

Jaarrapport Burenbemiddeling Gent 2010



Inhoudstafel

1	Inleiding.....	3
2	Vorbereiding project Burenbemiddeling.....	5
2.1	Stuurgroep.....	5
2.2	Werving vrijwilligers.....	5
2.3	Profiel vrijwilligers.....	6
2.4	Deskundigheid.....	7
2.5	Het vrijwilligersteam.....	8
3	Verloop van de bemiddelingen.....	9
3.1	Inleiding.....	9
3.2	Aanmeldingen.....	9
3.2.1	Doorverwijzers.....	10
3.2.2	Aanmeldingswijze.....	11
3.3	Opgestarte dossiers.....	11
3.3.1	Dossiers per wijk.....	11
3.3.2	Dossiers per verwijzer.....	14
3.3.3	Aard van de overlast.....	15
3.3.4	Dossiers per maand.....	16
3.4	Intakegesprekken.....	17
3.4.1	Resultaat intakegesprekken aanmelder (buur A).....	17
3.4.2	Resultaat intakegesprekken tweede partij (buur B).....	18
3.5	Rechtstreekse bemiddelingen.....	20
3.5.1	Resultaat bemiddelingen.....	21
3.6	Vergelijking met andere steden.....	22
3.6.1	Globale percentages.....	22
3.6.2	Burenbemiddeling Antwerpen.....	23
3.7	Illustratie van het verloop van een bemiddeling door een vrijwilliger.....	24
4	Conclusies en aanbevelingen.....	25
4.1	Conclusies.....	25
4.1.1	De vrijwilligers.....	25
4.1.2	Het bemiddelingsproces.....	25
4.1.3	Zelfredzaamheid.....	25
4.1.4	Terugkoppeling naar doelstellingen.....	26
4.2	Aanbevelingen.....	27

1 Inleiding

Om vroegtijdig in te spelen op problemen tussen buren startte de Stad Gent, Dienst Lokale Preventie en Veiligheid, in 2010 met het project Burenbemiddeling. Burenbemiddeling is een niet-juridisch aanbod om conflicten in de woonbuurt aan te pakken of ten minste de druk te verminderen.¹ De keuze om burenbemiddeling aan te bieden komt vanuit de visie 'sociaal investeren' in de buurt. Door gebruik te maken van de bemiddelingsmethodiek wordt, naast het oplossen van het conflict, in de eerste plaats de communicatie tussen de buren bevorderd of hersteld. Hierdoor kunnen zij bij eventuele toekomstige problemen zelfstandig tot een oplossing komen. Zo wordt de zelfredzaamheid van mensen gestimuleerd.²

De **doelstellingen** van het project Burenbemiddeling zijn divers. Het gaat om een laagdrempelig, gratis aanbod met als voornaamste opzet buren (opnieuw) met elkaar laten **communiceren** om zo de **sociale cohesie** en tolerantie te herstellen. Er wordt m.a.w. een tegenwicht geboden voor de verregaande individualisering en onzekerheid die kenmerkend is voor onze hedendaagse maatschappij. Door het zoeken naar oplossingen voor overlastproblemen streeft men er eveneens naar om de **leefbaarheid** van buurten te verhogen en een groter gevoel van veiligheid te creëren.^{3 4}

Daarnaast heeft burenbemiddeling ook een preventieve functie. In plaats van het conflict van de partijen af te nemen ten voordele van een officiële instelling, wordt men gestimuleerd om een beroep te doen op de eigen oplossingscapaciteit. Het feit dat wordt gewerkt met vrijwilligers i.p.v. met professionelen is hierbij een belangrijk signaal. Mensen leren om weer meester te worden van hun eigen situatie ('**empowerment**') en krijgen bagage mee om op een gezonde manier om te gaan met toekomstige conflicten.^{5 6} Ook mag de kracht die uitgaat van eigen oplossingen en afspraken niet worden onderschat. Deze zullen veel meer effect hebben dan maatregelen die extern werden opgelegd zonder inachtneming of inspraak van de betreffende persoon.

Een ander doel is dat sommige kleine vormen van criminaliteit kunnen worden voorkomen, met als gevolg het **ontlasten** van het strafrechtelijke apparaat (politie en justitie), dat zich aldus kan concentreren op zijn kerntaken. Burenbemiddeling treedt niet in de plaats van de strafrechtsbedeling, maar wil juist ingrijpen voordat burenconflicten zo escaleren dat strafrechtelijke interventie vereist is.⁷ Het wil m.a.w. de eerste schakel zijn in de keten burenbemiddeling – politie – vrederechter.

¹ DELATHOUWER, R. en NICKMANS, J., *Draaiboek burenbemiddeling Vlaams Brabant*, Provincie Vlaams-Brabant, 2008, p. 4.

² X., *Draaiboek burenbemiddeling Gent*, 2009.

³ X., *Beter een goede buur*, 2001, p.5.

⁴ PROVINCIAAL OVERLEGFORUM BURENBEMIDDELING, *Verlagboek studiedag burenbemiddeling*, Provincie Vlaams-Brabant, 2006, p. 47.

⁵ SMEETS, K., *Het concept burenbemiddeling*, Provincie Vlaams-Brabant, n.d., p. 5-6.

⁶ PROVINCIAAL OVERLEGFORUM BURENBEMIDDELING, *Verlagboek studiedag burenbemiddeling*, Provincie Vlaams-Brabant, 2006, p. 47.

⁷ FOD BINNENLANDSE ZAKEN, *Buurtbemiddeling*, Jérôme Glorie, Brussel, 2010, p 32.

Burenbemiddeling wil ten slotte **complementair** werken met en een aanvulling vormen op andere bestaande diensten en verenigingen die in een buurt werkzaam zijn en wil maximaal met hen samenwerken en een beroep op hen doen.⁸

In dit verslag wordt de werking van het project Burenbemiddeling in 2010 geëvalueerd. Dit met als doel conclusies en aanbevelingen te formuleren voor 2011. Bij wijze van illustratie en opfleuring hebben we waar relevant enkele uitspraken van de vrijwilligers zelf opgenomen.

⁸ SMEETS, K., *Het concept burenbemiddeling*, Provincie Vlaams-Brabant, n.d., p. 5-6.

2 Voorbereiding project Burenbemiddeling

Aangezien de eerste helft van 2010 besteed werd aan de rekrutering van vrijwilligers en essentieel was om het project op te starten, zal dit hoofdstuk hier integraal aan gewijd worden.

2.1 Stuurgroep

In 2009 werd de stuurgroep Burenbemiddeling samengesteld om het project Burenbemiddeling op een geïntegreerde wijze vorm te geven in Gent. De stuurgroep bestaat uit volgende leden, afkomstig uit diverse sectoren:

- Bemiddelaar familie zaken (Advocaat Ann De Becker)
- Bemiddelingsdienst Gent (Dominique Bataillie)
- Coördinator buurtbemiddelingsnetwerk Vlaams-Brabant (Robert Delathouwer)
- Dienst Buurtwerk (Johan Geldof)
- Dienst Gebiedsgerichte werking (Els Lecompte)
- Dienst Gemeenschapswacht (Jean-Pierre Tierenteyn, Rita Demey)
- Dienst Wonen (Kathleen Van Wynsberghe)
- Juridische dienst en kennisbeheer (Rebecca Boi/Drieke Derudder)
- Kabinet Burgemeester (Jean-Pierre De Greef)
- Lokale politie Gent (Commissaris Eric Naudts, Commissaris van Politie Jean-Luc Vergult, Commissaris van Politie Manuel Mugica-Gonzales, Hoofdinspecteur Anthony Stolarek)
- Universiteit Gent, vakgroep Sociale Agogiek (Leo Van Garsse en Lieve Bradt)
- Lokale Preventie en Veiligheid Stad Gent (Natalie Troch en Sandra Rottiers)

De stuurgroep kwam in 2009 vijf keer en in 2010 zes keer samen. Deze bijeenkomsten resulteerden in het projectdossier, zodat op 1 juni 2010 van start kon worden gegaan met burenbemiddeling.

2.2 Werving vrijwilligers

In januari 2010 startte de aanwerving van de vrijwilligers. Door middel van een affichecampagne, artikels in de pers en het Stadsmagazine werd een oproep voor vrijwillige burenbemiddelaars gelanceerd. Negentig mensen stelden zich kandidaat. Zij werden uitgenodigd voor een infomoment waar ze geïnformeerd werden over wat van hen verwacht wordt als bemiddelaar.

De vrijwilligers die na dit infomoment nog steeds interesse hadden, werden uitgenodigd voor een kennismakingsgesprek. Tijdens dit gesprek, waar de uiteindelijke kandidaten werden geselecteerd,

werd hoofdzakelijk gekeken naar de persoonlijkheid en vaardigheden van de kandidaten. Volgende **criteria** werden in acht genomen:^{9 10}

- beschikken over een open en positieve instelling
- beschikken over de nodige communicatieve vaardigheden (partijen stimuleren, hun verhalen samenvatten, ingrijpen bij eventuele escalatie,...)
- actief kunnen luisteren en ingaan op/vragen naar achterliggende oorzaken
- situaties goed kunnen inschatten
- goede sociale vaardigheden bezitten en kunnen omgaan met emoties
- respect hebben voor de mening van anderen
- in staat zijn om objectief en neutraal te blijven en afstand te nemen van de eigen waarden en normen
- in staat zijn om partijen de kans geven zoveel mogelijk zelf tot een oplossing te komen
- discreet zijn en de geheimhouding van het gesprek kunnen verzekeren
- transparant zijn ten aanzien van zowel de partijen als de projectcoördinator

Een specifieke vooropleiding was niet vereist. Op basis van het kennismakingsgesprek werden 26 vrijwilligers geselecteerd. Eén van hen haakte echter af vóór het eind van de basisopleiding, zodat er 25 mensen overbleven.

