



Lokale Preventie en Veiligheid
ABIS - Departement Strategie en Coördinatie

Jaarrapport Burenbemiddeling Gent 2011

Natalie Troch
Coördinator Burenbemiddeling

Peter Colle
Intern Evaluator

Inhoudsopgave

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Inleiding | 3 |
| 1.1 | Wat is burenbemiddeling? | 3 |
| 1.2 | De doelstellingen | 3 |
| 1.3 | Basisprincipes van burenbemiddeling | 4 |
| 2 | Vorbereiding Project Burenbemiddeling..... | 6 |
| 2.1 | Stuurgroep..... | 6 |
| 2.2 | Werving vrijwilligers..... | 7 |
| 3 | De vrijwilligers..... | 8 |
| 3.1 | Profiel vrijwilligers..... | 8 |
| 3.2 | Deskundigheid..... | 8 |
| 3.2.1 | Bijscholing over werken met tolken | 9 |
| 3.2.2 | Teambuilding met de hele groep | 9 |
| 3.2.3 | Rondtour Brugse Poort..... | 9 |
| 3.3 | Supervisie..... | 9 |
| 3.3.1 | Wat houdt de vrijwilligers gemotiveerd? | 9 |
| 3.3.2 | Hoe ervaren de vrijwilligers de opleiding en de bijscholingen? | 10 |
| 3.3.3 | Hoe ervaren de vrijwilligers de interviews? | 10 |
| 3.3.4 | De samenwerking..... | 11 |
| 3.3.5 | Wat vinden de vrijwilligers van de achtergrondinformatie? Is deze voldoende/ duidelijk/nuttig..... | 11 |
| 3.3.6 | Hoe zien de vrijwilligers de toekomst? | 11 |
| 3.4 | Het vrijwilligersteam | 12 |
| 4 | Verloop van de bemiddelingen..... | 13 |
| 4.1 | Inleiding | 13 |
| 4.2 | Aanmeldingen | 13 |
| 4.2.1 | Aanmeldingswijze | 13 |
| 4.2.2 | Niet opgestarte dossiers..... | 14 |
| 4.3 | Opgestarte dossiers | 17 |
| 4.3.1 | Dossiers per verwijzer | 17 |
| 4.3.2 | Aard van het burencflict..... | 18 |
| 4.3.3 | Dossiers per wijk | 19 |
| 4.3.4 | Dossiers per maand | 22 |
| 4.4 | Intakegesprekken..... | 22 |
| 4.4.1 | Resultaat intakegesprekken aanmelder (buur A) | 23 |
| 4.4.2 | Resultaat intakegesprekken tweede partij (buur B) | 24 |
| 4.5 | Rechtstreekse bemiddelingen..... | 26 |
| 4.5.1 | Inleiding | 26 |
| 4.5.2 | Resultaat bemiddelingen | 28 |
| 4.5.3 | Follow-up | 29 |
| 5 | Conclusies en aanbevelingen | 30 |
| 5.1 | Conclusies..... | 30 |
| 5.1.1 | De vrijwilligers..... | 30 |
| 5.1.2 | Terugkoppeling naar doelstellingen | 30 |
| 5.1.3 | Terugkoppeling naar aanbevelingen voor 2011 (vorig jaarrapport). | 31 |
| 5.2 | Aanbevelingen voor 2012. | 34 |
| 6 | Samenvatting: het bemiddelingsproces in 2011 | 36 |

1 Inleiding

1.1 Wat is burenbemiddeling?

Om vroegtijdig in te spelen op problemen tussen buren besloot de Stad Gent, Dienst Lokale Preventie en Veiligheid, in 2009 tot het opstarten van een project Burenbemiddeling. Het project is toegankelijk voor iedereen die in Gent woont of verblijft. Burenbemiddeling is een niet-juridisch aanbod om conflicten in de woonbuurt aan te pakken of ten minste de druk te verminderen.¹ Burenbemiddeling treedt niet in de plaats van justitie of politie maar biedt een alternatief waarbij men in samenspraak tot een oplossing te tracht komen. Wanneer de bemiddeling onsuccesvol blijkt kan men nog steeds een beroep doen op het vrederecht en/of de politie.

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

In dit verslag wordt de werking van het project Burenbemiddeling in 2011 geëvalueerd, met als doel conclusies en aanbevelingen te formuleren voor 2012. De cijfergegevens in dit jaarverslag zijn echter puur statistisch gezien te klein om grote conclusies te trekken. De eindinzichten en aanbevelingen hebben vooral een indicatief karakter voor de verdere werking.

1.2 De doelstellingen

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, stimuleert het project mensen om een beroep te doen op de eigen oplossingscapaciteit. Het feit dat wordt gewerkt met vrijwilligers in plaats

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

² TROCH, N., *Draaiboek burenbemiddeling Gent*, 2009.

³ SJERPS, M., *Beter een goede buur: de methode van buurtbemiddeling, een introductie*, 2001, p.5.

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

van 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 worden 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 burencollicten zo escaleren dat strafrechtelijke interventie vereist is.⁷ Het wil de eerste schakel zijn in de keten burenbemiddeling – politie – vrederechter.

Burenbemiddeling wil ten slotte **complementair** werken met en een aanvulling vormen op andere bestaande diensten en verenigingen die in een buurt werkzaam zijn. Men wil komen tot een maximale samenwerking.⁸

1.3 Basisprincipes van burenbemiddeling

Een bemiddeling kenmerkt zich door vier kernbegrippen: vrijwilligheid, onpartijdigheid, laagdrempeligheid en vertrouwelijkheid.⁹

Vrijwilligheid houdt in dat iedere partij op vrijwillige basis deelneemt en dat zij dit proces op ieder ogenblik kunnen stopzetten. De partijen kunnen dus niet door externe instanties verplicht worden om deel te nemen aan de bemiddeling. Wel kan men proberen om de partijen te overtuigen de bemiddeling een kans te geven.

Onpartijdigheid of neutraliteit geldt zowel voor de plaats waar het bemiddelingsgesprek doorgaat als voor de bemiddelaar. De bemiddelaar heeft als belangrijkste taak de communicatie tussen de burens te herstellen. De bemiddelaar faciliteert het gesprek maar draagt zelf geen oplossingen aan. Op elk moment blijft hij neutraal en onpartijdig. Daarom is het belangrijk dat de bemiddelaar door beide partijen geaccepteerd wordt. Een bemiddelaar die een van beide betrokken partijen kent, mag dan ook nooit bemiddelen in die case.

Laagdrempeligheid betekent dat burenbemiddeling toegankelijk is voor iedereen en daarom gratis is. Het centrale aanmeldingspunt bevindt zich in het centrum van Gent. Verder kunnen tal van diensten

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

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

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

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

⁹ PEPPER, B., SPIERINGS, F., DE JONG, W., BLAS, J., HOGENHUIS, S. en VAN ALTHENA. V., *Bemiddelen bij conflicten tussen burens*, Eburon, Rotterdam, 1999, p. 338

die actief zijn op het terrein, zoals de gemeenschapswacht, de gebiedsgerichte werking, het buurtwerk, het OCMW of een sociale huisvestingsmaatschappij dossiers aanbrengen. Eveneens voert burenbemiddeling extra publiciteit in de deelgemeenten zodat men ook daar weet heeft van het aanbod van burenbemiddeling.

Vertrouwelijkheid, tot slot, garandeert dat iedereen die aan het gesprek deelneemt, gebonden is door de discretieplicht. Wat verteld wordt tijdens de bemiddeling wordt binnenskamers gehouden. Deze regel wordt zeer strikt gehanteerd want hiermee staat of valt de geloofwaardigheid van het project.

Deze vier basisprincipes zullen te allen tijde gerespecteerd worden.

2 Voorbereiding Project Burenbemiddeling

Het Gentse project Burenbemiddeling ging van start met de indiensttreding van de coördinator Burenbemiddeling in juli 2009. In haar eerste werkjaar van juli 2009 tot juli 2010 bereidde zij het effectieve aanbod van burenbemiddelingen voor. De coördinator stelde een stuurgroep Burenbemiddeling samen met leden uit relevante sectoren. Samen met de stuurgroep werkte zij de methodiek en het draaiboek Burenbemiddeling in Gent uit. Begin 2010 startte zij de aanwerving van vrijwilligers. Met veel zorg selecteerde men 25 vrijwilligers. Al van bij de werving en de selectie van de vrijwilligers had het project oog voor hun deskundigheid.

2.1 Stuurgroep

Om het project Burenbemiddeling in Gent op een geïntegreerde wijze vorm te geven richtte de coördinator in 2009 de stuurgroep Burenbemiddeling op met leden uit diverse sectoren. Begin 2012 ziet de stuurgroep Burenbemiddeling er als volgt uit:

- Bemiddelaar familie zaken (Advocaat Ann De Becker)
- Bemiddelingsdienst Gent (Dominique Bataillie)
- Coördinator buurtbemiddelingsnetwerk Vlaams-Brabant (Robert Delathouwer)
- Dienst Buurtwerk (Johan Geldof)
- Dienst Gebiedsgerichte werking (*Marc Verheistraeten vervangt Els Lecompte*)
- Dienst Gemeenschapswacht (*Ruud Van de Velde vervangt 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 van Politie Jean-Luc Vergult, Commissaris van Politie Manuel Mugica-Gonzales *en Hoofdinspecteur Herman Huvenne vervangt Antony Stolarek*)
- Universiteit Gent, vakgroep Sociale Agogiek (Leo Van Garsse en Lieve Bradt)
- Lokale Preventie en Veiligheid Stad Gent (Natalie Troch en Sandra Rottiers)

Bij de aanvang van het project werkte de stuurgroep intensief aan de methodiek en het draaiboek Burenbemiddeling. De stuurgroep kwam in 2009 vijf keer en in 2010 zes keer samen. Eenmaal van start gegaan met de burenbemiddelingen, daalde de intensiteit en nam de stuurgroep vooral de opvolging voor zich. In 2011 kwam de stuurgroep Burenbemiddeling 2 maal samen.

2.2 Werving vrijwilligers

In januari 2010 startte de aanwerving van de vrijwilligers. Na een stadsbrede oproep voor vrijwilligers stelden zich 90 mensen kandidaat. Zij kregen tijdens een informatiemoment te horen hoe het project in elkaar zit en wat van hen verwacht wordt als bemiddelaar.

De vrijwilligers die na dit infomoment nog steeds interesse hadden, kwamen op kennismakingsgesprek. Tijdens dit gesprek keek men vooral naar de persoonlijkheid en vaardigheden van de kandidaten. Een specifieke vooropleiding was niet vereist. Wel werden volgende **criteria** in acht genomen:^{10 11}

- 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 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

Op basis van het kennismakingsgesprek vatten 25 vrijwilligers de verplichte vijfdaagse opleiding aan. De opleiding had een dubbele functie, namelijk het opleiden van de nieuwe bemiddelaars en het ontdekken en weren van kandidaten die uiteindelijk toch niet bleken te voldoen aan het profiel (uiteraard mits afdoende motivering). Alle 25 vrijwilligers beëindigden met succes de opleiding. Vanaf juni 2010 namen zij de eerste dossiers op. In de loop van 2010 vielen twee vrijwilligers af; een vrijwilliger om familiale redenen en de andere omdat schoolse activiteiten te veel tijd in beslag namen.

