV en internet hebben als gevolg dat het makkelijker is om contact te houden met de plaats waar iemand vandaan komt. Dit houdt identificatie met de oude buurt, wijk of stad in stand en geeft inburgering minder kans. Doordat mensen minder inburgeren wordt sociale controle ondermijnt. Als iemand geen affectieve binding met een nieuwe buurt wil aangaan, zal het ze ook minder raken als ze door een gemeenschap worden afgewezen vanwege hun normoverschrijdende gedrag.

Geografische spreiding

Door toenemende mobiliteit van de mensen is er sprake van een grotere geografische spreiding van zowel werk, amusement en activiteiten. Mensen zijn minder gebonden aan een dorp of wijk en dorpsfeesten worden door vooral toeristen bezocht. Als voorbeeld kan gedacht worden aan koninginndag.

Sociale kenmerken

De basis voor een goede relatie met mensen is affectie. Positieve affectieve bindingen ontstaan vooral tussen mensen die op diverse sociale kenmerken (milieu, opleiding) veel overeenkomsten hebben. Nederland heeft in de afgelopen jaren nogal wat bevolkingsgroepen erbij gekregen⁶. Dit zijn vluchtelingen, immigranten, werkzoekenden en senioren. Hierdoor zijn we dichter bij elkaar gaan leven en zijn er meer sociale kenmerken ontstaan. Het is niet vreemd dat een moslimvrouw er anders gebruikt op na houdt dan een Poolse arbeider of oudere autochtone dame. De kans dat mensen affectieve bindingen met elkaar aan gaan is dan ook kleiner. Daarnaast zijn affectieve bindingen abstracter geworden⁷. Vroeger bracht men een kommetje soep bij de buurvrouw, nu storten we massaal geld voor kinderen van een natuurramp in Afrika. Door onder andere de media zijn we bekend met zoveel leed in de wereld dat we amper tijd overhouden om de buurvrouw te missen als ze ziek is.

Wonen

De huidige opvatting over wonen laat zien welke rechten mensen denken te hebben. Wonen is het beschikken over een bepaalde ruimte en exclusiviteit hebben op die ruimte. Deze opvatting geeft weinig ruimte voor collectivisme. Mensen hebben het alleenrecht op de woonruimte en mogen daarin doen wat zij willen. Daarnaast heeft wonen als kenmerk dat het een privatisering is van het huishouden. Door onder andere kabels, riolering, tv en internet hoeven mensen niet meer naar buiten als ze dit niet willen. Mensen hebben grotere kans om in isolement te raken en de burens nooit te zien. Als laatste wordt de woning gezien als een vorm van identificatie en representatie. Woning en inrichting worden gezien als een indicatie voor een bepaalde status net als de omgeving van de woning. Dit is ook het huis van burens en de manier waarop de buurman zijn tuin inricht. Als de buurman ervoor kiest om een wilde tuin (in jouw ogen onkruid) aan te leggen is de kans groot dat mensen dat zien als verloedering van de buurt en van hun eigen status. Dit maakt de kans op onderlinge conflicten groter.

De bestaande hulpverlening

Bovenstaande maatschappelijke veranderingen zijn allemaal factoren die de kans op (burens) conflicten vergroten. Wat we allemaal als burens kunnen leren vanuit deze maatschappelijke veranderingen is dat contact met je burens de beste preventieve maatregel is tegen mogelijke

⁶ Duin, van C. Bevolkingsprognose 2008–2050: naar 17,5 miljoen inwoners. Vindplaats:

<http://www.cbs.nl/NR/rdonlyres/EB986187-DFD1-4EBA-ABC2-E14A8E9B21B0/0/2009k1b15p15art.pdf>

⁷ Wilterdink, N (red) en Heerikhuizen, B (red) (2003). *Samenlevingen, een verkenning van het terrein van de sociologie*. 5^e druk. Groningen: Wolters-Noordhoff

burenconflicten. Helaas is dat niet altijd voldoende en is er ook niet altijd sprake van onderling contact tussen burens. Er zijn conflicten. De ervaring van de politie is dat zij enkel kunnen ingrijpen als er wetten zijn overtreden. Dit biedt nog geen oplossing op de lange termijn om nieuwe conflicten te voorkomen. Daarnaast levert het vaak niet het gewenste resultaat voor beide burens. Woningcorporaties hebben vaak niet de kwaliteiten en tijd om (dreigende) burenconflicten te bemiddelen. Dreigende conflicten krijgen geen prioriteit maar kunnen wel erg vervelend zijn voor de huurders. Gemeenten hebben net als de woningcorporaties vaak niet de mensen in huis om conflicten te helpen oplossen. De eerste projecten in Rotterdam, Gouda en Zwolle laten zien dat buurtbemiddeling de methode is die al deze problemen ondervangt. Buurtbemiddeling zet in op herstel van onderlinge communicatie en kan door laagdrempeligheid, lage kosten en kwaliteiten van de bemiddelaars vele conflicten helpen oplossen.

Als kritische noot kan genoemd worden dat het aanbod van buurtbemiddeling ook vraag naar buurtbemiddeling veroorzaakt. Een dreigend burenconflict hoeft niet per definitie uit de hand te lopen. Door pr en ervaringen met buurtbemiddeling kunnen mensen ook eerder geneigd zijn iets te willen ondernemen met betrekking tot hun dreigende conflict. Door contact te leggen met buurtbemiddeling wordt een dreigend conflict geregistreerd en meegenomen in de cijfers naar onder andere gemeenten en woningcorporaties. Dit neemt echter niet weg dat op de meeste plaatsen waar er aanbod van buurtbemiddeling is, meer dan 63 procent van de zaken opgelost cq afgesloten zijn⁸. Met andere woorden, buurtbemiddeling voegt iets positiefs toe aan het woongenot van mensen.

5 Keuze dataverzamelmethode

De dataverzameling zal starten door bestaande bronnen te gebruiken. Allereerst wil ik zo veel mogelijk informatie over factoren die van invloed zijn zelf vinden. Er zijn verschillende boeken, websites en rapporten gelezen (zie de literatuurlijst). Aan de hand van dit literatuuronderzoek zal er een beeld gevormd worden van de al bekende factoren.

Vervolgens zullen er vragen gesteld worden door middel van enquêtes. De reacties op enquêtes zijn makkelijk te verwerken en dit geeft een zo waarheidsgetrouw mogelijk beeld uit de praktijk. Ik wil informeren welke factoren de respondenten van invloed ervaren en hoe zij vinden dat ze hier vanuit hun eigen rol mee om zouden moeten of kunnen gaan.

Voor de enquête wil ik een zo groot mogelijke onderzoekseenheid verkrijgen. Er zal een landelijk kenniscentrum gevraagd worden om de enquête te versturen naar alle coördinatoren in Nederland, met de vraag deze door te sturen naar al hun vrijwilligers. Ik wil graag reactie van een trainer basistraining buurtbemiddeling, 20 coördinatoren en 80 bemiddelaars. De coördinatoren en bemiddelaars zijn de mensen die direct contact hebben met partijen. Zij kunnen vanuit hun ervaringen benoemen welke factoren zij zijn tegengekomen die van invloed waren. Ik wil ook graag reactie van een trainer omdat hij vanuit zijn visie de bemiddelaars traint. Om te kunnen trainen heeft hij kennis van het vak nodig en ik ben benieuwd hoe hij vanuit zijn positie de factoren bij burens ziet.

Bij het hoofdstuk 'Factoren uit de literatuur' wordt beschreven welke factoren van invloed zijn volgens de literatuur. Tevens wordt beschreven of een factor beïnvloedbaar is en op welke wijze.

Aan de hand van deze uitkomsten kan een systematisch overzicht gemaakt worden dat verspreid kan worden onder verwijzers, coördinatoren en bemiddelaars. Dit overzicht moet makkelijk en snel te gebruiken zijn zodat in korte tijd een inschatting gemaakt kan worden.

⁸ Centrum voor criminaliteitspreventie en veiligheid (2008). *Benchmark buurtbemiddelingsprojecten 2007*. Utrecht: Centrum voor criminaliteitspreventie en veiligheid.

6 Operationalisering

<u>Partij 1:</u>	De partij die zich als eerste aanmeldt voor buurtbemiddeling ook wel de klager genoemd
<u>Partij 2:</u>	de partij over wie partij 1 meldt. Ook wel de overlastveroorzaker genoemd
<u>Coördinator:</u>	De persoon die de bemiddelaars direct aanstuurt.
<u>Bemiddelaars:</u>	Vrijwilligers die de training 'basis training buurtbemiddeling' hebben gevolgd en met goed gevolg hebben afgesloten en zijn aangesloten bij een bemiddelingsteam
<u>Bemiddelingskoppel:</u>	Een tweetal bemiddelaars die samen een nieuwe situatie gaan bemiddelen
<u>Verwijzers:</u>	Iedereen die een partij verwijst naar buurtbemiddeling
<u>Betrokkenen:</u>	Partijen, bemiddelaars, coördinator(en) en verwijzers

7 Resultaten van de enquête

Na het verstrijken van mijn retourdatum voor de enquêtes bleek dat ik mijn verwachtingen moest bijstellen. Ik heb niet het aantal reacties gehad waar ik op had gehoopt. In hoofdstuk 8.1 zal ik uitleg geven over de respondenten. In hoofdstuk 8.2 worden alle genoemde factoren op alfabetische wijze uitgewerkt

7.1 Type respondenten

In totaal hebben 35 mensen gereageerd. Enkele daarvan hebben meerdere functies binnen buurtbemiddeling. Zo hebben er twee mensen gereageerd die zowel trainer als coördinator zijn (geweest). Er zijn mensen die eerst bemiddelaar zijn geweest alvorens coördinator te worden. Ik heb de ingevulde enquêtes op functie gesorteerd waarbij ik de enquête van één van de trainer c.q. coördinator, bij de coördinatoren heb ingedeeld. Dit heb ik gedaan op basis van de langst betrokkene binnen buurtbemiddeling. Dit was de coördinator c.q. trainer met 10 jaar werkervaring. Hierdoor heb ik reactie van 1 trainer, 5 coördinatoren en 29 bemiddelaars. Op deze manier heb ik een redelijk waarheidsgetrouwe afspiegeling van betrokkenen bij buurtbemiddeling. Zo zijn er in de praktijk meer coördinatoren dan trainers, en meer bemiddelaars dan coördinatoren.

Er is een ruim verschil te zien tussen de tijd dat de coördinatoren al betrokken zijn bij buurtbemiddeling. Zo is de kortst betrokkene pas 9 maanden actief, daarna volgen collega's die twee jaar, drie jaar en zeven jaar betrokken zijn bij buurtbemiddeling. De trainer is al tien jaar betrokken bij buurtbemiddeling. Dit is dus al vanaf het vroege begin van buurtbemiddeling.

De duur van betrokkenheid bij buurtbemiddeling van bemiddelaars is in groepen ingedeeld. 31 procent van de respondenten die tot de bemiddelaars behoren is korter dan 1 jaar betrokken bij buurtbemiddeling. 24 procent is tussen de 1 en 3 jaar betrokken. 34 procent is tussen de 4 en 6 jaar betrokken. De overige 10 procent is tussen de 6 en 10 jaar betrokken bij buurtbemiddeling. In een overzicht ziet dit er zo uit.