2.3 Profiel vrijwilligers

De leeftijd van de 25 vrijwilligers varieert tussen de 20 en de 68 jaar; De gemiddelde leeftijd is 44 à 45 jaar. Er zijn 15 vrouwen en 10 mannen. De vrijwilligers zijn voornamelijk afkomstig uit België, met één persoon uit Marokko en nog iemand uit Nederland. Vijftig procent van de vrijwilligers is overdag beschikbaar. De andere helft kan zich vrijmaken na de kantooruren en in het weekend. Het opleidingsniveau van de vrijwilligers is hoog. Het aantal bemiddelingen per vrijwilliger bedroeg minimaal 2 en maximaal 9, met als mediaan 4.

Op vlak van leeftijd, geslacht en beroepsactiviteit is er duidelijk een grote **heterogeniteit** in de groep. Hoewel de werving gericht was op alle opleidingsniveaus en de opleiding zo toegankelijk en laagdrempelig mogelijk werd gemaakt, bleek de 'pool' van kandidaten die geïnteresseerd waren om vrijwillige bemiddelaar te worden hoofdzakelijk uit hoger opgeleiden te bestaan.

Concluderend kunnen we stellen dat, door de grote beschikbaarheid en heterogeniteit binnen de groep van vrijwilligers, de doelstelling om zowel overdag als 's avonds te werken zonder veel problemen bereikt wordt. Daarenboven overtreffen de vrijwilligers de criteria die in de taakomschrijving

⁹ X., *Draaiboek burenbemiddeling Gent*, 2009.

¹⁰ DELATHOUWER, R. en NICKMANS, J., *Draaiboek burenbemiddeling Vlaams Brabant*, Provincie Vlaams-Brabant, 2008, p. 4.

werden vooropgesteld. De oorspronkelijke vereiste van minimum 4 cases per jaar te behandelen wordt door de meesten ruimschoots gehaald. Dit getuigt van een hoge inzet en dito enthousiasme.

“Vrijwillig meewerken aan het Gentse buurtleven en samenlevingsproblemen beperken, bezorgt mij een zalig gevoel. De appreciatie die je als vrijwilliger krijgt van burens doet enorm deugd.”

“Je komt als burenbemiddelaar op plaatsen waar je anders nooit zou komen en je komt in contact met een divers publiek. Dit creëert een brede kijk op het leven en geeft aan mijn eigen leven een meerwaarde.”

“Ik ben trots om aan mijn vrienden te vertellen dat ik een ‘burenbemiddelaar’ ben.”

2.4 Deskundigheid

Iedere vrijwilliger heeft verplicht de **vijfdaagse opleiding** gevolgd, gefinancierd door de FOD Binnenlandse Zaken¹¹. Dit vanuit het Strategisch Veiligheids- en Preventieplan en de impuls subsidie in het kader van het federaal project ter ondersteuning van steden en gemeenten die een burenbemiddelingsproject opzetten. De opleiding had een dubbele functie, nl. het opleiden van de nieuwe bemiddelaars en het ontdekken en werven van kandidaten die uiteindelijk toch niet bleken te voldoen aan het profiel (uiteraard mits afdoende motivering).

Tijdens deze opleiding, die zowel uit een theoretisch als een praktisch luik bestond, werd het ontstaan en de methodiek van burenbemiddeling toegelicht en werden belangrijke vaardigheden, technieken en attitudes a.d.h.v. rollenspelen ingeoeft.¹² Na het voltooien van de opleiding volgde een soort stage, i.e. een proefperiode waarin de vrijwilligers samen met de coördinator hun eerste bemiddelingen tegemoet traden. De vrijwilligers kregen zo de mogelijkheid om zich een beeld te vormen over de praktische werking van de organisatie en het burenbemiddelingsinitiatief. De meerwaarde voor de coördinator, van haar kant, lag erin dat ze haar mensen meteen leerde kennen en kon inschatten voor welke situaties ze het best ingezet zouden worden.

Naast deze vijfdaagse opleiding werden er ter bevordering van de expertise intervisies en bijscholingen gehouden. De intervisie werd vier keer georganiseerd en er vond twee keer een bijscholing plaats. De thema's van de bijscholing waren interculturele communicatie en non-verbale communicatie.

Regelmatig worden verdere intervisies en bijscholingen georganiseerd. Dit gebeurt steeds op twee tijdstippen, enerzijds om de grootte van de groep te beperken en anderzijds om iedereen de kans te geven aanwezig te zijn.

¹¹ KB 21.02.2010 – Koninklijk besluit betreffende de invoering, opvolging en evaluatie van het project buurtbemiddeling – BS 15.03.2010.

¹² FOD BINNENLANDSE ZAKEN, *Buurtbemiddeling*, Jérôme Glorie, Brussel, 2010, 88 p.

2.5 Het vrijwilligersteam

Het project Burenbemiddeling kan rekenen op de onontbeerlijke steun van 25 vrijwilligers die zich belangeloos inzetten voor het project. Zonder hen zou burenbemiddeling niet mogelijk zijn. Bedankt!

- Annemie
- Elisabeth
- Evelien
- Faeza
- Fally
- Griet
- Ingrid
- Jan
- Johannes
- Karin
- Kris
- Luc
- Maarten
- Marc
- Marian
- Marleen
- Mike
- Nikki
- Patrick
- Pieter
- Sabien
- Sylvie
- Valérie
- Wies
- Willy

3 Verloop van de bemiddelingen

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de caseflow toegelicht voor de periode van 1 juni 2010 tot 31 december 2010 (7 maanden). De dossiers doorlopen **4 grote fases**: de aanmelding, het intakegesprek met buur A, het intakegesprek met buur B en het bemiddelingsgesprek. In iedere fase kan de bemiddeling worden stopgezet door de bemiddelaars, de aanmelder (buur A) of de andere partij (buur B).

In tabel 1 wordt weergegeven hoeveel dossiers er telkens doorstromen. In dit hoofdstuk wordt iedere fase verder toegelicht.

Stappen in het dossier waar uitval mogelijk is	aantal	% doorstroom
Aantal aanmeldingen	128	
Aantal opgestarte dossiers	81	63%
Aantal intakegesprekken buur A	74	91%
Aantal burens A bereid tot bemiddeling	49	66%
Aantal intakegesprekken buur B	39	80%
Aantal bemiddelingsgesprekken	27	69%
Aantal geslaagde bemiddelingen	18	67%

Tabel 1: Doorstroming dossiers

3.2 Aanmeldingen

Van 1 juni 2010 tot eind december 2010 (7 maanden) kwamen er **128 aanvragen** binnen voor bemiddeling. Hiervan werden **81 dossiers** opgestart. Voor 47 cases werd geen dossier opgestart omwille van diverse redenen (zie tabel 2).

De voornaamste reden was dat men andere verwachtingen had van wat burenbemiddeling inhield. De melders wilden bijvoorbeeld niet geconfronteerd worden met de burens of wensten een repressieve aanpak. Zij werden doorverwezen naar het vrederecht, politie of de dienst stedenbouw. De aanvraag werd tevens geweigerd als de klager nog geen enkele poging had ondernomen om zelf met de buur te gaan praten. De reden hiervoor was dat burenbemiddeling de mensen wil aanzetten tot het opnemen van hun eigen verantwoordelijkheid en wil bijdragen tot zelfredzaamheid. In 8 van deze gevallen betrof het dan weer een aanmelding vanuit een sociale woning. Ook hier werd burenbemiddeling niet opgestart, omdat de sociale dienst van de betreffende woonmaatschappij reeds met een procedure was begonnen.

3.2.1 Doorverwijzers

Het project Burenbemiddeling streeft naar samenwerkingsverbanden en overlegstructuren met tal van interne en externe partners, dit o.a. met het oog op doorverwijzing. Het betreft enerzijds doorverwijzingen van burenbemiddeling naar een andere dienst of vereniging (zie tabel 2) en anderzijds doorverwijzingen van andere diensten of verenigingen naar het project Burenbemiddeling (zie verder: dossiers per verwijzer). Via dergelijke netwerkvorming is het mogelijk om, vanuit de visie van complementariteit, na te gaan welke dienst of instelling het best geschikt is om het conflict op te nemen. Mensen zullen op die manier steeds bij een instantie terechtkomen die hen verder kan helpen met hun probleem.