In de loop van 2011 zijn met extra middelen van Federale Overheidsdienst Binnenlandse zaken voor opleiding nog twee nieuwe vrijwilligers aangeworven. Zij vervangen deze twee vrijwilligers van de eerste lichting. Begin 2012 werkt het project Burenbemiddeling dus opnieuw met **25 vrijwilligers**.

¹⁰ TROCH, N., *Draaiboek burenbemiddeling Gent*, 2009.

¹¹ DELATHOUWER, R. en NICKMANS, J., *Draaiboek burenbemiddeling Vlaams Brabant*, Provincie Vlaams-Brabant, 2008, p. 4.

3 De vrijwilligers

3.1 Profiel vrijwilligers

De leeftijd van de 25 vrijwilligers varieert tussen de 21 en de 69 jaar. De gemiddelde leeftijd is 44 à 45 jaar. Er zijn 16 vrouwen en 9 mannen. De meeste vrijwilligers zijn afkomstig uit België. Eén vrijwilliger komt uit Nederland en één vrijwilliger behoort tot de Marokkaanse gemeenschap. 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 in 2011 bedraagt minimaal 2 en maximaal 15, met als mediaan 6 bemiddelingen.

Op vlak van leeftijd en geslacht is er duidelijk een grote **heterogeniteit** in de groep. Op vlak van opleiding is er sprake van een grote homogeniteit tussen de vrijwilligers hoewel de werving gericht was op alle opleidingsniveaus. De opleiding zelf werd zo toegankelijk en laagdrempelig mogelijk gemaakt, maar de 'pool' van kandidaten die geïnteresseerd waren om vrijwillige bemiddelaar te worden, bleken 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 werden vooropgesteld. De meeste vrijwilligers (80 procent) halen in 2011 vlot de oorspronkelijke vereiste om minimum 4 dossiers per jaar op te nemen. Dit getuigt van een hoge inzet en dito enthousiasme.

3.2 Deskundigheid

Naast de vijfdaagse opleiding voor elke beginnende vrijwilliger organiseert de coördinator Burenbemiddeling regelmatig **intervisies en bijscholingen** om de deskundigheid van de vrijwilligers te bevorderen. In 2010 gingen 4 intervisies en 2 bijscholingen door. Ook in 2011 bracht de coördinator de vrijwilligers regelmatig samen voor intervisie. Op basis van hun beschikbaarheid zijn de vrijwilligers onderverdeeld in twee groepen van ongeveer 12 vrijwilligers, namelijk een dagteam en een avondteam. De intervisies gaan door per team, één overdag en één 's avonds. In de loop van 2011 organiseerde de coördinator een bijzondere bijscholing rond werken met tolken. Eveneens zorgde zij voor een gesmaakte teambuilding voor de hele groep vrijwilligers en een rondtour in de Brugse Poort.

3.2.1 Bijscholing over werken met tolken

In 2011 start de coördinator Burenbemiddeling 12 dossiers op waarbij de inzet van tolken nodig blijkt. Voor het tolken doet het project Burenbemiddeling een beroep op TVGent, dit is de tolk- en vertaalservice van Gent. Het is dus zeer belangrijk dat de vrijwilligers ook correct met de tolken kunnen (samen)werken. In februari 2011 organiseert de coördinator een bijscholing voor de vrijwilligers over werken met tolken.

3.2.2 Teambuilding met de hele groep

Juni 2011 organiseert de coördinator een teambuilding voor de hele groep vrijwilligers. Met een teambuilding leren de vrijwilligers elkaar beter kennen. Eveneens verbeteren hun relaties. Dit geldt vooral voor de relaties tussen de vrijwilligers uit het dagteam en deze uit het avondteam. Aangezien een vrijwilliger uit het dagteam in de toekomst wel eens op pad kan gaan met een vrijwilliger uit het avondteam voor een bemiddeling, is het aangenamer dat ze elkaar al wat beter kennen.

3.2.3 Rondtour Brugse Poort

De coördinator Burenbemiddeling organiseert in oktober 2011 een rondtour in de Brugse Poort verzorgd door de buurtwerker uit de Brugse Poort. Zo leren de bemiddelaars de stad waarin ze werken beter kennen. Tijdens de rondtour komt zowel de geschiedenis van de buurt als de recente veranderingen en dynamieken in de buurt aan bod.

3.3 Supervisie

In oktober 2011 werden alle vrijwilligers uitgenodigd voor een supervisiegesprek. De bedoeling is om zo zicht te krijgen op wat leeft bij de vrijwilligers. Waar moet worden bijgestuurd en waar we verder moeten op inzetten.

3.3.1 Wat houdt de vrijwilligers gemotiveerd?

- De mogelijkheid om zelf het tempo te bepalen in hoeveel cases worden opgenomen.
- De verschillende burens (milieus) waar we terecht komen.
- De groep bemiddelaars.
- Het gevoel om iets bij te kunnen dragen aan de maatschappij.
- De interessante contacten door de wisselende duo's.
- De nauwe betrokkenheid in de ontwikkeling van de methodiek.
- Door het vertrouwen dat wordt gegeven door coördinator.
- Bemiddelen is zeer verrijkend.

- De dankbaarheid van de burens.
- De vlotte administratie en werking.
- Het gevoel mee te werken aan iets dat werkt.

3.3.2 Hoe ervaren de vrijwilligers de opleiding en de bijscholingen?

Dankzij de rollenspelen en de grote interactie tussen de lesgevers en de bemiddelaars was de opleiding een goede basis om aan het bemiddelen te starten. De meeste bemiddelaars ervaren de opleiding als een grote meerwaarde.

Gezien niet elke case tot een effectieve bemiddeling komt is het opfrissen van de bemiddelingsmethodiek aangewezen volgens sommige bemiddelaars. Regelmatig nog eens een rollenspel spelen, telefoongesprek buur B oefenen en de positionering van bemiddelaars tijdens een gesprek inoefenen mogen regelmatig terug komen. Daarbij werd de bedenking gemaakt dat de rollenspelen goed moeten voorbereid worden willen ze leerrijk zijn.

Voldoende bijscholing voorzien is belangrijk voor verschillende bemiddelaars. Dit ontbrak in 2011. Onderwerpen voor mogelijke bijscholing zijn: hoe omgaan met pestgedrag, hoe goodwill creëren, leiderschapstijlen, hoe feedback geven aan elkaar, hoe evenwicht behouden tussen de burens als ze uit heel verschillende milieus komen, omgaan met moeilijke mensen, enzoverder.

Momenteel wordt er nog niet altijd feedback gegeven tussen de bemiddelaars onderling na een samenwerking. Dit zou de bemiddeling nog meer verrijken en de groei als bemiddelaar stimuleren.

De bijscholing werken met tolken werd door de meesten als heel positief ervaren. De bijscholing “interculturele communicatie” en “non-verbale communicatie “ werden als minder nuttig ervaren omdat er geen praktische tips werden meegegeven.

3.3.3 Hoe ervaren de vrijwilligers de intervisies?

In het begin was het tempo van de intervisies, om de 4 weken, te intensief. Deze werd aangepast naar om de 6 weken en dat tempo is voor alle bemiddelaars haalbaar.

De intervisies zijn soms heel uitgebreid. De vraag kwam om meer *to the Point* cases te bespreken zonder heel uitgebreid alles dat gebeurde te vertellen. Leerpunten of succesverhalen heel concreet aanhalen en slechts één of twee cases volledig uitdiepen in plaats van alle cases.

De meeste bemiddelaars hebben het gevoel dat ze voldoende aan bod kunnen komen tijdens de intervisie en dat de coördinator dit voldoende aanstuurt.

3.3.4 De samenwerking

Met de andere vrijwilligers

Iedereen is tevreden dat er steeds per twee wordt gewerkt. Dit biedt veiligheid, je weet immers nooit waar je terecht zal komen, maar is ook goed als back-up als je het even niet meer weet. Na de gesprekken is het ook fijn om nog even alles te bespreken met iemand die er ook bij was.

Verschillende bemiddelaars hebben ervaren dat wanneer een bemiddelingkoppel uit man - vrouw bestaat dat de bemiddeling makkelijker loopt dan wanneer het vrouw - vrouw of man - man is.

Het per twee op pad gaan is bovendien zeer verrijkend omdat iedereen een eigen inbreng heeft en dit zorgt voor een natuurlijk leerproces.

Met de coördinator

Voor alle bemiddelaars verloopt de samenwerking zeer goed. De bereikbaarheid en beschikbaarheid vinden de meesten een groot pluspunt. Iedereen ondervindt voldoende begeleiding. Enkele bemiddelaars waren graag nog eens samen met de coördinator op pad gegaan om feedback te krijgen.

3.3.5 Wat vinden de vrijwilligers van de achtergrondinformatie? Is deze voldoende/ duidelijk/nuttig...

Het draaiboek wordt als zeer nuttig ervaren door alle vrijwilligers. Het voorstel kwam om een aangepaste persoonlijke mindmap te maken. Zo kan iedere bemiddelaar de aandachtspunten voor zichzelf noteren. Daarnaast zou een opsomming van zinnen, goede formuleringen aangewezen zijn.

3.3.6 Hoe zien de vrijwilligers de toekomst?

Alle bemiddelaars willen zich blijven engageren voor het project Burenbemiddeling. Men wil echter graag meer samenwerking tussen de andere bemiddelingsdiensten zodat er tussen de steden (zoals Antwerpen, Leuven en Mechelen) ervaringen kunnen uitgewisseld worden.

De teambuilding werd door de meeste bemiddelaars als zeer nuttig ervaren om de andere bemiddelaars te leren kennen. Het voorstel werd gedaan om in 2012 de teambuilding van vrijdag tot en met zaterdag te laten lopen. Niet iedereen vond het nodig dat er een overnachting aan gekoppeld werd.

De onkostenvergoeding wordt door enkele vrijwilligers als te weinig ervaren om alle kosten te dekken. De vergoeding werd opgetrokken naar 7 euro per gesprek. ²

Naar de toekomst toe zijn verschillende bemiddelaars geïnteresseerd in de verdere uitbouw naar buurtbemiddeling. Verdere bijscholing over de werking van Lokale Preventie en Veiligheid en andere stadsdiensten wordt ook aangegeven.

3.4 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!