<u>Bemiddelaar</u>	<u>< 1 jaar</u>	<u>1-3 jaar</u>	<u>4-6 jaar</u>	<u>6 tot 10 jaar</u>	<u>Totaal</u>
Aantal	9	7	10	3	29
Procent	31%	24 %	34 %	10%	100%

7.2 Factoren uit de enquête

Voor de factor is het niet belangrijk of deze door een bemiddelaar, trainer of coördinator is genoemd. Waar het om gaat is dat er een zo volledig mogelijke lijst ontstaat met factoren die spelen bij de partijen. Er zijn factoren meerdere keren genoemd. Als dit het geval is, staat er achter de factor tussen haakjes hoe vaak hij is genoemd. In sommige gevallen zijn er factoren genoemd die dezelfde betekenis hebben, maar anders zijn benoemd. Als voorbeeld, 'verdraagzaamheid' en 'kort lontje'. In die gevallen heb ik de factoren samengevoegd. De factor veranderingsbereidheid, heeft alles te maken met het idee dat de maatschappij maakbaar is of moet zijn. Daarom is deze laatste ook opgenomen bij alle andere varianten op veranderingsbereidheid.

Hieronder staan alle factoren die genoemd zijn door de respondenten met eventueel daarachter het aantal keer dat ze zijn genoemd. Vervolgens wordt de factor kort uitgelegd, gevolgd door alle mogelijke manieren waarop de respondenten met de factor zouden omgaan. Hierin zijn wederom alle soortgelijke antwoorden samengevoegd. Er is geen rekening gehouden met het aantal keer dat een mogelijkheid is genoemd. De factoren staan in alfabetische volgorde.

Aantal betrokkenen (3x)

Het is van belang hoeveel mensen er betrokken zijn bij een conflict. Je kunt denken aan andere burens, instanties of vrienden. Over het algemeen geldt, hoe meer betrokkenen, hoe lastiger de bemiddeling. Hoe ga je om met veel betrokken partijen:

- desnoods met een vertegenwoordiging werken, c.q. richten op de direct betrokkenen;
- informatie van derden kun je beter niet vooraf allemaal weten anders ga je bevooroordeeld erin, maar als dit speelt is het wel van belang dat te achterhalen, zodat je die partijen eventueel met toestemming van de bemiddelden kunt informeren of hen laten contacten;
- als mensen elkaar gek maken, opjutten dan is het lastig praten (zorg dat ze dan allemaal aan tafel komen);
- er op aansturen dat de mensen het gesprek bij zichzelf houden;
- partijen ontraden over hun zaak met jan en alleman te praten: iedereen weet weer iets anders, maar ook iedereen heeft zijn eigen belang bij de zaak; het is belangrijk dat partijen dit gaan begrijpen omdat zij dan ook beter de onpartijdigheid en neutraliteit van buurtbemiddeling gaan begrijpen en op waarde kunnen schatten; dit maakt dat zij meer open gaan staan voor de inzet van buurtbemiddeling en gaan begrijpen dat oplossen hierdoor makkelijker wordt.

Accepteren dat ze er zelf niet uitkomen

Buurtbemiddeling wordt ingeschakeld als mensen zelf niet tot een oplossing kunnen komen. Hier kunnen talloze oorzaken aan ten grondslag liggen. Mensen zullen moeten onderkennen dat ze zelf niet tot een oplossing kunnen komen zodat zij een onpartijdige derde accepteren. Hoe ga je ermee om als dit niet het geval is:

- coaching, waar mogelijk anders stoppen met de bemiddeling.

Afspraken na kunnen komen (2x)

Buurtbemiddeling vraagt om onderlinge afspraken. Afspraken over de communicatie (niet door elkaar praten) en over de oplossing. Hoe ga je om met afspraken maken:

- samen werken aan een oplossing is niet vrijblijvend, inzet van beide partijen wordt gevraagd;
- bevorderen door vastleggen en follow-up na een tijdje.

Angst/ Drempelvrees (2x)

Angst is een slechte adviseur daarom is het belangrijk deze weg te nemen. Inmenging van derden kan angst veroorzaken. Angst voor represailles, angst voor het onbekende of angst voor afgang. Hoe ga je om met angst bij partijen:

- doorvragen naar de oorzaak van de angst;
- door goede voorlichting en mensen gerust te stellen;
- allereerst de mensen op hun gemak te stellen door onder andere begrijpend te luisteren.

Beeldvorming van elkaar/ vooroordelen (3x)

De ideeën die mensen over elkaar hebben kloppen niet altijd. Hoe zou je omgaan met deze verkeerde beeldvorming cq vooroordelen:

- doorvragen over hoe mensen dit beeld hebben gekregen;
- het gesprek terugbrengen tot deze personen, deze burens en deze situatie;
- beide partijen over het beeld in gesprek laten gaan om de benadeelde partij de kans te geven het beeld uit te leggen/ te veranderen.

Begeleid wonen

Begeleid wonen is een ambulante begeleidingsvorm voor personen met een handicap of voor mensen van de bijzondere jeugdzorg die zelfstandig wonen of zelfstandig willen gaan wonen en graag wat extra ondersteuning krijgen. Hoe zou je omgaan met iemand die begeleid woont:

- zorgvuldig bekijken of iemand voor aanmelding bij buurtbemiddeling in aanmerking komt; nauwe contacten onderhouden met verwijzende partijen (MW, bemoeizorg, GGZ, BJZ) maar ook bemiddelaars trainen in deze materie;
- partij 1 eerst vragen om met de begeleider te overleggen.

Begrip voor elkaar kunnen tonen

Begrip is de wil en kunde om iets te begrijpen. Zonder begrip is het lastig om te bemiddelen. Hoe zou je begrip kunnen kweken of bevorderen:

- dit bevorderen door partijen beiden aan het woord te laten en meningen toe te laten lichten;
- veel begrip, gevoelsreflectie, meebewegen en uiteindelijk vragen of iemand wil meewerken aan een oplossing;
- vragen aan de ander om zich in de situatie van de burens te verplaatsen;
- uitleg over de situatie en achtergronden vragen;
- als er geen begrip is, is bemiddeling onmogelijk.

Cultuur (8x)

Cultuur is het geheel van gemeenschappelijke verworvenheden en waarden, kennis en inzicht op het vlak van het geestelijk en zedelijk leven, de wetenschap, de kunsten, de mens en wereldbeschouwing. Mensen handelen vanuit cultuur. Bij verschillende culturen handelen mensen dus ook anders. Hoe ga je om met verschillende culturen:

- wederzijds respect en begrip bevorderen;
- door respectvol te zijn kan er veel bereikt worden; verleiding, vertrouwen en dan pas verantwoordelijkheid;
- veel begrip, gevoelsreflectie, meebewegen en uiteindelijk vragen of iemand wil meewerken aan een oplossing;
- partijen aan elkaar uit laten leggen wat hun cultuur is en waarom dat voor hen belangrijk is.

Dagbesteding

Met dagbesteding wordt bedoeld, datgene wat mensen doen overdag. Zo kan de een werken en zit de ander overdag (wegens ziekte) thuis. De een wil graag 's avonds studeren, terwijl

de ander graag wil ontspannen achter de piano. Hoe ga je om met verschillende dagbestedingen:

- bij verschillen wederzijds respect en begrip bevorderen;
- elkaar laten vertellen wat ze doen overdag;
- uitleg laten geven over de reden van de dagbesteding.

De mate van escalatie / geweld (2x)

Het is van invloed op welke wijze een conflict tot uiting is gekomen. Hebben partijen elkaar enkel genegeerd, ging het conflict via briefwisseling of is er sprake geweest van een handgemeen. Hoe ga je om met situaties waarbij er sprake is van geweld:

- als er sprake is van geweld dan is buurtbemiddeling geen optie meer. Onder andere vanuit veiligheidsoverweging voor de bemiddelaars.

Discriminatie / racisme (2x)

Discriminatie is het onrechtmatig onderscheid maken tussen mensen of groepen. Bij racisme gaat het om het vaststellen of veronderstellen van karaktereigenschappen, fysieke capaciteiten en geestelijke vermogens van een ras. Dit kan zowel negatief als positief zijn.

Hoe ga je om met racisme of discriminatie:

- doorvragen naar de gronden van de discriminatie;
- het gesprek terugbrengen tot deze personen, deze burens en deze situatie.

Druk; sociale, economische of morele

Onder druk wordt verstaan de pressie die mensen ervaren vanuit sociaal, economisch of moreel oogpunt om tot een oplossing te komen. Sociale druk kun je ervaren van ouders of familie. Economische druk als een conflict financiële gevolgen of sancties kan hebben en morele druk is als mensen vanuit zichzelf de norm hebben om wel of niet tot een oplossing te komen. Hoe ga je om met druk:

- bepalend is of beide partijen onder gelijke druk staan om tot schikking te komen. Het is van belang om dit bespreekbaar te maken;
- voorkom dat de ene partij gebruik gaat maken van de afhankelijkheid van de ander om concessies af te dwingen;
- veel begrip, gevoelsreflectie, meebewegen en uiteindelijk vragen of iemand wil meewerken aan een oplossing;
- vrijwilligheid benadrukken.

Duur van het conflict (6x)

Hiermee wordt bedoeld hoelang er al spanningen zijn en/of wanneer het conflict is ontstaan. Over het algemeen geldt, hoe langer de situatie al speelt, hoe moeilijker de bemiddeling. Hoe ga je om met langslappende conflicten:

- proberen ruimte te creëren om zaken anders te benaderen;
- proberen te achterhalen waar het conflict is ontstaan;
- vooruitkijken. Hoe willen zij in de toekomst als burens samen verder.

Eenzaamheid / Behoeftte aan onderling contact (3x)

De definitie van eenzaamheid is: "een situatie van eenzaamheid is het subjectief ervaren van een onplezierig of ontoelaatbaar gemis aan (kwaliteit van) bepaalde sociale relaties⁹." In Nederland is zijn drieënhalf miljoen mensen eenzaam, waarvan ruim een miljoen sterk eenzaam. Soms kan aandachtgebrek of niet gehoord of gezien worden de werkelijke reden zijn, waardoor iemand ruzie zoekt. Dan nog liever negatieve aandacht dan helemaal genegeerd worden. Hoe ga je om met partijen waarvan je vermoedt dat eenzaamheid een oorzaak is van het conflict:

⁹ Tilburg, van T en Jong Gierveld de J. (red) (2007) Zicht op eenzaamheid, achtergronden, oorzaken aan aanpak. Assen, Van Gorcum

- vragen hoe de relatie was voordat het conflict ontstond en hoe buren de nieuwe situatie ervaren;
- doorvragen;
- de eenzame partij verwijzen naar een hulpinstantie.

Eerdere pogingen het conflict op te lossen

Hoe meer pogingen mensen zelf al hebben gedaan om het conflict op te lossen hoe minder kans dat het conflict oplosbaar is. Hoe ga je om met een conflict waar al meerdere keren iets mee is gedaan:

- met de buren kijken naar hun eigen aandeel in het conflict;
- bespreken wat de buren zelf kunnen veranderen.

