

Monitor 2001



Buurtbemiddeling Rotterdam

februari 2002

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Monitor 2001	7
3. Vrijwilligerswerk	23
4. Kwaliteitsontwikkeling	31
5. Partners: politie en woningcorporatie	35
6. Decentrale aanpak, stedelijke faciliteiten	39

Groene Blokken

¥ Kenmerken van Het Rotterdamse Model	2
¥ Waarom bemiddelen?	4
¥ De buurten in Rotterdam	6
¥ Het Rotterdams Model = Buurtbemiddeling +	8
¥ Profijt van culturele achtergronden	10
¥ Bemiddelen, hoe werkt dat?	12
¥ 14 november 2001: 5 Jaar in Lombardijen	14
¥ Casus 1: Stampvoeten	16
¥ Citroen delen of taart vergroten?	18
¥ Casus 2: Te snelle oplossing	20
¥ Juan Jonas: de eerste vrijwilliger-bemiddelaar	22
¥ Hoe vrijwilligers werven?	24
¥ Samenstelling vrijwilligersteams	26
¥ Casus 3: Ook dat is buurtbemiddeling	28
¥ Bloemen, certificaat en aan de slag	30
¥ Casus 4: Spelregels	32
¥ Doorverwijscursus	34
¥ Taken wijkprojectleider	36
¥ Inspiratiebron San Francisco	38
¥ Raamwerk kosten buurtbemiddeling	40

Bijlagen

I. Kwaliteitsprotocol Rotterdam (standaard)	42
II. IJkpunten binnen de deelgemeente Delfshaven	47
III. Literatuur	50
IV. Adreslijst Rotterdam	51
Colofon	52



Kenmerken van Het Rotterdamse Model

I. Aanpak van conflicten tussen burens

- ¥ Bij: geluidsoverlast, over huisdieren, vuilnis, stoepparkeren, vervuiling enz.
- ¥ Niet bij: drugs(handel), (zware) psychische problemen en/of interne familiezaken.
- ¥ Aanmelding direct door bewoners zelf of via doorverwijzing.
- ¥ De vrijwilligers of de projectleider gaan niet op zoek naar burenruzies.
- ¥ De begrippen onafhankelijk, neutraal en onpartijdig vormen het uithangbord .

II. Voor en door de buurt

- ¥ De buurtomvang is maximaal – 10.000 inwoners.
- ¥ Het zijn zelfstandige vrijwilligersprojecten met ondersteuning van een professional.
- ¥ De vrijwilligers komen uit de buurt zelf en vormen samen een bemiddelingsteam.
- ¥ Training van de vrijwilligers is een voorwaarde om te mogen bemiddelen.
- ¥ De samenstelling van het team vormt een afspiegeling van de buurtbevolking.
- ¥ De werving en training van vrijwilligers hebben een permanent karakter en zijn mede gericht op empowerment van de buurt, sociale cohesie en leefbaarheid.
- ¥ Spreekuur en kantoor zijn op loopafstand in de buurt (lage drempel).

III. Decentrale financiering en inbedding

- ¥ Financiering per wijk door deelgemeente, woningcorporatie(s) en/of politie.
- ¥ Een project wordt opgezet voor de duur van minimaal 3 jaar.
- ¥ Decentrale aansturing en verantwoording van resultaten (opdrachtgeversoverleg).
- ¥ Inbedding in wijknetwerk en korte lijnen met wijkagent en corporatiemedewerkers.
- ¥ Geen concurrentie: aanvullend op bestaande voorzieningen in het gebied.

IV. Centrale monitor en scholing

- ¥ Een stedelijke Stuurgroep begeleidt buurtbemiddeling op hoofdlijnen.
- ¥ De stedelijk projectleider werkt aan kwaliteit, methodiek, monitoring en acquisitie.
- ¥ Een kwaliteitsprotocol beschrijft de visie, de uitgangspunten en de ijkpunten.
- ¥ De training van de vrijwilligers wordt veelal centraal gefinancierd.
- ¥ Wijkprojectleiders nemen deel aan een stedelijk overleg, gericht op uitwisselen van ervaring, op kwaliteit en methodiekontwikkeling (van en met elkaar leren).

1. Inleiding

“Stel je voor... dat vrijwilligers van Buurtbemiddeling in een groot aantal gevallen beter dan professionele medewerkers van de politie of de woningcorporatie in staat zijn conflicten tussen burenduurzaam op te lossen. Omdat zij als gelijkwaardigen, als buren met de betrokkenen spreken. Omdat door zo'n burenbemiddeling twee winnaars uit het conflict komen. In plaats van een winnaar en een verliezer als de professionals moeten ingrijpen. Dat zou toch fantastisch zijn!”
(Coos Rijdsdijk, oud-voorzitter deelgemeente IJsselmonde in Een Goede Buurt)

Op deze retorische stelling past in onvervalst Rotterdams het antwoord Ech w !! Zijn die vrijwilligers er dan? En kun je in deze tijd van afgenomen burgerzin en doorgeslagen individualisme nog wel vrijwilligers krijgen? Ja, sterker nog, anno 2002 kent Rotterdam ruim honderd bewoners die in hun eigen buurt als bemiddelaar in de weer zijn. En hun aantal groeit, evenals het aantal buurten waar men buurtbemiddeling verwelkomt als een fraai instrument dat bijdraagt aan de verbetering van de leefbaarheid en de woonkwaliteit. Hoofdstuk 2 biedt een overzicht in vogelvlucht.

Op 14 november 2001 vierde Lombardijen een Rotterdams lustrum. Vijf jaar geleden kregen de eerste vrijwilligers in die wijk hun bemiddelingscertificaat uitgereikt. Na een training van vijf dagdelen mochten zij het spits gaan afbijten en laten zien wat sommigen tot dan toe met scepsis en argwaan benaderden. Kunnen vrijwilligers dat wel, burenrudies tot een effectieve oplossing brengen?

Ook hier een volmondig ja. Het experiment in de drie qua karakter sterk verschillende buurten, Lombardijen, Het Nieuwe Westen en Schiemond, heeft dat uitgewezen. Na de positieve effectevaluatie door de Erasmus Universiteit ruilt buurtbemiddeling geleidelijk de projectstatus in voor die van een voorziening naast andere leefbaarheidsprojecten.