- Elisabeth
- Evelyn
- Faeza
- Fally
- Griet
- Ingrid
- Jan S
- Jan DVE
- Karin
- Kris
- Lilian
- Luc
- Maarten
- Marc
- Marian
- Marleen
- Mike
- Nikki
- Patrick
- Pieter
- Sabien
- Sylvie
- Valérie
- Wies
- Willy

4 Verloop van de bemiddelingen

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk lichten we het verloop van de burenbemiddelingen in 2011 toe. De bemiddelingsdossiers doorlopen **4 grote fases**: het aanmeldingsgesprek, 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 geven we het aantal dossiers weer voor elke fase. Eveneens geven we in percentage aan hoeveel dossiers er uit de vorige fase doorstromen. In elke fase is er uitval om verschillende redenen; de buren wensen mee te werken, ze zien geen oplossing via burenbemiddeling, het dossier is niet geschikt voor bemiddeling, de buren proberen eerst nog eens zelf de buren aan te spreken of de buren zijn niet bereikbaar.

| Fases in het dossier | aantal | doorstroom |
|-------------------------|--------|------------|
| Aanmeldingsgesprekken | 181 | --- |
| Intakegesprekken buur A | 98 | 54% |
| Intakegesprekken buur B | 43 | 44% |
| Bemiddelingsgesprekken | 25 | 58% |

Tabel 1: Doorstroming dossiers

4.2 Aanmeldingen

Op basis van het veralgemeende 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. De projectcoördinator licht daarna het vrijwilligersteam in en duidt twee bemiddelaars aan die voor het specifieke geval het meest geschikt lijken.

4.2.1 Aanmeldingswijze

In 2011 komen er 181 aanmeldingen binnen. De aanmeldingen gebeuren zowel telefonisch als schriftelijk (per brief en per email). Het merendeel van de aanmelders doet dit telefonisch (70%). Slecht 52 (of 29%) van de aanmeldingen gebeurt via email. Van deze 52 aanmeldingen is bijna de helft (of 24 aanmeldingen) niet geschikt voor burenbemiddeling. Dit wijst erop dat mensen sneller een mailtje sturen zonder voldoende geïnformeerd te zijn over het doel of de werkwijze van

burenbemiddeling. De aanmelders die telefonisch hun aanmelding doen zijn vaak beter op de hoogte van het aanbod en zijn meer bereid om verder te gaan. Slechts 1% contacteert de dienst per brief.

4.2.2 Niet opgestarte dossiers

Niet elke aanmelding mondt uit in een dossier. Van de 181 aanmeldingen start de coördinator er 106 op als bemiddelingsdossier. Met 75 aanmeldingen gaat het project Burenbemiddeling dus niet aan de slag. Met andere woorden, ongeveer 6 op de 10 aanmeldingen monden uit in een bemiddelingsdossier en ongeveer 4 op de 10 aanmeldingen kennen geen vervolg als bemiddelingsdossier. Dit laatste gebeurt om twee hoofdredenen. Ten eerste beslist buur A om niet in een burenbemiddeling te stappen (40% van de niet opgestarte dossiers). Dit doet hij of zij om verschillende redenen (zie tabel 2). Ten tweede blijkt een andere dienst(verlening) beter geschikt voor de aangemelde situatie (bij 51% van de niet opgestarte dossier). In die situatie verwijst de Burenbemiddeling door (zie tabel 3). De precieze gegevens over deze redenen ontbreken bij 7 van de 75 aanmeldingen (of 9% van de aanmeldingen).

| Beslissing Buur A | | Aantal |
|--------------------------|------------------------------------|---------------|
| | A wil geen confrontatie met B | 9 |
| | A spreekt buur eerst zelf eens aan | 9 |
| | A vraagt enkel advies | 4 |
| | A wil anoniem blijven | 2 |
| | A vraagt pauze | 1 |
| | Probleem is vanzelf opgelost | 5 |
| | Totaal | 30 |

Tabel 2: niet opgestarte dossiers beslissing buur A

| Doorverwijzing naar | | Aantal |
|----------------------------|---------------------------------|---------------|
| | Politie | 8 |
| | Suggnomé ¹² | 5 |
| | Azis | 6 |
| | Milieutoezicht | 1 |
| | Sociale dienst woonmaatschappij | 6 |
| | Verzekering | 1 |
| | Overlast team LPV | 2 |
| | Groendienst | 1 |
| | Horecacoach | 1 |
| | OCMW dienstencentrum | 2 |
| | Vrederechter | 4 |
| | Andere dienst | 1 |
| | Totaal | 38 |

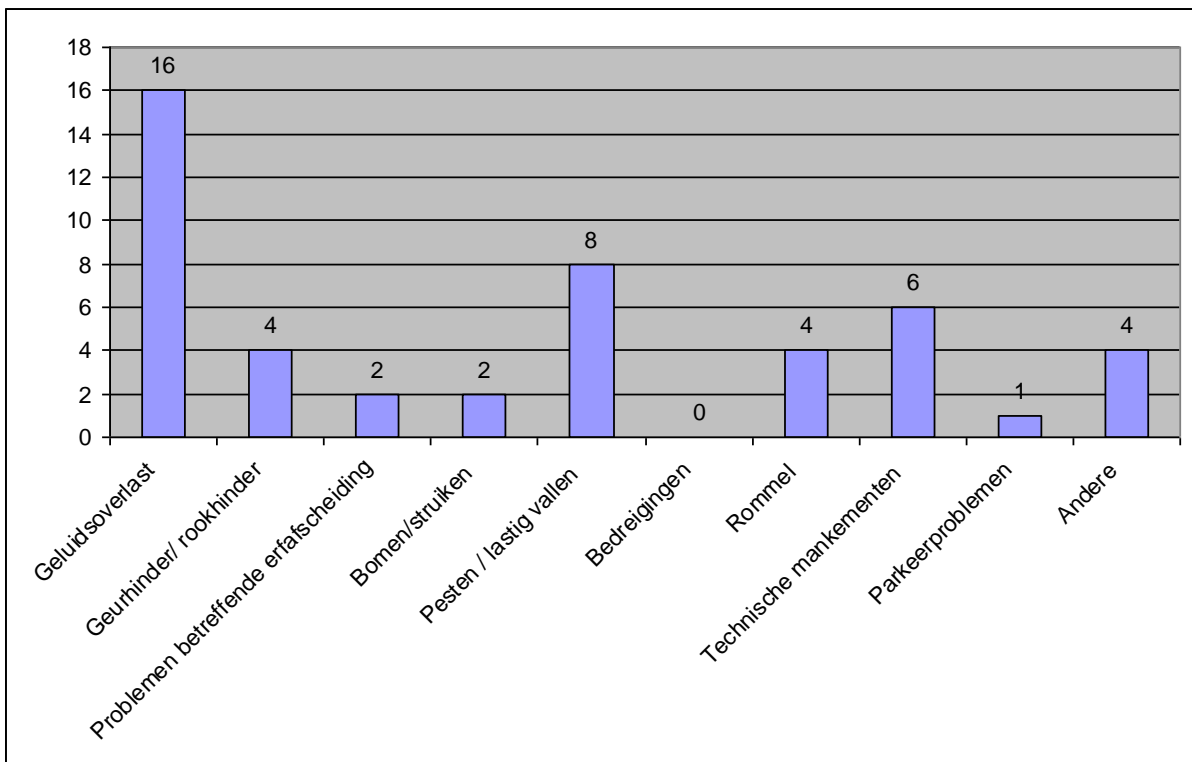
Tabel 3: doorverwijzing naar andere diensten

Burenbemiddeling verwijst 6 meldingen door naar de Sociale Dienst van de huisvestingsmaatschappij. De cases met een lopend proces-verbaal (5 dossiers) wijst Burenbemiddeling door naar herstelbemiddeling Suggnomé vzw. De 4 cases waar de overlast spelende kinderen zijn, zijn doorverwezen naar Lokale Preventie en Veiligheid en/of de Dienst Buurtwerk gezien deze overlast zich tussen groepen afspeelt en niet tussen twee individuele burenen.

Wanneer andere instanties al rond burengeschillen werken is het niet de bedoeling dat het project Burenbemiddeling deze vervangt. Andere instanties kunnen echter wel een beroep doen op de deskundigheid en ondersteuning van Burenbemiddeling wanneer zij er zelf niet uit geraken. Tot deze categorie van doorverwijzing behoren ook de meldingen waarbij blijkt dat een andere professionele dienst al betrokken is, zoals een vrederechter. Immers, de vrederechter kan een bindend vonnis opleggen dat de afspraken gemaakt bij een bemiddelingsgesprek doorkruist.

Hieronder presenteren we de aard van het conflict van de niet opgestarte dossiers.

¹² Suggnomé VZW Forum voor Herstelrecht en bemiddeling is een bij wet erkende bemiddelingsdienst. Suggnomé bemiddelt tussen daders en slachtoffers van een misdrijf.



Figuur 1: Aard van de overlast

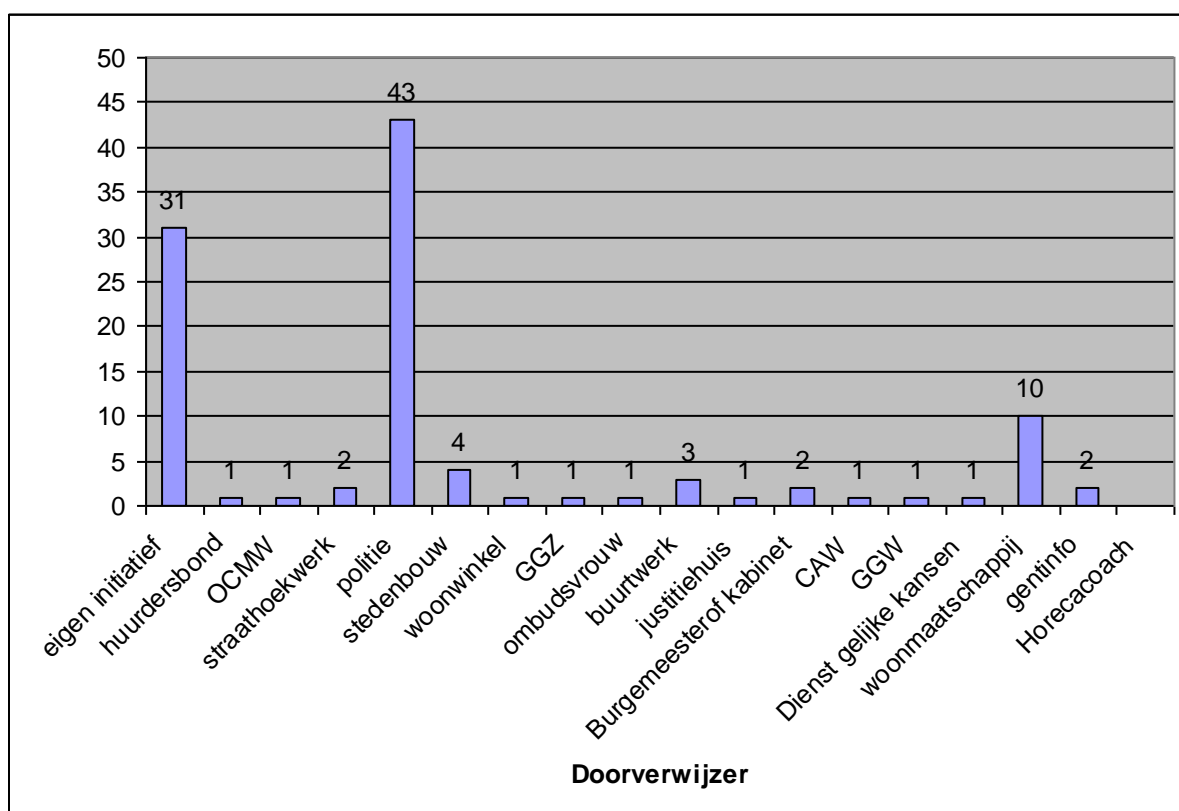
Zowel bij opgestarte als bij niet opgestarte dossiers komen dezelfde conflicten terug: geluidsoverlast, geurhinder, bomen en struiken. Onder technische mankementen vallen problemen rond riolering, dakgoten en verbouwingen.