Emotioneel zijn (2x)

Conflicten kunnen heftige emoties bij mensen oproepen. Dit kan angst, boosheid of verdriet zijn. Emoties kleuren onze beleving en kunnen rationeel denken in de weg staan. Het kan ook weerstand oproepen bij de andere partij. Hoe ga je om met emoties:

- ruimte geven om iemand leeg te laten lopen, laat maar huilen of schelden of kniezen. Daarna ingaan op wat mensen raakt en dit bespreekbaar maken;
- ruimte voor en in banen leiden van emoties.

Enkelvoudig conflict

Een conflict kan gaan over enkel de heg, de parkeerplaats of de stereo. Een conflict kan ook gaan over de heg, de parkeerplaats, de stereo en de gedachte dat je buren je met opzet pesten. Soms zijn conflicten al zo groot geworden dat mensen amper meer weten waar het is begonnen en wat nu oorspronkelijk het probleem is. Er zijn soms zoveel zaken waar mensen onvrede mee hebben. Hoe ga je om met een complex conflict:

- mensen vragen om concreet te blijven en drie dingen te noemen waar ze de meeste last van ondervinden;
- beide buren de kans geven om hun beleving te benoemen;
- bij echt complexe zaken, kijken naar hoe willen zij in de toekomst verder in plaats van het hele conflict uit te zoeken.

Ervaring van respect, waardering (6x)

Het wederzijds ervaren van respect en waardering onder de partijen is erg belangrijk. Hoe ga je om met partijen als dit niet het geval is:

- het goede voorbeeld geven, door te laten zien, dat je de ander wel serieus neemt;
- benoemen;
- positief heretiketteren;

Feedback kunnen geven en ontvangen (2x)

Bij conflicten gaat het er om dat mensen elkaar iets verwijten of verwachten dat de ander zich anders gaat gedragen. Het krijgen van een verwijt of corrigerende opmerking is nooit leuk. Hiervoor geldt echter wel, het is de toon die de muziek maakt. Door het op een juiste manier geven van feedback (en ontvangen) stijgt de kans dat mensen met elkaar in gesprek gaan over de inhoud van de feedback en daalt de kans dat mensen in de weerstand gaan.

Hoe ga je om met partijen die de feedbackregels niet hanteren:

- uitleg geven over de feedbackregels;
- analyseren of beide partijen wel behoefte hebben aan feedbackregels. (als beide partijen zich er niet aan houden en niet aan storen dan hoef je er niets mee te doen).

Gemeenschappelijk belang (2x)

Met een gemeenschappelijk belang wordt bedoeld dat buren wel of niet een belang delen in een conflict. In de meeste gevallen hebben buren het gemeenschappelijk belang om prettig te willen wonen. Een tuinafscheiding kan ook een gemeenschappelijk belang zijn, als beide

partijen willen dat deze mooi is. Zo'n belang maakt bewust en bindt. Hoe besteed je aandacht aan een gemeenschappelijk belang:

- het is heel mooi om vanuit gedeelde ruimte een oplossing te zoeken, waar ze het niet over eens zijn weten ze vaak wel;
- mensen vragen waar ze behoefte aan hebben en benoemen waar dit overeenkomt;
- niet te lang blijven zoeken naar een gemeenschappelijk belang, het kan er ook niet zijn en het ontbreken van een gemeenschappelijk belang kan partijen dan demotiveren om nog een oplossing te vinden. ('als we geen gemeenschappelijk belang hebben, kunnen we het nooit eens worden').

Gezichtsverlies

Mensen kunnen de angst hebben voor gezichtsverlies. Bij gezichtsverlies denkt men aan een publieke afgang die afbreuk doet aan de eigen positie. Zo kunnen partijen bang zijn dat de buurt, familie of vrienden vinden dat ze zwak zijn omdat ze toegeven aan de situatie of omdat ze tot een compromis willen komen. Gezichtsverlies kan een oorzaak zijn van angst. Hoe ga je om met angst die wordt veroorzaakt door gezichtsverlies:

- doorvragen naar hoe reëel de kans op gezichtsverlies is;
- doorvragen naar wat gezichtsverlies voor hen betekent;
- benadrukken dat het onder ogen komen van het conflict en daar een oplossing voor willen vinden juist getuigt van lef, er is namelijk moed voor nodig.

Gezinssamenstelling (5x)

De gezinssamenstelling kan bijdragen aan de oorzaak of het in stand houden van een conflict. Zo kan het voorkomen dat partij 1 aangeeft overlast te ervaren van de kinderen van partij 2 omdat later blijkt dat ze zelf geen kinderen kunnen krijgen en dit confronterend vinden. De man-vrouw positie bij echtparen is ook een onderdeel van de gezinssamenstelling die van invloed is. Het blijkt dat de meeste conflicten spelen tussen verschillende gezinssamenstellingen¹⁰. Hoe ga je om met verschillende gezinssamenstellingen:

- als er kinderen zijn, bespreekbaar maken en kijken of er misschien sprake is van jaloezie of ergernis;
- de mate waarin man en vrouw (partners) zijn afgestemd over bereidheid om via bemiddeling een oplossing te vinden, bespreken;
- aanpassen, het is hun leven; alles buiten winst en verlies en gelijk en ongelijk houden;
- vragen om zich in elkaars situatie in te leven.

Haast/ stress (2x)

Iedereen heeft haast. Niet alleen zakenlieden hebben haast, maar ook kinderen rennen uit school naar vriendjes, sportclubs, muzieklessen en ander sociale bezigheden. Met al deze haast is stress soms onvermijdelijk. Het is van belang hoeveel tijd mensen willen besteden aan een bemiddeling en of ze de rust nemen voor een gesprek. Hoe ga je om met gehaaste of gestreste partijen:

- veel begrip, meebewegen en uiteindelijk vragen of iemand wil meewerken aan een oplossing;
- uitleggen dat het vinden van een oplossing veel stress kan wegnemen en dat je meer tijd overhoudt om je met andere zaken bezig te houden;
- nogmaals het belang van buurtbemiddeling uitleggen;
- mensen op hun gemak stellen en eerst even koffie drinken en rustig gaan zitten om tot jezelf te komen;
- als bemiddelaar zelf rust uitstralen.

¹⁰ Centrum voor criminaliteitspreventie en veiligheid (2008). *Benchmark buurtbemiddelingsprojecten 2007*. Utrecht: Centrum voor criminaliteitspreventie en veiligheid.

Inlevingsvermogen (8x)

Inlevingsvermogen is een kunde of vaardigheid om je in te leven in de gevoelens van anderen. Dit is belangrijk in de omgang met mensen. Het kunnen verplaatsen in anderen draagt bij tot het kunnen begrijpen van emoties van anderen en de communicatie met je medemens. Hoe ga je om met partijen die zich niet willen/ kunnen inleven in de andere partij:

- partijen iets vaker de vraag stellen of men zich kan inleven in de ander;
- vooral 'de andere kant' proberen te laten zien met de mogelijke emotionele componenten;
- ene buur laten inleven in de problemen van de andere;
- empathie is in dit soort gevallen van bemiddeling het makkelijkst voor te stellen door de partijen te vragen te gaan staan in de positie van de ander en je voor te stellen hoe je dan een en ander zou beleven;
- als inlevingsvermogen echt niet haalbaar is, is bemiddeling niet mogelijk.

Juridische kennis

Het hebben van juridische kennis is een factor die meespeelt in de bemiddeling.

Voornamelijk als er sprake is van verschil in juridische kennis. Een partij die precies weet dat hij in zijn recht staat, of doet voorkomen rechtmatig bezig te zijn, is vaak weinig flexibel en niet tot compromissen in staat. Het ontbreken van juridische kennis kan een partij het gevoel geven geen mogelijkheden te hebben. Hoe ga je om met verschil in juridische kennis bij partijen:

- benoemen, het gaat er niet om wie wel of geen gelijk heeft, maar of zij het samen eens kunnen worden.

Kunnen vergeven en vergeten (2x)

Om in een conflict tot een oplossing te kunnen komen moeten eerst onderwerpen waar men boos, verdrietig of teleurgesteld over is besproken worden. De oude last moet opgeruimd kunnen worden. Om dit te doen is vergevingsgezindheid nodig. Hoe ga je om met partijen die niet kunnen vergeven en vergeten:

- coaching, waar mogelijk anders stoppen met de bemiddeling;
- als partijen elkaar niet kunnen of willen vergeven is het herstel van de relatie niet mogelijk.

Leefgewoonten

Een gewoonte is een handeling of situatie die men verricht/veroorzaakt zonder er bewust over na te denken of hebben gedacht. Als voorbeeld: rechtervoet neerzetten na de linker om verder te kunnen lopen. Mensen zien vaak iets als een gewoonte mits het voor hen zelf normaal is. (Leef) gewoonten kunnen van elkaar verschillen. Als een partij gewend is om vroeg te gaan slapen en vroeg op te staan en de andere partij is dat juist andersom gewend, kan dat voor overlast zorgen. Hoe ga je om met verschillende leefgewoonten:

- bij verschillen wederzijds respect en begrip bevorderen;
- elkaar het belang van hun gewoonten uit laten leggen.

Leeftijd (3x)

Burenconflicten komen vaak voor tussen mensen van verschillende leeftijdscategorieën¹¹. Dit kan te maken hebben met leefstijl, de gezinssituatie of het belast verleden. Hoe ga je om met verschil in leeftijd bij partijen:

- partijen iets vaker de vraag stellen of men zich kan inleven in de ander.

Mate waarin basisbehoeften onder druk staan (Maslow) (7x)

Abraham Harold Maslow¹² ontwikkelde in de jaren '60 de behoeftepiramide. Hij ziet de mens als een uniek gemotiveerd individu met vele drijfveren. Om jezelf als een gezonde

¹¹ Centrum voor criminaliteitspreventie en veiligheid (2008). *Benchmark buurtbemiddelingsprojecten 2007*. Utrecht: Centrum voor criminaliteitspreventie en veiligheid.

persoonlijkheid te kunnen ontwikkelen moeten, volgens Maslow, een aantal fundamentele menselijke behoeften minimaal bevredigd zijn. Al deze fundamentele behoeften zijn aangeboren. Maslow stelt dat je pas de volgende behoefte kunt bevredigen als het voorafgaande behaald is. De eerste menselijke behoeften zijn lichamelijke, zoals eten, drinken en ontlasting. Als burens niet in hun lichamelijke basisbehoefte kunnen voorzien, zullen ze (nog) geen drijfveer hebben om zich met veiligheid en zekerheid bezig te houden, laat staan de andere hogere behoeften.



Piramide van Maslow

Hoe ga je om met partijen waarbij de basisbehoeften onder druk staan:

- oog hebben voor de basisbehoeften; als mensen erkenning krijgen op het feit dat er één of meer basisbehoeften onder druk staan, zijn ze veel beter te motiveren om deel te nemen.

