



Lokale Preventie en Veiligheid  
ABIS - Departement Strategie en Coördinatie

# Jaarrapport Burenbemiddeling Gent 2013

Natalie Troch  
Coördinator Burenbemiddeling

Peter Colle  
Intern Evaluator

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding.....</b>	<b>3</b>
1.1	Wat is burenbemiddeling?.....	3
1.2	De doelstellingen .....	3
1.3	Basisprincipes van burenbemiddeling .....	4
<b>2</b>	<b>Vorbereiding Project Burenbemiddeling.....</b>	<b>6</b>
2.1	Stuurgroep .....	6
2.2	Werving vrijwilligers .....	7
<b>3</b>	<b>De vrijwilligers .....</b>	<b>9</b>
3.1	Profiel vrijwilligers .....	9
3.2	Deskundigheid .....	9
3.3	Het vrijwilligersteam .....	10
<b>4</b>	<b>Verloop van de bemiddelingen.....</b>	<b>11</b>
4.1	Inleiding .....	11
4.2	Aanmeldingen.....	11
4.2.1	Aanmeldingswijze.....	11
4.2.2	Niet opgestarte dossiers.....	12
4.3	Opgestarte dossiers.....	14
4.3.1	Dossiers per verwijzer .....	14
4.3.2	Aard van het burencflict.....	15
4.3.3	Dossiers per wijk .....	16
4.3.4	Dossiers per maand .....	18
4.4	Intakegesprekken.....	19
4.4.1	Resultaat intakegesprekken aanmelder (buur A).....	19
4.4.2	Resultaat intakegesprekken tweede partij (buur B) .....	20
4.5	Rechtstreekse bemiddelingen .....	22
4.5.1	Inleiding .....	22
4.5.2	Resultaat bemiddelingen.....	23
4.5.3	Follow-up .....	24
<b>5</b>	<b>Conclusies en aanbevelingen .....</b>	<b>25</b>
5.1	Conclusies .....	25
5.1.1	De vrijwilligers.....	25
5.1.2	Terugkoppeling naar doelstellingen .....	26
5.2	Terugkoppeling aanbevelingen voor 2013.....	27
5.3	Aanbevelingen voor 2014 .....	27
<b>6</b>	<b>Samenvatting: het bemiddelingsproces in 2013.....</b>	<b>29</b>

# 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.<sup>1</sup> Burenbemiddeling treedt niet in de plaats van justitie of politie maar biedt een alternatief waarbij men in samenspraak tot een oplossing tracht te 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 gestimuleerd.<sup>2</sup>

In dit verslag wordt de werking van het project Burenbemiddeling in 2013 geëvalueerd, met als doel conclusies en aanbevelingen te formuleren voor 2014. De cijfergegevens in dit jaarverslag zijn echter 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.<sup>3 4</sup>

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

---

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

<sup>2</sup> TROCH, N., *Draaiboek burenbemiddeling Gent*, 2009.

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

<sup>4</sup> 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.<sup>5 6</sup> 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.

Eveneens streeft burenbemiddeling er naar om politie en justitie te **ontlasten**. Hierdoor kunnen zij zich concentreren op hun kerntaken. Burenbemiddeling treedt niet in de plaats van de strafrechtsbedeling, maar wil juist ingrijpen voordat burenconflicten zo escaleren dat strafrechtelijke interventie vereist is.<sup>7</sup> 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.<sup>8</sup>

### **1.3 Basisprincipes van burenbemiddeling**

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

**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 buren 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 die actief zijn op het terrein, zoals de gemeenschapswacht, de gebiedsgerichte werking, het

---

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

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

<sup>7</sup> FOD BINNENLANDSE ZAKEN, *Buurtbemiddeling*, Jérôme Glorie, Brussel, 2010, p. 32.

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

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

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 de bemiddelaars gebonden zijn 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 2013 ziet de stuurgroep Burenbemiddeling er als volgt uit:

- Bemiddelaar familiezaken (Ann De Becker)
- Bemiddelingsdienst Gent (Dominique Bataillie)
- Coördinator buurtbemiddelingsnetwerk Vlaams-Brabant (Robert Delathouwer)
- Dienst Buurtwerk (Sofie Van Moeffaert)
- Dienst Gebiedsgerichte werking (Els Lecompte)
- Dienst Gemeenschapswacht (*Klaas Vandenbroucke*)
- Dienst Wonen (Kathleen Van Wynsberghe)
- Juridische dienst en kennisbeheer (Drieke Derudder)
- Kabinet Burgemeester (Sabine Deneef)
- Lokale politie Gent (Jean-Luc Vergult, Veerle *Dejonghe* en Frank *Vandewalle*)
- Universiteit Gent, vakgroep Sociale Agogiek (Leo Van Garsse en Lieve Bradt)
- Lokale Preventie en Veiligheid Stad Gent (Natalie Troch, Ann Cappuyns 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 2013 kwam de stuurgroep Burenbemiddeling 3 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:<sup>10 11</sup>

- 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.

Al snel vielen twee vrijwilligers af; een vrijwilliger om familiale redenen en de andere omdat schoolse activiteiten te veel tijd in beslag namen. Gelukkig werden dankzij middelen van de FOD Binnenlandse Zaken twee extra vrijwilligers opgeleid. Wat het totaal opnieuw op 25 bracht. In 2012 konden twee nieuwe kandidaten hun opleiding tot burenbemiddelaar volgen bij de Provincie Vlaams Brabant. In 2012 werd één vrijwilliger ernstig ziek waardoor er 26 actieve burenbemiddelaars waren.

In 2013 vielen in de loop van het jaar 4 vrijwilligers af; een vrijwilliger nam loopbaanonderbreking en ging voor een jaar op reis; een andere vrijwilliger wil zich inzetten gedurende een jaar voor een ander

---

<sup>10</sup> TROCH, N., *Draaiboek burenbemiddeling Gent*, 2009.

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

project en twee vrijwilligers startten een intensieve opleiding die te veel tijd in beslag nam om nog actief te blijven als vrijwilliger. Alle vier blijven ze echter deel blijven uitmaken van het project en staan ze een jaar op non-actief.

