

MIJN buurt:

VEILIGE buurt, GEZELLIGE buurt



Methodiekomschrijving voor bemiddeling in de stad Antwerpen

Buurtbemiddeling
Antwerpen stad

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3-5
1.1 Van San Francisco tot Antwerpen	3
1.2 Sociale desintegratie, hoe is het zover kunnen komen?	5
2. Doelstelling	6-7
2.1 Toelichting doelstelling	6
3. Methodiek	8-12
3.1 Mijn buurt	8
3.2 Veilige buurt	9
3.3 Gezellige buurt	10
3.4 Definitie van bemiddeling	11
4. Toepassing van de methodiek	13-19
4.1 Wat is wel/niet bemiddelbaar	13
4.2 Partners in bemiddeling	15
4.3 Bemiddelingsprocedure	16
4.3.1 Burenbemiddeling	16
4.3.2 Buurtbemiddeling	18

1. INLEIDING

1.1 Van San Francisco tot Antwerpen

De idee '*community mediation*', (gemeenschapsbemiddeling) is in 1976 in San Francisco ontstaan: de San Francisco Community Boards (SFCB). Praktische redenen (groeïende achterstand en organisatorisch stilaan onhanteerbaar) en het besef dat vooral *sociale desintegratie* de oorzaak blijkt van de kleine criminaliteit, deden justitie en politie inzien dat logischerwijze de *sociale reïntegratie* een oplossing kon bieden.

De sociale desintegratie in buurten, blijkt uit een gebrek aan directe communicatie onder bewoners over hun conflicten. Voor hun buurtgeschillen volgden de mensen de klassieke procedure: ze deden beroep op overheidsinstellingen zoals politie, gerecht en allerlei sociale diensten, vanuit de aanname dat de 'de overheid' hun probleem diende op te lossen.

Als antwoord op deze *verticale oriëntatie*, die formeel, repressief en arbitrair is, werd een alternatieve vorm van geschillenbeslechting voorop geschoven, gekenmerkt door een informele, preventieve en bemiddelende benadering waarin burgerzin centraal staat.

De sociale reïntegratie bestaat er in het verticale patroon om te buigen naar een *horizontale oriëntatie*. Door de buurtbewoners 'hun' probleem terug te geven, wil bemiddeling o.a. de passieve, mijdende buurtbewoners weer *activeren* en *responsabiliseren* en zodoende het samenleven met buurtgenoten verbeteren.

Ook in Europa groeit dit besef en kent men intussen deze alternatieve vorm van conflictaanpak. In België is bemiddeling vooral ver gevorderd binnen justitie. We vinden het momenteel terug in allerlei domeinen: familiale bemiddeling, schuldbemiddeling, bemiddeling tussen dader en slachtoffer, herstelbemiddeling in het nieuwe jeugdrecht, enz.

Deze tekst situeert zich binnen het domein van sociale bemiddeling en gaat meer bepaald over burenen- en buurtbemiddeling. Voorbeelden van bemiddelingsprojecten in België zien we in Charleroi, Limburg en Vlaams Brabant. Toch kan je stellen dat in België en meer bepaald in Vlaanderen projecten voor buurtbemiddeling als vorm van samenlevingsopbouw en gemeenschapsontwikkeling, relatief nieuw en onbekend zijn.

In Antwerpen starten we met **Buurtbemiddeling – Antwerpen stad**.

Dit idee is oorspronkelijk ontstaan als een noodzaak binnen de dienst Integrale Veiligheid (IV) van de stad Antwerpen. Deze dienst heeft verschillende projecten, die overlast vooral individueel aanpakken. Omdat overlast vaak een groepsgebeuren is, zaten de medewerkers van IV met hun individuele aanpak regelmatig in een patstelling.

Als jongeren bv. in conflict liggen over het gebruik van een plein met oudere buurtbewoners kan je hen wel aanspreken op hun ongepast gedrag, maar achter dat gedrag kan een zeer terechte wens liggen. Terwijl de klacht van de oudere buurtbewoners even legitiem kan zijn.

Dat er in Antwerpen inderdaad nood aan bemiddeling bestaat, bleek ook tijdens deze methodiekontwikkeling. In de gesprekken met verscheidene actoren (buurtregisseurs, straathoekwerkers, jongerencoaches, opbouwwerkers, doelgroepregisseurs, wijkagenten, ...) in de Antwerpse buurten, bleek dat bijna iedereen al eens als bemiddelaar heeft opgetreden.

Dit betekent dat de vraag naar bemiddeling groot is. Het betekent evenwel niet dat ze allen de positie, de rol of de vaardigheid van een bemiddelaar hebben.

Ze nemen die rol op omdat het anders dreigt te escaleren of omdat er niemand anders is om het te doen.