Het Rotterdams Model is de basis voor buurtbemiddeling. De uitvoering door vrijwilligers uit de buurt is een van de sterke punten. De kracht van de betrokkenheid, de mogelijkheid om bemiddelingsvaardigheden ook elders in de buurt te benutten en de doorwerking van de multiculturele teamsamenstelling, geven een extra. *Empowerment* van de buurt is het effect. Om dit te symboliseren heet de methode in deze monitor buurtbemiddeling plus .

Vrijwilligers bemiddelen, *voor en door de buurt*, in burenconflicten. Deze tweede Rotterdamse monitor besteedt in hoofdstuk 3 extra aandacht aan dat karakter. 2001 was immers het, door de Verenigde Naties uitgeroepen, Internationaal Jaar van Vrijwilligers. Maar er is nog een reden.



Waarom bemiddelen?

Mensen die een conflict hebben, gaan vaak eerst naar vrienden en bekenden in de hoop op steun of advies. Levert dat weinig op en bloedt het conflict niet dood, dan kan men proberen zijn gelijk elders te halen. Of men pot het op. Een probleem kan in iemands beleving op die manier steeds groter worden. Het is slechts wachten op de uitbarsting.

De huismeester, de wijkagent, een opbouwwerker of de bewonersorganisatie zijn vaak het eerste aanspreekpunt als het mis gaat. Zij kunnen veelal niet meer doen dan de klachtenstroom bereidwillig aanhoren. Ze beschikken nauwelijks over rechtsmiddelen om daadkrachtig op te treden of voelen zich niet echt verantwoordelijk. Bovendien kan burengerucht wel worden aangekaart, maar door derden slechts met moeite op feitelijke getoetst.

Klachten over geluidsoverlast, kakkerlakken of vandalisme in de portiek geven meestal onvoldoende aanleiding om naar de rechter te stappen. Neemt iemand toch zo'n besluit, dan kan het lang duren voordat de rechter een uitspraak doet. En voor de onderlinge communicatie en sfeer is het niet bepaald een opsteker.

Rechters vonnissen als partijen er zelf niet uit komen. Een van bovenaf opgelegd oordeel waarmee mogelijk geen van beide partijen zich gelukkig voelt. Of het erg effectief werkt bij burenruzies, is de vraag. Buren worden elke dag met elkaar geconfronteerd, of je dat nou leuk vindt of niet. Kunnen communiceren is dan heel belangrijk. Er gebeuren immers altijd dingen die voor een ander minder leuk zijn. Dat moet je kunnen bepraten en niet oppotten of de beuk erin. Buurtbemiddeling stelt herstel van communicatie voorop. Luisteren en gehoord worden. Met respect belangen en emoties ter sprake brengen. Als burensamen naar een oplossing zoeken.

De bemiddelaar begeleidt slechts het proces waarin dit totstandkomt. Een horizontale aanpak zonder machtsverschillen of gezagsuitoefening. De burensamen doen mee op vrijwillige basis, niemand wordt in de beklagdenbank gezet. Zelfbedachte oplossingen en zelfgemaakte afspraken blijken een veel grotere kracht te hebben dan opgelegde sancties.

In deze tijd van *'meten is weten'* staan de harde resultaatcijfers in de spotlights. De bewuste keuze om behalve in conflictoplossing ook te investeren in buurtvrijwilligers dreigt daarbij wel eens uit het oog te worden verloren, terwijl het minstens zo belangrijk is.

In het vierde hoofdstuk over kwaliteitsontwikkeling komt het onderwerp *meten is weten* zelf aan bod. De decentrale en zelfstandige vormgeving van buurtbemiddeling vraagt om een eigen aanpak van kwaliteitsonderhoud en kwaliteitsverbetering. De eerste stappen daartoe zijn in 2001 gezet. De vormgeving van een kwaliteitsbouwwerk of keurmerk is in 2002 een belangrijk item.

Politie en woningcorporaties zijn, naast de deelgemeenten, belangrijke partners in het Rotterdamse Model van buurtbemiddeling. Dat beperkt zich niet tot korte lijnen tussen de wijkprojectleider, de buurtagent en de woonconsulent. Een goede doorverwijzing vraagt om kennis en betrokkenheid bij meerdere personeelsleden. In hoofdstuk 5 wordt dit uit de doeken gedaan.

Bottom up is een essentieel kenmerk van de Rotterdamse werkwijze. De grootstedelijke setting vereist echter ook een stedelijke component. Zowel voor de territoriale als voor de inhoudelijke ontwikkeling is deze van belang gebleken. De betekenis van de Stuurgroep Buurtbemiddeling en van de stedelijke functionaris worden belicht in hoofdstuk 6.

Deze monitor is geschreven aan de vooravond van de (deel)gemeenteraadsverkiezingen op 6 maart 2002. Zij zullen een aantal veranderingen aanbrengen in het politiek bestuur van de stad en de deelgemeenten. Nieuwe leden en bestuurders zullen hun intrede doen. In ieder geval betekent het een afscheid van wethouder Herman Meijer, een van de vaandel dragers van buurtbemiddeling. Zijn grote betrokkenheid mag hier, zonder de anderen tekort te willen doen, gerust worden gememoreerd.

De bestuurders en (deel)raadsleden van Rotterdam worden van harte uitgenodigd om deze monitor voor de zomer van 2002 te agenderen en inhoudelijk te bespreken. Want: *"Buurtbemiddeling draagt bij aan de sociale rijkdom van Rotterdam, het is een vorm van georganiseerde verzoening. De vrijwilligers zijn van betekenis voor het sociale weefsel van de stad."* (wethouder Meijer).

Evenals de eerste monitor is de 2e uitgave Rotterdams gekleurd. Groen aan de linkerzijde en wit op de rechterpagina's. De groene blokken zijn zelfstandig te lezen. Ze tonen diverse aspecten van het Rotterdamse Model en worden afgewisseld met portretten van vrijwilligers en praktijkvoorbeelden.