Dankzij een aanbod van de Provincie Oost-Vlaanderen konden in oktober 2013, vijf nieuwe kandidaten een opleiding tot burenbemiddelaar volgen. Een zesde vrijwilliger volgde haar opleiding bij de Provincie Vlaams Brabant in juni 2013 omdat zij in oktober reeds een andere opleiding gepland had. Tot slot meldde een laatste kandidate zich spontaan. Zij had reeds op eigen initiatief de opleiding tot burenbemiddelaar in Vlaams-Brabant gevolgd waardoor zij onmiddellijk van start kon gaan. Dit betekent dat in 2013 zeven nieuwe vrijwilligers ingezet konden worden.

We eindigen hierdoor op 27 actieve vrijwilligers en 4 vrijwilligers die gedurende een jaar non-actief zijn.



## 3 De vrijwilligers

### 3.1 Profiel vrijwilligers

De leeftijd van de 31 vrijwilligers varieert tussen de 22 en de 70 jaar. De gemiddelde leeftijd is 45 à 46. Er zijn 23 vrouwen en 8 mannen. De meeste vrijwilligers zijn Belgen. 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 dossiers per vrijwilliger in 2013 bedraagt minimaal 4 en maximaal 22, de mediaan bedraagt 7.

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.

### 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.

De bijscholingen die in 2013 aangeboden werden waren Intuïtieve ontwikkeling, oplossingsgericht werken, werking van het vredegerecht en werken met tolken. Burenbemiddeling Gent organiseerde de eerste Trefdag burenbemiddeling met als thema oplossingsgericht bemiddelen voor vrijwilligers uit verschillende steden. De teamactiviteiten waren een teambuilding en workshop in Drongen, bezoek aan de tentoonstelling 'Oorlog en trauma' in het Guislain museum en een picknick.

Op sommige activiteiten was de opkomst van de vrijwilligers niet groot. Bij navraag op de supervisie bleek dat dit kwam doordat er te veel activiteiten in eenzelfde periode gepland waren. Voor 2014 zal vooraf de agenda opgesteld worden om een ideale spreiding van activiteiten te waarborgen.

### **3.3 Het vrijwilligersteam**

Het project Burenbemiddeling kan rekenen op de onontbeerlijke steun van 31 vrijwilligers die zich belangeloos inzetten voor het project. Zonder hen zou Burenbemiddeling niet mogelijk zijn.

- |                |              |
|----------------|--------------|
| 1. Elisabeth   | 17. Mike     |
| 2. Evelyn      | 18. Nicky    |
| 3. Faeza       | 19. Patrick  |
| 4. Fally       | 20. Pieter   |
| 5. Griet       | 21. Sabien   |
| 6. Ingrid      | 22. Sylvie   |
| 7. Jan S       | 23. Valérie  |
| 8. Karin       | 24. Wies     |
| 9. Kris        | 25. Willy    |
| 10. Geert      | 26. Delphine |
| 11. Lieselotte | 27. Herman   |
| 12. Liliane    | 28. Veerle   |
| 13. Luc        | 29. Olga     |
| 14. Marc       | 30. Katrien  |
| 15. Marian     | 31. Lynn     |
| 16. Marleen    |              |

## 4 Verloop van de bemiddelingen

### 4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk lichten we het verloop van de burenbemiddelingen in 2013 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 burens wens niet mee te werken, ze zien geen oplossing via burenbemiddeling, het dossier is niet geschikt voor bemiddeling, de burens proberen eerst nog eens zelf de burens aan te spreken of de burens zijn niet bereikbaar.

Fases in het dossier	aantal	doorstroom
Aanmeldingsgesprekken	259	60%
Intakegesprekken buur A	155	61%
Intakegesprekken buur B	94	49%
Bemiddelingsgesprekken	46	-

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 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.

#### 4.2.1 Aanmeldingswijze

In 2013 komen er 259 aanmeldingen binnen. De aanmeldingen gebeuren zowel telefonisch als schriftelijk (per brief en per email). Het merendeel van de aanmelders doet dit telefonisch (55%). Enkel contacteren de dienst per brief of komt persoonlijk langs.

## 4.2.2 Niet opgestarte dossiers

Niet elke aanmelding mondt uit in een dossier. Van de 259 aanmeldingen start de coördinator er 170 op als bemiddelingsdossier. Met 89 aanmeldingen gaat het project Burenbemiddeling dus niet aan de slag. Met andere woorden, ongeveer 35% van de aanmeldingen kennen geen vervolg als bemiddelingsdossier. Dit laatste gebeurt om verschillende redenen die weergegeven worden in tabel 2.

<b>Beslissing buur A</b>		<b>2013</b>
	A wordt doorverwezen	45
	A spreekt buur eerst zelf eens aan	11
	A vraagt enkel info	13
	A reageert niet meer	7
	Wonen niet in Gent	4
	Probleem is vanzelf opgelost	9
	<b>Totaal</b>	<b>89</b>

**Tabel 2: niet opgestarte dossiers beslissing buur A**

In 4 gevallen kwam de vraag voor bemiddeling uit een andere gemeente of stad waardoor niet kon tussengekomen worden.

Opvallend is ook dat in 11 gevallen buur A tips vraagt om zijn of haar buur aan te spreken. Gezien zij nadien burenbemiddeling niet opnieuw contacteren kunnen we er van uitgaan dat zij zelfstandig het conflict konden aanpakken.

In 50% van de gevallen moet buur A doorverwezen worden naar een andere dienst die meer passend is bij de hulpvraag van buur A. De diensten waarnaar doorverwezen wordt zijn weergegeven in tabel 3. De precieze gegevens over deze redenen ontbreken bij 7 van de 75 aanmeldingen (of 9% van de aanmeldingen).

<b>Doorverwijzing naar</b>		<b>Aantal</b>
	Politie	10
	Suggnomé <sup>12</sup>	3
	Azis	6
	Milieutoezicht	1
	Gemeenschapswacht	6
	Sociale dienst woonmaatschappij	5
	Verzekering	1
	studentenpreventiecoach	1
	Horecacoach	1
	Dienst wonen	1
	Vrederechter	5
	Bouwtoezicht	1
	Buurtstewards	3
	Buurtwerk	1
<b>Totaal</b>	<b>45</b>	

**Tabel 3: doorverwijzing naar andere diensten**

Burenbemiddeling verwijst 5 buren door naar de Sociale Dienst van de huisvestingsmaatschappij. De cases met een lopend proces-verbaal (3 dossiers) wijst Burenbemiddeling door naar herstelbemiddeling Suggnomé vzw. In 6 dossiers ging het over ernstige psychische problemen bij A waardoor de aanmelder doorverwezen werd naar AZIS<sup>13</sup>.