In Antwerpen wordt het vaakst bemiddeld door de wijkagenten en buurttoezichters. Buurttoezichters signaleren dat intussen meer dan 60% van hun taak uit bemiddelen bestaat, terwijl het eigenlijk niet tot hun kerntaak behoort. Wijkagenten en buurttoezichters, twijfelen in bepaalde situaties of zij wel goed geplaatst zijn om te bemiddelen.

Een andere vaststelling is dat die bemiddelingen naar best vermogen en ervaring gebeuren. Een methode waaraan ze hun aanpak kunnen toetsen of waarmee ze hun werkwijze verder kunnen verbeteren, is er helaas niet.

Vb: Buurttoezichter: “ Onze job is zo geëvolueerd dat we intussen veel meer gevraagd worden om te bemiddelen. Eigenlijk steken we nu toch meer dan 60% van onze taak in het bemiddelen tussen allerlei conflicten. Ik denk dat we die bemiddeling toch wel goed doen ja, maar de ene collega is daar beter in onderlegt dan de ander. Intussen hebben we al doende toch wat ervaring opgedaan en weten we beter wat wel werkt en wat niet.

We krijgen regelmatig opleiding dat voor ons werk van pas komt, zoals assertiviteit, weerbaarheid, conflicthandling, de CODEX enz., maar bemiddeling zit niet in ons opleidingspakket. Eigenlijk zou dat heel goed van pas komen. Je mag ook niet vergeten dat we in een dubbele situatie zitten, want wij zijn ook bevoegd om administratieve boetes te schrijven. Bij bemiddeling wringt dat soms ja, wij doen wel ons best om ons ‘neutraal’ op te stellen, maar gezien onze functie klopt die neutraliteit niet altijd natuurlijk”.

1.2 Sociale desintegratie: hoe is het zover kunnen komen?

In de geraadpleegde literatuur¹ komen gelijkaardige vaststellingen over onze moderne samenleving terug. Het komt er op neer dat onze leefwereld als enorm ingewikkeld en onvoorspelbaar wordt ervaren. Het gaat dan vooral om de worsteling met de *schaal*, de *samenstelling* en de *tijd* (tempo).

De geglobaliseerde grote wereld doet haar intrede in onze kleine buurt, straat en werk. Onze buurt is steeds ‘vreemder’ samengesteld.

Zowat alles wat we zien, horen, voelen, kortom ervaren, ontwikkelt en verandert steeds sneller. De traditionele sociale en ethische kaders en structuren bieden niet meer het houvast van vroeger.

Het wordt als een haast onmogelijke opgave ervaren, om naar best vermogen het beste uit de eigen leefwereld te halen. De eigen leefwereld, wordt vaak zelfs niet als ‘eigen’ ervaren. Deze vervreemding en gebrek aan perspectief, werkt vooral woede, angst en onverschilligheid in de hand. De toenemende individuele vrijheid betekent ook een toenemende druk op het gemeenschappelijke leven. Als het individu steeds meer zijn eigen maatstaf bepaalt, zullen gemeenschappelijke doelen en projecten terrein verliezen.

In deze perceptie van ‘vreemde-eigen’ leefwereld bepalen onveiligheidsgevoelens, verharding, verzuring en onverschilligheid in toenemende mate het samenleven met de andere buurtbewoners. Deze perceptie, gekoppeld aan de toenemende verstedelijkte leefomgeving en de verdere individualisering, geeft een sterk afbrokkelend gemeenschapsgevoel of *sociale desintegratie*.

¹ zie achterflap

2. DOELSTELLING

1. Buren- en buurtbemiddeling bevordert en herstelt de communicatie en verbondenheid tussen bewoners om zo bij te dragen aan gemeenschapsontwikkeling en samenlevingsopbouw in buurten.
2. Buren- en buurtbemiddeling brengt een sociale beweging op gang, die impact heeft op micro-, meso- en macroniveau.

2.1 Toelichting doelstelling



Buren- en buurtbemiddeling bevordert en herstelt de communicatie en verbondenheid tussen bewoners om zo bij te dragen aan gemeenschapsontwikkeling en samenlevingsopbouw in buurten.

Daar waar mensen samenleven, komen verschillen en tegenstellingen voor. Wat als sommige van die verschillen tot belangentegenstellingen evolueren? Wat als de onderlinge communicatie hierover niet lukt of als de beïnvloedingsmogelijkheden bij betrokkenen ontbreekt? Dan kan bemiddeling een mogelijk alternatief zijn. Buren- en buurtbemiddeling is een beleidsinstrument dat de lokale gemeenschap stimuleert om haar geschillen zelf bij te leggen via dialoog. Het is het onderscheid tussen het buurtplein te benaderen als een *arena* of als een *agora*. Het is niet kiezen voor een plein of wijk, waar zoals in een Romeinse arena geschillen worden uitgevochten en waar de strijd eindigt met een overwinnaar en verliezer, waarbij enkel het gelijk van de overwinnaar telt. Bemiddeling is kiezen voor de buurt als een Griekse agora. Een ontmoetingsplek, waar geschillen worden besproken en bediscussieerd en eindigen in consensus. De bedoeling is om escalaties te voorkomen, de leefbaarheid te verbeteren en de veiligheid te bevorderen.