**Rotterdamse buurten met buurtbemiddeling
in uitvoering en/of voorbereiding**

15 Agniesebuurt, 20 Delfshaven, 23 Spangen, 24 Nieuwe Westen, 29 Schiedmond,
45 De Esch, 47 Struisenburg, 66 Zevenkamp, 71 Tarwewijk, 72 Carnisse,
73 Zuidwijk, 74 Oud-Charlois, 77 Pendrecht, 80 Vreewijk 84 Lombardijen,
89 Groenenhagen-Tuinenhoven, 89 Hordijkerveld, 90 Beverwaard,
92 Hoogvliet Oudeland, 99 Hoogvliet Zalmplaat

2. Monitor 2001

Dit hoofdstuk schetst de ontwikkelingen en de stand van zaken in Rotterdam sinds het verschijnen van de eerste monitor in juli 2000 in een algemeen beeld (§ 2A) en een overzicht per deelgemeente (§ 2B). Ook de uitwerking van de aanbevelingen uit de eerste Rotterdamse monitor passeert de revue.

2A. Algemeen beeld

Voortgaande uitbreiding

Drie jaar na afloop van het experiment in drie Rotterdamse buurten is het aantal wijken met een project buurtbemiddeling in uitvoering of in voorbereiding, opgelopen tot 20. Spangen, Oud-Charlois, Tarwewijk, Zuidwijk, Beverwaard, Vreewijk en Zalmplaat zijn de nieuwe gebieden waar buurtbemiddeling sinds september 2000 in uitvoering is gegaan. In 2002 starten Agniesebuurt (februari) en Zevenkamp (april/mei), gevolgd door De Esch & Struisenburg, Carnisse en Pendrecht. In vier andere wijken hebben opdrachtgevers interesse getoond.

Meer financiers

De eerste projecten buurtbemiddeling zijn alle gefinancierd door woningcorporaties en deelgemeenten. De politie van Spangen verdient een eervolle vermelding. Als eerste politieafdeling treedt deze op als medefinancier. In de Agniesebuurt (Noord) en in De Esch/Struisenburg (Kralingen-Crooswijk) heeft dit navolging gekregen. Sinds 2000 verstrekt het Ministerie van Justitie startsubsidies van maximaal 50.000 gulden. Beverwaard (jongerenbemiddeling), Vreewijk, Spangen, Agniesebuurt en Tarwewijk/Carnisse hebben daarvan gebruik gemaakt. Ook in 2002 bestaat deze regeling.

“Aanbevelingen 2000 +” gerealiseerd

De eerste monitor eindigde met acht aanbevelingen onder de titel 2000 + . *“Zij beogen”, aldus de toelichting, “de kracht van de decentrale aanpak te verbinden met de voordelen die het werken in een grote stad biedt. Kwaliteit en een voortgaande ontwikkeling van Het Rotterdamse Model vormen de uitgangspunten.”* Alle acht zijn in 2001 gerealiseerd:

- Er is een uniforme standaard ontwikkeld voor kwartaalrapportages, waarmee alle gebieden zijn gaan werken. De informatie is daardoor toetsbaar en uitwisselbaar. De standaard wordt in 2002 verder geautomatiseerd en aangepast aan praktijkwensen.
- De wijkprojectleiders ontmoeten elkaar nu viermaal per jaar in een stedelijk overleg, georganiseerd door de stedelijk projectleider. Uitwisseling, afstemming en van elkaar leren staan op de agenda. Intervisie en training zijn daar in 2001 uit voortgekomen.



Het Rotterdams Model = 'Buurtbemiddeling +'

Buurtbemiddeling =

- ¥ Conflictbemiddeling tussen buren, uitgevoerd door getrainde vrijwilligers.
- ¥ Onafhankelijk, onpartijdig, laagdrempelig, gratis en vlug.
- ¥ Herstel van communicatie, nemen van eigen verantwoordelijkheid en een andere insteek in het omgaan met conflicten, zijn uitgangspunten.
- ¥ Conflictoplossing door de buren zelf, de bemiddelaars zijn procesbegeleiders.

De + zit in de buurt: 1)

- ¥ Het accent op de buurt is net zo belangrijk als de bemiddeling tussen de buren. Daarom heet het buurtbemiddeling en niet burenbemiddeling.
- ¥ De vrijwilligers komen uit de buurt, vanuit hart voor de eigen buurt en kennis van de buurt(culturen).
- ¥ Het vrijwilligersteam vormt een afspiegeling van de buurtbevolking, sociaal en demografisch.
- ¥ De verscheidenheid binnen dit team vergroot de onderlinge uitwisseling van achtergronden en kennis van de multiculturele samenleving.
- ¥ De werving en training van vrijwilligers hebben een continu karakter en beogen mede het ontwikkelen van buurtkader en empowerment van de buurt.
- ¥ De lijnen met wijkprofessionals, zoals buurtagenten en woonconsulenten, zijn kort en versterken een integrale werkwijze.
- ¥ Buurtbemiddeling + vormt een onderdeel van een breder en samenhangend wijkbeleid om de leefbaarheid te bevorderen en sociale cohesie te versterken.
- ¥ Buurtbemiddeling + werkt volgens het Rotterdamse Kwaliteitsprotocol voor buurtbemiddeling.
- ¥ Onderlinge uitwisseling van kennis en ervaring tussen de Rotterdamse projecten vormt een onderdeel van het kwaliteitsbeleid.
- ¥ Een kwaliteitskeurmerk voor de Rotterdamse uitvoering is in ontwikkeling.
- ¥ De plus betekent een doelgerichte investering, specifiek in een buurt of wijk, door de inzet (niet alleen financieel) van meerdere partijen.