4.3 Opgestarte dossiers

In de loop van het jaar 2011 zijn **106 dossiers** effectief opgestart.

4.3.1 Dossiers per verwijzer

De meeste burens komen bij het project Burenbemiddeling terecht op aanraden van andere diensten. Deze diensten brengen de buur op de hoogte van het bestaan en het doel van Burenbemiddeling. Buur A wordt aangespoord om zelf contact op te nemen met Burenbemiddeling om de zelfredzaamheid van de burgers te stimuleren.



Figuur 2: Doorverwijzers

Politie is de grootste doorverwijzer van burenconflicten. Burenbemiddeling start bijna alle dossiers die van de politie komen ook effectief op. In 2011 zijn er 51 mensen doorgestuurd naar Burenbemiddeling door de politie, 43 van deze doorverwezen cases zijn effectief opgestart. Dit duidt op zeer goede doorverwijzingen van politie. Ze weten wat Burenbemiddeling wel en niet kan betekenen.

De betrokkene doet de aanmelding in 31 cases op **eigen initiatief**. Meestal heeft de betrokkene over Burenbemiddeling gelezen (stadsmagazine, folder, affiche, website) of gehoord (mond-tot-mond reclame of Radio 2).

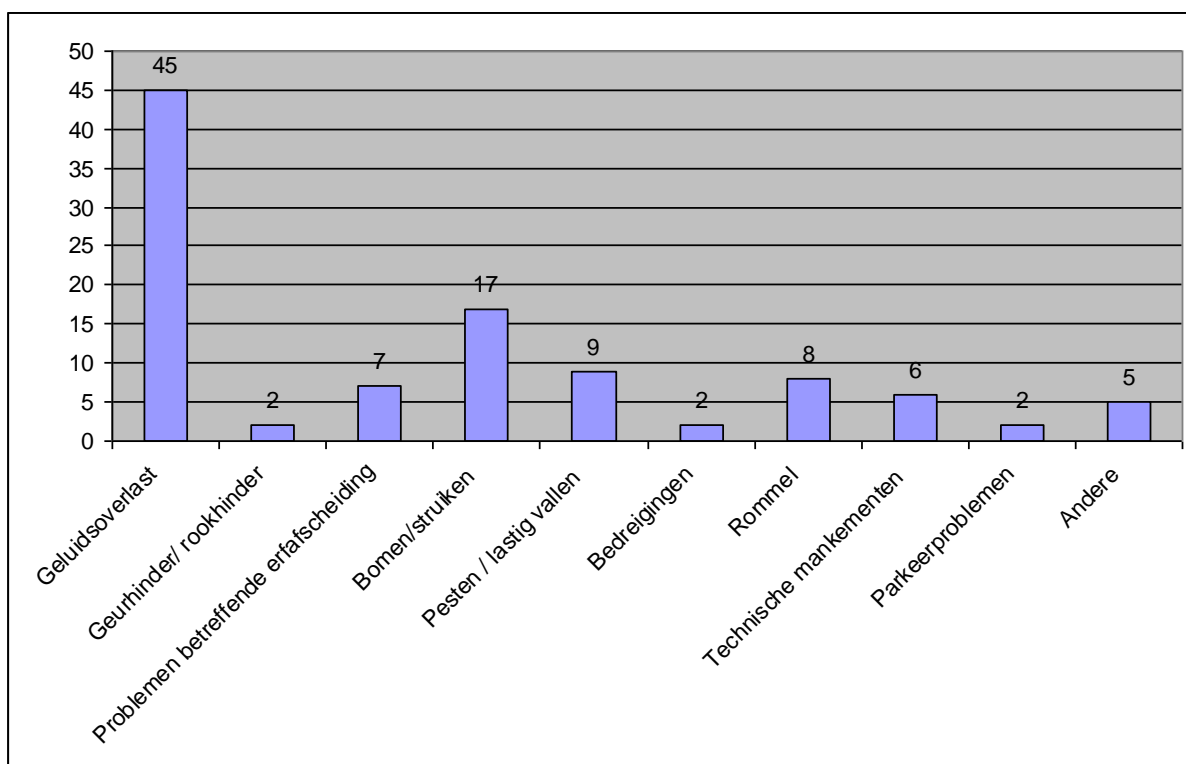
Verder blijken doorverwijzers heel divers en komen ze niet enkel uit de sociale sector zoals buurtwerk of straathoekwerk. Regelmatig komen meldingen binnen vanuit Stedenbouw en het Kabinet van de burgemeester.

Tot slot stelt Burenbemiddeling in de loop van 2011 haar jaarrapport 2010 voor aan de verschillende partners. Dit leidt vermoedelijk tot vlottere doorverwijzingen. Andere organisaties en instanties weten nu hoe Burenbemiddeling werkt en wat de werkprincipes zijn.

4.3.2 Aard van het burencnflict

Aangezien de meeste burencnflicten over meerdere problemen gaan kiest Burenbemiddeling Gent ervoor om het oorzakelijke probleem op te nemen als aard van het conflict.

Illustratie: Buur A heeft een hond die vaak blaft. Buur B heeft A hierover aangesproken om te zeggen dat hij slaapproblemen ondervindt waarvan de blaffende hond de oorzaak is. Buur A neemt de opmerking van B niet serieus en onderneemt geen actie om het probleem van buur B te verhelpen. Dit kan door B als pestgedrag ervaren worden en zo ontstaat er een escalatie van het probleem. Deze situatie registreert Burenbemiddeling dan als geluidsoverlast en niet als pestgedrag.



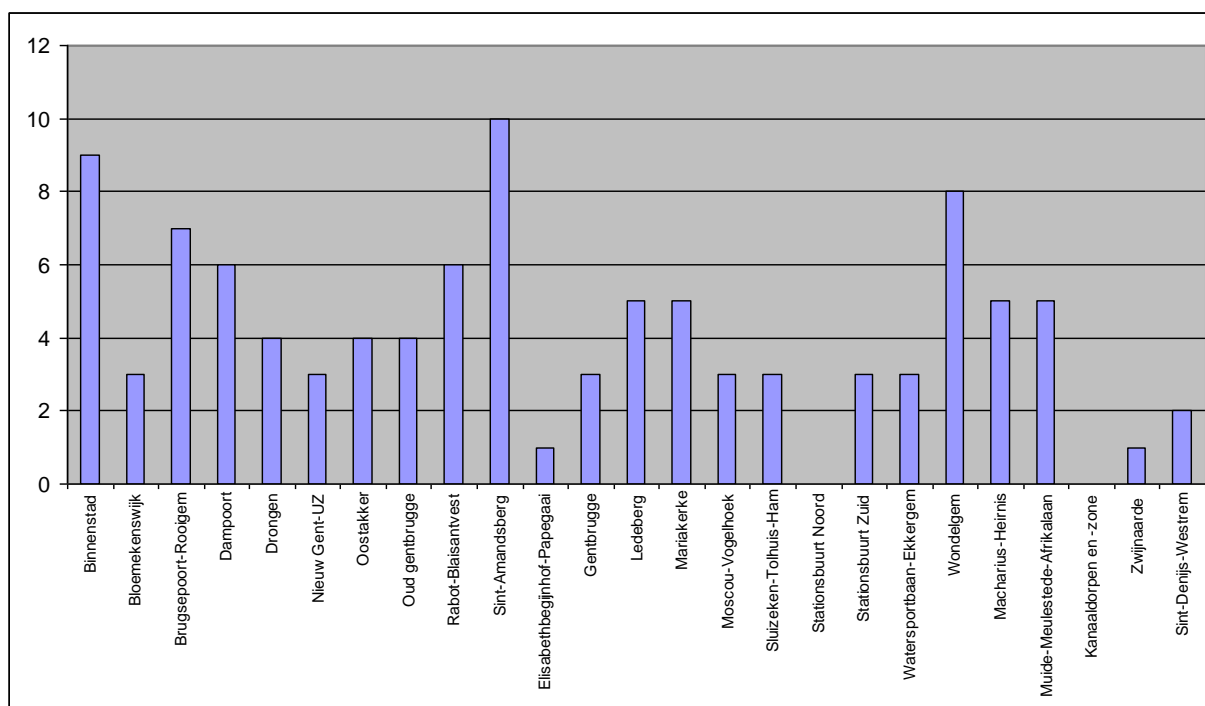
Figuur 3: Aard overlast

De meeste conflicten (44%) ontstaan als gevolg van een of andere vorm van **geluidsoverlast**. Dit gaat over muziekhinder, blaffende honden, geluiden van (elektronische) apparatuur zoals airco, verwarmingsketel of ventilatie van de computer en loop- en leefgeluiden zoals hoge hakken of spelende kinderen. De tweede grootste categorie (16%) zijn conflicten naar aanleiding van overlast door **bomen en struiken** zoals overhangende takken, struiken of verwoekerde tuinen. Bijna 10 % van de opgestarte dossiers heeft te maken met **pestgedrag**¹³. De overige 30 % conflicten zijn het gevolg van parkeerproblemen, geur- of rookhinder, problemen betreffende erfafscheiding, bedreigingen, rommel, technische mankementen of andere niet gespecificeerde aanleidingen.

4.3.3 Dossiers per wijk

Burenbemiddeling Gent is actief in de 25 stadswijken van **Gent** (zie figuur 4). 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.

Figuur 4: Dossiers per wijk



¹³ Deze bevindingen zijn vrij systematisch terug te vinden in evaluaties van andere steden (o.a. Amsterdam, Antwerpen, Leuven en Utrecht).