Reden doorverwijzing	Doorverwijzing naar welke dienst	Aantal
Andere verwachting van wat burenbemiddeling inhoud	Vrederechter, politie, stedenbouw	26
Andere dienst reeds actief	Betreffende dienst (milieutoezicht, straathoekwerk, buurtwerk of sociale dienst woonmaatschappij)	7
Reeds procedure opgestart bij vrederechter	Vrederechter	6
Psychische problemen	AZIS (Assertieve Zorg in de Samenleving)	3
Drugs- en/of alcoholprobleem	Straathoekwerk of CAW	2
Problemen i.v.m. geweld	Politie	2
Niet opgestart wegens te veel cases (tijdens proefperiode project)	Politie	1
Totaal		47

Tabel 2: Doorverwijzingen van burenbemiddeling naar andere diensten

3.2.2 Aanmeldingswijze

Op basis van het veralgemeend initiatiefrecht kan iedereen een conflict aanmelden, op voorwaarde dat hierover transparantie bestaat naar de betreffende partij(en). Deze fase wordt (nog) niet verzorgd door de vrijwilligers maar door de projectcoördinator, dit om de vrijwilligers niet in te schakelen voor cases die uiteindelijk niet vatbaar blijken voor bemiddeling. Het is de projectcoördinator die daarna het team zal inlichten en de twee bemiddelaars zal aanduiden die voor het specifieke geval het meest geschikt lijken.

Van de 128 meldingen kwamen er 36 meldingen binnen per mail en 92 per telefoon. De telefonische aanmelding geniet dus duidelijk de voorkeur. De mogelijkheid om zich in persoon aan te melden (een zogenaamde loketfunctie) werd opzettelijk niet voorzien omdat het eerste, beoordelende gesprek door de aanmelder in dat geval al snel aanzien zou worden als een intakegesprek. De aanmelder zou dan zijn verhaal een tweede keer moeten doen als hij effectief met de vrijwilligers in contact komt.

3.3 Opgestarte dossiers

3.3.1 Dossiers per wijk

Burenbemiddeling Gent is actief in **Groot Gent** (25 stadswijken, zie verder: figuur 2). Eén van de doelstellingen van burenbemiddeling is om hiaten van de hulp- en dienstverlening op te vangen, zoals in de buurten waar buurtwerk of de woonwinkel niet actief zijn. Daar voornamelijk de deelgemeenten rond Gent een gebrek aan andere diensten en instanties kennen, was er een duidelijke wens om via het project deze wijken te bereiken.

Uit figuur 1 blijkt dat het werkgebied van burenbemiddeling inderdaad groot is. Vanuit iedere wijk van Gent, met uitzondering van Macharius-Heirnis en de Kanaaldorpen, zijn er aanmeldingen binnengekomen. Het ontbreken van aanmeldingen uit de Kanaaldorpen kan te maken hebben met het geringere aantal mensen en de grotere oppervlakte van dit gebied, waardoor er minder potentiële burencollicten zijn. Inderdaad is de bevolkingsdichtheid van de Kanaalzone (0,59 inwoners/ha) veel lager dan pakweg Mariakerke (23,15 inwoners/ha).¹³ In Macharius-Heirnis bevindt zich dan weer een veelheid aan hulpverleningsinstellingen en sociale diensten, met als gevolg dat mensen minder snel een beroep zullen doen op burenbemiddeling om een oplossing voor hun probleem te vinden.

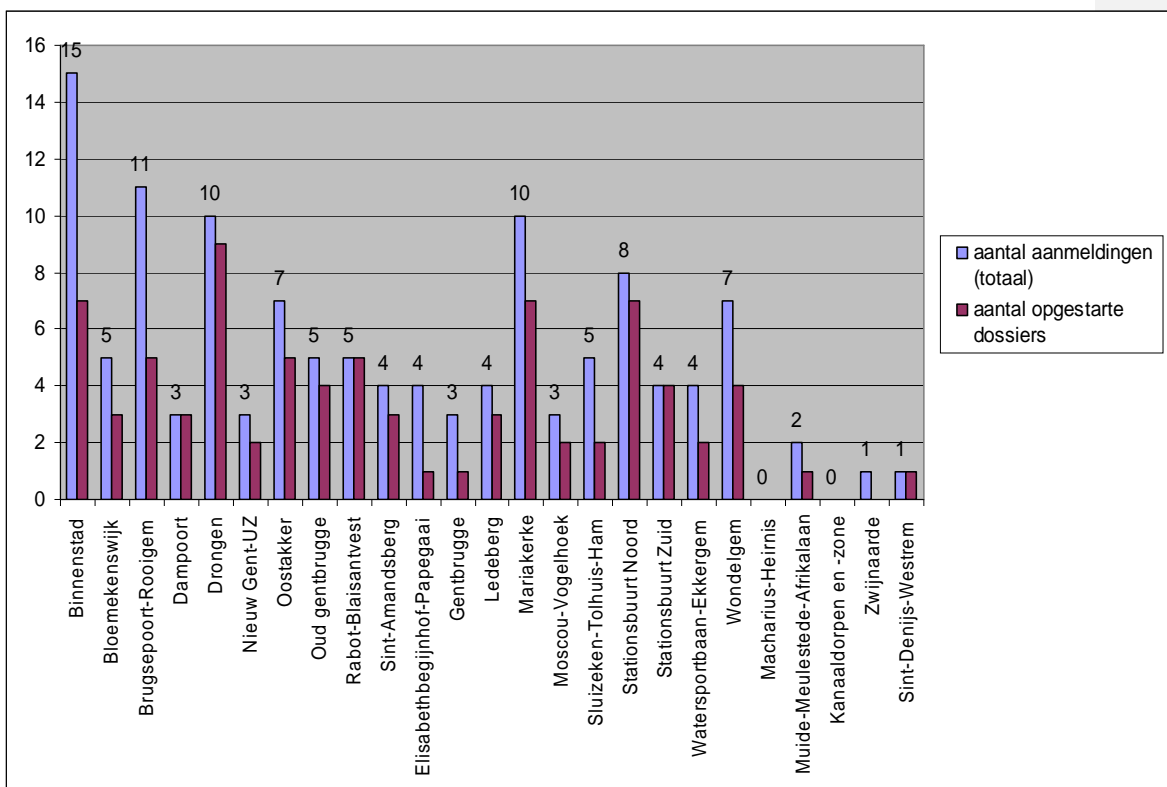
Daarnaast is er in 2 wijken telkens zeer weinig of geen cases binnengekomen, nl. in Zwijnaarde (0) en Sint-Denijs-Westrem (1). Een verklaring voor deze lage cijfers is mogelijk dat de betreffende politieagenten een zekere weerstand ervaren t.o.v. het burenbemiddelingsproject, met een gebrek aan doorverwijzingen tot gevolg. In het geval van Zwijnaarde staat de politie er daarnaast om bekend dicht bij de burgers te staan. Bijgevolg zou zij burengeschillen vaak zelf oplossen. Een bezoek aan de

¹³ Gent in Cijfers

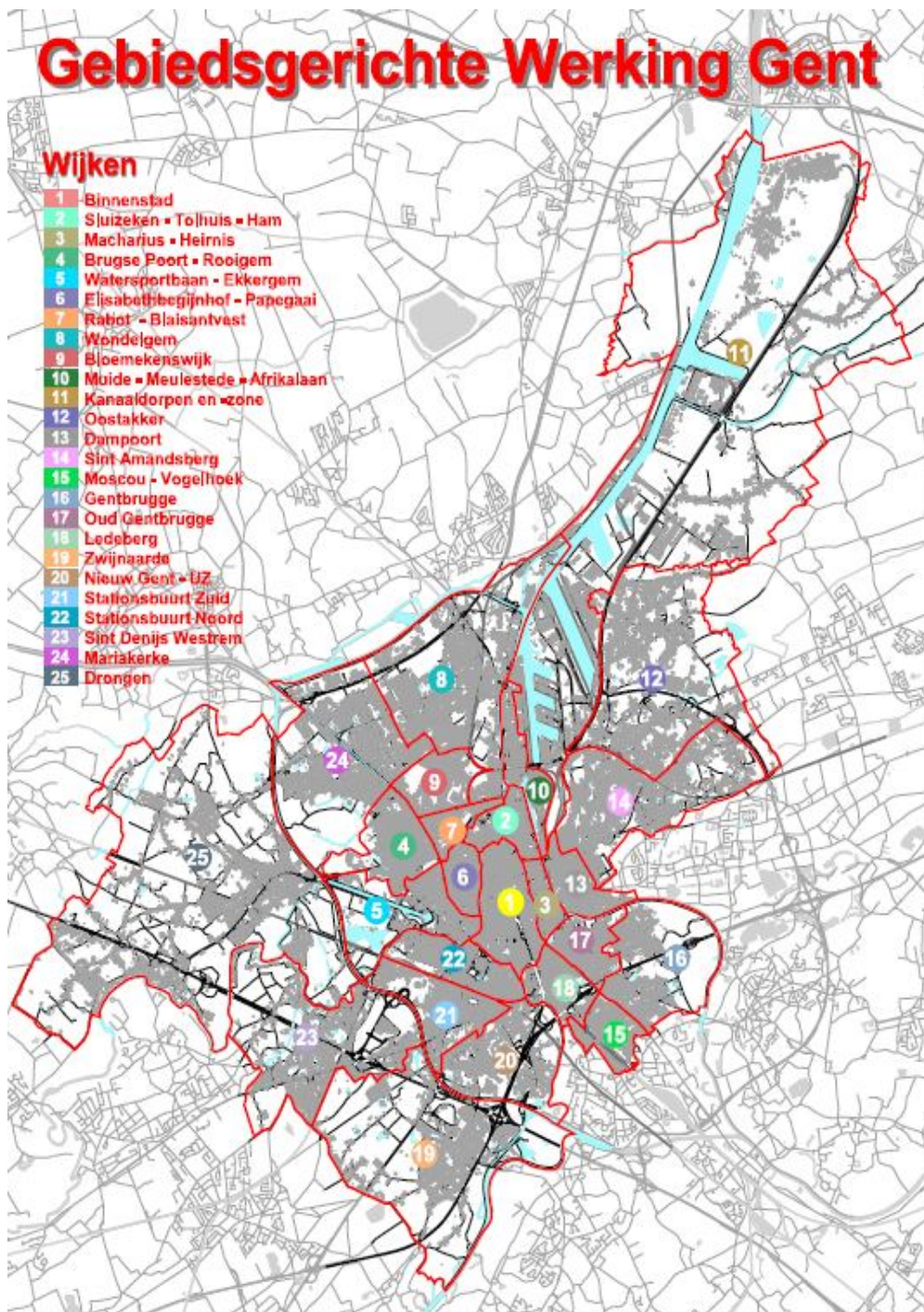
wijkcommissariaten van Zwijnaarde en Sint-Denijs zal hopelijk meer duidelijkheid scheppen. Indien nodig kan op die manier eveneens geprobeerd worden om het bestaande scepticisme om te buigen.