1) De plus staat niet voor beter maar voor extra : voor meerdere doelen en taken

- De kwaliteitszorg is een belangrijk punt van aandacht en ontwikkeling. De stedelijk projectleider heeft een kwaliteitsprotocol ontwikkeld (zie bijlage, pagina 42), waarin voorwaarden en inspanningsverplichtingen staan benoemd. Het is een handvest voor opdrachtgevers, zijnde deelgemeente, woningcorporatie(s) en politie. In de deelgemeenten Delfshaven en Hoogvliet is het protocol in 2001 ondertekend. De andere volgen in 2002.
- Het kwaliteitsprotocol benoemt een aantal ijkpunten, die bij de (half)jaarlijkse evaluatie als toetsstenen fungeren. Ze zijn ontwikkeld in samenspraak met de deelgemeente Delfshaven (zie bijlage, pagina 47) en worden elders veelal volledig overgenomen.
- Het Rotterdams Model van buurtbemiddeling beoogt meer doelen dan alleen het bemiddelen in burencollicten. Dit accent heeft meer aandacht gekregen en wordt benoemd in het concept "buurtbemiddeling +" (zie het groene blok hiernaast).
- In het ontwikkelde kwaliteitsprotocol staat een opdrachtgeversoverleg beschreven. Enerzijds van belang om het opdrachtgeverschap meer vorm en inhoud te geven, anderzijds om de broodnodige wisselwerking te stimuleren. Op het gebied van leefbaarheid is buurtbemiddeling geen eilandje in de wijk. Ook de banden met de politie zijn aangehaald. Anno 2002 functioneert bijna overal dit model. De stedelijk projectleider kan inhoudelijke ondersteuning bieden, indien de opdrachtgevers dit wensen. Daarvan wordt ruim gebruik gemaakt.
- Buurtbemiddeling vereist een onafhankelijke positie. In het kwaliteitsprotocol is deze thans vastgelegd. De projecten kunnen geen eigendom worden van instellingen of bureaus die de ondersteunende professional leveren. De status van een zelfstandige, zij het kleine, vrijwilligersorganisatie per wijk dient men te erkennen.
- Voor wijkmedewerkers van politie, woningcorporaties etc. is een training ontwikkeld, de zogeheten doorverwijscursus (zie pagina 34). De training blijkt een groot succes.
- De deelgemeenten en woningcorporaties dragen thans gezamenlijk de lasten voor een stedelijk activiteitenbudget van fl. 10.000,-.

Uitbreiding trainingen

Het doorgronden van de methodiek van buurtbemiddeling is een eerste voorwaarde voor kwaliteit. Alle vrijwilligers krijgen een basistraining van vijf dagdelen, in Rotterdam via Temme Consult of Cocon/De Vijf. *"Het belangrijkste dat we mensen leren, is bepaalde dingen niet te doen zoals een mening geven, zeggen wat ze ervan vinden, adviseren. En dat ze niet te snel aan een oplossing mogen werken. Dat kost veel moeite, want mensen vinden heel veel en willen heel veel en snel"* (trainer Stijn Hogenhuis). Vrijwilligers vragen allengs om extra training ter verdieping van vaardigheden. Een training was er in 2001 ook voor wijkprojectleiders met 4 modules, zoals coaching, bemiddelingsvaardigheden en de intrinsieke werking van het Rotterdamse Model.



Profijt van culturele achtergronden

De bemiddelaars (vlnr) Yorda, Els, Annie, Mila, Sila en Poppy uit Hoogvliet kijken goedkeurend toe op de ondertekening van het kwaliteitsprotocol buurtbemiddeling. Peter Hoogvliet (Vestia), Martin Oldenhof (politie), Arnold van der Heijde (deelgemeente) en Chris Reit (Maasoevers) onderschrijven het belang van samenwerking. Charresca Faneyt was er die dag niet bij. Naast moeder van 3 kinderen is zij op een basisschool assistent ouderbetrokkenheid. De bemiddelaarstraining heeft haar enthousiast gemaakt. Je moet eerst proberen of het bevalt. Nou, het past echt bij mij! Hier durven mensen te vertellen wat er aan de hand is en wat het met hen doet. Je ziet dat het werkt en dat je elkaar kunt helpen. Ook Maringa Moentadj staat niet op de foto. Zij zei direct ja toen ze als vrijwilliger gevraagd werd. Je kunt profijt hebben van elkaars culturele achtergrond om een burencnflict beter te begrijpen. Zelf geboren in Suriname, vindt ze dat in principe iedereen overal moet kunnen bemiddelen. Maar als een Nederlandse of een Turkse bemiddelaar naar een Surinaams gezin gaat, kan hij of zij natuurlijk wel met mij over de Surinaamse achtergronden praten.

Nieuw is de bovengenoemde training voor medewerkers van woningcorporatie en politie. Ontstaan vanuit de praktijkervaring dat je de methodiek van *mediation* zelf moet voelen en ervaren om effectief en bewust cliënten te kunnen doorverwijzen. De medewerkers van de vestiging Delfshaven van Woonbron-Maasoeverers hadden de primeur. Het aantal aanmeldingen bij buurtbemiddeling steeg daarna opvallend. De deelnemers ontdekten bovendien dat het hun werkzaamheden kan ontlasten. Hoogvliet is de eerstvolgende. De cursus voor medewerkers krijgt in elk gebied een wederkerend karakter vanwege de natuurlijke doorstroming van personeel. Volkshuisvestingsgroep Woonbron-Maasoeverers neemt een dergelijke training standaard op in het introductieprogramma voor nieuwe medewerkers.

Cliëntonderzoek: positief beeld

In Het Nieuwe Westen zijn bewoners geïnterviewd die gebruik hebben gemaakt van buurtbemiddeling. Isabelle Maaswinkel, medewerkster van Woonbron, deed dit voor haar afstudeerscriptie *Buurtbemiddeling in de praktijk* (mei 2001). Zowel met de aanmelder als met de buur is gesproken. Meestal betrof de klacht geluidsoverlast, waarbij de melder in een eerder stadium bij zowel de politie als de woningcorporatie was geweest.

Buurtbemiddeling bleek een goede pers te hebben. Niet alleen hadden de bureaus samen een oplossing bedacht, de afspraken werkten ook goed in de praktijk. Men had elkaar beter leren kennen en meer begrip gekregen voor de reactie en het gedrag van de ander.

Voortaan ga ik eerst praten als ik ergens last van heb, was alom de reactie.