Wanneer andere instanties 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

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

<sup>13</sup> Assertieve Zorg in de Maatschappij is een laagdrempelige dienstverlening voor personen met psychische problemen zonder ziekte inzicht en welke geïsoleerd zijn van de maatschappij.

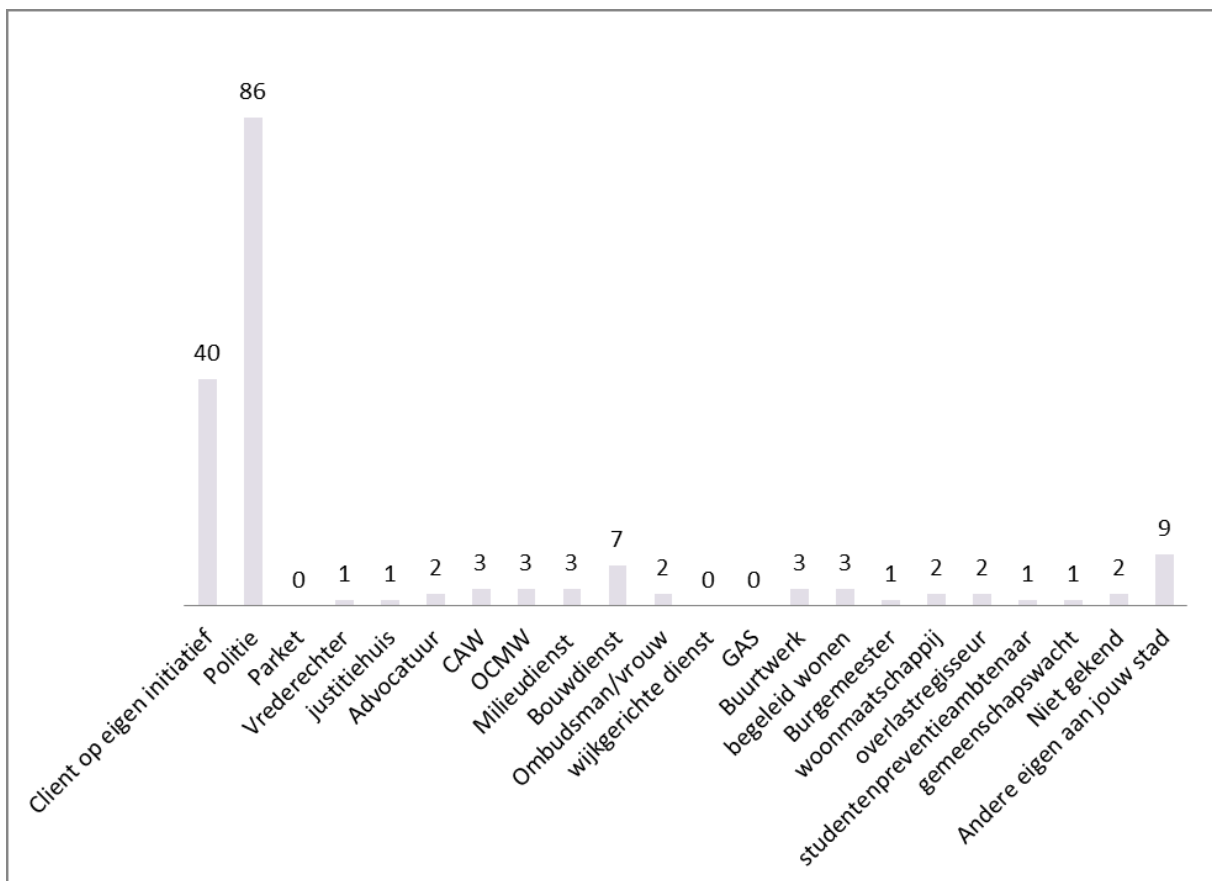
categorie van doorverwijzing behoren ook de aanmeldingen waarbij blijkt dat een andere professionele dienst al betrokken is, zoals een vrederechter. Immers, de vrederechter kan een bindend vonnis opleggen dat de afspraken gemaakt bij een bemiddelingsgesprek doorkruist.

### 4.3 Opgestarte dossiers

In de loop van het jaar 2013 zijn **170 dossiers** effectief opgestart.

#### 4.3.1 Dossiers per verwijzer

De meeste burens komen bij het project Burenbemiddeling terecht via politie. De wijkcommissariaten 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 1: Doorverwijzers**

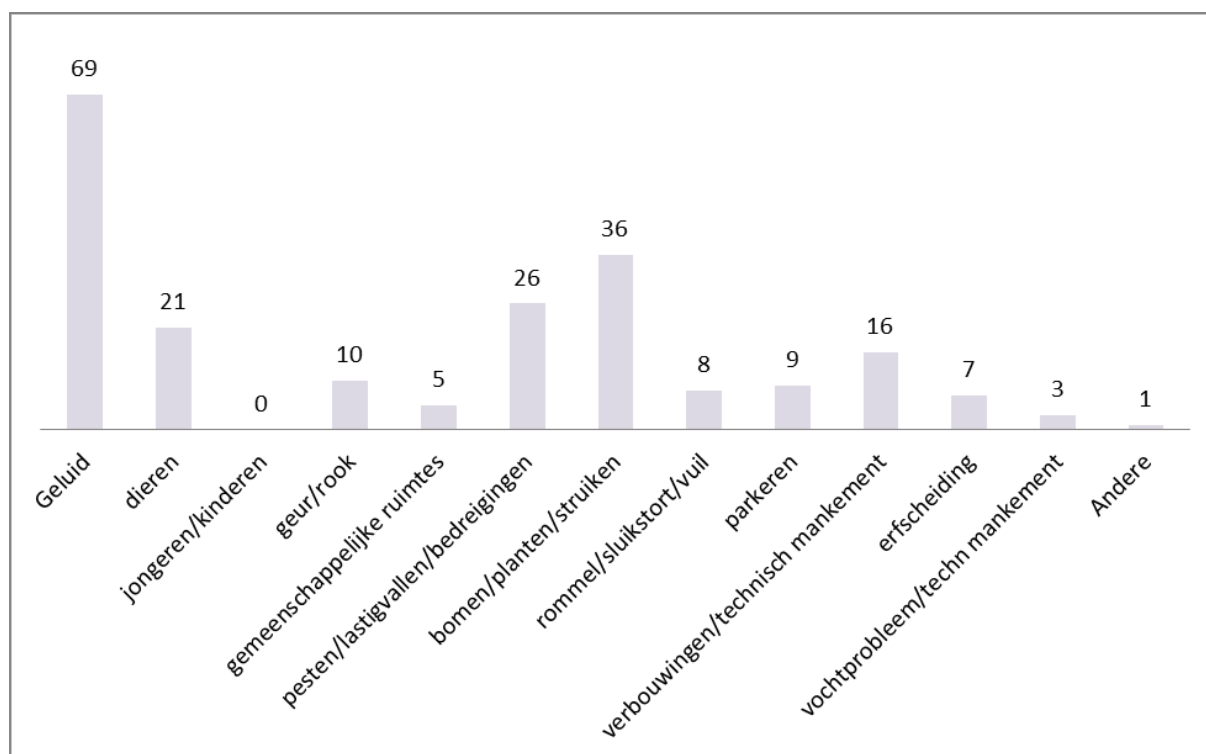
Binnen de effectief opgestarte dossier blijken er 86 of 50% van de mensen doorgestuurd door politie.