Mate waarin men lijdt onder het conflict (3x)

Mensen zijn druk. Het is daarom afhankelijk van de last die zij hebben van een conflict hoeveel prioriteit ze er aan geven. Als mensen er veel last van hebben zullen ze meer prioriteit geven aan bemiddeling. Als mensen er ongelijke last van hebben of geen last zullen ze minder prioriteit aan bemiddeling geven en zich dus ook anders inzetten. Hoe ga je om met de mate waarin mensen lijden onder het conflict:

- bespreekbaar maken;
- belang van een goede burensrelatie benadrukken;
- partijen beiden verantwoordelijk maken voor de last.

Onderlinge relatie voor het conflict (7x)

Het is van belang hoe de relatie tussen partijen was voordat het conflict ontstond. Als er vroeger vriendschap was kan dat een drijfveer zijn om dat weer na te streven en om dus het conflict bij te leggen. Het kan ook betekenen dat het vertrouwen weg is dat er helemaal geen behoefte is aan het herstellen van de relatie. Als er geen onderlinge contact was voor het conflict kan dat aanleiding zijn om elkaar eerst beter te leren kennen en elkaar een kans te geven. Hoe ga je om met de onderlinge relatie voor het conflict:

- als burens elkaar goed kenden is het moeilijker ze rond de tafel te krijgen, tegenargumenten van de burens wegnemen;
- laten benoemen wat ze in elkaar waardeerden voor het conflict;
- kijken naar gezamenlijke interesses;
- elkaar laten kennismaken;
- vragen naar de gewenste relatie.

Onwetendheid met betrekking tot de situatie van de burens

Wederzijds begrip is belangrijk voor de verdraagzaamheid. Om begrip te krijgen is kennis van achtergronden belangrijk. Als je niet weet dat het buurjongetje ADHD heeft, vind je misschien wel dat zijn moeder hem gewoon niet aan kan. Als je niet weet dat de buurvrouw

¹² Rigter, J (2005) Het palet van de psychologie. Bussum: Coutinho

eenzaam is, vind je haar misschien gewoon lastig als ze je iedere keer aanspreekt als je langsloopt. Hoe ga je om met onwetendheid over de situatie van partijen:

- openheid bevorderen;
- partijen iets over zichzelf laten vertellen.

Oordelend zijn

Door oordelend te zijn drukt een persoon zich uit over een andere persoon, gedrag of gedachten in meestal negatieve zin. Als mensen oordelen over elkaar is dat vaak een afwijzing van iemands gedrag. Hier kan aan ten grondslag liggen dat mensen elkaars achtergrond niet kennen of dat ze projecteren. Als je beoordeeld of veroordeeld wordt is dat niet prettig en dat doet de relatie geen goed. Hoe ga je om met oordelende partijen:

- afspraken over maken. Het gaat om samen wonen en samen leven.

Open en eerlijk zijn (3x)

Eerlijkheid duurt het langst. Het is belangrijk dat partijen eerlijk zijn over wat hen dwars zit en wat ze lastig vinden. Op die manier heb je de meeste kans op begrip en dat partijen echt hun hart kunnen luchten en de lucht klaren. Hoe ga je om met eerlijkheid:

- dit aangeven als voorwaarde;
- eventueel doorvragen;
- bij twijfel benoemen.

Open staan voor andere opvattingen, meningen, beelden (2x)

Mensen zijn verschillend. Ze hebben verschillende achtergronden, ervaringen en behoeften. Door open te staan voor andere opvattingen, meningen en beelden kan een partij de andere partij de kans geven om hier eerlijk over te zijn en uitleg over te geven. Mensen die niet openstaan voor andere opvattingen, meningen en beelden zijn moeilijk om mee te discussiëren over mogelijke oplossingen. Hoe ga je om met mensen die niet openstaan voor andere opvattingen, meningen en beelden;

- dit bevorderen door partijen beiden aan het woord te laten en meningen toe te laten lichten;
- als mensen echt niet openstaan, doorvragen naar de achtergrond hiervan.

Opleidings- denkniveau (7x)

Communicatie is het belangrijkste bij relaties en conflicten. Hoe mensen communiceren hangt mede af van hun opleidings- en/of denkniveau. Zo kan de ene partij veel moeilijke woorden gebruiken die de ander niet eens begrijpt. Het denkniveau heeft hier ook mee te maken, de één denkt vanuit gevoel en de ander vanuit verstand. Hoe ga je om met verschillen tussen opleidings- denk niveau:

- goed aansluiten bij het niveau van de partijen;
- heel goed je eigen normen en waarden kennen;
- vaak controleren of partijen elkaar echt begrijpen door hen in eigen woorden de boodschap te laten herhalen;
- aan partijen vragen hier rekening mee te houden.

Oplossingsgericht kunnen denken (2x)

Het doel van buurtbemiddeling is, naast herstel van de relatie, om een oplossing te vinden voor de overlast die wordt ervaren. Het is de bedoeling dat partijen zelf de oplossing bedenken. Op die manier is de kans dat een oplossing ook echt werkt het grootst. Om dit te kunnen doen is oplossend vermogen nodig. Hoe ga je om met mensen die dit niet kunnen of willen:

- samen werken aan oplossing is niet vrijblijvend, inzet van beide partijen wordt gevraagd;
- nadruk leggen op vooral de eigen inbreng/invloed als partij in de aangedragen probleemsituatie;
- de andere partij vragen iets te bedenken;

- oplossend vermogen stimuleren door te benoemen dat niets raar of vreemd is.

Principieel zijn/ op je rechten staan (7x)

De oplossing van een conflict vraagt vaak enige aanpassingsvorm of verdraagzaamheid. Ergens moeten partijen elkaar tegemoet komen. Zelden zal één partij alle tegemoetkomingen doen. Want, voor niets gaat de zon op. Principiële mensen staan vaak op hun ideeën en rechten. Ze zijn niet bereid om hun houding te veranderen. Dit kan een bemiddeling ernstig in de weg zitten. Hoe ga je om met principiële mensen:

- samen werken aan oplossing is niet vrijblijvend, inzet van beide partijen wordt gevraagd;
- nadruk leggen op vooral de eigen inbreng/invloed als partij in de aangedragen probleemsituatie;
- (laten) confronteren met andere zienswijze(n);
- principes bewaart iemand maar voor een andere dag. Daar heb ik geen boodschap aan;
- bij een gefocuste doelstelling van partij 1 kun je een andere doelstelling van het gesprek proberen (hoe zou je met elkaar om willen gaan, verstandhouding en begrip verbeteren, voordat men samen besluiten gaat nemen).

Psychiatrie (5x)

Met psychiatrie wordt eigenlijk bedoeld, psychisch ziek zijn. Psychiatrie is namelijk het medische specialisme dat zich richt op de behandeling van psychisch zieke mensen. Er zijn veel ziektebeelden die onder psychiatrie vallen. Zo zijn er onder andere depressies, verschillende angststoornissen en persoonlijkheidsstoornissen. Hoe ga je om met psychiatrie (indien dit bekend is):

- zorgvuldig bekijken of iemand voor aanmelding bij buurtbemiddeling in aanmerking komt; nauwe contacten onderhouden met verwijzende partijen (MW, bemoeizorg, GGZ) maar ook bemiddelaars trainen in deze materie;
- als iemand echt niet in staat is de consequenties van zijn of haar handelen te overzien, of daar niet op aan te spreken is, kan het soms nodig zijn bijvoorbeeld een lokaal zorgnetwerk (of "bemoeizorg") in te schakelen;
- psychisch in de war zijn is sowieso een contra-indicatie voor buurtbemiddeling, maar het lukt niet altijd dat bij een kort intakegesprek er voldoende uit te "zeven".
- contra-indicatie;
- de coördinator zal enige kennis moeten hebben van psychiatrie. Met een depressief iemand is namelijk makkelijker afspraken te maken dan met een borderliner.

Schaamte

Schaamte kan mensen beïnvloeden. Mensen kunnen zich als het gaat om buurtbemiddeling schamen voor het feit dat ze blijkbaar niet zelf met hun burens in staat zijn om het conflict op te lossen. Mensen kunnen zich ook schamen voor hun huis. Bemiddelaars komen namelijk bij hen thuis. Zo zijn er nog een aantal mogelijkheden waar mensen zich voor schamen waardoor bemiddeling lastig wordt. Hoe ga je om met schaamte:

- mensen gerust stellen;
- partijen bevestigen dat het inderdaad lastig is om tot een oplossing te komen en dat buurtbemiddeling inschakelen alleen maar getuigt van lef.

Sekseverschillen

Er zijn mannen en vrouwen. Deze verschillen nogal van elkaar. Ze denken, voelen en communiceren anders. Door deze verschillen is de kans op miscommunicatie aanwezig. De beleving van problemen kan ook heel anders zijn. Hoe ga je om met sekseverschillen bij partijen:

- bij verschillen wederzijds respect en begrip bevorderen;
- vragen aan partijen om zich in elkaars situatie in te leven.

Sociale controle

Dit heeft invloed op het gedrag van mensen in samenlevingsverbanden. Door sociale controle wordt bewerkstelligd dat mensen zich aanpassen aan gedrag dat van hen in de groep verwacht wordt. Hierdoor ontstaat de kans dat mensen sociaal gewenst gedrag gaan vertonen of niet handelen naar eigen ideeën. Hoe ga je om met de invloed van sociale controle:

- er op aansturen dat de mensen het gesprek bij zichzelf houden;
- buren laten beseffen dat de bemiddeling hen helpt en dat het om hen gaat en niet om alle andere mensen van de straat.

Sociale klasse (3x)

Klassen kunnen ingedeeld worden op onder andere, beroep, opleidingsniveau, inkomen, politieke invloed of afkomst. De sociale klasse waarin iemand zich bevindt heeft invloed op zijn gedrag. Bij verschillende klassen bij partijen is de kans op verschillen in handelswijze dan ook aanwezig. Hoe ga je om met klassenverschillen:

- naar boven halen welk belang iemand erbij heeft het conflict op te lossen;
- uitgangspunt nemen, iedereen is gelijk aan elkaar. Dit eventueel ook benoemen.

Support (2x)

Met support wordt bedoeld, de mate waarin een partij zich gesteund voelt door familie, vrienden en/ of andere buurtbewoners. Buren die veel steun hebben van derden om vooral voet bij stuk te houden tegen de buren zullen minder snel bereid zijn concessies te doen, oplossingsgericht te denken of überhaupt buurtbemiddeling te accepteren. Hoe ga je om met partijen die veel support krijgen:

- buren laten beseffen dat de bemiddeling hen helpt en dat het om hen gaat en niet om alle andere mensen van de straat;
- naar boven halen welk belang iemand erbij heeft het conflict op te lossen.

Taal beheersing/ gebruik (8x)

De mate waarin iemand Nederlands spreekt en het gebruik van scheldwoorden of vloeken heeft invloed op een bemiddeling. Hoe ga je om met gebrekkig Nederlands sprekende partijen, of partijen die schelden en vloeken:

- schelden en vloeken kun je afspraken over maken;
- benoemen;
- bij moeilijk taalgebruik vragen om concrete uitleg;
- zo nodig een tolk inschakelen;
- bij een allochtone partij, proberen een zelfde allochtone bemiddelaar in te zetten.