Als we met behulp van figuur 1 de vergelijking maken tussen het totaal aantal aanmeldingen en de effectief opgestarte dossiers, valt het op dat voor een groot deel van de aanmeldingen die afkomstig zijn uit Gent Binnenstad en Brugsepoort - Rooigem uiteindelijk geen dossier opgestart wordt door burenbemiddeling. Ook hier is niet meteen een verklaring voorhanden. Ligt het aan een verkeerde profilering van het project in deze wijken, waardoor cases binnenkomen die eigenlijk niet geschikt zijn voor burenbemiddeling? Was er misschien reeds een andere dienst bezig met het dossier, waardoor burenbemiddeling dit niet hoefde op te nemen? We moeten helaas het antwoord schuldig blijven.

Het merendeel van de dossiers is afkomstig uit Drongen, Mariakerke, Stationsbuurt Noord en Gent Binnenstad. De goede samenwerking met de wijkcommissariaten ligt hieraan ten oorsprong. De politie staat over het algemeen zeer positief tegenover burenbemiddeling doordat ze enerzijds ontlast wordt en anderzijds geregeld feedback krijgt over de gevallen die ze doorstuurt. Verder vonden er welzijnsoverleggen plaats met alle dienstverleningsinstellingen die een rol speelden bij het vergroten van de bekendheid en het bereik van burenbemiddeling. Ook werd er een uitgebreide campagne gevoerd via kranten, folders, affiches en dergelijke meer (zie o.a. de Standaard, het Huurdersblad en Passe-Partout).



Figuur1: Dossiers per wijk

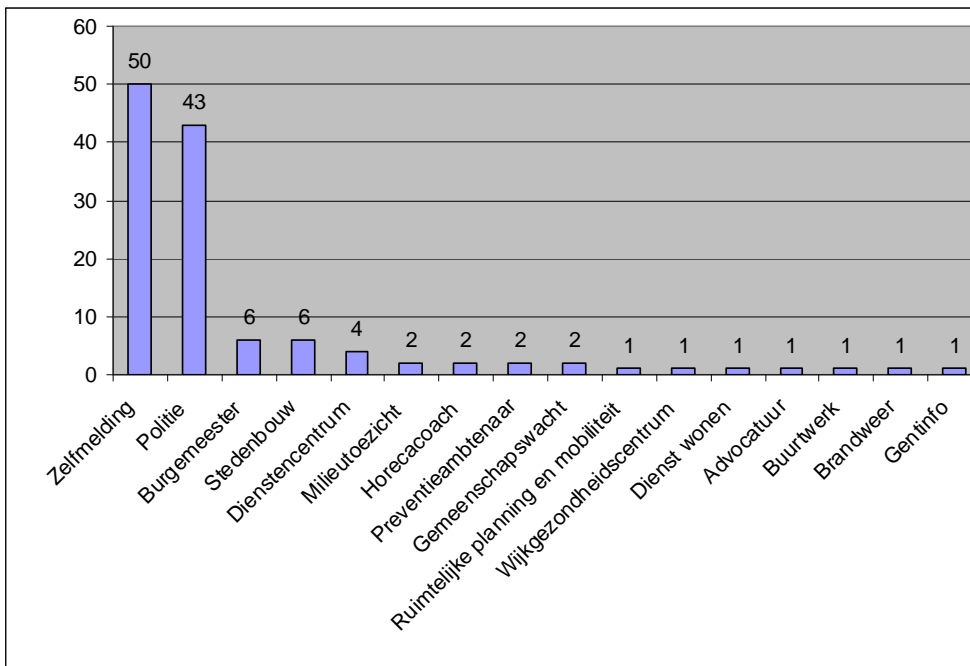


Figuur 2: De 25 wijken van Gent

3.3.2 Dossiers per verwijzer

De meeste dossiers (40%) werden aangemeld **door de betrokkene zelf** (zie figuur 3). Hieruit blijkt dat de bekendheid van het project bij de burger groot is. De betrokkene had over het initiatief gelezen, of erover gehoord in de pers of via anderen (familie of vrienden). Bijkomende informatie over de precieze wijze van kennisname (kranten, televisie,...) en dus over de meest succesvolle kanalen werd helaas niet systematisch verzameld. Een evaluatiestudie van Utrecht toont echter aan dat kranten de belangrijkste bron zouden zijn, gevolgd door vrienden en kennissen. Folders worden minder, en posters helemaal niet genoemd.¹⁴ Het zou interessant zijn om ook over dergelijke gegevens voor Gent te beschikken.

De doorverwijzers zijn heel divers en komen niet alleen uit de sociale sector. Regelmatig komen meldingen binnen vanuit stedenbouw en het Kabinet Burgemeester. De grootste verwijzer is de **politie** (35%). Vermoedelijk liggen de inspanningen die geleverd zijn om aanwezig te zijn op welzijnsteams en vergaderingen van de wijkcommissariaten aan de basis van de vlotte doorverwijzingen.

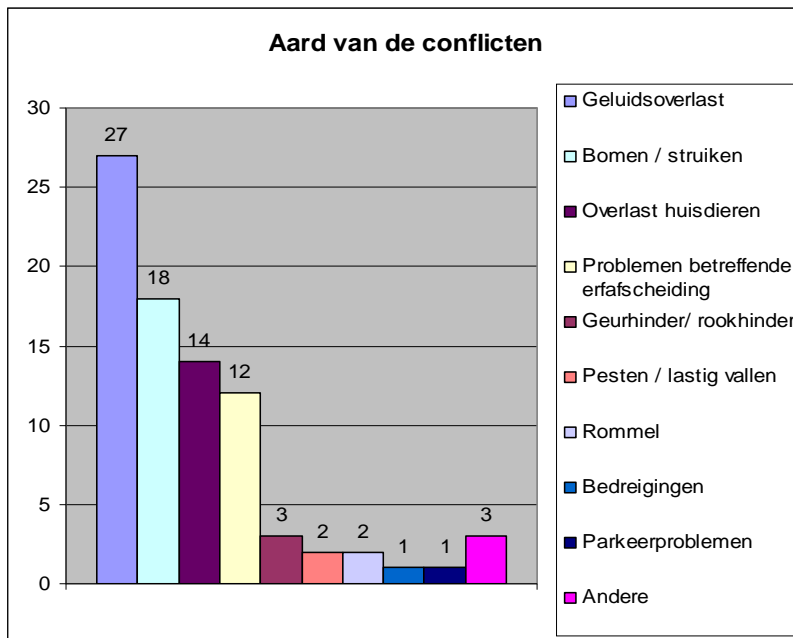


Figuur 3: Dossiers per verwijzer

¹⁴ FIERS, L.M.J en JANSEN, A., *Het Succes van Buurtbemiddeling*, Landelijk Expertisecentrum, Utrecht, 2004, 80 p.

3.3.3 Aard van de overlast

De meeste conflicten ontstonden als gevolg van **geluidsoverlast** (33%). Dit ging voornamelijk over muziekhinder, geluiden van (elektronische) apparatuur (bijv. airco, verwarmingsketel en ventilatie van de computer) en loop- en leefgeluiden (hoge hakken, spelende kinderen,...). Burenbemiddeling werd daarnaast 14 keer ingeschakeld voor blaffende honden en kraaiende hanen. Tot slot waren er ook regelmatig problemen met erfafscheidingen (zoals een haag of een gemeenschappelijke muur), overhangende bomen en struiken, of verwoekerde tuinen (zie figuur 4).¹⁵ Een kleine opmerking moet hierbij gemaakt dat sommige conflicten uit verschillende irritaties voortspruiten en dus onder meerdere van deze categorieën kunnen vallen.



Figuur 4: Aard conflicten

¹⁵ Deze bevindingen zijn vrij systematisch terug te vinden in evaluaties van andere steden (o.a. Amsterdam, Antwerpen, Leuven en Utrecht).

3.3.4 Dossiers per maand

In augustus was er een piek van aanmeldingen van dossiers, terwijl er in de maanden november en december een terugval was (zie tabel 3). De piek kan verklaard worden doordat de dienst tijdens de Gentse Feesten in juli gesloten was, waardoor alle aanmeldingen 'opgespaard' werden voor augustus. De terugval in november en december kan te wijten zijn aan het wegvallen van de typisch zomerse problemen zoals overhangende takken en groen. Gemiddeld gaat het om **12 nieuwe dossiers per maand**. In volgende tabel wordt dit verder opgesplitst per maand en type conflict.