De betrokkene doet de aanmelding in 40 cases op **eigen initiatief**. Meestal heeft de betrokkene over Burenbemiddeling gelezen (stadsmagazine, folder, affiche, website) of gehoord (mond-tot-mond reclame of Radio 2). Soms blijkt pas nadien dat buur A zelf burenbemiddeling contacteert op aanraden van andere diensten.

Verder blijken doorverwijzers heel divers en komen ze niet enkel uit de sociale sector zoals buurtwerk of straathoekwerk.

### 4.3.2 Aard van het burencnflict

Aangezien de meeste burencnflicten vaak meerdere oorzaken hebben kiest Burenbemiddeling Gent ervoor om in 2013 per dossier alle oorzaken op te nemen die aan de grondslag liggen van een conflict. Dit is een verandering tegenover 2011 en 2012 toen werd ervoor gekozen om enkel de hoofdoorzaak van het conflict te registreren.



Figuur 2: Aard overlast

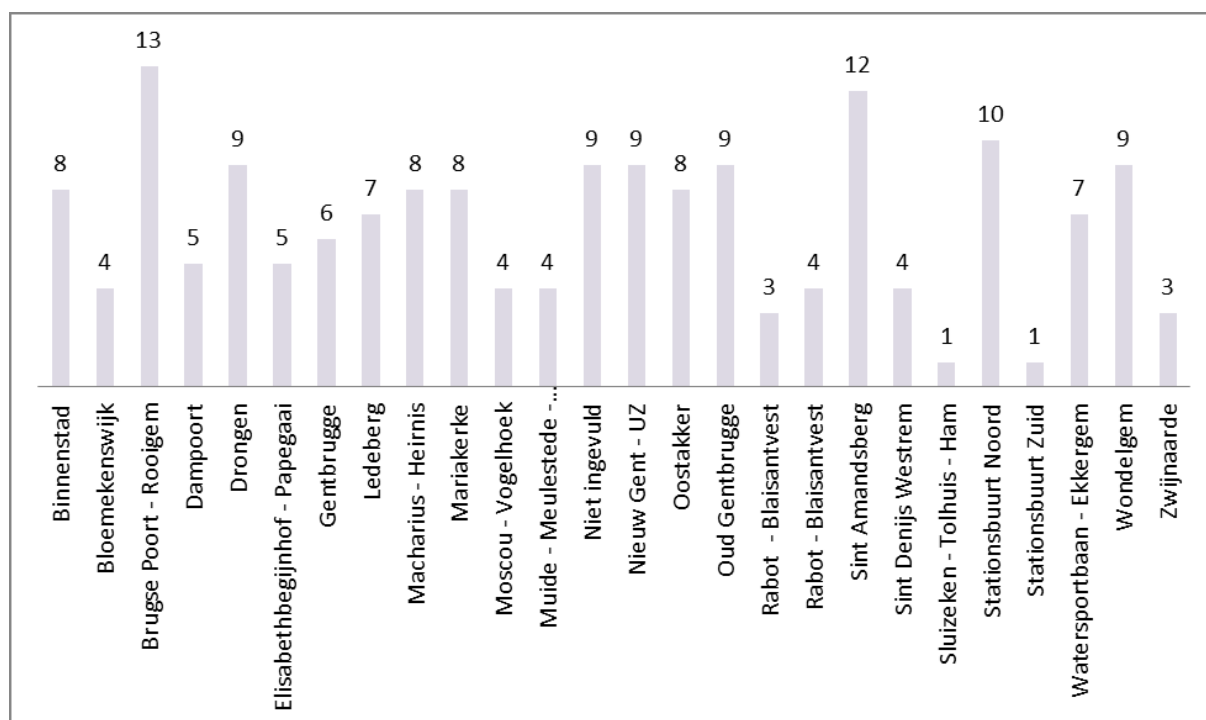
De meeste conflicten (40%) ontstaan als gevolg van een of andere vorm van **geluidsoverlast**. Dit gaat over muziekhinder, blaffende honden, geluiden van (elektronische) apparatuur zoals airco, verwarmingsketel of ventilatie van de computer en loop- en leefgeluiden zoals hoge hakken of spelende kinderen. De tweede grootste categorie (21%) zijn conflicten naar aanleiding van overlast door **bomen en struiken** zoals overhangende takken, struiken of verwoekerde tuinen. Bijna 15 % van

de opgestarte dossiers heeft te maken met **pestgedrag**<sup>14</sup>. De overige conflicten zijn het gevolg van parkeerproblemen, geur- of rookhinder, problemen betreffende erfafscheiding, bedreigingen, rommel, technische mankementen of andere niet gespecificeerde aanleidingen.

De top drie van 2013 verschilt niet van de voorbije jaren. Op één komt geluidsoverlast, op twee staat bomen en struiken en op drie staat pesten. De hoofdoorzaak van burenruzies blijft geluidsoverlast.

### 4.3.3 Dossiers per wijk

Burenbemiddeling Gent is actief in de 25 stadswijken van **Gent** (zie figuur 3). 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 3: verdeling over stadswijken**

Uit figuur 3 blijkt dat het werkgebied van Burenbemiddeling groot is. Vanuit iedere wijk van Gent zijn er dossiers opgestart. De doelstelling om ook de deelgemeenten te bereiken werd ook in 2013 behaald.