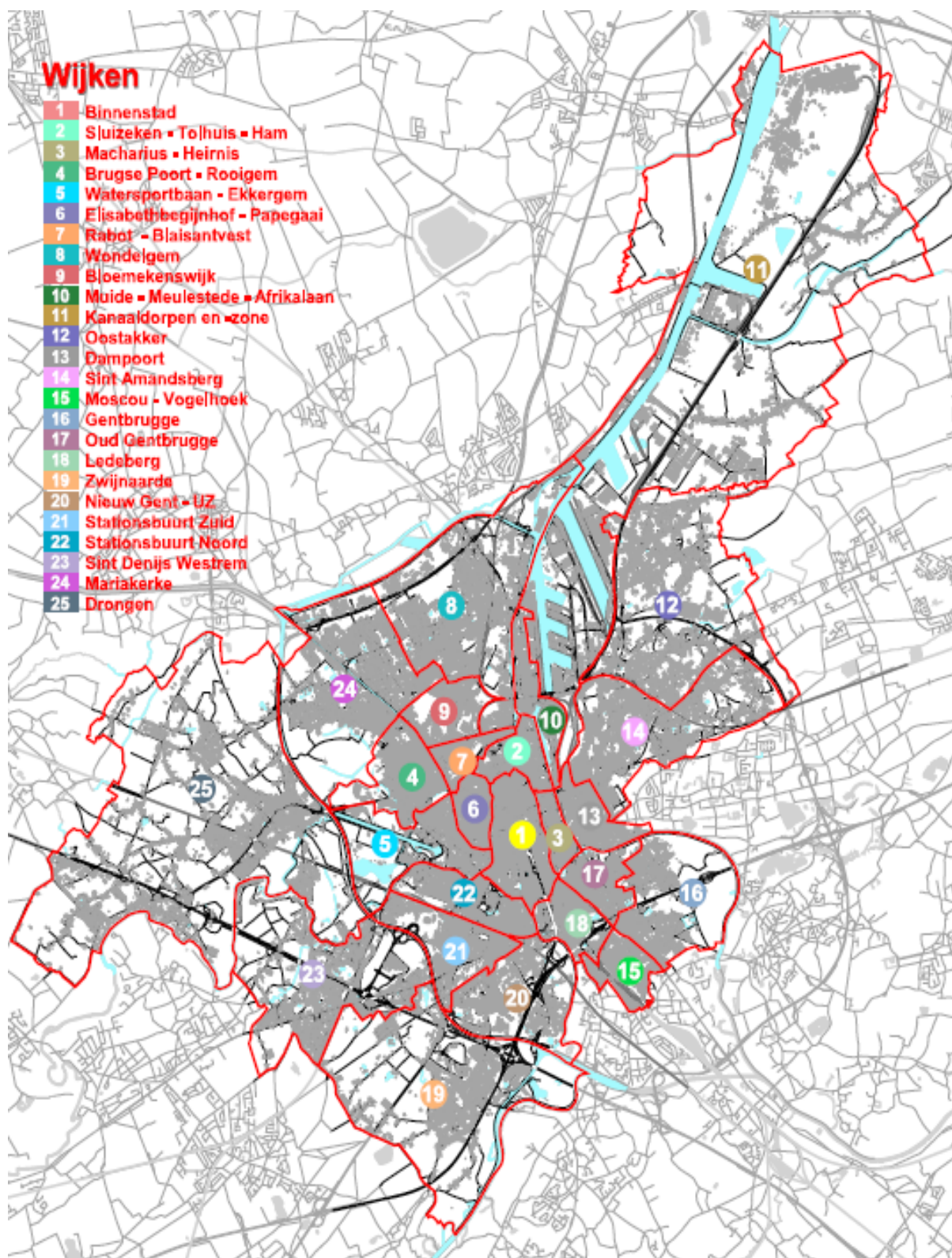
Uit figuur 4 blijkt dat het werkgebied van Burenbemiddeling groot is. Vanuit iedere wijk van Gent, met uitzondering van de **Stationsbuurt Noord en de Kanaaldorpen**, zijn er aanmeldingen binnengekomen en zijn er dossiers opgestart.

Het ontbreken van dossiers uit de Kanaaldorpen ligt aan het geringere aantal mensen die er wonen en de grotere oppervlakte van dit gebied. Immers de bevolkingsdichtheid van de Kanaalzone is met 0,59 inwoners/ha veel lager dan pakweg deze in Mariakerke met 23,15 inwoners/ha.¹⁴ Voor het ontbreken van opgestarte dossiers uit de Stationsbuurt-Noord denken we aan de lopende initiatieven in die buurt om met klachten van buurtbewoners om te gaan. In het kielzog van grote Gent-Sint-Pietersproject heeft men er de inspraak en communicatie sterk georganiseerd.

Daarnaast zijn er uit 3 wijken nauwelijks tot geen cases binnengekomen, namelijk in **Elisabethbegijnhof-Papegaai (1)**, **Zwijnaarde (1)** en **Sint-Denijs-Westrem (2)**. Zowel in Zwijnaarde als in Sint-Denijs-Westrem zal de politie de burencollicten eerder zelf oplossen. De aard van de conflicten leent er zich toe en de buurtinspecteurs staan er dicht bij de bewoners. Het lage aantal dossiers uit de wijk Elisabethbegijnhof-Papegaai vraagt om nader onderzoek.

In **Sint-Amandsberg, Gent Binnenstad, Wondelgem en Brugsepoort-Rooigem** tellen we meer opgestarte dossiers dan in de andere wijken. De goede samenwerking met de wijkcommissariaten ligt hieraan ten oorsprong. De politie staat over het algemeen zeer positief tegenover Burenbemiddeling. Enerzijds ontlast Burenbemiddeling de politie. Anderzijds krijgt de politie regelmatig feedback over de situaties die ze doorstuurt. Verder heeft Burenbemiddeling zich gepresenteerd op verschillende welzijnsoverleggend in de wijken in de loop van 2011. Tot slot ging er een uitgebreide campagne door via kranten, folders, affiches en dergelijke meer (zie onder andere de Standaard, het Huurdersblad en Passe-Partout).

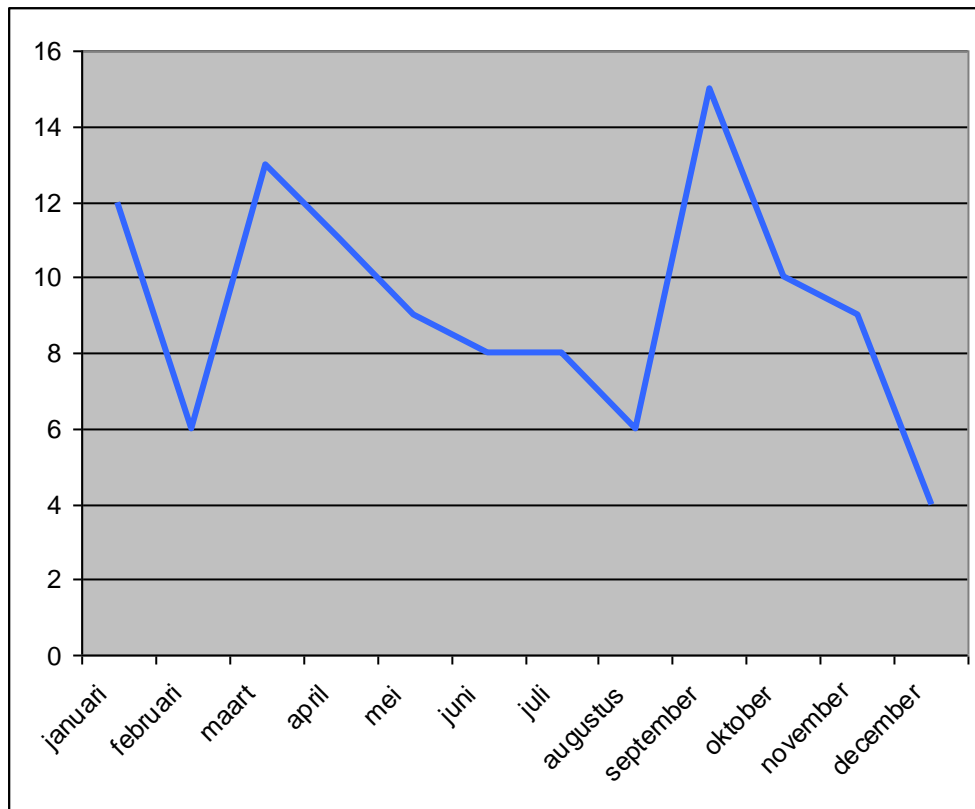
¹⁴ Gent in Cijfers



Figuur 5: Stadswijken

4.3.4 Dossiers per maand

In 2011 start Burenbemiddeling gemiddeld **9 nieuwe dossiers op per maand**. De grafiek hieronder geeft de spreiding op jaarbasis weer.



Figuur 6: Dossiers per maand

De grafiek laat een piek zien in de maanden maart-april en een piek in de maanden september-oktober. In de periode van juni-augustus en de periode van november-december start Burenbemiddeling minder dossiers op.

In maart-april komt de lente in het land en vergroot de aanleiding voor burenconflicten (geluidsoverlast en bomen/struiken). In september-oktober verschijnt er een artikel over Burenbemiddeling in Stadsmagazine en meer Gentenaars vinden dan de weg naar het aanbod. Net als 2010 eindigt 2011 met een terugval in dossiers.

4.4 Intakegesprekken

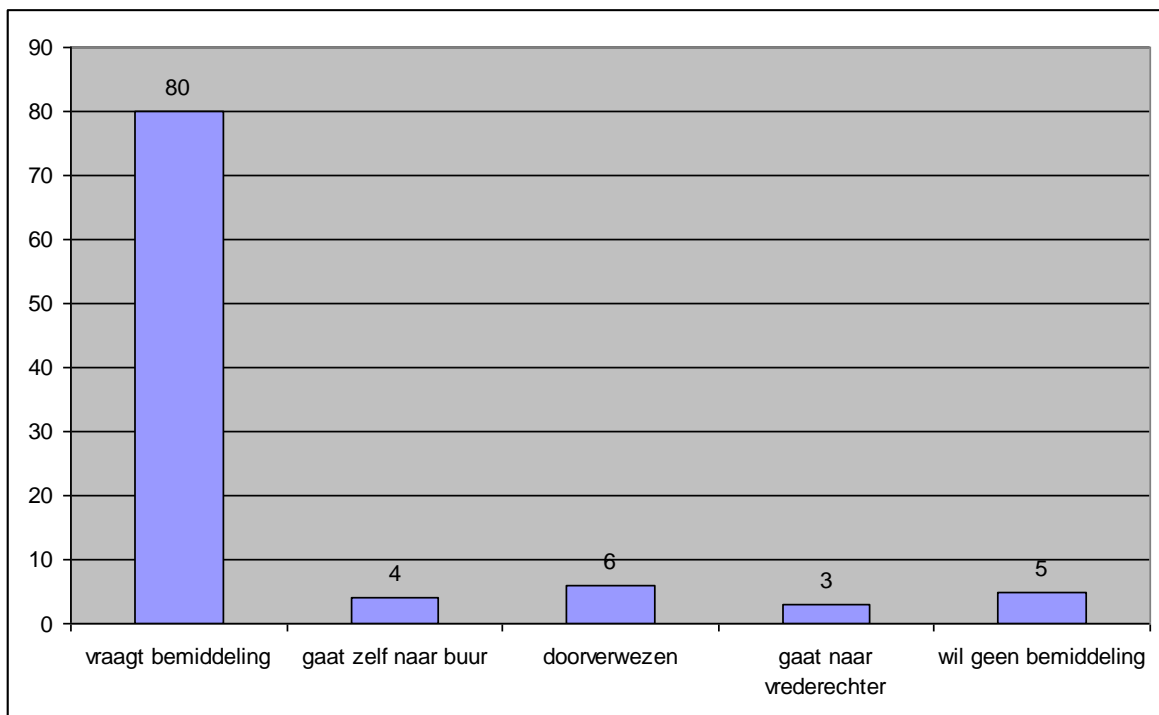
Voordat men effectief tot een bemiddeling komt, vindt er steeds een intakegesprek plaats met de aanmelder (buur A) en met de tweede partij (buur B). Dit gesprek vindt plaats bij de partijen thuis. In uitzonderlijke gevallen kan dit ook op het kantoor van Burenbemiddeling. Deze