Buurtbemiddeling levert volgens alle geïnterviewden een positieve bijdrage aan de leefbaarheid. De multiculturele samenstelling van het vrijwilligersteam kreeg een plus en de vrijwilligers zelf ontvingen een compliment voor hun vakkundige handelwijze.

Kritiekpunten waren er ook, zoals over de naamsbekendheid. Niemand had er vóór de doorverwijzing van gehoord. Slechts één keer per week een inloopspreekuur vond men weinig. Het is prettig is om meteen te kunnen komen als er iets aan de hand is.

‘Magic moments’

Bij buurtbemiddeling ontstaan mooie momenten, zowel voor de cliënten als voor de bemiddelaars. Zoals het voorbeeld van bureaus die na de bemiddeling gearmd de deur uit lopen. Je moet het zien om het te geloven. Het is voor alle partijen genieten als er creativiteit en zelfinzicht ontstaat door deze manier van geschillenbeslechting. Uiteindelijk noemen ze dat gevoel in Groenenhagen-Tuinenhoven, als je hen vraagt naar de *magic moments*. Ook aspecten van het vrijwilligerswerk zelf blijken daaronder te vallen. In Vreewijk roemen ze het etentje bij een van de vrijwilligers thuis in het Marokkaanse gedeelte van het huis. In Hoogvliet en Spangen waren de vrijwilligers verrukt over de training, voor hen een onverwachte en zeer verrijkende ervaring. Mijn onzekerheid sloeg tijdens de training om



Bemiddelen, hoe werkt dat?

Na aanmelding van een klacht, bespreekt het bemiddelingsteam of de kwestie bemiddelbaar is. Is dat niet zo, dan zorgt de projectleider voor een adequate doorverwijzing. Het team beziet welke twee vrijwilligers beschikbaar en geïgend zijn. Zij nemen contact op met de partijen. Als beide akkoord gaan met buurtbemiddeling, praten de vrijwilligers vervolgens met de partijen afzonderlijk. Als één van hen niet wil, stopt het proces.

In een derde gesprek komen de burensamen aan tafel onder begeleiding van de bemiddelaars. Via de techniek van actief luisteren en doorvragen stimuleren zij beide burensamen om hun eigen verhaal te vertellen. Dat mag met emoties, mits met respect naar elkaar. Zo wordt er gezocht naar de belangen die altijd achter standpunten schuil gaan. De bemiddelaars proberen beide partijen inzicht te laten krijgen in verschillen in achtergronden en belevingswereld. Vaak klaart de lucht dan al. De bemiddelaars zorgen dat niet één partij de ander zijn wil oplegt. Schelden, verwijten en discriminerende opmerkingen zijn taboe. Dit hoort bij de bemiddelingsetiquette. De betrokkenen bedenken samen en zelf mogelijkheden om tot een oplossing te komen. De vrijwilligers zorgen dat de communicatie op gang komt en dat er stappen vooruit worden gezet door gerichte vragen te stellen.

Kortom:

- ¥ Burensamen vertellen om de beurt hun verhaal. De bemiddelaars stimuleren dit proces via open vragen en toetsen of de ander gehoord heeft wat er is gezegd.
- ¥ Als het duidelijk is wat er speelt en de emoties enigszins zijn geluwd, laat de bemiddelaar de partijen tegen elkaar vertellen wat belangrijk voor ze is en wat de wensen en verlangens voor de toekomst zijn.
- ¥ Wanneer bij beiden enig begrip en inzicht ontstaat, kunnen de partijen gaan brainstormen over mogelijke oplossingen. Alles kan worden genoemd zonder het meteen met mitsen en maars onderuit te halen. Zo ontstaan ideeën.
- ¥ Beide burensamen zoeken vervolgens de oplossing die het beste bij ieder past.
- ¥ Bij meerdere problemen stelt men in overleg een prioriteitenlijst samen.
- ¥ Soms worden afspraken schriftelijk vastgelegd, meestal niet. Als de afspraak niet werkt moeten beide burensamen toch met elkaar praten. Een papiertje regelt dat niet.
- ¥ Tenslotte spreken de bemiddelaars af om nog een keer contact op te nemen.

in zelfvertrouwen , vertelt een van hen nog altijd verrast. Een Charloise projectleider memoreert de saamhorigheid en bevoegenheid. Een genot om te zien.

Een plus kregen ook de landelijke uitwisselingsdag voor vrijwilligers, op Rotterdamse bodem, en een training in het voeren van het eerste gesprek met de 2^e buur, degene over wie de klacht gaat. Dat gesprek wordt veelal als zeer moeilijk ervaren. Beide zijn georganiseerd door en samen met het Landelijk Expertisecentrum Buurtbemiddeling.

Wat ging niet goed?

Niet alles loopt altijd op rolletjes. Het enthousiasme om te starten in Zuidwijk resulteerde, zoals beschreven op pagina 19, in een gefragmenteerde aanpak. Teleurstelling vooral bij de geworven en getrainde vrijwilligers, was het gevolg. Een fout die eigenlijk niet gemaakt had mogen worden. Tegelijkertijd heeft het ook een voorbeeldwerking bij de opstart van nieuwe projecten. Het laat zien dat een gedegen basis en betrokkenheid vanaf de start van alle partners, dus zowel woningcorporatie, politie en deelgemeente, noodzakelijk zijn.

Niet in alle gebieden liep het contact met de politie even goed. In het ene gebied een dikke voldoende, in een ander zwaar in de min. Hetzelfde geldt voor woningcorporaties.

De vereiste betrokkenheid is niet per definitie een gegeven. Roulatie binnen het personeelsbestand wordt genoemd als een van de oorzaken, soms spelen langdurige vacatures een rol. Door de partners te betrekken bij het kwaliteitsprotocol en bij de doorverwijscursus wordt de basis steviger. Ook de introductie van de buurtagent in 2002 is een positieve ontwikkeling.

De werving van nieuwe vrijwilligers lukt in het algemeen goed, maar het is geen stelregel. In Groenenhagen-Tuinenhoven wist de projectleider wel veel mensen te interesseren, maar zij haakten af vanwege tijdgebrek. Tegelijkertijd gingen vier vrijwilligers weg. Werk, studie, gezondheid en priv -omstandigheden waren de aanleidingen. Slechts n nieuwe vrijwilliger vulde het team aan. Vrijwilligers werven heeft daarom in deze wijk in 2002 een zeer hoge prioriteit.