<sup>14</sup> Deze bevindingen zijn vrij systematisch terug te vinden in evaluaties van andere steden (o.a. Amsterdam, Antwerpen, Leuven en Utrecht).



Aantal dossiers	2011	2012	2013
17	/	Sint-Amandsberg	/
13	/	/	Brugsepoort
12	/	Wondelgem	Sint-Amandsberg
10	Sint-Amandsberg	Mariakerke	Stationsbuurt Noord
9	Binnenstad	Brugsepoort	Drongen/Nieuw Gent/ Oud Gentbrugge
8	/	Drongen/ Oud Gentbrugge	Binnenstad/Macharius/ Mariakerke/Oostakker
7	Brugsepoort	Dampoort	Ledeberg/ Watersportbaan
6	Dampoort	Ledeberg/Oostakker/ Watersportbaan/ stationsbuurt Noord	
5	Ledeberg/ Mariakerke	Elisabethbegijnhof	Stationsbuurt Zuid
4	Drongen/ Oostakker/ oud Gentbrugge	Macharius	Sint-Denijs-Westrem
3	Nieuw Gent	Sluizeken/ Gentbrugge/ Zwijnaarde	
2		Nieuw Gent	
1	Rabot/ Zwijnaarde/ Elisabethbegijnhof	Rabot/ Elisabethbegijnhof	Rabot/ Elisabethbegijnhof
0	Kanaaldorpen/ stationsbuurt Noord	Kanaaldorpen/ Sint-Denijs-Westrem	Kanaaldorpen

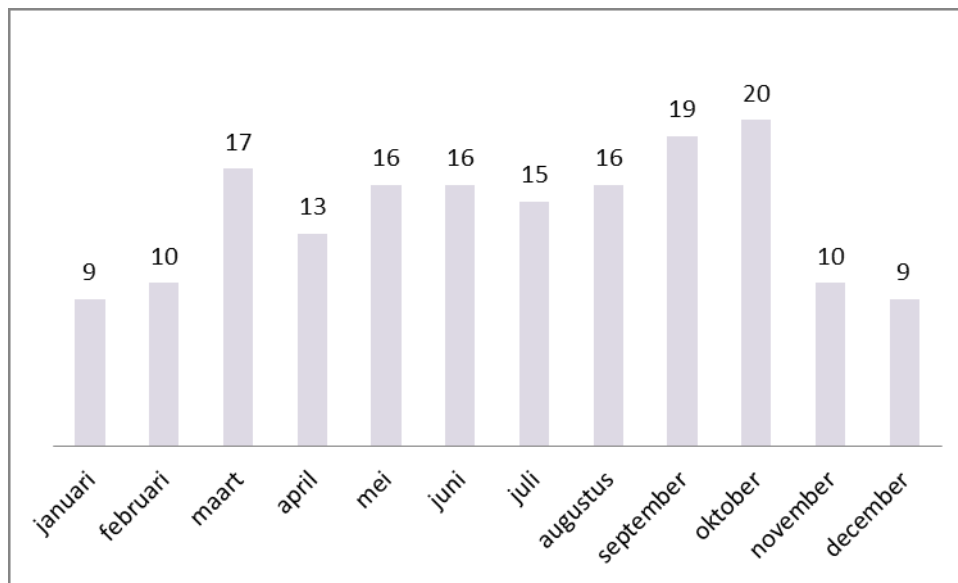
Wanneer we de cijfers vergelijken tussen 2011, 2012 en 2013 dan komen we tot volgende conclusies:

- De Brugsepoort is in 2013 de wijk met de meeste dossiers (13). Dit in tegenstelling tot 2011 waar dit nog Sint-Amandsberg was. De stadswijk Sint-Amandsberg blijft wel op de tweede plaats staan.
- Een opmerkelijke evolutie is de stijgende lijn van 0 naar 10 dossiers uit Stationsbuurt-Noord. Dit zelfde fenomeen zien we in de cijfers voor Nieuw Gent waar we een stijging zien van 2 naar 9 dossiers in 2013. De verklaring hiervan is dat de samenwerking met het politiecommissariaat Nieuw-Gent in 2013 is verbeterd na een aantal geslaagde bemiddelingen en de duidelijke feedback bij bemiddeling.
- Nog steeds krijgt burenbemiddeling geen dossiers uit de Kanaaldorpen. Dit ligt vermoedelijk aan het geringere aantal mensen die er wonen en de grotere oppervlakte van dit gebied.

Immers de bevolkingdichtheid van de Kanaalzone is met 0,59 inwoners/ha veel lager dan pakweg deze in Mariakerke met 23,15 inwoners/ha.<sup>15</sup> De deelgemeente Sint-Denijs-Westrem werd in 2013 wel bereikt (4 dossiers).

#### 4.3.4 Dossiers per maand

In 2013 start Burenbemiddeling gemiddeld **14 nieuwe dossiers op per maand**. In 2011 waren dit er nog maar 9 en in 2011 waren dit gemiddeld gezien 12 dossiers per maand. Het gemiddeld aantal dossiers blijft dus stijgen. De grafiek hieronder geeft de spreiding op jaarbasis weer.



**Figuur 4: Dossiers per maand**

De grafiek laat een duidelijk verschil zien tussen de periode maart-oktober en november-februari. We zien in 2013 geen terugval tijdens de zomermaanden wat wel het geval was in 2011 en 2012.

In maart-april komt de lente in het land en vergroot de aanleiding voor burencollicten (geluidsoverlast en bomen/struiken) wat duidelijk te zien is in bovenstaande figuur. Tijdens de wintermaanden is het beduidend rustiger.