aanmeldingsgesprekken zijn noodzakelijk om cases uit te filteren waarvoor Burenbemiddeling niet mogelijk of geschikt is. Met de intakegesprekken wil Burenbemiddeling het conflict accuraat inschatten. Tezelfdertijd krijgen de betrokkenen de doelstellingen en de werkwijze van burenbemiddeling uitgelegd. Eveneens wijzen de bemiddelaars op de mogelijkheden en beperkingen. Zo benadrukken de bemiddelaars dat de partijen zelf tot een oplossing/compromis moeten komen en ze dus bereid moeten zijn om te overleggen met elkaar.

Niet elk opgestart dossier leidt tot een intakegesprek. Om verschillende redenen blijken enkele burens A toch nog te beslissen niet verder te gaan: buur A wordt ziek, buur A besluit toch naar de vrederechter te stappen...

4.4.1 Resultaat intakegesprekken aanmelder (buur A)

In 2011 vinden er **98 intakegesprekken** plaats met aanmelders. Het resultaat van deze intakegesprekken ziet u in onderstaande tabel.



Figuur 7: Resultaat intake A

Bij 18 cases ziet de aanmelder af van de bemiddeling. In 4 dossiers stapt de aanmelder na het intakegesprek zelf naar zijn burens toe zonder tussenkomst van Burenbemiddeling. Deze aanmelders hebben voornamelijk nood aan extra ondersteuning en/of tips over hoe ze hun buur op een positieve manier kunnen benaderen in verband met een klacht. In deze dossiers bereikt Burenbemiddeling zijn doelstellingen 'herstel van communicatie' en 'empowerment'. De betrokkene zoekt zelf toenadering tot zijn burens en doet nadien geen beroep meer op Burenbemiddeling.

Burenbemiddeling verwijst betrokkenen in 6 cases door naar andere diensten zoals AZIS (Assertieve Zorg in de Samenleving) of politie (bij te ernstige cases). Verder beslist de betrokkene in 3 cases naar het vreedegerecht te stappen met het burengeschil. In 5 cases wil de aanmelder geen bemiddeling meer. De redenen hiervoor zijn dat men geen energie wil steken in de bemiddeling, dat men liever geen rechtstreekse confrontatie met de buur wil, dat men de voorkeur geeft aan een andere procedure en dergelijke meer.

Bij 80 van de 98 intakes bij buur A of 82% van de intakes leidt het gesprek tot de bereidheid om te bemiddelen. Het project Burenbemiddeling zoekt dan contact met buur B voor een intakegesprek.

4.4.2 Resultaat intakegesprekken tweede partij (buur B)

Na het gesprek met de aanmelder, zoekt de vrijwilliger telefonisch of per brief toenadering 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 tegenover 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 immers enkel mogelijk indien de deelname volledig vrijwillig is. Belangrijk is verder dat de bemiddelaars buur B op een positieve manier benaderen (waarbij men de wens uitdrukt om samen rond de tafel te zitten in plaats van iemand te beschuldigen) en ze de onpartijdigheid beklemtonen. De bemiddelaars moeten buur B, net zoals buur A, inlichten over de doelstellingen, methode, mogelijkheden en beperkingen van Burenbemiddeling. De bemiddelaar vraagt aan buur B of hij zijn kant van het verhaal wil toelichten bij twee neutrale bemiddelaars.

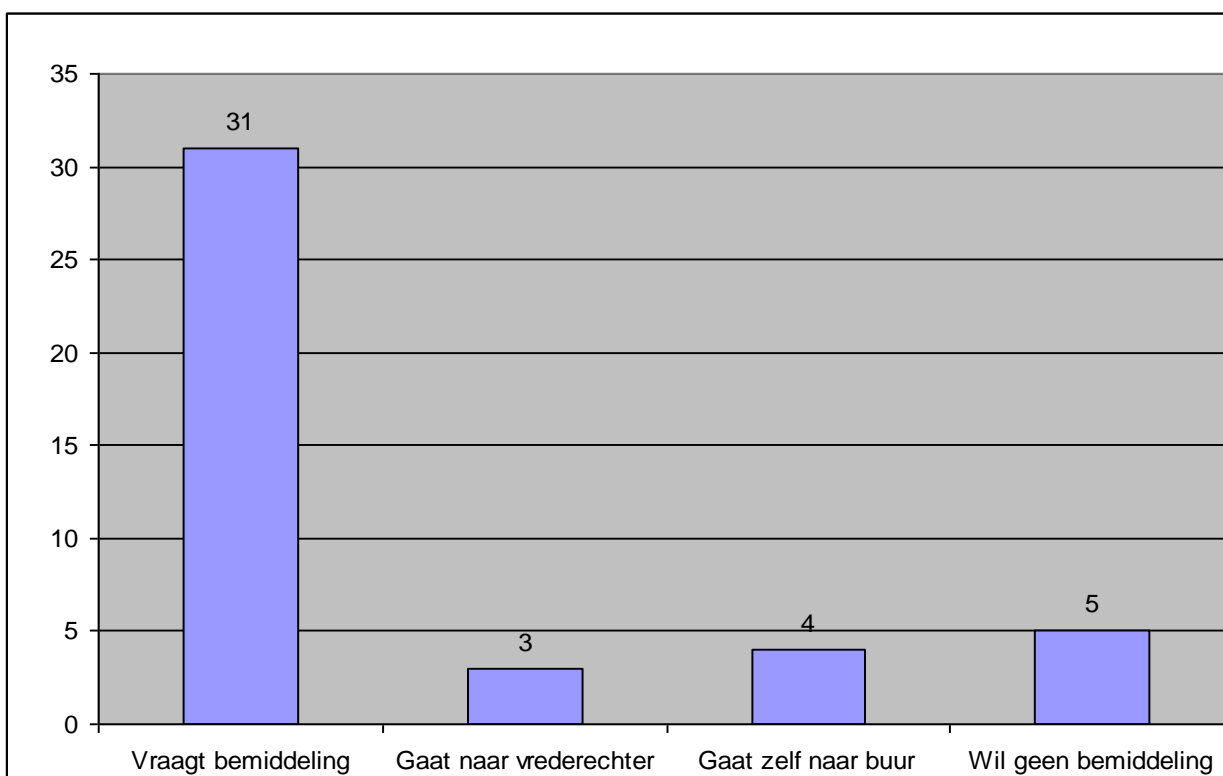
Tabel 4 geeft het resultaat weer van de contactname met buur B (zowel telefonisch als per brief).

| Resultaat contact buur B | |
|---|----|
| Geen contact | 7 |
| B wil niet bemiddelen na contact met coördinator | 17 |
| B wil niet bemiddelen na contact doch neemt zelf contact op met A | 9 |
| Intake B gepland in 2012 | 4 |
| Intake B gaat door | 43 |
| Totaal aantal toenaderingen | 80 |

Tabel 4: Resultaat contact B

In 7 dossiers kon buur B noch telefonisch noch per brief bereikt worden. In dat geval contacteren de bemiddelaars buur A, en eindigt het dossier. Verder weet Burenbemiddeling 73 burens B wel te bereiken. Hiervan zijn 47 burens B (65%) bereid om deel te nemen aan een intakegesprek en zien 26 (35%) burens B een intakegesprek niet zitten. Bij 9 van deze 26 dossiers wilde buur B het conflict zelf proberen oplossen zonder tussenkomst van Burenbemiddeling. In deze gevallen is er toch een geslaagde case, al is er geen effectief bemiddelingsgesprek geweest. De situatie is namelijk verbeterd en buur B tracht de communicatie te herstellen. In deze gevallen houdt het hier op voor de vrijwilligers. Het heeft weinig zin om mensen te 'pushen' tot een bemiddelingsgesprek wanneer zij er zelf niet volledig achter staan. Dit is trouwens onverenigbaar met het principe van vrijwilligheid.

Uiteindelijk voeren de bemiddelaars in 2011 43 intakegesprekken met burens B. Figuur 8 geeft weer wat het resultaat is van het eigenlijke intakegesprek met buur B.



Figuur 8: resultaat intake B

Na het intakegesprek met buur B, beslissen 4 burens om zelf naar een oplossing te zoeken zonder dat er nood is aan een bemiddelingsgesprek met de andere buur. In 5 dossiers wil buur B niet bemiddelen na het intakegesprek. De reden hiervoor is dat de burens niet geloven in de goede bedoelingen of bereidwilligheid van buur A. Zij zien dan ook geen nut in een bemiddelingsgesprek. In 3 dossiers beslist buur B om naar de vrederechter te stappen. In deze dossiers blijkt buur B de stap naar de vrederechter al te hebben overwogen voor het eerste contact met Burenbemiddeling. Burenbemiddeling mag dus niet gezien worden als een katalysator voor deze stap. Van de 43 intakegesprekken met buur B brengen er 31 (of 72%) buur B tot de volgende stap, namelijk het deelnemen aan een bemiddelingsgesprek met buur A.