	<i>juni</i>	<i>juli</i>	<i>augustus</i>	<i>september</i>	<i>oktober</i>	<i>november</i>	<i>december</i>	Totaal
Aard van conflict								
Geluidsoverlast	4	3	6	3	5	2	3	26
Geurhinder/ rookhinder	1	1	1					3
Problemen betreffende erfafscheiding	4		3	3	2			12
Bomen / struiken	4	1	7	2	3			17
Overlast huisdieren	4	3	3	2		2		14
Pesten / lastig vallen			1				1	2
Bedreigingen		1						1
Rommel			1			1		2
Parkeerproblemen			1					1
Andere			1				2	3
Totaal	17	9	24	10	10	5	6	81

Tabel 3: Aard conflicten per maand (2010)

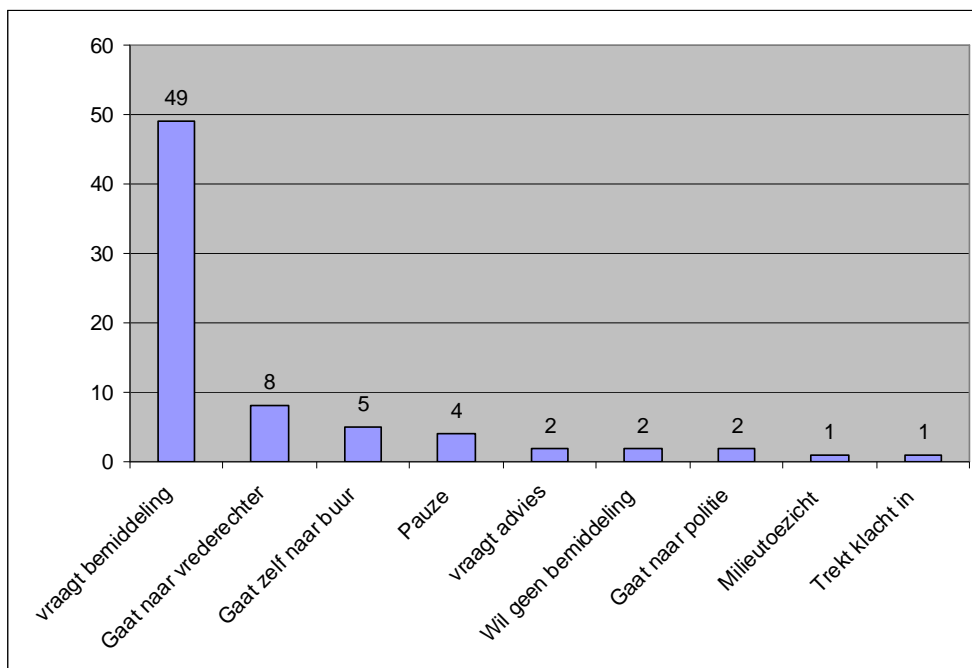
3.4 Intakegesprekken

Tegen eind 2010 werden **81 dossiers** opgestart. Voordat er effectief tot een bemiddeling wordt gekomen, vindt er steeds een intakegesprek plaats met de aanmelder (buur A) en met de tweede partij (buur B). Dit gesprek vindt ofwel plaats bij de partij thuis, ofwel op het kantoor van burenbemiddeling.

Waar de aanmeldingsgesprekken noodzakelijk zijn om de gevallen uit te filteren waarvoor burenbemiddeling niet mogelijk of geschikt is, is het doel van intakegesprekken het accuraat inschatten van het conflict op basis van de informatie van de aanmelder. In de omgekeerde richting worden aan de aanmelder de doelstellingen en werkwijze van burenbemiddeling uitgelegd, samen met de mogelijkheden en beperkingen. Zo zal benadrukt worden dat het de bedoeling is dat de partijen zelf tot een oplossing/compromis komen en dus bereid moeten zijn om te overleggen met elkaar.

3.4.1 Resultaat intakegesprekken aanmelder (buur A)

Er vonden **74 intakegesprekken** plaats met aanmelders. In 7 dossiers werd het intakegesprek net vóór het huisbezoek geannuleerd door de aanmelder. Dit om diverse redenen, nl. omdat deze zich had bedacht en alles wilde laten rusten, het opnieuw beter ging, hij toch niet geconfronteerd wilde worden met de buur of door het overlijden van een familielid. In figuur 5 wordt weergegeven wat het resultaat was van de intakegesprekken:



Figuur 5: Resultaat intakegesprek aanmelder

In 25 dossiers (34%) zag de aanmelder af van de bemiddeling. De redenen hiervoor waren dat men geen energie meer wilde steken in de bemiddeling, dat men liever geen rechtstreekse confrontatie met de buur had, of dat men de voorkeur gaf aan een andere procedure.

Opvallend is dat 5 cliënten na het intakegesprek zelf op de burens toe stapten. Zij hadden voornamelijk nood aan extra ondersteuning en/of tips over hoe ze hun buur op een positieve manier konden benaderen i.v.m. een klacht. Bij deze mensen zijn de doelstellingen 'herstel van communicatie' en 'empowerment' bereikt doordat zij zelf toenadering hebben gezocht tot hun burens en nadien geen beroep meer hebben gedaan op burenbemiddeling. Bij de 2 mensen die advies kwamen vragen is niet geweten of zij ook daadwerkelijk naar hun burens zijn gegaan. De categorie 'pauze' houdt in dat men door omstandigheden het proces voorlopig heeft stilgelegd (bijv. door een overlijden, een verhuizing of om gezondheidsredenen).

In 49 gevallen (66%) leidde het intakegesprek tot de bereidheid om te bemiddelen met de buur. Hier kon overgegaan worden tot de volgende fase, nl. het contacteren van buur B.

3.4.2 Resultaat intakegesprekken tweede partij (buur B)

Na het gesprek met de aanmelder, zal de vrijwilliger toenadering zoeken tot de tweede buur. Dit wordt gezien als een van de moeilijkste fases, omdat er een reële kans op weerstand bestaat. De tweede partij kan zich aangevallen voelen en een zekere vijandigheid ervaren t.o.v. de bemiddelaar als buitenstaander. Hier is het de kunst om de persoon in kwestie te motiveren en te overtuigen zonder deze ergens toe te dwingen – een succesvolle bemiddeling is tenslotte enkel mogelijk indien de deelname volledig vrijwillig is. Belangrijk is verder dat buur B op een positieve manier benaderd wordt (waarbij men de wens uitdrukt om samen rond de tafel te zitten i.p.v. iemand te beschuldigen) en dat de onpartijdigheid wordt beklemtoond. Net zoals buur A moet buur B ingelicht worden over de doelstellingen, methode, mogelijkheden en beperkingen van burenbemiddeling.

In tabel 4 wordt weergegeven wat het resultaat was van het proberen contacteren van buur B.

Resultaat contact buur B	
Geen contact	4
Geen huisbezoek	6
Accepteert huisbezoek	39
Totaal aantal toenaderingen	49

Tabel 4: Resultaat intakegesprek buur B

Van de 49 burens B die gecontacteerd werden waren er 39 bereid om deel te nemen aan een intakegesprek (80%). In 4 cases kon buur B noch telefonisch noch per brief bereikt worden. Dit is in vergelijking met ervaringen in andere steden een heel groot succes.¹⁶ In de 6 andere cases werden de burens wel bereikt, maar was men niet bereid tot een gesprek. In dat geval houdt het daar op voor de vrijwilligers, aangezien het weinig zin heeft om mensen te 'pushen' om in te gaan op een bemiddelingsvoorstel indien ze er zelf niet volledig achter staan. Dit zou daarnaast onverenigbaar zijn met het principe dat het conflict de partijen zelf toebehoort.

In tabel 5 wordt weergegeven wat het resultaat was van het eigenlijke intakegesprek met buur B.

Resultaat intakegesprek buur B	
Vraagt advies	0
Wil geen bemiddeling na intakegesprek	3
Stelt zelf oplossing voor	9
Accepteert bemiddeling	27
Totaal aantal intakegesprekken	39

Tabel 5: Resultaat intakegesprek buur B

Na het intakegesprek met buur B kwam deze in 9 dossiers zelf met een oplossing zonder dat er nood was aan een bemiddelingsgesprek. In 3 dossiers leidde het intakegesprek niet tot een bemiddeling. De reden hiervoor was dat de burens niet geloofden in de goede bedoelingen of bereidwilligheid van buur A. Zij zagen dan ook geen nut in een bemiddelingsgesprek.

In 27 dossiers kon overgegaan worden naar de volgende stap, nl. het organiseren van een bemiddelingsgesprek. Beide burens zagen het nut hiervan in.

¹⁶ Als voorbereidend werk heeft de projectcoördinator gesprekken gehad met betrokkenen uit andere steden, waar regelmatig de moeilijkheid om buur B te bereiken of te motiveren werd aangehaald. Het feit dat bij ons slechts in 4 gevallen een reactie van buur B volledig uitblijft mag dus een zeer behoorlijk resultaat genoemd worden.