Buren- en buurtbemiddeling brengt een sociale beweging op gang, die impact heeft op micro-, meso- en macroniveau.

Een oplossing zal eerst en vooral ten goede komen aan de conflicterende personen. Er is dus voornamelijk impact op *microniveau*. Vaak kan een geschil tussen twee personen (= burenbemiddeling) echter voor overlast zorgen voor een woonblok of buurt. Een oplossing kan een opluchting betekenen voor de buurt, waardoor er ook een effect is op *mesoniveau*.

Bij een conflict tussen groepen van bewoners (= buurtbemiddeling) bevindt de impact zich dadelijk op mesoniveau. De uitdaging is om bemiddeling ruimer te benaderen dan louter het oplossen van een conflict. Indien je gestructureerd, methodisch en toch op maat aan bemiddeling doet, en waar je bovendien kiest voor een wezenlijke participatie van de bewoners, ben je met iets duurzaam bezig.

Naast het vinden van een oplossing voor een probleem, komt ook een sociale beweging op gang, waardoor lokale gemeenschappen meer en meer hun buurt benaderen in een 'agoracultuur' of praatcultuur. Als bemiddeling zich ontwikkelt tot een soort '*community mediation*' of gemeenschapsbemiddeling, dan heeft het ook effectief impact op de bredere samenleving, met name het *macroniveau*. De verticale oriëntatie is dan duidelijk omgebogen naar een horizontale oriëntatie.

3. METHODIEK

3.1 Mijn buurt

Hoe een bewoner de eigen buurt ervaart is van wezenlijk belang. De mentale omschakeling van 'de' buurt, naar 'mijn' buurt, mag niet bij een vaag streven blijven. Dat streven moet vertaald worden in concrete beleidsmaatregelen en integraal deel uitmaken van de methodiek.

Wat in de buurt gebeurt en niet gebeurt, gaat in eerste instantie de buurtbewoner zelf aan. Als lokaal beleidsmaker kan je moeilijk de betrokkenheid, actieve participatie en verantwoordelijkheidszin van de bewoner voor zijn buurt verwachten als je het sociale beheer van die buurt van hen afneemt. Om buurten leefbaarder en veiliger te maken hebben lokale overheden jarenlang die taak te veel naar zich toe getrokken. Een ongewenst effect hiervan is dat de buurtbewoners van o.a. de eigen problemen vervreemd geraken. De stad moest hun probleem maar zien op te lossen. Wie de eigenaar van een probleem wordt, zal ook instaan voor de opvolging en eventuele oplossing ervan. Als een lokaal beleid wil dat de bewoner de buurt als 'zijn' buurt beschouwt, moet men die bewoner geleidelijk terug eigenaar van het probleem durven maken. Dit mag niet gezien worden als het afwimpelen door de overheid van haar verantwoordelijkheden. Het is de verantwoordelijkheid teruggeven waar het hoort, het is trachten de sociale desintegratie (een vervreemdingsproces) om te buigen naar sociale reïntegratie (een toe-eigeningsproces).

Een voorbeeld hiervan is het initiatief van de stad Antwerpen met 'Opsinjoren'. Je laat het initiatief en het beheer hiervan aan de bewoners zelf. De stad stimuleert en activeert het lokale initiatief, door een ondersteunende, helpende rol op te nemen.

Het is begrijpelijk dat een lokaal bestuur zich omzichtiger en terughoudender opstelt om ook kleine geschillen en problemen door bewoners zelf te laten aanpakken. Initiatieven rond gezelligheid zijn echter anders dan het bevorderen van de veiligheid in een buurt. Veel hangt natuurlijk af van de benadering van geluidsoverlast, sluikestort, burenruzies, enz. Het is niet houdbaar om deze problemen uitsluitend vanuit een veiligheidsdiscours te benaderen. Intussen groeit het besef dat overlast een ruimere benadering vraagt.