14 november 2001: 5 jaar in Lombardijen

Vol trots bekijken Ada van Gulik en Dorrenstroy Weder hun bemiddelaarcertificaat. Karel Jungheim, lid van het dagelijks bestuur van de deelgemeente IJsselmonde, mocht hen op 14 november verwelkomen samen met vier medebewoners. Zij horen bij de nieuwste lichterij vrijwilligers. Alleen al in IJsselmonde zijn in de eerste vijf jaar 70 bewoners getraind in buurtbemiddeling. Daarvan zijn er 52 daadwerkelijk gaan bemiddelen.

Ada van Gulik werd later die dag ook nog winnaar van het Lagerhuisdebat dat de afsluiting vormde van de lustrumviering in Lombardijen. Wethouder Herman Meijer prees vooral haar idee om via intervisie te leren van de ervaringen in de andere wijken. *"Vrijwilligers zijn het meest helder naar elkaar. Buurtbemiddeling draagt bij aan de sociale rijkdom van deze stad. De vrijwilligers zijn van betekenis voor het sociale weefsel van Rotterdam. Zij werken mee aan het vergroten van de tolerantie; je kunt buurtbemiddeling zien als een vorm van dagelijks onderhoud ervan."*

2B. Ontwikkelingen per deelgemeente

Deelgemeente IJsselmonde

De Homerusbuurt in Lombardijen beet in 1996 het spits af. Hordijkerveld (1998), Groenenhagen en Tuinenhoven (1999) en Beverwaard (2000) volgden. Zo'n 200 aanmeldingen, veelal via verwijzing, zijn de eerste vijf jaar behandeld. In 80% leidde dit tot bemiddelingsgesprek(ken). Bij 50% daarvan kwamen de burensamen tot een oplossing. Buurtbemiddeling attendeert instanties ook op signalen. Bijvoorbeeld als containers te vol zijn en afval naast de container staat; als de straat vol zwerfvuil ligt enz.

Tot en met 2001 zijn in IJsselmonde twaalf trainingen voor vrijwilligers georganiseerd. Ervaren bemiddelaars doen bij toerbeurt een dagdeel mee, vooral als er geoefend wordt met praktijksituaties. In totaal zijn 70 vrijwilligers getraind, waarvan er 52 daadwerkelijk zijn gaan bemiddelen. Hun leeftijd varieert tussen de 18 en 65 jaar.

Buurtbemiddeling blijkt een gewenste en aanvullende voorziening in IJsselmonde. Uit Een Goede BuurT (zie verderop) zijn de volgende drie citaten opgetekend:

Een corporatiemedewerker: "Voor ons is het makkelijk, wij kunnen nu dingen doorspelen waar de corporatie niet voor is. Af en toe is er een terugkoppeling. Zo krijgen wij ruimte voor de echt zware gevallen. Ook voor de bewoners is het prettig. Het gaat in zo'n bemiddeling niet om de schuldvraag, maar hoe lossen we het samen op. Burensamen gaan weer met elkaar praten."

De wijkagent: "Buurtbemiddeling kan een belangrijke rol spelen in een wijk die aan het veranderen is. De wijk kan sterker worden, omdat mensen hun eigen capaciteiten gebruiken om oplossingen te vinden voor problemen. Het zelfoplossend vermogen in een wijk wordt daardoor groter."

Een bewoner: "Ik hoop dat jullie doorgaan. Ik vind het heel belangrijk dat jullie er zijn om te bemiddelen. Andere partijen in de wijk doen dat niet op deze neutrale manier."

Vijf jaar buurtbemiddeling in IJsselmonde is op 14 november 2001 groots gevierd met een dag vol workshops, debat en rollenspelen. Bewoners en functionarissen konden spelenderwijs kennis maken met de werkwijze van bemiddelen en de vrijwilligers lieten een staaltje van hun kunnen zien. Het eerste exemplaar van de jubileumuitgave "*Een Goede BuurT, buurtbemiddeling IJsselmonde Voor en Door Bewoners 1996 - 2001*" was voor wethouder Meijer. Elke bewoner kon een gratis exemplaar afhalen.

Bureau Cocon uit Delft is opdrachtnemer voor alle projecten in IJsselmonde. De professionele ondersteuning van buurtbemiddeling krijgt in 2002 een plek binnen de nieuw te vormen koepel voor sociaal-cultureel werk in IJsselmonde.



Casus 1: 'Stampvoeten'

Een statige oudere heer klaagt over de dochter van de bovenburen. Zij stamp met lopen. De buurvrouw beloofde al eens beterschap, maar dat duurde kort. Een andere buurvrouw heeft bemiddeld en weer ging het maar even goed. Nu weet hij het niet meer. Nog een keer praten ziet hij niet zitten. Dat helpt toch niet. Niettemin laat hij zich overhalen, hij heeft weinig te verliezen.

Als de bemiddelaars bij de bovenbuurvrouw aanbellen, volgt een emotioneel verhaal. Ze is het jarenlange geklaag van de buurman meer dan zat. Ze wijst op haar pantoffels en het vergeelde briefje op de deur zachtjes dichtdoen. Ze loopt op haar tenen, maar het is nooit goed. Ze wordt er zenuwachtig van. De buurman bonkt op de meest vreemde momenten keihard tegen het plafond. Eens schrok ze zo dat ze een dienblad met kopjes liet vallen. Eigenlijk wil ze niet meer met hem praten, maar ze snapt dat het zo ook niet verandert.