3.5 Rechtstreekse bemiddelingen

De partijen, onder leiding van twee bemiddelaars, worden bij elkaar gebracht op neutraal terrein (dus niet bij een van de burens thuis), teneinde een gesprek te voeren over hun probleem. Hierbij gaat het er in de eerste plaats om dat ze hun belangen en behoeftes verwoorden en (weer) met elkaar leren **communiceren**.¹⁷ Een oplossing voor het conflict uitwerken is uiteraard wenselijk, maar mag niet ten koste gaan van het emanciperen van de partijen. Zo zijn bemiddelaars die in de plaats van de partijen voorstellen doen of oplossingen bedenken uit den boze.

“Als burenbemiddelaar ben je bij het conflict niet emotioneel betrokken. Dit biedt zeker een voordeel en vaak zie je zelf dat de oplossing vlak voor hun neus ligt. Maar als burenbemiddelaar bieden we geen oplossing, maar proberen we net de burens op weg te helpen naar een andere blik op het probleem en liefst ook een compromis.”

“Ik doe vooral aan burenbemiddeling om de negatieve of onbestaande communicatie tussen burens om te buigen naar positieve communicatie.”

“Als burenbemiddelaar ben je als het ware een “steunmuur” waar beide burens kunnen op steunen en verder bouwen.”

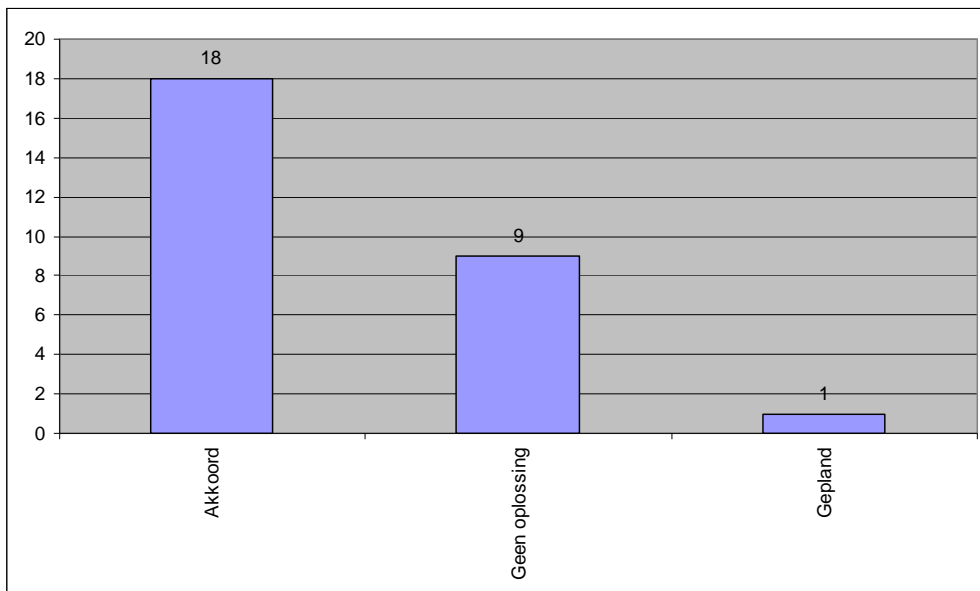
Een andere mogelijkheid is de indirecte bemiddeling of pendelbemiddeling. Deze wordt nooit als eerste optie naar voor geschoven, omdat het hier niet mogelijk is om de primaire doelstelling van het herstellen van communicatie te bereiken. Enkel in uitzonderlijke omstandigheden kan er beslist worden om over te gaan op pendelbemiddeling, steeds met als uiteindelijke opzet het komen tot een face-to-face gesprek.

Doordat de bemiddelaar het verhaal telkens samenvat en/of herformuleert, zijn de burens verplicht naar elkaar te luisteren. Hierdoor vergroot de mogelijkheid op wederzijds begrip en de kans om een oplossing te vinden die voor beiden aanvaardbaar en realistisch is. Het samenvatten garandeert tevens een evenwaardigheid tussen verbaal zwakkere en verbaal sterkere gesprekspartners.

In **25 dossiers** vond een rechtstreeks bemiddelingsgesprek plaats. Daarnaast werd er in 2 gevallen voor gekozen om via pendelbemiddeling te werken omwille van de specifieke omstandigheden. In de ene case was de rechtstreekse bemiddeling niet geslaagd vanwege het opvliegende karakter van de aanmelder. Beide partijen gaven echter aan toch verder te willen zoeken naar oplossingen, vandaar de keuze om over te gaan op pendelbemiddeling – met succes, overigens. In de andere case werden er tijdens het intakegesprek reeds voorstellen gedaan en was er duidelijk toenadering tussen beide partijen, maar wilde buur B niet geconfronteerd worden met buur A door een idee van machtsverschil. In deze twee dossiers werd de primaire doelstelling van het herstellen van communicatie niet bereikt, ondanks dat er een oplossing werd gevonden.

¹⁷ FOD BINNENLANDSE ZAKEN, *Buurtbemiddeling*, Jérôme Glorie, Brussel, 2010, p 51-52.

3.5.1 Resultaat bemiddelingen



Figuur 6: Resultaten gemeenschappelijk gesprek

In **18 van de 27 dossiers** waar werd bemiddeld (16 via rechtstreekse bemiddeling en 2 via pendelbemiddeling) werden afspraken gemaakt tussen beide partijen (67%). In de overige 9 gevallen konden/wilden de burens geen toegevingen doen en werd bijgevolg geen oplossing gevonden. Het is daarom belangrijk om tijdens het intakegesprek te benadrukken dat beide partijen bereid moeten zijn om naar elkaar te luisteren en tot een compromis te komen, wil bemiddeling kunnen slagen.

3.6 Vergelijking met andere steden

3.6.1 Globale percentages

Bij onze poging om een vergelijking door te voeren tussen verschillende steden stuiten we al snel op verschillende **moelijkheden**. Met name bleek er meer dan eens een verschil in dataverzameling en -analyse te bestaan. Zo zijn er steden die niet rapporteren over de resultaten van (een van de) de intakegesprekken of, als er een bemiddeling wordt opgestart, onduidelijk zijn over de uitkomst hiervan. Dit alles maakte het bijzonder moeilijk om sommige percentages te evalueren. Noodgedwongen hebben we ons dus moeten beperken tot de cijfers die terug te vinden zijn over verschillende steden heen.

In 58% van alle aanmeldingen wordt door burenbemiddeling Gent een intakegesprek opgestart na de aanmelding. Voor Charleroi en Amersfoort is dit 94% en 93%.^{18 19} In 2006 zat Amsterdam aan een percentage van 67%, maar dit is gestegen naar 87% in 2008.²⁰ Leuven en Antwerpen starten een bemiddeling op in respectievelijk 80%²¹ en 42% van de gevallen.²²

Mogelijke verklaringen voor de variatie in deze cijfers zijn dat men al dan niet sneller doorverwijst naar andere instanties (belang van samenwerkingsverbanden) en dus minder of meer zaken zelf in behandeling neemt. Ook een duidelijke profilering, die ervoor zorgt dat er zich minder ongeschikte cases aanmelden en bijgevolg resulteert in een lagere uitval, zal een invloed hebben op de verhouding tussen het aantal aanmeldingen en de effectief opgestarte dossiers.

De bereidheid om samen te zitten is groot, nl. 66% van de aanmelders en 69% van de burens B wil verdergaan met de bemiddeling na het intakegesprek. In Leuven is er instemming van 90% van de aanmelders en 72% van de burens B en de percentages voor Amersfoort zijn 50% en 58%.^{23 24}

Uiteindelijk ligt het percentage bemiddelingen waarbij tot een akkoord wordt gekomen rond de 67%. In Leuven wordt in 75% van de gevallen met bemiddeling een "positief gevolg" meegedeeld, terwijl in Charleroi een "herstel wordt bekomen" in 45% van de gevallen.^{25 26} In Amsterdam wordt voor 68% van

¹⁸ PROVINCIAAL OVERLEGFORUM BURENBEMIDDELING, *Mijn buur: lust of last? Verslagboek studiedag burenbemiddeling*, Vlaams-Brabant, 2006, 76 p.

¹⁹ BUREAU ONDERZOEK EN STATISTIEK, *Buurtbemiddeling: evaluatie van het bemiddelen bij burenruzies*, Amersfoort, 2002, 30 p.

²⁰ BETERBUREN, *Beterburen Jaarverslag 2008*, Amsterdam, 2009, 20 p.

²¹ PREVENTIEDIENST LEUVEN, *Evaluatieverslag burenbemiddeling Leuven*, Leuven, 2009, 13 p.

²² STAD ANTWERPEN – DIENST BEMIDDELING, *Buurt- en burenbemiddeling*, Antwerpen, 2009, 8 p.

²³ PREVENTIEDIENST LEUVEN, *Evaluatieverslag burenbemiddeling Leuven*, Leuven, 2009, 13 p.

²⁴ BUREAU ONDERZOEK EN STATISTIEK, *Buurtbemiddeling: evaluatie van het bemiddelen bij burenruzies*, Amersfoort, 2002, 30 p.

²⁵ PREVENTIEDIENST LEUVEN, *Evaluatieverslag burenbemiddeling Leuven*, Leuven, 2009, 13 p.