4.5 Rechtstreekse bemiddelingen

4.5.1 Inleiding

De bemiddelaars brengen de twee partijen bij elkaar op neutraal terrein (dus niet bij een van de burens thuis), teneinde een gesprek te voeren over hun conflict. Hierbij gaat het er in de eerste plaats om dat ze hun belangen en behoeftes verwoorden en (weer) met elkaar leren **communiceren**.¹⁵ Een oplossing voor het conflict uitwerken is uiteraard wenselijk, maar mag niet ten koste gaan van het

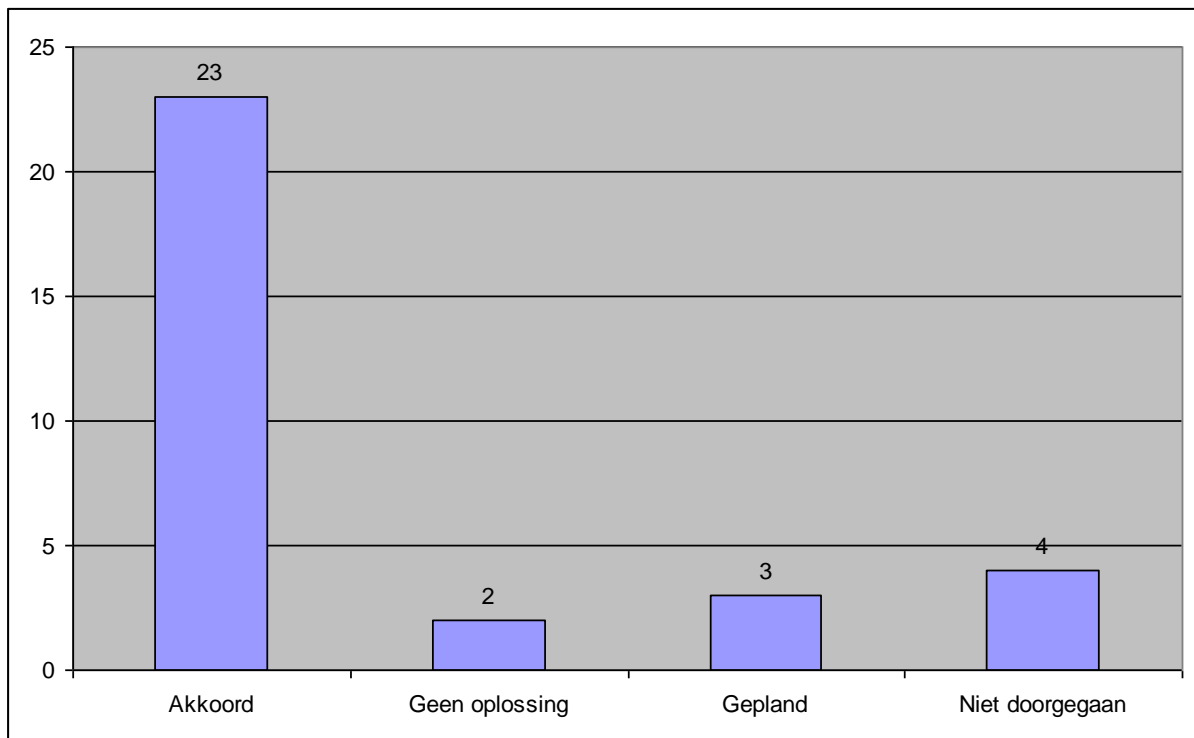
¹⁵ FOD BINNENLANDSE ZAKEN, *Buurtbemiddeling*, Jérôme Glorie, Brussel, 2010, p 51-52.

emanciperen van de partijen. Zo is het uit den boze dat de bemiddelaars in de plaats van de partijen voorstellen doen of oplossingen bedenken.

Doordat de bemiddelaar het verhaal telkens samenvat en/of herformuleert, zijn de burens verplicht naar elkaar te luisteren. Hierdoor vergroten de bemiddelaars 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.

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 Burenbemiddeling beslissen om over te gaan op pendelbemiddeling, steeds met als uiteindelijke opzet het komen tot een face-to-face gesprek. In 2011 waren er geen pendelbemiddelingen, in 2010 waren dit er 2.

4.5.2 Resultaat bemiddelingen



Figuur 9: Resultaat bemiddelingsgesprek

Van de 32 geplande bemiddelingsgesprekken gaan er uiteindelijk 7 niet door. In 3 dossiers staat het gesprek gepland voor 2012. In 4 gevallen gaat het gesprek niet door omdat één van de burens niet komt opdagen. In 2 gevallen belt een buur af wegens ziekte. In 2 gevallen laat buur B het afweten.

Burenbemiddeling weet **23 van de 25 bemiddelingsgesprekken** in 2011 tot een goed einde te brengen. De beide burens maken concrete afspraken. Twee bemiddelingsgesprekken brengen geen oplossing. De burens willen of kunnen geen toegevingen doen. Het blijft daarom belangrijk om tijdens het intakegesprek te benadrukken dat men bereid moet zijn om naar elkaar te luisteren en om tot een compromis te komen.

4.5.3 Follow-up

Waar betrokken partijen het vragen kan Burenbemiddeling follow-up bieden. Bij follow-up bellen de bemiddelaars de buren na een afgesproken termijn terug op. De bemiddelaars gaan na hoe de afspraken verlopen en of de buren deze naleven. Indien dit niet het geval is, kunnen de buren steeds een tweede bemiddelingsgesprek vragen. Wanneer ze dit niet wensen kunnen de bemiddelaars informatie meegeven over alternatieve procedures. Op die manier helpt men de buren zo goed mogelijk verder. In 8 van de 23 bemiddelingen vroegen buren naar opvolging. Als de buren geen opvolging vragen, weten we niet hoe de situatie evolueert na het bemiddelingsgesprek. Het kan zijn dat de buren de gemaakte afspraken volgen of net niet volgen. Hierover zijn geen gegevens beschikbaar. Verder ligt het echter gevoelig om na enige tijd te bevragen hoe de situatie evolueert, omdat dit het geschil opnieuw kan doen opflakkeren. Tot slot gaan we ervan uit dat mocht een situatie ongunstig evolueren de buren zelf opnieuw contact opnemen met Burenbemiddeling.

5 Conclusies en aanbevelingen

5.1 Conclusies

5.1.1 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 heeft in 2011 prioriteit gekregen.

De coördinator had met elke vrijwilliger een supervisiegesprek. Er werd gepeild naar de volgens hen sterke en zwakke kanten van Burenbemiddeling. Als sterke kant kwam naar voren, de goede communicatie en goede bereikbaarheid van de coördinator. Ook vinden ze allen dat ze goed begeleid worden, onder andere tijdens de intervisies maar ook tussentijdse contacten verlopen zeer vlot. De vrijwilligers zijn zeer tevreden over de werking van Burenbemiddeling.

5.1.2 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. Dit complexe fenomeen is immers uitermate moeilijk in cijfers te vatten. Een kwalitatieve studie moet hierover uitkomst bieden.
2. Zoals het draaiboek al aangeeft, is het de bedoeling om *“de oplossingscapaciteit die in onze samenleving aanwezig is maximaal te benutten”*.¹⁶ 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

¹⁶ Draaiboek burenbemiddeling GENT

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 13 aanmelders zelf naar hun buur stappen en 13 burens B stappen ondernemen na contact of gesprek met Burenbemiddeling, geeft aan dat het project tenminste tot op zekere hoogte de zelfredzaamheid van mensen stimuleert.

3. Wat betreft het **ontlasten** van het strafrechtelijk apparaat zijn de bevindingen minder eenduidig. Het blijkt namelijk dat veel burens in geval van een conflict 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 (30% van de meldingen 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 2). 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.

5.1.3 Terugkoppeling naar aanbevelingen voor 2011 (vorig jaarrapport).

Hieronder overlopen we de aanbevelingen uit het jaarrapport 2010 (*cursief*) en geven we weer hoe we er in 2011 mee omgegaan zijn.

- *De meldingen 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 meldingen constant te houden zonder meteen met een overbevraging te zitten.*
Deze aanbeveling is met succes omgezet in actie. In de Stadsmagazine van oktober 2011 verscheen er een artikel over Burenbemiddeling in Gent. Dit zorgde voor een piek van dossiers in de loop van oktober 2011.
- *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-tot-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 melding 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).

In elk dossier wordt aangeduid hoe de aanmelder bij het project Burenbemiddeling is gekomen. Dit wordt zeer efficiënt bijgehouden door de coördinator zodat er gegevens beschikbaar zijn over de bekendheid van het project bij bewoners en partners. (zie figuur 2)

- *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 langsgegaan 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.*

In de maand december 2011 presenteren de coördinator Burenbemiddeling en de intern evaluator van het project het jaarrapport Burenbemiddeling 2010 opnieuw aan de verschillende politiecommissariaten in Gent. Tijdens de presentatie vermelden zij duidelijk voor welke problemen en conflicten men een beroep kan doen op Burenbemiddeling om zo het "juist" doorverwijzen naar Burenbemiddeling te verhogen. Eveneens komt telkens het werkcontact tussen de coördinator en de buurtinspecteurs aan bod.

- *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.*

Nog in het voorjaar van 2011 neemt het project Burenbemiddeling in het kader van evaluatie contact op met de wijkcommissariaten. Uit de gesprekken blijkt dat de buurtinspecteurs zelf vaak een bemiddelende rol spelen. Tot nu toe laat de aard van de burencollicten (erfscheidingen, lichte lawaaihinder, ...) toe dat de buurtinspecteurs de situaties met succes opvangen.

- *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 impuls subsidie vanuit de FOD 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.*

Er zijn intussen twee nieuwe vrijwilligers in het team opgenomen. Zij hebben zoals de rest van het team ook een 5-daagse opleiding tot bemiddelaar genoten.

- *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 onder andere teambuildingen en picknicks.*

Er is in juni een teambuilding georganiseerd voor de vrijwilligers. Het is de bedoeling dat de vrijwilligers elkaar onderling ook beter leren kennen. De dag- en de avondploeg zien elkaar zelden. Toch kan een team van twee personen samengesteld worden uit de twee verschillende ploegen. Om te vermijden dat de twee ploegen van elkaar vervreemden worden er activiteiten voor de hele groep georganiseerd zodat er een band blijft bestaan tussen de twee groepen.

- *Rekening houdend met het feit dat er in 2011 minder opleidingen nodig zullen zijn kan gekeken worden of een deel van het beschikbare budget niet naar een extra **financiële 'incentive'** voor de vrijwilligers kan gaan. Zeker in geval van lange en/of frequente verplaatsingen lopen de kosten immers al snel op, en Burenbemiddeling moet erover waken dat dit voldoende opgevangen wordt.*

De onkostenvergoeding werd in december 2011 opgetrokken van €5 naar €7 per opgenomen gesprek per vrijwilliger. Dit moet de telefoon- en vervoerskosten van de vrijwilligers dekken.

- *Als de aanmelding bij Burenbemiddeling wordt gedaan door buur A zelf, is het niet altijd duidelijk wanneer deze indirect bij Burenbemiddeling terechtgekomen is, namelijk 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 burencflict moet gaan en niet om dataverzameling.*

Bij het opstarten van elk nieuw dossier wordt door de coördinator nagevraagd hoe de aanmelder bij het project Burenbemiddeling terecht is gekomen (zie figuur 2). Op deze manier heeft men de nodige informatie over de bekendheid van het project bij bewoners en partners.

- *Soms wordt Burenbemiddeling ingeschakeld door mensen met onjuiste verwachtingen (bijvoorbeeld 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*

Eveneens heeft het project Burenbemiddeling haar jaarrapport 2010 gepresenteerd op het team van enkele belangrijke sociale partners zoals woonwinkels en consultants van de sociale huisvestingsmaatschappij.