Toch moet een lokaal bestuur durven overwegen om ook dit deels te delegeren naar haar burgers. Een goed

doordachte afbakening van welke 'problemen' men terug aan de bewoners geeft, is uiteraard onontbeerlijk. Om via bemiddeling de problemen en hun oplossingen bij de bewoners zelf te laten en zoveel mogelijk het beheer van de problemen van je af te organiseren, is het essentieel om de bewoners geleidelijk en op langere termijn te 'empoweren', zodat ze zelf hun wijk op hun manier weten om te vormen van een 'arena-wijk' naar een 'agora-wijk'. Zij weten het best waar de gevoeligheden en prioriteiten in de wijk liggen. Bewoners kunnen wel degelijk, rekening houdend met de eigenheden van hun buurt, onderling tot een gedialogeed vergelijk komen. Als een dergelijke bemiddeling groeit en evolueert dankzij de gemeenschap zelf, is de richting naar sociale reïntegratie via een horizontale georiënteerde route, definitief ingeslagen. Kortom 'de' buurt is dan al heel wat meer 'mijn' buurt geworden.

3.2 Veilige buurt

Zondag 21 november 1991 of 'zwarte zondag', betekende in Vlaanderen de definitieve intrede van het veiligheidsdiscours op het publieke forum. Met dit verkiezingsresultaat werd pijnlijk duidelijk hoe reëel de angst en dus het onveiligheidsgevoel wel was. Het was ook niet toevallig dat de angst toen vooral bleek te leven aan de onderkant van de samenleving. Met dat resultaat maakten de autochtone kansarmen duidelijk hoe sterk de concurrentie en rivaliteit leefde om die toch al geringe kansen en mogelijkheden. De beschermingsdrang om het behoud van de materiële en zeker ook de morele verworvenheden, bleek nadrukkelijker te leven dan gedacht. De politieke analyses zagen aanvankelijk directe verbanden tussen kleine straatcriminaliteit, verloedering en de aanwezigheid van allochtonen. Intussen bestaan minder simplistische en meer genuanceerde analyses over wat leeft in die kansarme buurten.

Het zich niet meer veilig, zeker of vreemd voelen in de eigen buurt, kan je maar deels ondervangen door meer blauw op straat of een andere vorm van toezicht in buurten. Maar niet elke vorm van veiligheid kan en hoeft bewaakt te worden door politie- of andere toezichtdiensten. De regulerende overheid kan onmogelijk ook allerlei leefregels in buurten en tussen burens bepalen en bewaken. Uiteindelijk wordt de samenlevingskwaliteit in een

buurt, vooral bepaald door de bewoners zelf. Zij dienen onderling ook tot afspraken, fatsoensnormen te komen en dat kan alleen als de onderlinge communicatie over die samenlevingskwaliteit open blijft.

De roep naar meer sociale controle bestaat inderdaad. Een bepaalde mate van sociale controle is juist sociaal, omdat het ook de toepassing van de onderlinge afspraken controleert en indien nodig de buurtbewoner hierover aanspreekt. Voor de sociale samenhang is het dus belangrijk om 'on speaking terms' te blijven. Kan dat niet meer door de conflicterende burens zelf, dan kan het nog steeds hersteld worden door een bemiddelende derde. De samenstelling en het sociale weefsel zijn intussen zó divers en gefragmenteerd, met vele opvattingen over omgangsvormen, dat het eigenlijk moeilijk anders kan dan dat er steeds meer een bemiddelende derde nodig zal zijn.

Om tot meer sociale cohesie te komen, is - hoe je het draait of keert - een gevoel van veiligheid onontbeerlijk. Bemiddeling is dus zeker óók veiligheidsbevorderend.

3.3 Gezellige buurt

De buurt voldoende bewaakt en gecontroleerd weten, geeft alleen maar een steriel gevoel van veiligheid. Om zich daarbij ook behaaglijk te voelen is meer nodig. Echter zonder veiligheidsgevoel ook geen gezelligheidsgevoel. Dit om maar te zeggen dat leefbaarheid en veiligheid onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn om de sociale cohesie in een buurt te herstellen. Zoals eerder vermeld, heeft een initiatief als 'Opsinjoren', een gunstige invloed om stadsbuurten leefbaarder en gezelliger te maken. Buren- en buurtbemiddeling is een methode om mee bij te dragen tot meer gemeenschapontwikkeling en sociale samenhang. Het is een initiatief dat de leemte tussen 'meer blauw' en 'meer barbecues' in buurten voor een belangrijk deel kan opvullen.

Antwerpen slaagt er meer en meer in om haar bewoners te mobiliseren voor hun buurt. Als een grootstad naast bewonersgroepen, buurtwerken, jeugdwerkingen, buurttoezicht, wijkagenten enz. ook buurtbemiddeling uitbouwt, waarbij de bewoners eigenaar blijven van hun leefbaarheidproblemen, komt het al heel dicht in de buurt van een 'actieve welzijnsstad'.

Het is de keuze van een stadsbeleid om naast de regie van de eigen 'core business' geleidelijk en selectief een aantal regietaken van zich af durft te organiseren richting buurtbewoners. Zo neemt de stad in haar buurten steeds meer een ondersteunende en stimulerende rol op.