²⁶ PROVINCIAAL OVERLEGFORUM BURENBEMIDDELING, *Mijn buur: lust of last? Verslagboek studiedag burenbemiddeling*, Vlaams-Brabant, 2006, 76 p.

de zaken die geschikt zijn voor burenbemiddeling “een oplossing gevonden”.²⁷ 90% van de bemiddelingsgesprekken in Amersfoort leiden tot “afspraken tussen de 2 partijen”.²⁸

3.6.2 Burenbemiddeling Antwerpen

Waar we wel wat uitgebreider op ingaan, is de vergelijking tussen burenbemiddeling Antwerpen en Gent. Dankzij de presentatie van haar jaarrapport voor 2010, beschikken we over uitgebreide en recente gegevens van het Antwerpse project, die mooi naast de onze kunnen worden gelegd.²⁹

Burenbemiddeling Antwerpen maakt een onderscheid tussen burenbemiddeling en buurtbemiddeling. Deze laatste wordt door zijn complexiteit uitsluitend verzorgd door **professionelen**. Ook voor burenbemiddeling gebruikt Antwerpen in bepaalde gevallen professionelen, nl. bij complexere en/of zwaardere cases (e.g. mensen met een verslavingsproblematiek of psychische problemen). Dit zijn gevallen waar burenbemiddeling Gent, die alleen met vrijwilligers werkt, niet tussenkomt

Net zoals Gent is Antwerpen erin geslaagd om een grote **diversiteit** te bekomen binnen de groep van vrijwilligers. Het gaat om 6 mannen en 12 vrouwen, met een gemiddelde leeftijd van 45 jaar. Wat opvalt t.o.v. Gent, is dat er op het vlak van etniciteit en opleidingsniveau een grotere variatie is (nl. meer alloctonen en kort geschoolden). Wel beschikken de vrijwilligers vaak al over een hoge deskundigheid op bemiddelingsgebied.

Opmerking [t1]: Er zijn ook verschillende Gentse VW die reeds een bemiddelingsopleiding hebben gevolgd. 7 vrijwilligers volgden de opleiding bemiddelen aan UGent

Op één jaar tijd heeft Antwerpen **188 burenbemiddelingsdossiers** behandeld, waarvan 149 met één of twee (al dan niet begeleide) vrijwilligers. Het aantal aanmeldingen is echter niet gekend. Deze dossiers komen grotendeels uit het district Antwerpen en het is dan ook opvallend dat de geografische spreiding van dossiers in Antwerpen een stuk minder is dan in Gent. Voor een groot deel is dit te wijten aan het al dan niet krijgen van doorverwijzingen vanuit de verschillende wijkcommissariaten.

Net zoals in Gent werden de meeste aanmeldingen door de burens zelf gedaan (46%), gevolgd door de politie (28%). Ook in de stad Antwerpen betreft het trouwens meestal conflicten i.v.m. geluidsoverlast (42%).

Antwerpen heeft **31 gezamenlijke bemiddelingsgesprekken** gevoerd met de burens (16%). Uiteindelijk worden **78 cases** (42% van alle dossiers) “**geslaagd**” bevonden. Dit betekent dat er een oplossing is gevonden, de rust is weergekeerd, de situatie is verbeterd of dat één van de partijen zelf initiatief heeft genomen. Een belangrijke lacune t.o.v. Gent, naar ons idee, is dat niet expliciet wordt bijgehouden hoeveel dossiers opgelost raken zónder dat een bemiddeling wordt opgestart. Dit geeft nochtans een indicatie van de zelfredzaamheid van mensen en wordt precies vooropgesteld als één van de voornaamste doelstellingen van burenbemiddeling.

²⁷ BETERBUREN, *Beterburen Jaarverslag 2008*, Amsterdam, 2009, 20 p.

²⁸ BUREAU ONDERZOEK EN STATISTIEK, *Buurtbemiddeling: evaluatie van het bemiddelen bij burenruzies*, Amersfoort, 2002, 30 p.

²⁹ STAD ANTWERPEN – DIENST BEMIDDELING, *Jaarverslag 2010*, Antwerpen, 2011, 22 p.

3.7 Illustratie van het verloop van een bemiddeling door een vrijwilliger

"Begin september startte ik met één van mijn eerste bemiddelingen binnen het project Burenbemiddeling. De intakegesprekken liepen vlot en mijn collega en ik waren dan ook blij dat we na deze intakegesprekken de burens konden samenbrengen rond de tafel. Buur B had zijn twijfels gehad rond dit gezamenlijk gesprek. Hij vertelde ons vooraf dat hij nogal vlug boos werd en dat hij de neiging had om in een boze bui weg te lopen. Na lichtjes aandringen van mij en mijn collega besloot hij toch de stap te wagen en met zijn burens rond de tafel te gaan zitten! Bemiddelen is toch samen rond de tafel zitten, niet?"

Het gezamenlijk gesprek stond gepland op donderdagavond in diezelfde week. We hadden besloten om er meteen werk van te maken. Alles liep zoals gepland: iedereen was mooi op tijd, we kregen de kans om iedereen gerust te stellen en buur B opende het gesprek. Hierna kwamen burens A aan het woord, die zich vooral focusten op de gemeentelijke reglementering rond het voorliggende onderwerp, en toen barstte de bom. Buur B kon zijn emoties niet meer de baas en stond op van de tafel en liep richting uitgang.

Gelukkig waren we met twee bemiddelaars. Zo kon één van ons buur B achterna om hem met de nodige zorg te omringen en kon de ander bij de verbaasde burens A blijven. De gemoederen werden bedaard, maar samen zitten rond de tafel was er die avond niet meer bij. Wel werd besloten om over te stappen op een pendelbemiddeling.

Zo gingen wij, de bemiddelaars, de weken die volgden nog een aantal keer langs bij zowel burens A al bij buur B. Op die manier werd een gezamenlijke oplossing gevonden voor het probleem en kon het dossier mooi worden afgerond."

4 Conclusies en aanbevelingen

4.1 Conclusies

4.1.1 De vrijwilligers

De rekrutering van de vrijwilligers begin 2010 was een groot succes. Dankzij de talrijke opkomst van kandidaten kon een degelijke selectie plaatsvinden. Deze selectie werpt nu zijn vruchten af. De positieve resultaten van het project zijn voor een groot deel te danken aan de inzet van de vrijwilligers. Zij maken tijd vrij voor de verdere uitbouw van expertise door aanwezig te zijn op intervisies en bijscholingen. Ze nemen regelmatig cases op en voeren de bemiddelingmethodiek goed uit. De coördinator krijgt op de afgesproken momenten feedback, wat zorgt voor een vlotte afhandeling van de cases. De goede mix van beschikbaarheid van de vrijwilligers zorgt ervoor dat de doelstelling om binnen de 5 werkdagen een intakegesprek te voeren met de aanmelder vlot gehaald wordt. Verdere rekrutering van vrijwilligers is momenteel nog niet nodig, gezien het huidige aantal de vraag voldoende dekt. Het verder uitbouwen van de groepsdynamiek en expertise van deze groep krijgt in 2011 prioriteit.

4.1.2 Het bemiddelingsproces

Het aantal aanmeldingen en doorverwijzingen is relatief hoog (gemiddeld 12 nieuwe cases per maand), hetgeen wijst op een grote bekendheid bij zowel de burger als politie. Per fase is er een gemiddelde **uitval** van 27% (zie hoger: tabel 1). De grootste uitval situeert zich echter bij het aantal aanmeldingen waarvoor effectief een dossier wordt opgestart (35%), het aantal burens A die na een intakegesprek bereid blijven tot een bemiddeling met hun burens (34%) en het aantal bemiddelingsgesprekken die expliciet tot een oplossing leiden (33%).

In 67% resulteert het intakegesprek met buur A in de wens om een gezamenlijk gesprek te voeren met de burens. Buur B kan meestal goed bereikt worden en is in 80% van de gevallen bereid om de bemiddelaars thuis te ontvangen. De intakegesprekken met buur B resulteren in 69% in een gezamenlijk gesprek onder begeleiding van de bemiddelaars. Bij de dossiers waar een bemiddeling wordt opgestart, leidt deze in 67% van de gevallen tot een oplossing.

4.1.3 Zelfredzaamheid

Globaal resulteert **50%** van alle dossiers in een **positief resultaat** (i.e. herstel van de communicatie): buur A stelt voor om zelf contact op te nemen met buur B (6%), buur B stelt spontaan een oplossing voor tijdens het intakegesprek (11%) of er is een rechtstreekse bemiddeling (33%). Bij deze laatste zal men weliswaar niet steeds tot een akkoord komen, maar het feit dat men bereid is om samen aan tafel te zitten en met elkaar te praten over het probleem, is op zich al een overwinning. M.a.w., in 17% van

de dossiers komen de partijen tot een oplossing zonder dat een bemiddeling moet worden opgestart. Dit is een indicatie van de **'empowerende' werking** van het project Burenbemiddeling.