---

<sup>15</sup> Gent in Cijfers

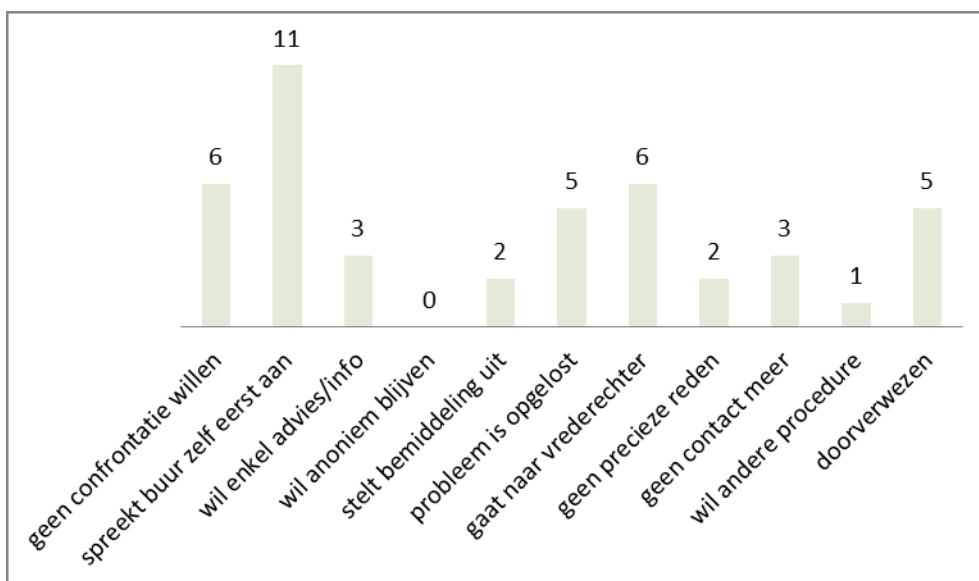
## 4.4 Intakegesprekken

Voordat men effectief tot een bemiddeling komt, gaat er steeds een intakegesprek door met de aanmelder (buur A) en met de tweede partij (buur B). Dit gesprek vindt plaats bij de burens 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 2013 vinden er **155 intakegesprekken** plaats met aanmelders. Na de intake beslist buur A of hij/zij verder wil gaan met de bemiddeling. In 2013 werd veel nauwkeuriger bijgehouden wat de motivatie was van buur A om de bemiddeling stop te zetten. Hierdoor hebben we een breder zicht op de motivatie van A maar kunnen we nog geen vergelijking maken met 2011 en 2012. De reden van het stopzetten van de bemiddeling ziet u in onderstaande figuur.



Figuur 5: Resultaat intake A

In 44 dossiers beslist buur A om de bemiddeling niet verder te zetten. Hiervan beslissen 11 gezinnen na het intakegesprek om zelf nog een poging te ondernemen om hun buur aan te spreken. Bij 23 cases ziet de aanmelder af van de bemiddeling. De redenen hiervoor zijn dat men enkel advies of info wenst (3), dat men liever geen rechtstreekse confrontatie met de buur wil (6), dat men de voorkeur geeft aan een andere procedure bv vrederechter of stedenbouw (7) en in 5 gevallen is er geen verklaring waarom buur A afhaakt.

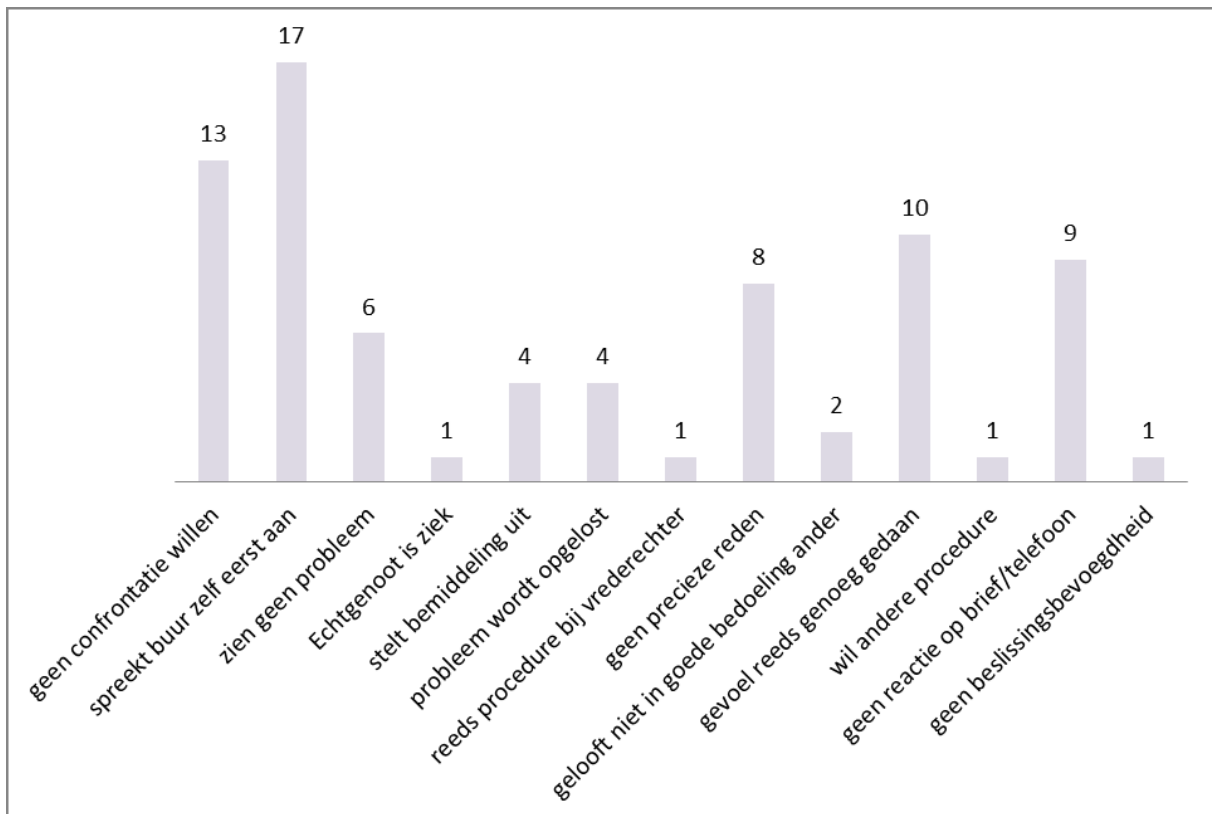
Burenbemiddeling verwijst betrokkenen in 5 cases alsnog door na een intake omdat pas na het intakegesprek bleek dat burenbemiddeling niet de juiste of gewenste procedure was. De organisaties waarnaar doorverwezen wordt zijn AZIS (Assertieve Zorg in de Samenleving), politie (bij te ernstige cases) of Suggnomè (wanneer er reeds een gerechtelijke procedure lopende is).

Bij 71% 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. Burenbemiddeling biedt buur B de kans om zijn kant van het verhaal toe te lichten bij twee neutrale bemiddelaars.