Als leefbaarheid een verpakking had, zouden bij de ingrediënten zeker *vertrouwd* (mijn), *geborgen* (veilig) en *leuk* (gezellig) vermeld staan.

3.4 Definitie van bemiddeling

Prof. Johan Deklerck definieert bemiddeling als:

“een tussen de betrokken partijen gefaciliteerd gesprek door een derde in een vertrouwelijke, vrijwillige, vrijheidscreërende en niet oordelende sfeer”.

Gefaciliteerd door een derde. Het stadium is bereikt dat een gesprek tussen betrokkenen onmogelijk is geworden. Er wordt geklaagd, bedreigd, gescholden. De wezenlijke voorwaarde is zoek geraakt, namelijk het *luisteren* naar elkaar. Een derde, die door beide partijen aanvaard wordt, kan helpen.

Vertrouwelijk. Omdat discretie onontbeerlijk is, wil men in een serene sfeer de ongetwijfeld gevoelige en delicate kwesties herstellen. Dat betekent ook dat een schriftelijke registratie en archivering van de gespreksinhoud moet worden vermeden. Wel zijn duidelijke afspraken en het eventuele schriftelijk contracteren ervan wenselijk. De resultaten van een bemiddelingsgesprek hoeven niet binnenskamers te blijven.

De bemiddelaar kan alleen vertrouwen genieten van beide partijen als hij zich ook **onpartijdig** of beter **meerpartijdig** opstelt. De term *meerpartijdig* i.p.v. onpartijdig of neutraal is juist omdat de bemiddelaar naast de belangen van de conflicterende partijen ook rekening houdt met de belangen van andere omwonenden, de stedelijke leefbaarheid enz.

De bemiddelaar luistert beurtelings naar beide kanten, waarbij hij ruimte laat om emoties te uiten, hij luistert, herhaalt en vat samen wat gezegd wordt, temporeert enz.

Het bemiddelingsgesprek moet ook plaatsvinden op neutraal terrein. Indien nodig kan ook op afzonderlijke plaatsen gesproken worden, waarbij de bemiddelaar als pendelende boodschapper optreedt.

Vrijwillig en bereid tot een gesprek. Dit geldt voor elke betrokken partij. De betrokkenen kunnen niet verplicht worden om aan een bemiddelingsgesprek deel te nemen. Je kan niet hopen op een duurzame oplossing als gesprekspartners het gevoel hebben dat één en ander door hun strot geduwd wordt.

Vrijheidscreërend wil zeggen dat een goede bemiddeling voor de conflicterende partijen bevrijdend kan werken. Een grimmige sfeer ontnemt ruimte en keuzemogelijkheden aan de betrokkenen. Met een goed gesprek en herstel van dialoog wordt de 'gegijzeldde vrijheid' herwonnen.

Een **niet oordelende sfeer**, betekent o.a. dat elke klacht of mening het verdient om met respect aanhoord te worden (achter elke klacht schuilt een wens). De bemiddelaar weerhoudt zich van beoordelingen over wat gezegd wordt. Hij mag uiteraard zijn mening of benadering uitspreken, maar dient hier toch zeer voorzichtig mee om te gaan.

Dit betekent ook dat de bemiddelaar dient te vermijden om zelf oplossingen aan te dragen. Indien opportuun of gevraagd kan hij opties vernoemen, maar dit moet eerder de uitzondering dan de regel zijn. Als de oplossing van de betrokken partijen zelf komt, zal de betrokkenheid, verantwoordelijkheid en de actieve bijdrage alleen maar toenemen.



BASISPRINCIPES VAN BEMIDDELINGSMETHODE

- Belangrijkste = herstel van dialoog
- Elke partij neemt vrijwillig deel
- Conflictoplossing door bewoners zelf
- Bemiddeling is meerpartijdig
- Bemiddeling = procesbegeleiding
- Vertrouwelijk

Vb: Een dienstencentrum en directe omgeving ervaren al een tijdje overlast door een groep jongeren. Intensieve gesprekken met dienstencentrum, jongeren en andere buurtpartners leiden tot een bemiddelingsgesprek.

Partijen zelf stellen voor om via gezamenlijke laagdrempelige activiteiten elkaar beter te leren kennen. Geschillen en overlast met jongeren is er niet meer. Doorslaggevend was simpelweg het herstel van de dialoog met als gevolg een betere verstandhouding en dat leidde dan weer tot wederzijds begrip en vertrouwen. Het was even nodig dat een externe derde tussenkwam en zich meerpartijdig opstelde om zo'n proces op gang te zetten.