Tekortkomingen kunnen/willen toegeven

In conflicten hebben vaak twee mensen een aandeel. Het is niet alleen nodig dat mensen kijken naar hun eigen aandeel, het is ook van belang dat mensen hun eigen tekortkomingen kunnen zien en willen toegeven. Dit biedt namelijk vaak een opening voor gesprek. Hoe ga je om met mensen die hun tekortkomingen niet kunnen of willen toegeven:

- coaching, waar mogelijk, anders stoppen met de bemiddeling;
- bezien of excuses haalbaar of nuttig zijn; niet blijven hangen in wat er is gebeurd.

Veranderingsbereidheid / aanpassingsvermogen (10x)

Bij buurtbemiddeling zullen beide partijen aan moeten geven dat ze bereid zijn om tot een oplossing te komen. Een oplossing is vaak een verandering in gedrag of denkwijze. Dit vraagt aanpassingsvermogen en veranderingsbereidheid. Hoe ga je om met partijen die niet willen of kunnen veranderen/aanpassen:

- dit aangeven als voorwaarde, uitleggen dat partijen eigenaar zijn van het probleem;
- nadrukkelijk naar vragen aan het begin en er op doorgaan tot het er is of stoppen als het er niet is;
- naar boven halen welk belang iemand erbij heeft het conflict op te lossen;

- veranderingsbereidheid zou een middel zijn om een probleem geheel of deels op te lossen, waarbij uitgelegd moet worden dat bij starheid het probleem minstens blijft bestaan zo niet verergert. Aangeven dat het veelal om geven en nemen gaat.

Verdraagzaamheid / Tolerantie (5x)

De mate van verdraagzaamheid is meetbaar aan de mate waarin partijen afwijkend gedrag afkeuren of discrimineren op grond van het in hun ogen verwerpelijk gedrag of meningen. Om samen te kunnen wonen en leven is enige vorm van verdraagzaamheid nodig. Het is namelijk, zeker in woonwijken, bijna onmogelijk om nooit enige vorm van last van de burens te ondervinden. Het is onder andere de mate van verdraagzaamheid die de mate van overlast bepaalt. Hoe ga je om met partijen die niet verdraagzaam/ tolerant zijn:

- vooruit kijken, elkaar ruimte willen geven;
- veel begrip, gevoelsreflectie, meebewegen en uiteindelijk vragen of iemand wil meewerken aan een oplossing;
- partijen erop attenderen dat sommige dingen niet geheel of deels zijn op te lossen. Van belang is het dan om mogelijkheden aan te geven om je minder aan zaken te ergeren. Bijvoorbeeld: Je kunt gaan slapen met de gedachte dat de kraaiende haan van de burens je morgenochtend vroeg wakker zal gaan maken. In dat geval ga je er min of meer op slapen of word je al wakker met het idee dat de haan zo gaat kraaien. Je kunt ook proberen met andere gedachten te gaan slapen en dat zal meer rust geven. Mensen die wonen aan een spoorbaan, ervaren op een gegeven moment ook het geluid van een trein niet meer als een ergernis.

Vertrouwen (3x)

Vertrouwen is erg belangrijk bij bemiddeling. Vertrouwen in de buurtbemiddelaars en hun kwaliteiten en een zeker vertrouwen in de burens. Het vertrouwen dat iedereen graag een oplossing wil voor het conflict. Hoe ga je om met gebrek aan vertrouwen:

- coaching, waar mogelijk. Anders stoppen met de bemiddeling;
- geef gelegenheid om ook over andere onderwerpen te praten. Onderwerpen waar de andere partij mogelijk problemen mee heeft, maar ook onderwerpen waar juist wel goed mee wordt of werd omgegaan. Hiermee kom je vaak via een omweg toch tot de kern of een herkenning van het eerst benoemde probleem, dan wel een opstapje naar een mogelijke oplossing.

Verslaving (4x)

Met verslaving wordt hier bedoeld, drugs-, alcohol- of ander middelengebruik. Het gaat hier om verslavingen die de belevingswereld of handelwijze van mensen verandert. Hoe ga je om met een partij die verslaafd is of middelen heeft gebruikt op het moment van een gesprek:

- zaken die buurtbemiddeling te boven gaan zorgvuldig terug of doorverwijzen;
- contra-indicatie.

Verwachtingspatroon van elkaar

Wat mensen van elkaar verwachten is erg belangrijk. Soms is dit verwachtingspatroon helemaal niet met feiten onderbouwd. De kans bestaat dat de self-fulfilling prophecy optreedt. Hierdoor kunnen veel misverstanden ontstaan. Het kan ook zijn dat partijen niet dezelfde verwachtingspatronen hebben. Als de ene buur verwacht uitgenodigd te worden voor een verjaardag en de andere niet, kan dat wrijving opleveren. Hoe ga je om met verschillende of verkeerde verwachtingspatronen van elkaar:

- laten schetsen van de 'ideale' situatie;
- tegen elkaar laten benoemen wat ze van elkaar verwachten;
- laten uitleggen waarom bepaalde verwachtingen belangrijk zijn.

Waarden en normen (8x)

Waarden zijn min of meer samenhangende opvattingen over wat goed en nastrevenswaardig is. Normen vormen de verbinding tussen de algemene waarden (zoals vrijheid, rechtvaardigheid) en de concrete gedragingen. Het zijn opvattingen over hoe men zich wel of niet moet gedragen in concrete omstandigheden. Men kan verschillen over waarden en normen. In dat geval kan dat een oorzaak zijn voor een conflict of de instandhouding daarvan. Hoe ga je om met verschillende normen en waarden:

- zoeken naar gelijke waarden en normen (Als mensen het belangrijk vinden om op een vredelievende manier uit een conflict te komen dan zullen ze eerder willen praten met de burens).

Wederzijdse afhankelijkheid (4x)

De mate waarin burens van elkaar afhankelijk zijn geeft vaak ook de mate waarin ze bereid zijn tot buurtbemiddeling aan. Mensen die de hele dag werken, 's avonds weg zijn en eigenlijk alleen thuis slapen zijn minder afhankelijk dan mensen die veel thuis zijn. Wederzijdse afhankelijkheid zie je ook bij bijvoorbeeld een twee onder 1 kap koopwoning. Als dit geschilderd moet worden is vaak de wens om dit helemaal in één kleur te doen. Hoe ga je om met wederzijdse afhankelijkheid:

- naar boven halen welk belang iemand erbij heeft het conflict op te lossen;
- tijdens de intake een gesprek aangaan met partij 1 over de wederzijdse afhankelijkheid.

Zelfreflectie op hun eigen aandeel in de situatie (7x)

Zelfreflectie is het terugkijken op eigen ervaringen, handelingen en gedachten om daarvan te kunnen leren. Reflecteren doe je door stil te staan bij hoe je handelt, welke keuzes je daarbinnen maakt, welke vaardigheden je inzet en hoe dat voelt. Het is belangrijk dat partijen naar hun eigen aandeel in het conflict willen en kunnen kijken om ervan te leren. Hoe ga je om met partijen die niet kunnen reflecteren op hun eigen aandeel:

- nadruk leggen op vooral de eigen inbreng/invloed als partij in de aangedragen probleemsituatie;
- het probleem laten benoemen en vragen waarom het een probleem voor betrokkene is en vervolgens een mogelijke oplossing vragen met daarbij een eigen inspanning. Wat zou betrokkene er bijvoorbeeld zelf aan kunnen doen.

8 Factoren uit de literatuur

Uit de literatuur zijn 26 factoren gekomen die invloed hebben op de bemiddeling. Zes daarvan zijn niet in de enquête genoemd. Dat zijn de volgende factoren:

Een lopende rechtsprocedure¹³

Als er sprake is van een lopende rechtsprocedure kan buurtbemiddeling niet starten. De kans dat een rechter andere afspraken maakt dan dat de partijen zelf doen is heel groot. De uitspraak van de rechter weegt zwaarder. Hierdoor vallen alle afspraken, die mede met behulp van buurtbemiddeling tot stand zijn gekomen, weg. Het is dus niet effectief zolang er nog een procedure loopt.

Hoe ga je volgens de literatuur om met een lopende rechtsprocedure:

- contra-indicatie.

Financiële gevolgen¹⁴

Er kunnen aan de oplossing van het conflict financiële gevolgen zitten. Te denken valt aan het zetten van een schutting, extra trainingen voor een blaffende hond of het aanschaffen van een koptelefoon. De financiële situatie en de mogelijke kosten zijn van invloed op de

¹³ Jong, W de (2000). *Buurtbemiddeling in kort bestek*. Zutphen: Eburon

¹⁴ Jong, W de (2000). *Buurtbemiddeling in kort bestek*. Zutphen: Eburon

bereidheid die een partij heeft om tot een oplossing te komen. Hoe ga je volgens de literatuur om met de financiële gevolgen:

- benoemen dat beide partijen achter de oplossing moeten staan voordat er een afspraak wordt gemaakt.

Verticaal conflict¹⁵

Hiermee wordt een conflict bedoeld tussen twee ongelijke partijen. Een verticaal conflict is bijvoorbeeld tussen een huurbaas en verhuurder of een werkgever en werknemer. Hoe ga je volgens de literatuur om met een verticaal conflict:

- contra-indicatie.

Intentieverklaring¹⁶

De waarde die beide partijen aan een intentieverklaring hechten kan van invloed zijn. Zo kan de ene partij hier veel belang aan hechten terwijl het voor de ander juist afschrikt. Hoe ga je volgens de literatuur om met een intentieverklaring:

- aan de partijen vragen welk belang ze hebben bij het al dan niet schrijven van een intentieverklaring. Proberen om wederzijds begrip te beogen.

Relationeel conflict¹⁷

Een relationeel conflict is een conflict tussen familie en of partners. Hoe ga je volgens de literatuur om met een relationeel conflict:

- contra-indicatie.

Vrijwilligheid¹⁸

Het kan ontbreken aan absolute vrijwilligheid. Partijen kunnen verwezen zijn door de politie, woningcorporatie of gemeente. Buurtbemiddeling is in een enkele situatie ook al eens opgelegd door justitie. Hoe ga je volgens de literatuur om met een niet volledige vrijwilligheid:

- bespreekbaar maken wat dit doet met iemands intentie om er echt uit te willen komen;
- vragen of er sprake is van voldoende intrinsieke motivatie, zo niet, dan eerst nogmaals het belang van buurtbemiddeling uitleggen en anders stoppen met de bemiddeling.

9 Verschillen tussen de literatuur en de enquête.

In de voorgaande hoofdstukken heb ik alle factoren benoemd die uit de praktijk en literatuur als van invloed zijn benoemd. Wat opvalt is dat van de 26 factoren die gevonden zijn in de literatuur er zes niet terug komen in de praktijk. Een mogelijke verklaring zou kunnen zijn dat de meeste van deze factoren al tijdens het intakegesprek met de coördinator ter sprake komen. Het zijn dus factoren waar vooral een coördinator alert op moet zijn. Het merendeel van de respondenten bestaat uit bemiddelaars. Deze doen in de praktijk niet zo veel met deze factoren omdat de coördinator deze al heeft gefilterd. De factoren zijn als het ware niet zo in beeld bij het overgrote deel van de respondenten.