Het bemiddelingsgesprek verloopt erg moeizaam. De man had gedacht in een 55+ woning te komen. Hij voelt zich belazerd door de woningcorporatie. Het is veel minder rustig dan hij dacht. Hij erkent dat zijn buurvrouw daar weinig aan kan doen. Zij vindt het vervelend voor hem en legt uit dat ze echt haar best doet, maar dat de huizen gehorig zijn. Maar om zes uur 's ochtends begint het al, dat is toch niet normaal! roept hij boos. De vrouw vertelt dat haar vriend dan naar zijn werk gaat. Na een half uur is het weer muisstil. Hij erkent dat. Uiteindelijk maken beiden afspraken. De vrouw zal haar dochter op het hart drukken geen lawaai te maken, ook niet als ze alleen thuis is. Tevens zal ze waarschuwen als ze bezoek krijgt. De buurman belooft om niet meer tegen het plafond te bonken. Hij krijgt het telefoonnummer en zal bellen als hij last heeft.

Na een paar weken gaat het mis. De man krijgt de vriend aan de telefoon en die weigert de buurvrouw te roepen. Verontwaardiging alom. Opnieuw naar het spreekuur. Er volgt een tweede bemiddelingsgesprek, dit keer met de vriend erbij. Na een heftige woordenwisseling, volgt erkenning van de fouten. De afspraken worden herbevestigd. Een maand later blijken ze wel nog te werken. Beiden zijn erg blij dat ze toch hebben gepraat. De buurman hoort nog wel wat, maar weet nu dat dan de vriend naar zijn werk gaat. Ook de buurvrouw is opgelucht. Het heeft enorm veel met me gedaan.

Deelgemeente Delfshaven

Met Schiedam (1996) en Het Nieuwe Westen (1997) heeft deze deelgemeente twee van de drie experimentgebieden binnen de grenzen. Beide zijn inmiddels uitgebreid met respectievelijk de wijk Delfshaven en twee aangrenzende buurten rond de Gerrit van de Lindebuurt.

Spangen is de echte nieuwkomer. Na een gedegen voorbereiding door een werkgroep van politie, deelgemeente, Marhabba, WBR en Delphi begon na de zomervakantie van 2001 het bemiddelingswerk. Het aantal van 25 aanmeldingen in vier maanden tijd laat over het nut geen twijfel bestaan, maar zorgde wel voor het fenomeen wachtlijst. De eerste zeven vrijwilligers konden zo'n hoeveelheid in één keer niet aan. De projectleider werkt overigens met succes aan uitbreiding van het vrijwilligersbestand. Het bemiddelen verloopt met positief resultaat. Twee bureaus liepen na de bemiddeling zelfs gearmd de deur uit. Voor de

vrijwilligers was het een prachtig moment: *“dat kunnen wij bereiken!”*

Vanaf het begin is er een goed contact met de wijkbewoners van Spangen. De officiële certificering van de vrijwilligers in het eigen winkelpand aan de Potgieterstraat trok dan ook veel belangstelling. Het verklaart mogelijk de evenredigheid in de aanmeldingscijfers: bewoners komen uit zichzelf net zo vaak als via verwijzing door politie en WBR.

Geluidsoverlast, rommel, pesten en kinderlawaaï vormen de hoofdmoot van de klachten. Delphi Opbouwwerk is de opdrachtnemer in Spangen.

In Het Nieuwe Westen springt in 2001 direct de spectaculaire stijging van het aantal aanmeldingen in het oog: 110 samen met de wijken Delfshaven en Schiedam. Een cursus voor de werknemers van de vestiging Delfshaven van Woonbron-Maasoevers heeft dat mede bewerkstelligd naast de komst van nieuwe wijkagenten in Schiedam.

Geluidsoverlast is naast vervuiling, pesten en portiekproblemen de voornaamste klacht.

De werving van vrijwilligers zorgde voor 7 nieuwe leden die begin 2002 de basistraining krijgen. De verhuizing van de Sibayakstraat naar de Dempostraat is voor de bemiddelaars van Schiedam en Delfshaven een geweldige verbetering.

Bureau Molter uit Rhoon is sinds het begin opdrachtnemer voor Schiedam, Delfshaven en Het Nieuwe Westen. De opdrachtgevers willen de professionele ondersteuning vanaf 2003 onderbrengen in de deelgemeentelijke stichting voor opbouwwerk Delphi.

Deelgemeente Hoogvliet

Hoogvliet startte in 2000 op initiatief van de deelgemeente, Woonbron-Maasoevers, Vestia en de politie. Het accent ligt op de wijken Oudeland en Zalmplaat, maar de aanmeldingen komen ook uit andere delen. De groep van 13 vrijwilligers is uitermate begaan met het wel



Citroen delen of taart vergroten?

Buurtbemiddeling is een vorm van mediation, een manier van geschillenbeslechting die in Nederland steeds meer aan populariteit wint.

De bemiddelaar (mediator) begeleidt partijen bij het zoeken naar aanvaardbare oplossingen, waarbij zoveel mogelijk aan ieders belang tegemoet is gekomen.

De metafoer van de keukenruzie om een citroen is een mooi voorbeeld van de kansen die mediation biedt boven de klassieke onderhandelingsmethode.

Stel twee mannen ruzie n om de enige beschikbare citroen. Ieder gaat op zijn standpunt staan en zal trachten minimaal de halve citroen te bemachtigen. Ook een klassieke bemiddelaar of arbiter zal die oplossing al snel als enige reële mogelijkheid te berde brengen. Het Hollandse poldermodel lijkt dat te stipuleren.

Bij compromissen heb je in feite twee verliezers. Beide partijen leveren in. In plaats van de koek die tussen beide standpunten zit (in casu de citroen) eerlijk te verdelen, kan via mediation de taart worden vergroot. Hoe?

Door de belangen inzichtelijk te maken die achter het standpunt van elke partij schuil gaan en zo de perspectieven te verbreden. Door het zoeken naar gemeenschappelijkheid in plaats van verschillen. Door het stimuleren van een sociaal constructieve houding en van een nieuwe fase in het poldermodel.

In dit geval gaat het erom wat ieder met de citroen wil. Blijkt bijvoorbeeld dat de ene man de citroen wil uitpersen voor een cocktail en de ander wil de schil raspen om deze in een taart te verwerken, dan kun je beide partijen honderd procent gelukkig maken. Geen zure gezichten, iedereen tevreden.

Via de klassieke methode was dit niet mogelijk geweest. Geen van de partijen wist immers iets over de drijfveren van de ander.