4. TOEPASSING VAN DE METHODIEK

4.1 Wat is wel/niet bemiddelbaar

Bemiddelbare geschillen:

- » Geluid
- » Gedrag kinderen
- » Vuilafvoer
- » Gedrag en leefstijl
- » Erfafscheiding
- » Gebruik gemeenschappelijke ruimte
- » Gedrag huisdieren
- » Pesterijen
- » Klein vandalisme

Niet bemiddelbare geschillen:

- » Ernstig fysiek geweld
- » Intra familiale problemen
- » Ernstige psychische problemen
- » Drugsoverlast
- » Lopende juridische procedure
- » Onvrijwilligheid één der partijen
- » Tussen hiërarchische niveaus
- » Vermoeden misbruik van bemiddeling
- » Misdrijven

Twijfelgevallen:

- » Chronische geschillen
- » Fundamenteel tegengestelde waarden

De criteria hierboven zijn uiterst belangrijk, maar in sommige uitzonderlijke gevallen kan geen zéér strikte hantering, maar juist enige soepelheid, uitzicht geven op oplossingen.

Vb: Een conflict tussen een oudere man en een politiecommissaris, ontaardt in een vechtpartij tussen deze twee. Een grote groep jongeren blokkeert hierop het politiecommissariaat. De vrees tot verdere escalatie en ernstige rellen is reëel. Politie vraagt om bemiddeling, waarop deze voldoende sleutelfiguren en organisaties kan verzamelen om samen naar oplossingen zoeken. Het lukt om de rust te herstellen en met alle betrokken partijen tot een vergelijk te komen over het verdere verloop van het conflict.

In deze case zien we dat er verschillende redenen zijn om het al niet bemiddelbaar te klasseren. Er zijn overtredingen van de wet, er is geweld, groot en klein vandalisme, conflict tussen twee hiërarchische niveaus, juridische procedures enz.

Gezien de schaal en hoogdringendheid kan een bemiddelings-initiatief perfect verdedigbaar zijn. In elk geval moet de beslissing tot al dan niet bemiddeling door buurtbemiddeling zelf genomen worden en dient de bemiddelingsdienst betrokken te blijven bij de nazorg van het conflict.

Een ander praktijkvoorbeeld i.v.m. de criteria:

Vb: Al jaren zijn er conflicten rond het gebruik van het plein van een sociale woningblok. Er is een zeer hoog verloop van komende en vertrekkende bewoners, wat de sociale samenhang en het onderling contact niet echt bevordert. Sluikstort, vandalisme, drugsoverlast, opstapelend sluikstort zijn maar een greep uit de vele problemen die zich al jarenlang cumuleren. De communicatie tussen huurders en de sociale woningmaatschappij verlopen alles behalve vlot.

Het is een typisch geval van een chronisch conflict dat met de tijd steeds complexer geworden is. De woningmaatschappij wil wel meewerken aan een bemiddelingspoging, maar echt van harte kan je deze medewerking niet noemen. Bovendien is er de nakende fusie van sociale woningmaatschappijen, waardoor het moeilijk is om op langere termijn afspraken te maken.

Er zijn voldoende knipperlichten: chronisch geval, drugsoverlast en andere misdrijven, twijfels over werkelijke bereidheid tot samenwerking van woningmaatschappij.

Desondanks wordt er beslist om een bemiddelingsprocedure te proberen. Na een paar maanden van verkenningen, gesprekken, voorbereidingen met bewoners en diverse partners, lukt zelfs een aanvang van bemiddeling niet. Er wordt besloten om het in de koelkast te steken en verder na te gaan hoe in de toekomst dit soort van cases wel kan aangepakt worden.

4.2 Partners in bemiddeling

Burenbemiddeling (zie 4.3.1) is vooral een kwestie tussen de bemiddelaar(s) en de betrokken partijen. Bij bemiddeling geldt de regel dat hoe minder buitenstaanders je betreft hoe serene de gevoelige geschillen een kans krijgen. Bij burenbemiddeling kan de bemiddelaar - afhankelijk van de resultaten - pas na het bemiddelingsgesprek externe partners betrekken. Het is in het belang van bemiddeling dat het rustig en zonder externe beïnvloeding verloopt. Juist daarom kan het nuttig zijn dat een externe instantie mee waakt over dat rustig verloop. In Antwerpen is buurtregie een dergelijke externe partner met de nodige autoriteit en buurtkennis om deze rol op te nemen.

Het is dus belangrijk dat een dergelijke partner op de hoogte is van het bemiddelingsinitiatief.