¹⁵ Sjerps, M (2003). *Beter een goede buur. De methode van buurtbemiddeling, een introductie*. 2^e druk. Utrecht: Landelijk Expertisebureau Buurtbemiddeling

¹⁶ Fiers, L (Red) & Jansen, A (Red) (2004). *Het succes van buurtbemiddeling*. Utrecht: Landelijke Expertise bureau Buurtbemiddeling

¹⁷ Sjerps, M (2003). *Beter een goede buur. De methode van buurtbemiddeling, een introductie*. 2^e druk. Utrecht: Landelijk Expertisebureau Buurtbemiddeling

¹⁸ Peper, B & Spierings, F (1999) *Settling disputes between neighbours in the lifeworld: an evaluation of experiments with community mediation in the netherlands*. Nederland: Kluwer Academic Publishers.

Verder valt op dat de literatuur 26 factoren noemt die van invloed zijn. Vanuit de praktijk zijn dat er 54. Een verklaring zou kunnen zijn dat er nog niet eerder een dergelijk onderzoek naar factoren is geweest. Er is nog niet voldoende literatuur aan gewijd.

10 Opzet do en don't lijst

Om een overzichtelijke lijst te maken van de uitkomsten van het algehele onderzoek heb ik een 'do en don't' lijst gemaakt. Dit is een lijst waarin betrokkenen per factor kunnen zien hoe ze volgens dit onderzoek het beste kunnen omgaan met een factor. Omdat er per factor meerdere omgangsmogelijkheden zijn heb ik besloten deze mogelijkheden in te kaderen tot clusters. Er zijn in totaal 129 mogelijkheden benoemd om met een factor om te kunnen gaan. Deze heb ik tot tien clusters ingekaderd. Deze zijn ontstaan doordat ik alle soortgelijke mogelijkheden bij elkaar heb gezet en daar een gezamenlijke naam aan heb gegeven. Een exact overzicht van welke omgangsmogelijkheid bij welke cluster behoort, is te vinden in de bijlage. Per cluster zal ik een aantal voorbeelden van mogelijkheden benoemen:

1 Confronteren

Met deze cluster wordt bedoeld dat de coördinator of bemiddelaars een partij moet confronteren. Dit kan zijn op het gedrag, aandeel, de ideeën, verantwoordelijkheden of intenties.

2 Contra-indicatie

Met deze cluster wordt aangegeven dat een situatie door de factor niet bemiddelbaar is door middel van buurtbemiddeling. Doorverwijzen is dan ook het advies.

3 Doel/ belang verhelderen

Onder deze cluster vallen alle varianten die te maken hebben met het uitleggen van het doel van buurtbemiddeling. Tevens horen daarbij ook de mogelijkheden om na te gaan welke belangen partijen hebben bij buurtbemiddeling of zouden kunnen hebben.

4 Doorvragen naar ervaring, zelfonthulling.

Deze cluster geeft aan dat er over een factor moet worden doorgevraagd. Doorvragen naar ervaringen, eigen ideeën, beeldvorming, meningen, beleving, gewenste relatie achtergronden, oorzaken, belangen, levenswijzen, eerdere bureaus relaties enz.

5 Erkenning geven, herkenning vragen

Deze cluster geeft aan dat de coördinator en bemiddelaars erkenning moeten geven aan partijen (bijvoorbeeld door emoties toe te staan) en de andere partij om herkenning moeten vragen ('Herkent u dit?'). Hieronder valt ook verheldering ('Kunt u uitleggen wat u precies bedoelt?') en inlevingsvermogen bevorderen.

6 Informatie geven

Deze cluster geeft aan dat een coördinator of bemiddelaars informatie moeten geven over datgene dat van belang is oftewel, wat wel en niet werkt om de relatie te herstellen. Hieronder valt ook bevestiging voor dat wat normaal is ('natuurlijk is het spannend').

7 (Onderzoeks)Taak voor de coördinator

Deze cluster geeft aan dat een factor mogelijk onderzoek vereist. Dit kan zijn omdat er meer informatie van één van de partijen nodig is of omdat de expertise van een coördinator soms niet toereikend is. Ook de algemene taken, zoals het indelen van bemiddelaars, verwijzingen doen, informatie uit een intake gesprek halen, een tolk inschakelen, de situatie inschatten op geschiktheid voor buurtbemiddeling en netwerk contacten onderhouden vallen onder deze cluster.

8 Regels / grenzen stellen

Onder deze cluster vallen alle mogelijkheden die te maken hebben met het maken van afspraken, voorwaarden en grenzen stellen.

9 Sturing bieden

Onder deze cluster vallen alle mogelijkheden die te maken hebben met sturing geven. Zo kun je denken aan het bevorderen van wederzijds begrip, het gesprek een bepaalde kant op sturen of aan partijen vragen iets te doen (kennismaken).

10 Vraagt aanpassing van de bemiddelaars

De mogelijkheden in deze cluster hebben allemaal te maken met hoe bemiddelaars omgaan met een factor. Ze vragen dus aanpassing of vaardigheden van een bemiddelaar. Denk hierbij bijvoorbeeld aan rust uitstralen, mensen op hun gemak stellen, het goede voorbeeld geven, bewust zijn van eigen normen en waarden en aansluiten bij het niveau van de partijen.

11 Do en don't lijst

Per factor zal er gekeken worden naar de genoemde mogelijkheden. Als deze mogelijkheden uit dezelfde cluster komen, zal dat de omgangsvorm voor die factor zijn. Als er verschillende clusters zijn, zal ik kijken uit welk cluster de meeste mogelijkheden komen. Bij gelijke aantallen zullen er meerdere clustermogelijkheden benoemd worden.

<u>Factor</u>	<u>Cluster</u>
Aantal betrokkenen	Regels/ grenzen stellen
Accepteren dat ze er zelf niet uitkomen	Contra-indicatie
Afspraken na kunnen komen	Contra-indicatie / Regels/ grenzen stellen
Angst/ Drempelvrees	Erkenning geven, herkenning vragen
Beeldvorming van elkaar/ vooroordelen	Doorvragen naar ervaring/ zelfonthulling
Begeleid wonen	(Onderzoeks) Taak voor de coördinator
Begrip voor elkaar kunnen tonen	Doorvragen naar ervaring/ zelfonthulling
Cultuur	Regels/ grenzen stellen
Dagbesteding	Doorvragen naar ervaring/ zelfonthulling
De mate van escalatie / geweld	Contra-indicatie
Discriminatie/ racisme	Doorvragen naar ervaring/ zelfonthulling/ Sturing bieden
Druk, sociale, economische of morele	Regels/ grenzen stellen
Duur van het conflict	Sturing bieden
Een lopende rechtsprocedure	Contra-indicatie
Eenzaamheid/Behoeftte aan onderling contact	Doorvragen naar ervaring/ zelfonthulling/ (Onderzoeks)Taak voor de coördinator
Eerdere pogingen het conflict op te lossen	Confronteren
Emotioneel zijn	Erkenning geven, herkenning vragen
Enkelvoudig conflict	Doorvragen naar ervaring/ zelfonthulling
Ervaring van respect, waardering	Vraagt aanpassing van de bemiddelaars
Feedback kunnen geven en ontvangen	Informatie geven / Vraagt aanpassing van de bemiddelaars
Financiële gevolgen	Regels/ grenzen stellen

Gemeenschappelijk belang	Doel/ belang verhelderen
Gezichtsverlies	Doorvragen naar ervaring/ zelfonthulling
Gezinssamenstelling	Erkenning geven, herkenning vragen
Haast/ stress	Doel/ belang verhelderen / Vraagt aanpassing van de bemiddelaars
Inlevingsvermogen	Erkenning geven, herkenning vragen
Intentieverklaring	Doel/ belang verhelderen
Juridische kennis	Regels/ grenzen stellen
Kunnen vergeven en vergeten	Contra-indicatie
Leefgewoonten	Erkenning geven, herkenning vragen / Sturing bieden
Leeftijd	Erkenning geven, herkenning vragen
Mate waarin basisbehoeften onder druk staan (Maslow)	Erkenning geven, herkenning vragen
Mate waarin men lijdt onder het conflict	Confronteren
Onderlinge relatie voor het conflict	Doorvragen naar ervaring/ zelfonthulling/ Sturing bieden
Onwetendheid met betrekking tot de situatie van de burens	Doorvragen naar ervaring/ zelfonthulling/ Sturing bieden
Oordelend zijn	Regels/ grenzen stellen
Open en eerlijk zijn	Doorvragen naar ervaring/ zelfonthulling
Open staan voor andere opvattingen, meningen, beelden	Doorvragen naar ervaring/ zelfonthulling
Opleidings- denkniveau	Erkenning geven, herkenning vragen / Vraagt aanpassing van de bemiddelaars
Oplossingsgericht kunnen denken	Informatie geven
Principieel zijn/ op je rechten staan	Confronteren / Regels/ grenzen stellen
Psychiatrie	Contra-indicatie / (Onderzoeks)Taak voor de coördinator
Relationeel conflict	Contra-indicatie
Schaamte	Erkenning geven, herkenning vragen / Vraagt aanpassing van de bemiddelaars
Sekseverschillen	Erkenning geven, herkenning vragen
Sociale controle	Doel/ belang verhelderen / Regels/ grenzen stellen
Sociale klasse	Doel/ belang verhelderen / Regels/ grenzen stellen
Support	Doel/ belang verhelderen
Taal beheersing/gebruik	(Onderzoeks)Taak voor de coördinator / Regels/ grenzen stellen
Tekortkomingen kunnen/willen toegeven	Contra-indicatie / Sturing bieden
Veranderingsbereidheid / aanpassingsvermogen	Regels/ grenzen stellen
Verdraagzaamheid / Tolerantie	Regels/ grenzen stellen
Verslaving	Contra-indicatie
Verticaal conflict	Contra-indicatie
Vertrouwen	Contra-indicatie / Erkenning geven, herkenning vragen
Verwachtingspatroon van elkaar	Doorvragen naar ervaring/ zelfonthulling/ Sturing bieden
Vrijwilligheid	Confronteren / Regels/ grenzen stellen

Waarden en normen	Erkenning geven, herkenning vragen
Wederzijdse afhankelijkheid	Doel/ belang verhelderen / (Onderzoeks)Taak voor de coördinator
Zelfreflectie op hun eigen aandeel in de situatie	Doorvragen naar ervaring/ zelfonthulling/ Informatie geven

12 Conclusie en aanbeveling

De aanleiding voor dit onderzoek is het ontbreken van een schematisch overzicht waarin alle factoren staan die bij partijen van invloed zijn op bemiddeling. Het doel is om coördinatoren, bemiddelaars en verwijzers van buurtbemiddeling te wijzen op de veelzijdigheid van factoren die een rol spelen bij het al dan niet slagen van buurtbemiddeling. Daarnaast wil ik eerder genoemde handvaten geven om een aanvraag buurtbemiddeling beter in te schatten en te benaderen. De onderzoeksvraag luidt dan ook: 'Welke factoren zijn van belang bij buurtbemiddeling?' Dit onderzoek is gestart met een literatuuronderzoek gevolgd door een enquête onder bemiddelaars, coördinatoren en trainers buurtbemiddeling. De uitkomsten van dit onderzoek zijn terug te vinden in een overzichtelijke do en don't lijst.