Figuur 6 geeft het resultaat weer van de contactname met buur B (zowel telefonisch als per brief).



**Figuur 6: Reden waarom buur B niet wil bemiddelen**

In 2013 werden 111 buren B gecontacteerd door burenbemiddeling. In 9 dossiers kon buur B noch telefonisch noch per brief bereikt worden. In 8 dossiers wou buur B geen intakegesprek. In dat geval contacteren de bemiddelaars buur A, en eindigt het dossier.

Dit betekent dat in 94 cases (84%), buur B kon gemotiveerd worden om deel te nemen aan een intakegesprek. Dit is een enorme stijging ten opzichte van 2011 (54%) en 2012 (58%). Een verklaring hiervoor kan zijn dat de telefoontechniek van de bemiddelaars verbeterd is. Tijdens de intervisie werd een strategie afgesproken om bij een eerste telefonisch contact vooral de intake te benadrukken en niet de effectieve bemiddeling. Dit overtuigt de buren blijkbaar om toch in gesprek te gaan met de bemiddelaars.

In 21 cases waarbij buur B gecontacteerd kon worden wou 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.

Van de 94 intakegesprekken met buur B zijn er uiteindelijk 46 (of 48%) buren B die de volgende stap zetten, namelijk het deelnemen aan een bemiddelingsgesprek met buur A.

## 4.5 Bemiddelingsgesprekken

### 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**.<sup>16</sup> Een oplossing voor het conflict uitwerken is uiteraard wenselijk, maar mag niet ten koste gaan van het **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 tot afspraken te komen die voor beiden aanvaardbaar en realistisch is.

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 2013 waren er geen pendelbemiddelingen.

---

<sup>16</sup> FOD BINNENLANDSE ZAKEN, *Buurtbemiddeling*, Jérôme Glorie, Brussel, 2010, p 51-52.

## 4.5.2 Resultaat bemiddelingen



**Figuur 9: Resultaat bemiddelingsgesprek**

Van de 46 geplande bemiddelingsgesprekken gaan er uiteindelijk 5 niet door. In 4 dossiers staat het gesprek gepland voor 2014. In 1 geval gaat het gesprek niet door omdat één van de burens niet komt opdagen.

Burenbemiddeling weet in 85% van de gesprekken tot afspraken te komen. De beide burens maken concrete afspraken. Acht bemiddelingsgesprekken brengen geen oplossing. De burens willen of kunnen geen toegevingen doen. Het blijft daarom belangrijk om tijdens het intakegesprek te benadrukken dat men tijdens een bemiddelingsgesprek bereid moet zijn om naar elkaar te luisteren en om tot een compromis te komen.

### **4.5.3 Follow-up**

Eén van de doelstellingen van burenbemiddeling is het stimuleren van de zelfredzaamheid. Daarom werd bewust gekozen om niet systematisch opvolging aan te bieden. Enkel wanneer de betrokken partijen hier expliciet om vragen kan Burenbemiddeling follow-up bieden.

In de praktijk blijkt dat de buren hier geen nood aan hebben. Slechts in 3 van de 36 bemiddelingen vroegen buren naar opvolging. De bemiddelaars bellen de buren na een afgesproken termijn terug op en organiseren een terugkomgesprek. De bemiddelaars gaan na hoe de afspraken verlopen en of de buren deze naleven. Wanneer de buren geen nieuw bemiddelingsgesprek wensen dan geven de bemiddelaars informatie over alternatieven. Op die manier helpt men de buren zo goed mogelijk verder.



# Conclusies en aanbevelingen

## 4.6 Conclusies

### 4.6.1 De vrijwilligers

De positieve resultaten van het project zijn 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 bemiddelingsmethodiek goed uit. De coördinator krijgt op de afgesproken momenten feedback, wat zorgt voor een vlotte afhandeling van de cases. De 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 was in 2013 noodzakelijk aangezien er een stijging is in het aantal intakegesprekken en bemiddelingsgesprekken zie tabel hieronder.

	2011	2012	2013
<b>Aantal intakegesprekken A</b>	98	154	155
<b>Aantal intakegesprekken B</b>	43	71	94
<b>Aantal bemiddelingsgesprekken</b>	25	32	46
<b>Totaal</b>	166	257	295

Tabel 4: Aantal huisbezoeken

De coördinator had met elke vrijwilliger een supervisiegesprek. In het gesprek peilden ze naar de sterke en zwakke kanten van het project 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.

De gebruikte methodiek van de intervisie werd in vraag gesteld. De intervisies in 2013 bleven hangen bij het brengen van een case en werden er geen leervragen geformuleerd. Daarom werd in oktober 2013 een nieuwe methodiek geïntroduceerd. De coördinator verzamelt leerpunten bij de vrijwilligers op verschillende manieren bv uit gesprekken en hun verslagen van cases.

Tot slot kwam ook tijdens de supervisie naar boven dat er nood is aan een opleiding feedback geven. De opleiding wordt daarom gepland in mei 2014.

## 4.6.2 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”*.<sup>17</sup> 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 22 aanmelders zelf naar hun buur stappen en nog eens 17 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 (50% 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 onderzoek is 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.

---

<sup>17</sup> Draaiboek burenbemiddeling GENT

## 4.7 Terugkoppeling aanbevelingen voor 2013

- **In 2013 werd voorzien in een structurele back-up voor de coördinator.** Vorige jaren werd dit opgevangen door collega's van de dienst Lokale Preventie en Veiligheid. Ann Cappuyns versterkt het team sinds oktober 2013 en neemt de coördinatie van het project buurtbemiddeling op zich. Waar nodig springt zij bij in het project burenbemiddeling als ondersteuning van de coördinator Natalie Troch.
- Gezien er een significante stijging was van 106 dossiers in 2011 naar 157 dossiers in 2012 werd besloten om in 2013 **nieuwe vrijwilligers** te rekruteren. In 2013 werden 5 nieuwe bemiddelaars opgeleid en dit dankzij de steun van de Federale dienst gouverneur Oost-Vlaanderen.
- Door de vraag naar bemiddeling in buurtconflicten, werd in 2012 een **werkgroep buurtbemiddeling opgericht**. Dit leidde in 2013 tot de uitwerking van een draaiboek en de aanwerving van een coördinator.