5.2 Aanbevelingen voor 2012.

Hoewel elke aanbeveling uit 2010 succesvol werd omgezet in concrete acties in de loop van 2011, worden toch enkele aanbevelingen uit 2010 hernomen omdat deze nog steeds relevant zijn en hier blijvend werk van moet worden gemaakt. Eveneens brengen het verloop van de burenbemiddelingen in 2011 en hun resultaten ons tot een aantal nieuwe vragen en/of aanbevelingen.

- **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, enzoverder.) Een alternatief is om telkens slechts 2 mensen de vorming te laten volgen en hen de andere vrijwilligers hierover te laten briefen. 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. Het basisidee om twee vrijwilligers een vorming te laten volgen en hen daarover de anderen te laten briefen is goedgekeurd. Voor 2012 staan volgende vormingen gepland: een opleiding door Diana Evers verbonden aan het Mediation Instituut Vlaanderen alsook een rondleiding in het justitiepaleis met bijhorende uitleg over hun werking.
- 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 inspanningen van Burenbemiddeling om voldoende feedback te geven over doorverwezen cases, dient te worden volgehouden. Ook zal nog eens bij de verschillende commissariaten worden langsgedaan om dit jaarrapport te presenteren. Deze presentaties brengen het project opnieuw onder de aandacht, stimuleren de samenwerking met politie en bieden een uitgelezen moment om een aantal afspraken te actualiseren.

- Hoewel de aanmeldingen komen vlot binnen en er zeker geen tekort is aan cases, moet er toch blijvend **aandacht zijn voor het sensibiliseren voor bekendheid van het project**. Op die manier blijft het aantal aanmeldingen constant.
- Een **kwalitatieve studie naar de beleving van burgers en vrijwilligers** is aangewezen, maar hiervoor zijn momenteel niet voldoende middelen en tijd voorhanden. Om deze reden werd in februari een aanbevelingsbrief gestuurd naar de Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken met het advies om geld vrij te maken voor het uitvoeren van deze studie.
- **Structurele vervanging voorzien voor coördinator** bij afwezigheid. Momenteel wordt dit opgevangen door collega's van de dienst Lokale Preventie en Veiligheid. Eventueel kan een van deze collega's in de toekomst een opleiding tot bemiddelaar volgen zodat deze beter op de hoogte zijn van de werking van het project.
- Door de vraag naar bemiddeling in buurtconflicten, wordt er in 2012 een **werkgroep buurtbemiddeling opgericht**. Verschillende partners zijn zeer positief over deze evolutie alsook de vrijwilligers zijn enthousiast en bereid hun steentje bij te dragen in dit nieuwe project.
- In 2011 neemt Burenbemiddeling 10 cases op waarbij de aanmelder in een **sociale woning** woont. In 7 van de 10 cases betreft het probleem geluidsoverlast. Dit wil zeggen 70% van de cases die uit sociale woningbouw komen betreft geluidsoverlast, als we dit vergelijken met de totale cijfers is er een groot verschil. 45 van de 107 dossiers betreffen geluidsoverlast. Hiermee willen we een signaal uitzenden naar sociale huisvestingsmaatschappijen. De isolatie laat vaak te wensen over en zorgt voor geluidsoverlast op allerlei manieren. Het gaat niet alleen over stemmen maar ook over machines en allerlei woon- en leefgeluiden.

6 Samenvatting: het bemiddelingsproces in 2011

Het proces van burenbemiddeling verloopt in vier grote fases: de aanmelding, het intakegesprek met buur A, het intakegesprek met buur B en het bemiddelingsgesprek. Bij elke stap beslissen de betrokkenen om al dan niet met de bemiddeling door te gaan.

| Stappen in burenbemiddeling | aantal | doorstroom | aantal | resultaat |
|--|--------|------------|---------------|-----------------|
| Aanmeldingsgesprekken | 181 | --- | 181 | --- |
| Opgestarte dossiers burenbemiddeling | --- | --- | 106 | 59% |
| Intakegesprekken buur A | 98 | 54% | 98 | --- |
| Buren A bereid tot bemiddeling na intake | -- | --- | 80 | 75 % |
| Intakegesprekken buur B | 43 | 44% | 43 | --- |
| Buren B bereid tot bemiddeling na intake | -- | --- | 31 | 72% |
| Bemiddelingsgesprekken | 25 | 58% | 25 | -- |
| Geslaagde bemiddelingsgesprekken | -- | --- | 23 | 92% |
| Veranderingen na contact Burenbemiddeling | -- | --- | aantal | % totaal |
| Dossiers met verandering in relatie tussen burenen | -- | --- | 49 | 46% |

Tabel 5: resultaten gesprekken in bemiddelingsproces

In de loop van 2011 komen 181 aanmeldingen binnen bij de projectcoördinator. Het aantal aanmeldingen in 2011 blijft relatief hoog met gemiddeld 15 aanmeldingen per maand. Op basis van het aanmeldingsgesprek start het project 106 bemiddelingsdossiers op. Om twee hoofdredenen monden aanmeldingen niet uit in een bemiddelingsdossier. Ofwel beslist de aanmelder toch niet verder te gaan met bemiddelen. Ofwel blijkt een andere dienst(verlening) beter geschikt voor de aangemelde situatie. Toch start de coördinator gemiddeld maandelijks 9 nieuwe dossiers op. Na het intakegesprek met buur A gaan 3 op de 4 burenen A door met de bemiddeling. Ongeveer een even groot aandeel van de burenen B (of 72%) is bereid tot een bemiddelingsgesprek na het intakegesprek. Tot slot eindigen negen op de tien bemiddelingsgesprekken met afspraken tussen de burenen.

Toch blijken van de 106 opgestarte dossiers slechts 25 dossiers of 24% te leiden tot een bemiddelingsgesprek. Is enkel in deze gevallen de relatie tussen de burenen veranderd? Waarschijnlijk niet. Door de contacten met de coördinator Burenbemiddeling en de gesprekken met de vrijwilligers kan de relatie tussen buur A en buur B eveneens veranderen.

| Veranderingen na contact Burenbemiddeling | |
|--|-----------|
| Na aanmelding spreekt A buur B aan | 9 |
| Na intake gaat A zelf naar buur B | 4 |
| Na contact gaat B zelf naar buur A | 9 |
| Na intake gaat B zelf naar buur A | 4 |
| Bij bemiddelingsgesprek maken A & B afspraken | 23 |
| Totaal | 49 |

Tabel 6: Veranderingen na contact Burenbemiddeling

Naast de 23 geslaagde bemiddelingsgesprekken neemt in 26 bemiddelingsdossiers de ene buur zelf contact op met de andere buur. Zij praten dan eindelijk weer met elkaar. De ene buur trekt met een voorstel naar de andere buur of zij komen beiden zelf tot afspraken los van Burenbemiddeling. Dit betekent dat in bijna de helft van de bemiddelingsdossiers (**of 46%**) de relatie tussen de burens verandert met een herstel van communicatie of met meer zelfredzaamheid bij de betrokkenen. Deze dynamiek in het bemiddelingsproces zagen we ook al in de loop van 2010.

Stellen we nog andere gelijkenissen met 2010 vast? Bij de vergelijking moeten we rekening houden met het feit dat de burenbemiddelingen uit 2010 slechts een periode van 7 maanden bestrijken, namelijk juni tot december 2010.

| Stappen in het dossier | 2011 | 2010 |
|--------------------------------------|-------------|-------------|
| Aanmeldingen | 181 | 128 |
| Opgestarte dossiers burenbemiddeling | 106 | 81 |
| Intakegesprekken buur A | 98 | 74 |
| Buren A bereid tot bemiddeling | 80 | 49 |
| Intakegesprekken buur B | 43 | 39 |
| Bemiddelingsgesprekken | 25 | 27 |
| Geslaagde bemiddelingsgesprekken | 23 | 18 |

Tabel 7: Vergelijking 2011-2010 in doorstroming dossiers

In de vergelijking van de bemiddelingsdossiers uit 2010 met deze uit 2011 vallen vier zaken op. Ten eerste start de coördinator in 2011 minder dossiers op na een aanmelding dan in 2010. Ten tweede blijken in 2011 na het intakegesprek meer burens A bereid tot een bemiddeling dan in 2010. Dit betekent ten derde dat Burenbemiddeling met veel meer burens B contact heeft genomen en gehad. Verhoudingsgewijs echter hebben minder burens B de stap tot een bemiddelingsgesprek gezet omdat meer burens B de toenadering niet beantwoorden of zelf met oplossingen komen. Tot slot slagen er in 2011 méér bemiddelingsgesprekken dan in 2010.

Op basis van de ervaringen uit 2010 slaagt de coördinator er nu beter in om in te schatten of een aanmelding zich tot Burenbemiddeling leent. Door een betere selectie start de coördinator verhoudingsgewijs minder aanmeldingen op als dossier, doch leiden meer dossiers tot een positief resultaat. Eveneens zijn de vrijwilligers gegroeid in het bemiddelen en het voeren van intakegesprekken. Meer burens A beslissen om mee te stappen in de bemiddeling en meer bemiddelingen eindigen met afspraken tussen de burens.

Wanneer we een terugkoppeling maken naar de aanbevelingen van het afgelopen werkjaar, dan merken we dat alle aanbevelingen met succes werden omgezet in acties. Zo werd er bijkomende publiciteit gevoerd via het stadsmagazine, wordt bijgehouden hoe de aanmelders bij het project terecht kwamen, blijft de goede samenwerking met de politie behouden door middel van het geven van de nodige feedback, werden twee nieuwe vrijwilligers opgeleid alsook een teambuilding georganiseerd voor alle vrijwilligers samen zodat deze elkaar beter kunnen leren kennen en werd de onkostenvergoeding voor de vrijwilligers opgetrokken.

Toch worden enkele van deze aanbevelingen overgenomen omdat hier blijvend aandacht voor moet zijn. Zo is het verder onderhouden van een goed contact met de politie van essentieel belang. Er wordt dus blijvend feedback gegeven over doorverwezen cases alsook een voorstelling van dit nieuwe jaarrapport in de verschillende commissariaten staat op het programma. Verder staan ook dit jaar opnieuw verschillende vormen gepland voor de vrijwilligers en is er blijvende aandacht voor het creëren van voldoende bekendheid van het project.

Tot slot zijn er nog enkele nieuwe aanbevelingen voor 2012. Zo zal er een werkgroep buurtbemiddeling worden opgericht, werd een aanbevelingsbrief gestuurd naar de Federale Overheid met de vraag een kwalitatieve studie naar de beleving van burgers en vrijwilligers uit te voeren en worden vanaf dit jaar ook cases opgenomen waarbij de aanmelder in een sociale woning woont. Bij deze cases gaat het voornamelijk over klachten in verband met geluidsoverlast. Hiermee willen we een signaal uitzenden naar sociale huisvestingsmaatschappijen.