Conclusie

Er zijn in totaal 60 factoren door dit onderzoek naar boven gekomen die invloed hebben op een bemiddeling. Dit zijn allemaal factoren die spelen bij partijen. Uit alle mogelijkheden van hoe je omgaat met een factor zijn 10 clusters ontstaan. Deze clusters zijn als het ware een samenvatting van meerdere gelijksoortige mogelijkheden. In de do en don't lijst staat bij elke factor de cluster genoemd die het meest voorkwam. Dit betekent dat er in sommige gevallen ook mogelijke omgangsvormen zijn genoemd die niet in de do en don't lijst voorkomen. Simpelweg omdat ze niet vaak genoeg zijn genoemd. Dit betekent niet dat die omgangsvorm niet effectief is. Het betekent alleen dat het merendeel van de respondenten anders zouden handelen.

De do en don't lijst is een handleiding met mogelijke manieren om met een situatie om te gaan. Het laat zien hoe de meeste van de betrokkenen met een factor om zouden gaan. Die keuze maken ze niet voor niets, maar omdat het in de praktijk als effectief is ervaren.

Wat opvalt is dat 26 keer de clusters: regels en grenzen stellen, sturing bieden, en confronteren voorkomen. Dit zijn sturende omgangsmogelijkheden. Anders gezegd impliceert dit dat een sturende interventie effectief blijkt te zijn. Dit lijkt te verklaren vanuit de functie van bemiddelaars waarin ze vooral proberen invloed uit te oefenen op het proces tijdens een bemiddelingsgesprek.

Als laatste valt op dat maar bij vijf factoren een taak voor de coördinator is weggelegd en in twaalf gevallen wordt er een contra-indicatie aangeraden. In alle andere gevallen is er dus een taak voor de bemiddelaar. Zij hebben volgens deze uitkomsten dus de meeste invloed op een bemiddeling.

Aanbeveling

De onderzoeksresultaten van deze scriptie kunnen van belang zijn voor betrokken van buurtbemiddeling. Om deze reden is het aan te bevelen om dit onderzoek te verspreiden onder bemiddelaars, coördinatoren en verwijzers. Dit omdat het deze betrokkenen handvaten kan geven om een bemiddeling in te schatten en omdat het bemiddelaars hier praktische tips uit kunnen halen die ze kunnen inzetten tijdens hun werkzaamheden.

Tevens kan ook aangeraden worden om het onderzoek te verspreiden onder de bemiddelaars omdat zij de meeste invloed blijken te hebben op factoren. Door de uitgebreidere uitleg per factor (zie paragraaf 10.2 en hoofdstuk 11) kunnen zij zien, hoe ze die invloed vorm zouden kunnen geven.

Als laatste aandachtspunt kan er gezegd worden dat buurtbemiddeling maatwerk blijft. Iedere situatie is uniek. Iedere factor kan weer anders uitpakken. Door te proberen kunnen er soms resultaten bereikt worden die niemand had verwacht. Het onderzoek geeft handvaten over hoe je met factoren om kunt gaan, maar is geen wet van Meden en Perzen.

13. bijlagen

Bijlage 1: Literatuurlijst

Boeken:

- Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid, (2008). *Handboek buurtbemiddeling, Het instrument in de praktijk*. Rijswijk: Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid.
- Fiers, L (Red) & Jansen, A (Red) (2004). *Het succes van buurtbemiddeling*. Utrecht: Landelijke Expertise bureau Buurtbemiddeling
- Jong, W de (2000). *Buurtbemiddeling in kort bestek*. Zutphen: Eburon
- Kristalijn, M (Red) (2006). *10 Jaar buurtbemiddeling*. Rijswijk: Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid
- Lin, D van e.a (2003). *Buurtbemiddeling organiseren, goede burens, betere buurten*. Utrecht: het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid.
- Meijs, L en Delleman, B (2006). *Buurtbemiddeling Rotterdam, Het investeren in betrokkenheid van burgers*. Rotterdam. Essay, exemplaar verkrijgbaar via avanthiel@buurtbemiddeling.org
- Rigter, J (2005) *Het palet van de psychologie*. Bussum: Coutinho
- Sjerps, M (2003). *Beter een goede buur. De methode van buurtbemiddeling, een introductie*. 2^e druk. Utrecht: Landelijk Expertisebureau Buurtbemiddeling.
- Steehouder, M e.a. (2005). *Leren communiceren, handboek voor mondelingen en schriftelijke communicatie*. 4^e geheel herziene druk. Groningen: Wolters-Noordhoff
- Tönnies, F (1887) *Gemeinschaft und Gesellschaft*
- Wilterdink, N (red) en Heerikhuizen, B (red) (2003). *Samenlevingen, een verkenning van het terrein van de sociologie*. 5^e druk. Groningen: Wolters-Noordhoff
- Tilburg, Th. in Th.van Tilburg en J. de Jong - Gierveld (red): *Zicht op eenzaamheid*. (2007) Assen, Van Gorcum

Rapporten:

- Duin, van C. Bevolkingsprognose 2008–2050: naar 17,5 miljoen inwoners. Vindplaats: <http://www.cbs.nl/NR/rdonlyres/EB986187-DFD1-4EBA-ABC214A8E9B21B0/0/2009k1b15p15art.pdf>
- Bemiddeling aan de Maas* (2006) Rotterdam: Bijl Partners.
- Hilhorst, E (2002). *Buurtbemiddeling, Evaluatie van het bemiddelen bij burenruzies*. Amersfoort: Onderzoek en Statistiek, gemeente Amersfoort.
- McGills, D (1996) *Overview of community Mediation*. Massachusetts: Cambridge. <http://www.nafcm.org/pg5.cfm>
- Peper, B en Spierings, F (1999) *Settling disputes between neighbours in the lifeworld: an evaluation of experiments with community mediation in the netherlands*. Nederland: Kluwer Academic Publishers.
- Centrum voor criminaliteitspreventie en veiligheid (2008). *Benchmark*

buurtbemiddelingsprojecten 2007. Utrecht: Centrum voor criminaliteitspreventie en veiligheid.
Schnabel, P (2004) Individualisering en sociale integratie. Den Haag: Sociaal cultureel planbureau

Internetsites:

www.wikipedia.nl
www.groepsmaatschappelijkwerk.nl
www.vandale.nl
www.google.nl

Bijlage 2: Het enquête schema

Hallo Collega's

Ik ben coördinator buurtbemiddeling Ermelo en tevens student Maatschappelijk Werk en Dienstverlening. Mijn streven is om in juni af te studeren. Hiervoor moet ik een scriptie maken. Dit ga ik doen over buurtbemiddeling. Mijn onderzoeksvraag is:

'Welke factoren zijn van belang bij buurtbemiddeling?'

Mijn doel is om een overzicht te maken waarmee bemiddelaars, coördinatoren en verwijzers kunnen nagaan welke factoren spelen bij een aanmelding en hoe ze hier zo goed mogelijk mee om kunnen gaan om bemiddeling zo effectief mogelijk te laten verlopen. Dit overzicht zal ik na mijn afstuderen ter informatie verspreiden onder jullie allen.

Het gaat om de factoren die spelen bij de partijen. Dus niet de kwaliteiten van de bemiddelaar, van de coördinator of kwaliteit van de bemiddelingsruimte, maar echt zaken die direct te maken hebben met de burens.

Om dit te kunnen doen heb ik jullie hulp nodig. Ik heb enkele vragen op papier gezet waar ik graag antwoord op wil hebben. Zouden jullie als coördinatoren deze willen verspreiden onder de bemiddelaars én ze zelf ook willen beantwoorden. Dit kan anoniem. Ik wil graag reactie voor 25/04/2009. Ik wil jullie vragen om je reacties te e-mailen naar: dianajonkers@chello.nl

Mijn dank is bij voorbaat groot.

Met vriendelijke groet,

Diana Jonkers

vragen:

- 1) Welke rol heb je mbt buurtbemiddeling?
 1. bemiddelaar
 2. coördinator
 3. trainer
 4. anders nl.....
- 2) Hoe lang ben je al betrokken bij buurtbemiddeling?
.....maanden
- 3) Welke factoren zijn volgens jou bij burens van invloed op een bemiddeling? (open vraag, ik wil je vragen om ALLES op te schrijven wat je denkt, niets is raar, dom of vreemd. Om een idee te geven van wat ik bedoel kun je onder andere denken aan

persoonskenmerken of contra-indicaties. (meer dan 10 antwoorden zijn ook zeker welkom!)

1.
2.
3.
4.
5.
6.
7.
8.
9.
10.

4) Er zijn waarschijnlijk antwoorden bij vraag 3 waarbij het minder voor de hand ligt waarom ze van invloed zijn. Wil je voor deze antwoorden uitleggen waarom jij vindt dat deze factor van invloed is. (factoren die bijvoorbeeld in de training aan bod zijn geweest hoef je niet nader uit te leggen)

1.
2.
3.
4.
5.
6.
7.
8.
9.
10.

5) Hoe zou jij vanuit jou functie als bemiddelaar, coördinator of andere functie omgaan met de door jouw genoemde factoren als die zouden spelen of hoe zou je er juist niet mee omgaan. Dit kun je antwoorden vanuit je ervaring of fantasie. Wederom is niets vreemd of niet mogelijk.

1.
2.
3.
4.
5.
6.
7.
8.
9.
10.

Nogmaals, heel erg bedankt dat je wil meewerken en succes met je taken rondom buurtbemiddeling!

Groeten, Diana Jonkers

Bijlage 3: Clusterindeling

1 Confronteren:

- als partijen elkaar niet kunnen of willen vergeven is het herstel van de relatie niet mogelijk;
- bespreekbaar maken wat dit doet met iemands intentie om er echt uit te willen komen;
- bespreken wat de burens zelf kunnen veranderen;
- bij een gefocuste doelstelling van klager kun je een andere doelstelling van het gesprek proberen(hoe zou je met elkaar om willen gaan, verstandhouding en begrip verbeteren, voordat samen besluiten gaat nemen);
- een spiegel voorhouden, want gedrag is iets anders dan een persoon;
- mensen op hun verantwoordelijkheid aanspreken ("wat kunt u zelf doen?");
- partijen beiden verantwoordelijk maken voor de last;
- vooral 'de andere kant' proberen te laten zien met de mogelijke emotionele componenten.

2 Contra-indicatie:

- als er geen begrip is, is bemiddeling onmogelijk;
- als er sprake is van geweld dan is buurtbemiddeling geen optie meer. O.a. vanuit veiligheidsoverweging naar de bemiddelaars;
- als inlevingsvermogen echt niet haalbaar is, is bemiddeling niet mogelijk;
- als mensen echt niet willen, is daar niets aan te doen en houden de mogelijkheden voor buurtbemiddeling op;
- coaching, waar mogelijk anders stoppen met de bemiddeling;
- contra-indicatie;
- psychisch in de war zijn is sowieso een contra-indicatie voor buurtbemiddeling, maar het lukt niet altijd, dat bij een kort intakegesprek er voldoende uit te zeven;
- zaken die buurtbemiddeling te boven gaan zorgvuldig terug of doorverwijzen.