Bij *buurtbemiddeling* stapt de buurtregisseur in principe altijd als actieve partner in de bemiddeling (zie ook 4.3.2). De buurtregisseur neemt tijdens het bemiddelingsgesprek ook notities. Deze notities worden genomen na toestemming van de conflicterende partijen en dienen alleen voor intern gebruik. Naast buurtregie, kunnen ook andere partners betrokken worden, stedelijke en niet stedelijke diensten, organisaties en buurtwerkingen bijvoorbeeld. De bemiddeling kan ook personen of bedrijven verzoeken om deel te nemen. De keuze van de partners is afhankelijk van de aard van het conflict en de resultaten van het bemiddelingsgesprek. In samenspraak met buurtregie wordt per case een partnerlijst opgesteld.

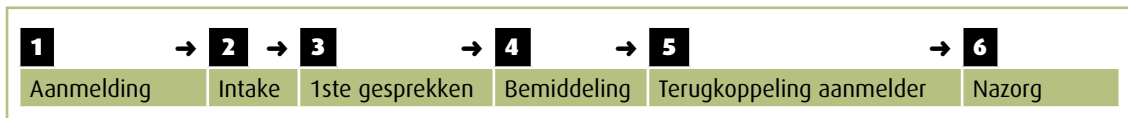
Er zijn 2 soorten partners te onderscheiden.

- » **De bemiddelende partners:** zij nemen actief taken op vanwege hun expertise, rol, functie of betrokkenheid. Uit deze groep zullen ook de relevante partners gevraagd worden om deel te nemen aan het partneroverleg. Hierbij denken we o.a. aan doelgroepregie, straathoekwerk, buurttoezicht, lokale politie, buurt- en opbouwwerk, jeugdwerk, pleinontwikkeling, sociale woningmaatschappijen, buurtcomités en bewonersgroepen,...
- » **De informerende partners:** dit zijn partners die noodzakelijke informatie kunnen verschaffen. Zij kunnen geconsulteerd worden door de bemiddelaar en/of partners uit het partneroverleg.

4.3 Bemiddelingsprocedure

4.3.1 Burenbemiddeling

Burenbemiddeling is de bemiddeling van een conflict tussen **twee individuen**.



1 Aanmelding

Bewoner of buurtorganisatie (verwijzer) meldt het probleem bij buurtbemiddeling.

2 Intake

Afgaande op dit gesprek beslist de bemiddelaar of de zaak geschikt is voor bemiddeling. Dit gesprek kan ook via telefoon of e-mail.

- » Info over **aard**, **voorgeschiedenis**, en **actuele toestand**, van conflict(en).
- » Zijn er al **eerder initiatieven** ondernomen om conflict bij te leggen?
Zo ja, **welke, door wie**, met **welk resultaat**? Waarom is het niet gelukt?
Zo nee, **waarom niet**? Is een initiatief buiten bemiddeling alsnog wenselijk of niet?
- » Indien mogelijk ook info over de **identiteit, onderlinge verhoudingen** en wensen/belangen van conflicterende partijen.
- » Indien niet geschikt voor bemiddeling, bekijkt de bemiddelaar of een ander traject mogelijk is en communiceert deze met de aanmelder.
Indien wel bemiddelbaar, informeert de bemiddelaar over het **verdere verloop** van procedure.

3 Eerste gesprekken

Informatief, **verkennend gesprek** van bemiddelaar met betrokken partijen.

- » Bemiddelaar stelt zichzelf voor en geeft **toelichting** over rol van bemiddeling.
- » Noteert met toestemming van betrokken partij **relevante informatie**.
- » Bemiddelaar luistert actief naar **verhaal van beide partijen**.
- » Bemiddelaar peilt naar **belangen** van partijen.
- » Bemiddelaar vraagt naar **bereidheid** tot bemiddelingsgesprek.
- » Indien bereid tot bemiddeling, afspraken over **spelregels** van bemiddelingsgesprek

4 Bemiddelingsgesprek

- » Het gesprek is op een **neutrale locatie**.
- » Bemiddeling indien mogelijk met **2 bemiddelaars**. Eén bemiddelaar observeert en geeft zo nodig back-up, terwijl de ander het gesprek begeleidt.
- » De inhoud van de gesprekken is strikt **vertrouwelijk**.
- » **Alleen de betrokken partijen** en bemiddelaar(s), zijn aanwezig op gesprek.
- » Uitzonderlijk en indien door alle partijen noodzakelijk geacht, kan eventueel een extra derde deelnemen.

5 Terugkoppeling melder/verwijzer

De bemiddelaar meldt de **resultaten** aan verwijzer en indien noodzakelijk ook aan de betrokken buurtregisseur. Het communiceren van resultaten is **geen verslag** over inhoud van het bemiddelingsgesprek.

6 Nazorg

De bemiddelaar houdt met de nodige afstand **contact** met de partijen. Indien noodzakelijk om resultaten te realiseren, maakt de bemiddelaar verdere **afspraken met de relevante partner(s)**.

4.3.2 Buurtbemiddeling

Buurtbemiddeling is de bemiddeling van een conflict tussen twee groepen.