4.1.4 Terugkoppeling naar doelstellingen

Als we de resultaten terugkoppelen naar de 4 voornaamste doelstellingen uit de inleiding, kunnen we het volgende besluiten:

1. Voorlopig kunnen er geen definitieve uitspraken worden gedaan over het mogelijke effect van burenbemiddeling op de **sociale cohesie** in de buurt, omdat dit complexe fenomeen uitermate moeilijk in cijfers te vatten is. Desalniettemin is er een vermoeden dat het project hier wel degelijk een positieve bijdrage levert. Een kwalitatieve studie moet hierover uitkomst bieden.
2. Zoals het draaiboek reeds aangeeft, is het de bedoeling om *"de oplossingscapaciteit die in onze samenleving aanwezig is maximaal te benutten"*.³⁰ Deze **empowerment** werkt in twee richtingen. Enerzijds worden burgers gerekruteerd als vrijwillige bemiddelaar, wat hen in de mogelijkheid stelt hun kennis en ervaring toe te passen in hun privéleven en door te geven aan degenen rondom hen. Anderzijds worden de ruziënde burens aangespoord om (opnieuw) met elkaar te **communiceren** en zélf een oplossing te zoeken, zodat ze in de toekomst conflicten kunnen vermijden of sneller en duurzamer oplossen. Het project Burenbemiddeling leent zich dus uitstekend voor het 'empoweren' van de burgers. Het feit dat 5 aanmelders zelf naar hun buur stappen en 9 burens B spontaan een oplossing voorstellen tijdens het intakegesprek, geeft aan dat het project ten minste tot op zekere hoogte de zelfredzaamheid van mensen stimuleert.
3. Wat betreft het **ontlasten** van het strafrechtelijk apparaat (i.e. de "nieuwe schakel in de keten") zijn de bevindingen minder eenduidig. Het blijkt nl. dat veel burens in geval van conflicten nog steeds eerst naar de politie stappen. Echter, doordat deze laatste de mogelijkheid heeft om de case alsnog door te verwijzen naar burenbemiddeling en deze mogelijkheid ook dikwijls aangrijpt (35% van de aanmeldingen komt van de politie), zal de werklast toch minder zijn dan wanneer ze de case zelf zou behandelen. Ook hier kan dus globaal gesproken worden van een positieve balans.
4. Inzake de **complementariteit** van het project met andere diensten, ten slotte, blijkt uit het deel over de verwijzers dat burenbemiddeling cases doorgestuurd krijgt uit een brede waaier aan diensten, zoals milieutoezicht, stedenbouw en zelfs eentje uit de advocatuur (zie hoger: figuur 3). Verdere metingen zijn aangewezen, maar het is duidelijk dat de verschillende actoren van het project Burenbemiddeling afweten en cases die zij niet kunnen behandelen hiernaar doorverwijzen. Burenbemiddeling kan dus gezien worden als een goede aanvulling op bestaande diensten.

³⁰ Draaiboek burenbemiddeling GENT

4.2 Aanbevelingen

Uit deze kwantitatieve gegevens kunnen een aantal vragen en/of aanbevelingen geformuleerd worden voor het werkjaar 2011:

- De aanmeldingen komen vlot binnen er is geen sprake van een tekort aan cases. Bijkomende publiciteit kan bijgevolg beperkt gevoerd worden via een artikel in het **Stadsmagazine** in oktober. Dit is nodig om het aantal aanmeldingen constant te houden zonder meteen met een overbevraging te zitten.
- Om inzicht te krijgen in welke kanalen verantwoordelijk zijn voor de meeste **publiciteit**, moet systematisch bijgehouden worden hoe mensen op de hoogte werden gesteld van het initiatief (kranten, televisie, mond-op-mond,...). Om de vrijwilligers niet op te zadelen met extra werk en de partij tijdens het intakegesprek alleen vragen te stellen die direct betrekking hebben op diens probleem, kan de coördinator al bij de aanmelding registreren hoe de mensen over burenbemiddeling gehoord hebben. In deze fase verkrijgt men tevens informatie over alle aanmeldingen, waardoor men vertekening door uitval in verdere fases vermijdt (hier speelt tenslotte nog geen selectieproces).
- Als de aanmelding bij burenbemiddeling wordt gedaan door buur A zelf, is het niet altijd duidelijk wanneer deze indirect bij burenbemiddeling terechtgekomen is, nl. via een andere dienst. Dit resulteert in een onderschatting van de inspanning van deze diensten om door te verwijzen naar het project. Idealiter zou de coördinator bij het informeren naar hoe mensen van het project gehoord hebben, moeten doorvragen om deze '**verborgen**' **verwijzers** aan het licht te brengen. Doch waarschijnlijk is dit niet haalbaar, gezien het feit dat de aanmelding in de eerste plaats om het burencolliciet moet gaan en niet om dataverzameling.
- Soms wordt burenbemiddeling ingeschakeld door mensen met onjuiste verwachtingen (bijv. het idee dat het om een dwingende, juridische instantie gaat) en haakt men af wanneer blijkt dat dit niet het geval is. Om tijd en middelen te besparen, zou werk moeten worden gemaakt van een duidelijke en afgebakende **profilering** die nadruk legt op het vrijwillige en activerende karakter van de bemiddeling. Dit is pas mogelijk als we meer informatie hebben over de voornaamste bronnen van publiciteit (zie hogere aanbeveling). Pas als hierover meer bekend is, kan concreet gekeken worden hoe men de mensen via de relevante kanalen beter kan inlichten.
- De grootste doorverwijspartner is de **politie**. Het verder onderhouden van een goed contact met de politie is dan ook essentieel. Concreet betekent dit dat de inspanning van burenbemiddeling om voldoende feedback te geven over doorverwezen cases, dient te worden volgehouden. Ook zal nog eens bij de verschillende commissariaten worden langsgesproken om dit jaarrapport te presenteren. Hierdoor wordt het project opnieuw onder de

aandacht gebracht en wordt de politie gestimuleerd om haar vitale samenwerking met burenbemiddeling in stand te houden.

- Speciale aandacht gaat uit naar de **deelgemeenten** Zwijnaarde en Sint-Denijs-Westrem. Zij zijn (nog) nauwelijks bereikt. Bijkomende inspanningen zullen geleverd worden om ook hier cases binnen te krijgen. Burenbemiddeling zal met name een bezoek brengen aan de betreffende wijkcommissariaten, waarbij de politieagenten geïnformeerd en aangespoord zullen worden met het oog op een goede relatie en vlottere doorverwijzing.
- Hoewel de focus in 2011 zal liggen op de expertise en motivatie van de huidige vrijwilligers, laat de caseload zeker toe om het team verder uit te breiden. Met de impulssubsidie vanuit Binnenlandse Zaken zullen er in mei nog **twee bijkomende vrijwilligers** opgeleid worden via Ampersand. Ook kan een peter en meter-systeem interessant zijn, waarbij ervaren en capabele bemiddelaars de 'nieuwelingen' ondersteunen en inwerken. Om de nieuwe vrijwilligers vlot in de groep op te nemen, kunnen ze zelfs meteen meedoen met de teambuilding in juni.
- **Extra vorming voor de vrijwilligers** wordt steeds op 2 momenten georganiseerd, zodat iedereen aanwezig kan zijn en de groep niet te groot wordt. Het probleem is dat dit een dure aangelegenheid is en dat deze vormingsmomenten niet voor iedereen even noodzakelijk zijn. Immers, de mate van expertise van de verschillende vrijwilligers kan variëren afhankelijk van het thema (bijv. intercultureel bemiddelen, werken met tolken, enz.) Een alternatief is om telkens slechts 2 mensen de vorming te laten volgen en hen de andere vrijwilligers hierover te laten brieven. Daarnaast is er ook een voorstel vanuit Suggnomè om, voor zij die dit wensen, aanvullende opleidingen te organiseren. Dit alles om aanvullende opleidingen meer op maat te snijden van de individuele vrijwilligers.
- Bijkomende aandacht moet worden besteed aan de **motivatie en waardering van de vrijwilligers**, dit om te vermijden dat ze voortijdig afhaken of dat de kwaliteit van hun bemiddelingen achteruitgaat. De actieve opvolging door de coördinator moet volgehouden worden, alsook individuele gesprekken en positieve bekrachtiging na een (al dan niet geslaagde) bemiddeling. Een andere suggestie is het organiseren van een uitstap naar een andere Belgische stad/gemeente waar momenteel een project burenbemiddeling loopt (zoals Antwerpen) om ervaringen uit te wisselen met de vrijwilligers daar. Verdere alternatieve activiteiten, met het oog op het versterken van de groepsbinding, zijn o.a. teambuildingen en picknicks.
- Rekening houdend met het feit dat er in 2011 minder opleidingen nodig zullen zijn (er worden tenslotte voorlopig geen nieuwe vrijwilligers gerekruteerd), kan gekeken worden of een deel van het beschikbare budget in de plaats niet naar een extra **financiële 'incentive'** voor de vrijwilligers kan gaan. Zeker i.g.v. lange en/of frequente verplaatsingen lopen de kosten immers al snel op, en burenbemiddeling moet erover waken dat dit voldoende opgevangen wordt.

- Een **kwantitatieve studie** naar de beleving van burgers en vrijwilligers is aangewezen. In februari zal hiervoor een stagiaire criminologie ingeschakeld worden. Dit onderzoek zal echter louter betrekking hebben op de vrijwilligers en de stuurgroep, niet op de beoordeling van het project door de burens zelf. Eventueel kunnen hierbij ook enkele doorverwijzende instanties worden betrokken, zoals woonwinkels ed. Het doel is om, d.m.v. het bijwonen van een vrijwilligersintervisie en een stuurgroepvergadering, te komen tot enkele gerichte kwalitatieve vragen en/of knelpunten. Vervolgens worden deze voorgelegd aan sleutelfiguren van de verschillende partners binnen en buiten Gent. Aan de hand van deze interviews kunnen hopelijk adviezen voor de toekomst worden geformuleerd, dit met het oog op een beter inzicht in en de optimalisering van het project Burenbemiddeling.