3 Doel/ belang verhelderen:

- aan de partijen vragen welk belang ze hebben bij het al dan niet schrijven van een intentieverklaring. Proberen om wederzijds begrip te beogen;
- belang van een goede burensrelatie benadrukken;
- burens laten beseffen dat de bemiddeling hen helpt en dat het om hen gaat en niet om alle andere mensen van de straat;
- het is heel mooi om vanuit gedeelde ruimte een oplossing te zoeken, waar ze het niet over eens zijn weten ze vaak wel;
- mensen vragen waar ze behoefte aan hebben en benoemen waar dit overeenkomt;
- naar boven halen welk belang iemand erbij heeft het conflict op te lossen;
- nogmaals het belang van buurtbemiddeling uitleggen;
- uitleggen dat het vinden van een oplossing veel stress kan wegnemen en dat je meer tijd overhoud om je met andere zaken bezig te houden.

4 Doorvragen naar ervaring, zelfonthulling:

- als burens elkaar goed kenden is het moeilijker ze rond de tafel te krijgen, tegenargumenten van de burens wegnemen;
- als mensen echt niet openstaan, doorvragen naar de achtergrond hiervan;
- beide burens de kans geven om hun beleving te benoemen;
- beide partijen over het beeld in gesprek laten gaan om de benadeelde partij de kans te geven het beeld uit te leggen/ te veranderen;
- dit bevorderen door partijen beiden aan het woord te laten en meningen toe te laten lichten;
- doorvragen;
- doorvragen naar de gronden van de discriminatie;

- doorvragen naar de oorzaak van de angst;
- doorvragen naar hoe reëel de kans op gezichtsverlies is;
- doorvragen naar wat gezichtsverlies voor hen betekent;
- doorvragen naar/brainstormen over (handelings)alternatieven;
- doorvragen over hoe mensen dit beeld hebben gekregen;
- elkaar laten vertellen wat ze doen overdag;
- het probleem laten benoemen en vragen waarom het een probleem voor betrokkene is en vervolgens een mogelijke oplossing vragen met daarbij een eigen inspanning. Wat zou betrokkene er bijvoorbeeld zelf aan kunnen doen;
- laten uitleggen waarom bepaalde verwachtingen belangrijk zijn;
- mensen vragen om concreet te blijven en drie dingen te noemen waar ze de meeste last van ondervinden;
- partijen aan elkaar uit laten leggen wat hun cultuur is en waarom dat voor hen belangrijk is;
- partijen iets over zichzelf laten vertellen;
- proberen te achterhalen waar het conflict is ontstaan;
- uitleg laten geven over de reden van de dagbesteding;
- uitleg over de situatie en achtergronden vragen;
- vragen hoe de relatie was voordat het conflict ontstond en hoe burens de nieuwe situatie ervaren;
- vragen naar de gewenste relatie.

5 Erkenning geven, herkenning vragen:

- allereerst de mensen op hun gemak te stellen door o.a. begrijpend te luisteren;
- als er kinderen zijn, bespreekbaar maken en kijken of er misschien sprake is van jaloezie of ergernis;
- bij moeilijk taalgebruik vragen om concrete uitleg;
- bij verschillen wederzijds respect en begrip bevorderen;
- door goede voorlichting en mensen gerust te stellen;
- empathie is in dit soort gevallen van bemiddeling het makkelijkst voor te stellen door de partijen te vragen te gaan staan in de positie van de ander en je voor te stellen hoe je dan een en ander zou beleven;
- geef gelegenheid om ook over andere onderwerpen te praten. Onderwerpen waar de andere partij mogelijk problemen mee heeft, maar ook onderwerpen waar juist wel goed mee wordt of werd omgegaan. Hiermee kom je vaak via een omweg toch tot de kern of een herkenning van het eerst benoemde probleem, dan wel tot een opstapje naar een mogelijke oplossing.
- inhaken op onduidelijkheden;
- kijken naar gezamenlijke interesses;
- oog hebben voor de basisbehoeften, als mensen erkenning krijgen op het feit dat er 1 of meer basisbehoeften onder druk staan zijn ze veel beter te motiveren om deel te nemen;
- partijen iets vaker de vraag stellen of men zich kan inleven in de ander;
- partijen bevestigen dat het inderdaad lastig is om tot een oplossing te komen en dat buurtbemiddeling inschakelen alleen maar getuigt van lef;
- ruimte geven om iemand leeg te laten lopen, laat maar huilen of schelden of kniezen. Daarna inhaken op wat mensen raakt en dit bespreekbaar maken;
- ruimte voor en in banen leiden van emoties;
- vaak controleren of partijen elkaar echt begrijpen door hen ik eigen woorden de boodschap te laten herhalen;
- vragen aan de ander om zich in de situatie van de burens te verplaatsen;
- zoeken naar gelijke normen en waarden (Als mensen het belangrijk vinden om op een vredelievende manier uit een conflict te komen dan zullen ze eerder willen praten met de burens).

6 Informatie geven:

- mensen erop wijzen dat het geen kwestie van onkunde is als ze er samen niet uitkomen;
- nadruk leggen op vooral de eigen inbreng/invloed als partij in de aangedragen probleemsituatie;
- oplossend vermogen stimuleren door te benoemen dat niets raar of vreemd is;
- partijen erop attenderen dat sommige dingen niet geheel en soms ook niet deels op te lossen zijn. Van belang is het dan om mogelijkheden aan te geven om je minder aan zaken te ergeren. Bv. Je kunt gaan slapen met de gedachte dat de kraaiende haan van de bureu je morgenochtend vroeg wakker zal gaan maken. In dat geval ga je er min of meer op slapen of word je al wakker met het idee dat de haan zo gaat kraaien. Je kunt ook proberen met andere gedachte te gaan slapen en dat zal meer rust geven. Mensen die wonen aan een spoorbaan, ervaren op een gegeven moment ook het geluid van een trein niet meer als een ergernis;
- uitleg geven over de feedbackregels;
- veranderingsbereidheid zou een middel zijn om een probleem geheel of deels op te lossen, waarbij uitgelegd moet worden dat bij starheid het probleem minstens blijft bestaan zo niet verergert. Aangeven dat het veelal om geven en nemen gaat.

7 (Onderzoeks)Taak voor de coördinator:

- aanvrager eerst vragen om met de begeleider te overleggen;
- als iemand echt niet in staat is de consequenties van zijn of haar handelen te overzien, of daar niet op is aan te spreken, kan het soms nodig zijn bijvoorbeeld een lokaal zorgnetwerk (of "bemoeizorg") in te schakelen;
- bepalend is of beide partijen onder gelijke druk staan om tot schikking te komen. Het is van belang om dit bespreekbaar te maken;
- bij een allochtone partij, proberen een zelfde allochtone bemiddelaar in te zetten;
- de coördinator zal enige kennis moeten hebben van psychiatrie. Met een depressief iemand is namelijk makkelijker afspraken te maken dan met een borderliner;
- de eenzame partij ook verwijzen naar een hulpinstantie;
- de mate waarin man en vrouw (partners) zijn afgestemd over bereidheid om via bemiddeling een oplossing te vinden, bespreken;
- tijdens de intake een gesprek aangaan met de melder over de wederzijdse afhankelijkheid;
- zo nodig een tolk inschakelen;
- zorgvuldig bekijken of iemand voor aanmelding bij buurtbemiddeling in aanmerking komt; nauwe contacten onderhouden met verwijzende partijen (MW, bemoeizorg, GGZ, BJJ) maar ook bemiddelaars trainen in deze materie.

8 Regels / grenzen stellen:

- aan partijen vragen hier rekening mee te houden;
- afspraken nakomen;
- afspraken over maken. 't gaat om samen wonen en samen leven;
- als voorwaarde stellen van een bemiddeling;
- benoemen dat beide partijen achter de oplossing moeten staan voordat er een afspraak wordt gemaakt;
- benoemen. Het gaat er niet om wie wel of geen gelijk heeft, maar of zij het samen eens kunnen worden;
- dit aangeven als voorwaarde;
- dit aangeven als voorwaarde, uitleggen dat partijen eigenaar zijn van het probleem;
- door respectvol te zijn kan er veel bereikt worden, verleiding, vertrouwen en dan pas verantwoordelijkheid;

- Er nadrukkelijk naar vragen aan het begin en er op doorgaan tot het er is of stoppen als het er niet is;
- er op aansturen dat de mensen het gesprek bij zichzelf houden;
- max 2 partijen;
- principes bewaart iemand maar voor een andere dag. Daar heb ik geen boodschap aan;
- samen werken aan oplossing is niet vrijblijvend, inzet van beide partijen wordt gevraagd;
- schelden en vloeken kun je afspraken over maken;
- uitgangspunt nemen, iedereen is gelijk aan elkaar. Dit eventueel ook benoemen.
- veel begrip, gevoelsreflectie, meebewegen en uiteindelijk vragen of iemand wil meewerken aan een oplossing;
- vooraf aan het bemiddelingsgesprek afspraken over maken;
- voorkom dat de ene partij gebruik gaat maken van de afhankelijkheid van de ander om concessies af te dwingen;
- vooruit kijken, elkaar ruimte willen geven;
- vragen of er sprake is van voldoende intrinsieke motivatie, zo niet, dan eerst nogmaals het belang van buurtbemiddeling uitleggen en anders stoppen met de bemiddeling;
- vrijwilligheid benadrukken.

9 Sturing bieden:

- bezien of excuses haalbaar of nuttig zijn; niet blijven hangen in wat er is gebeurd;
- de andere partij vragen iets te bedenken;
- elkaar het belang van hun gewoonten uit laten leggen;
- elkaar laten kennismaken;
- het gesprek terugbrengen tot deze personen, deze burens en deze situatie;
- laten benoemen wat ze in elkaar waardeerden voor het conflict;
- laten schetsen van de 'ideale' situatie;
- openheid bevorderen;
- proberen ruimte te creëren om zaken anders te benaderen;
- tegen elkaar laten benoemen wat ze van elkaar verwachten;
- vooruitkijken. Hoe willen zij in de toekomst als burens samen verder;
- wederzijds respect en begrip bevorderen.

10 Vraagt aanpassing van de bemiddelaars

- aanpassen, het is hun leven; alles buiten winst en verlies en gelijk en ongelijk houden;
- als bemiddelaar zelf rust uitstralen;
- analyseren of beide partijen wel behoefte hebben aan feedbackregels. (als beide partijen zich er niet aan houden en niet aan storen dan hoef je er niets mee te doen);
- bij echt complexe zaken, kijken naar zij in de toekomst verder willen in plaats van het hele conflict uit te zoeken;
- goed aansluiten bij het niveau van de partijen;
- heel goed je eigen normen en waarden kennen;
- het goede voorbeeld geven, door te laten zien, dat je de ander wel serieus neemt.
- mensen op hun gemak stellen en eerst even koffie drinken en rustig gaan zitten om tot jezelf te komen;
- niet te lang blijven zoeken naar een gemeenschappelijk belang, het kan er ook niet zijn en het ontbreken van een gemeenschappelijk belang kan partijen dan demotiveren om nog een oplossing te vinden. ('als we geen gemeenschappelijk belang hebben, kunnen we het nooit eens worden');
- positief heretiketteren;
- zal ik in de praktijk niets mee doen.