1 Aanmelding

Zie burenbemiddeling.

2 Overleg buurtregie

- » In overleg met buurtregie het verdere verloop bepalen.
- » Indien nodig afspraken maken over intakegesprekken
- » Samen met partners conflict in kaart brengen.
- » Samen met partners plan van aanpak afspreken.

3 Intake

Buurtregie organiseert conform de afspraken met bemiddeling de intakegesprekken door relevante partners met conflicterende groepen.

- » Intakepartners krijgen een checklist mee.

4 Partneroverleg I

Aan de hand van verzamelde info, beslissing tot al dan niet bemiddelingsgesprek.

- » Terugkoppeling intakegesprekken.
- » Samen met partners conflict verder in kaart brengen.
- » Plan van aanpak opmaken.

5 1ste gesprekken met partijen

Kennismaking tussen partijen en bemiddelaar, luisteren naar hun verhaal, peilen naar bereidheid tot bemiddeling en de spelregels afspreken.

Vb: Nazorg: Een conflict tussen een oudere bewoner en een groep jongeren blijft maar aanslepen en verder groeien. Het komt zelfs tot een handgemeen tussen een jongere en een oudere bewoner, die medisch ernstig zorgbehoevend is. Van dat handgemeen komt een klacht en loopt dus een juridische procedure. Het conflict wordt steeds grimmiger en verzuurt intussen de relatie tussen meerdere bewoners.

Er volgt een bemiddelingsgesprek tussen de jongeren, hun ouders en een groep rond de oudere bewoner. De bemiddeling resulteert in een onverhoopt concrete oplossing aangedragen door de conflicterende partijen zelf.

Voor de verdere opvolging van de case besteedt de bemiddelaar te weinig aandacht en zorg aan de communicatie en afstemming met de partners. Dit bedreigt het mooie resultaat van de bemiddeling en veroorzaakt verwarring en irritatie bij de partners.

6 Partneroverleg II

Vorbereiding van het bemiddelingsgesprek met partners.

- » Terugkoppeling 1ste gesprekken van bemiddelaar.
- » Afspraken, taakverdeling i.f.v. het bemiddelingsgesprek.

7 Bemiddelingsgesprek

- » Zie burenbemiddeling.
- » Bij dit bemiddelingsgesprek is naast de bemiddelaar(s) en de betrokken partijen ook buurtregie aanwezig. Indien echt noodzakelijk, kunnen eventueel ook andere partners aanwezig zijn. Maar ook hier geldt de regel: hoe minder buitenstaanders hoe beter.

8 Terugkoppeling aanmelder

Zie burenbemiddeling.

8 Nazorg

Bemiddelaar en buurtregie maken afspraken over de nazorg. De relevante partners voeren de afgesproken opvolging uit in nauw overleg met bemiddelaar en buurtregie.

Een goede communicatie en afstemming van genomen en te nemen stappen is onontbeerlijk.

Indien de aard van het conflict en de resultaten een bredere maatschappelijke aandacht en aanpak vragen, kan de bemiddeling ook een advies- en signaalfunctie krijgen...

Bronnen

Deklerck J. *Tussen 'veiligheid' en 'ontmoeting' een sociologisch perspectief op buurtbemiddeling*, Leuven, 2007

Elchardus M., Hooghe M., Huyse L. *Het maatschappelijk middenveld in Vlaanderen: over de sociale constructie van democratisch burgerschap*, VUB-Press, Brussel, 2001

Dobbelaere K., Voyé L. *De versnelde ommekeer: de waarden van Vlamingen, Walen en Brusselaar in de jaren negentig*, Lannoo, Tielt, 1992

Mostinckx J. *Bemiddelen bij conflicten tussen burens in San Francisco, Rotterdam, Lyon en Luxemburg – Buren- en buurtbemiddeling: een beweging voor betere lokale leefgemeenschappen*

Grijzen J., Oerlemans A., Riesthuis G. *Buurtbemiddeling Rotterdam*. Monitor 2001, Rotterdam, februari 2002

Teugels M., Goris R., Bracke E. *Dossier bemiddeling, wie niet bemiddeld is gezien, 'Weliswaar'*, welzijnsmagazine voor Vlaanderen, nr 72, 2006

De Botton A., *Statusangst*, Atlas, Amsterdam/Antwerpen, 2004

Buurtbemiddeling Prins Alexander, Verzamelband 2de druk, Rotterdam, 2007



Meer info

Bemiddeling Antwerpen stad

Fethi Gümüs

W. Vandersteenplein 1

2060 Antwerpen

tel. 03 235 03 44

fethi.gumus@samenlevingsopbouw.be

www.samenlevingsopbouw.be (klik door naar Antwerpen stad)