## 4.8 Aanbevelingen voor 2014

- **Blijven inzetten op vorming voor de vrijwilligers** is essentieel om de vrijwilligers verder te bekwamen en te motiveren. Uit de supervisie blijkt immers dat het aanbod aan opleidingen één van de redenen is om zich blijvend te engageren in burenbemiddeling. Voor 2014 staan volgende vormingen gepland: een opleiding MBTI, feedback geven, Bulgaarse gemeenschap in Gent, huisbezoeken, mediation-Matrix.
- Afhankelijk van het aantal dossiers in 2014 zullen er al dan niet **vrijwilligers gerekruteerd** worden. De coördinatoren burenbemiddeling en buurtbemiddeling zullen de opleiding geven aan de nieuwe vrijwilligers. Door zelf te voorzien in een opleiding kunnen we kiezen hoeveel, waar en wanneer we de opleiding organiseren. Eveneens zullen we bij de rekrutering extra aandacht besteden aan diversiteit en dit op vlak van cultuur en scholingsgraad.
- Uit de supervisie bleek dat een goede **spreiding van activiteiten** zoals opleiding, intervisie, supervisie en teambuildingsmomenten essentieel is. Verschillende vrijwilligers konden niet deelnemen aan bepaalde activiteiten vanwege een overvolle agenda. In 2014 zal om die reden de agenda opgesteld worden aan het begin van het jaar om zo een maximale spreiding van activiteiten te kunnen garanderen. Daarnaast vroegen de vrijwilligers specifiek naar een opleiding feedback geven.

- De grootste doorverwijspartner blijft 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 langsgegaan 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 vlot binnen komen 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.

## 5 Samenvatting: het bemiddelingsproces in 2013

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 het dossier: doorstroming	2013	
Aanmeldingen	259	---
Opgestarte dossiers burenbemiddeling	163	65%
Intakegesprekken buur A	155	77%
Buren A bereid tot bemiddeling	111	71%
Intakegesprekken buur B	94	84%
Bemiddelingsgesprekken	46 <sup>18</sup>	49%
Geslaagde bemiddelingsgesprekken	36	85%

**Tabel 5: resultaten gesprekken in bemiddelingsproces**

In de loop van 2013 komen 259 aanmeldingen binnen bij de projectcoördinator. Het aantal aanmeldingen in 2013 blijft relatief hoog met gemiddeld 14 aanmeldingen per maand. Wel ligt het gemiddeld aantal meldingen hoger (19) tijdens de zomermaanden.

Op basis van het aanmeldingsgesprek start het project 163 bemiddelingsdossiers op. Om twee hoofdredenen monden aanmeldingen niet uit in een bemiddelingsdossier. Ofwel beslist de aanmelder

---

<sup>18</sup> Vier gesprekken moeten nog plaatsvinden in 2014 waardoor we moeten rekenen met 36 geslaagde bemiddelingen op 42 dossiers.

toch niet verder te gaan met bemiddelen. Ofwel blijkt een andere dienst(verlening) beter geschikt voor de aangemelde situatie. Na het intakegesprek met buur A gaat 71% door met de bemiddeling.

Het aantal intakegesprekken bij buur B stijgt van 54% in 2011 naar 84% in 2013. De stijging van het aantal intakegesprekken met buur B resulteert echter procentueel gezien maar lichtjes in een stijging van het aantal bemiddelingsgesprekken nl. van 45% naar 49%. Wanneer we echter naar het aantal effectieve bemiddelingsgesprekken kijken dan is er ten opzichte van 2011 een verdubbeling nl 2011 (25 bemiddelingen), 2012 (32 bemiddelingen) en 2013 (46 bemiddelingen).

Tot slot eindigen 85% van de bemiddelingsgesprekken met afspraken tussen de burens.

Toch blijken van de 163 opgestarte dossiers slechts 46 dossiers of 28% te leiden tot een bemiddelingsgesprek. Is enkel in deze gevallen de relatie tussen de burens 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.

<b>Veranderingen na contact Burenbemiddeling</b>	
A gaat zelf naar buur B	11
B gaat zelf naar buur A	17
Bij bemiddelingsgesprek maken A & B afspraken	36
<b>Totaal</b>	<b>64</b>

**Tabel 6: Veranderingen na contact Burenbemiddeling**

Naast de 36 geslaagde bemiddelingsgesprekken neemt in 28 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 zelf tot afspraken los van Burenbemiddeling. Dit betekent dat in 40% van de bemiddelingsdossiers 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 in 2011 en 2012.

Stellen we nog andere gelijkenissen met de voorbije jaren vast?

<b>Stappen in het dossier: doorstroming</b>	<b>Aantal 2011</b>		<b>Aantal 2012</b>		<b>Aantal 2013</b>	
Aanmeldingen	181	---	256	---	259	---
Opgestarte dossiers burenbemiddeling	106	59%	157	61%	163	65%

Intakegesprekken buur A	98	92%	154	98%	155	95%
Buren A bereid tot bemiddeling	80	82%	122	79%	111	71%
Intakegesprekken buur B	43	54%	71	58%	94	84%
Bemiddelingsgesprekken	25	58%	32	45%	46	49%
Geslaagde bemiddelingsgesprekken	23	92%	29	90%	36	85%

**Tabel 7: Vergelijking 2011-2012-2013 in doorstroming dossiers**

In vergelijking met de bemiddelingsdossiers vallen verschillende zaken op.

De coördinator start ongeveer evenveel dossiers op in 2013 als in 2012. In 2013 blijken meer burens B bereid tot een intakegesprek dan in 2012. Verhoudingsgewijs echter gaan er niet meer bemiddelingsgesprekken door dan in 2012. Een verklaring hiervoor is dat in 4 gevallen buur A niet meer bereid is om in bemiddeling te gaan nadat buur B heeft toegezegd. Tot slot worden er in 2012 procentueel gezien iets meer afspraken gemaakt dan in 2013.

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 het project buurtbemiddeling opgestart, kwam er ondersteuning voor de coördinator door de aanwerving van Ann Cappuyns en werden 7 nieuwe bemiddelaars opgeleid.

Toch worden enkele aanbevelingen hernomen voor 2014. Zo is het verder onderhouden van een goed contact met de politie van essentieel belang. Er wordt 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 vormingen 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 2014. Zo zullen de activiteiten voor de vrijwilligers beter gespreid worden, wordt er geïnvesteerd in een opleiding feedback geven aan de vrijwilligers en zal er extra aandacht gaan naar diversiteit bij de rekrutering.