Een conflict heeft vaak het patroon van beschuldigen en verwerpen. Van het innemen van standpunten zonder dat een van beiden oog krijgt voor het belang van de ander. Pas als je dit begrijpt, kun je gezamenlijk naar oplossingen gaan zoeken.

en wee van de wijk en put daaruit inspiratie. De conflicten (in 2001 39 meldingen) betreffen vooral geluidsoverlast, zowel leefgeluiden als muziek en televisie. Het item pesten en roddelen staat op de derde plaats. De herstructurering van Hoogvliet is dominant aanwezig in de gesprekken.

Door een gerichte en continue publiciteit is buurtbemiddeling een algemeen bekend fenomeen. In maart 2002 gaat een aantal buurtadviseurs naar Curaçao voor een uitwisselingsproject samen met het project Heel de buurt. Hoogvliet kent namelijk een groot aantal inwoners van Antilliaanse afkomst.

De stedelijke opbouwonderneming SONOR is opdrachtnemer voor Hoogvliet.

Deelgemeente Charlois

Het aantal projecten buurtbemiddeling in deze deelgemeente doet de naam Voortvarend Charlois eer aan. Oud Charlois, Tarwewijk en Zuidwijk zijn in 2001 gestart; Carnisse en Pendrecht staan voor 2002 op de rol.

De voortvarendheid kreeg in Zuidwijk extra dimensie. In *no time* was een grote groep vrijwilligers geworven en getraind. De meldingen bleven echter uit. De planning liep namelijk niet synchroon. Het lijkt een beetje op het voorbeeld van een vliegtuig waarvan de romp klaar is, terwijl men nog aan de vleugels moet beginnen. In alle enthousiasme is er onvoldoende aandacht besteed aan het belang van samenwerking en afstemming met de andere partners.

Vestia en BOZ hebben in het najaar van 2001 Bureau Advisio ingehuurd om het project in Zuidwijk opnieuw op de rails te zetten.

Ook in Oud-Charlois en Tarwewijk zijn vrijwilligers getraind. Beide wijken werden echter door pech achtervolgd. Een ongeval en ziekte van de wijkprojectleider veroorzaakten hiaten in de begeleiding. Enkele bemiddelingen zijn uitgevoerd, maar de noodzakelijke netwerkverbindingen werden niet gelegd. Voor een aantal vrijwilligers in Oud-Charlois was dit jammer genoeg een reden om af te haken. 2002 is het jaar van de doorstart.

Stichting Charlois Welzijn is opdrachtnemer voor alle projecten in deze deelgemeente. Tevens is in 2001 Bureau De Vijf door de deelgemeente aangetrokken om een extra impuls te geven in Oud Charlois, Tarwewijk en Carnisse. Hetzelfde bureau voorziet ook in de ziektevervangende tot medio 2002.

Deelgemeente Feijenoord

Het jaar 2001 startte in Vreewijk met een fris getrainde ploeg van 9 vrijwilligers. In het tuindorp kwamen 31 meldingen binnen, het merendeel rechtstreeks. Veel klachten gaan over geluidsoverlast veroorzaakt door groepen jongeren en kinderen. Een lastige factor daarin is het ontbreken van een concrete tegenpartij. Er zijn niet zo maar enkele jongeren



Casus 2: Te snelle oplossing

Mevrouw Keizer woont er meer dan dertig jaar, ze was destijds zelfs een van de eerste bewoners. Maar de laatste jaren stromen veel mensen van het eerste uur door naar ouderenhuisvesting. Boven haar is een jong Marokkaans gezin komen wonen. Ze spreken goed Nederlands en zijn vriendelijk, maar ze hebben vaak bezoek. Het vele heen en weer geloop is vooral hinderlijk voor mijnheer Keizer. Hij is ziekelijk en gaat vroeg slapen. De Marokkaanse vrouw komt graag naar het bemiddelingsgesprek als de vrijwilligers haar daartoe uitnodigen.

Mevrouw Keizer legt de situatie uit; zij wil graag afspraken over bezoektijden en isolatie van de vloer. Mevrouw Lachkar is vrij stil, zij is hoogzwanger. Ze vertelt dat het in Marokko normaal is om veel met je familie op te trekken en dat die nu al veel minder komt dan voorheen. Beide vrouwen begrijpen ieders situatie en de bemiddelaars stappen over naar het zoeken van oplossingen. Die zijn snel gevonden. Mevrouw Lachkar stemt in met vloerisolatie en vaste bezoektijden.

De bemiddeling is in een half uur rond en de vrouwen gaan samen naar huis.

Na een maand belt de projectleider op om te vragen of de afspraken lukken.

Mevrouw Keizer is niet tevreden. Volgens haar is niet de hele vloer geïsoleerd, de bemiddelaars moeten het maar eens komen controleren.

Mevrouw Lachkar is ongelukkig, haar man is erg boos over haar toezeggingen. Hij heeft wel isolatie aangebracht in de woonkamer, maar daar houdt het mee op. Meer geld hebben ze niet, alles is nodig voor de baby. Ze maakt zich ook zorgen over het bezoek dat de aanstaande geboorte met zich mee zal brengen.

In een bemiddelingsgesprek kunnen vanuit enthousiasme over het hernieuwde contact toezeggingen worden gedaan die naderhand niet haalbaar blijken.

De bemiddelaars hebben zich mogelijk laten verleiden door de snelle oplossing en de klacht te stieriel aan de orde gesteld. Mevrouw Lachkar was erg stil, hoe beleeft zij de woonsituatie en wat betekent familiebezoek voor haar? Heeft ze zich vanwege de lieve vrede niet te onderdanig opgesteld? Bij bemiddelen geldt het uitgangspunt dat beiden bijdragen aan een betere leefsituatie. Ook als er materiële toezeggingen worden gedaan. Zijn deze waar te maken? Het kan zinvol zijn om afspraken voorwaardelijk te maken, en eerst uit te zoeken wat het kost, of er misschien een taak voor de woningstichting ligt et cetera.

aan te wijzen, waarmee een bemiddelingsgesprek zou kunnen plaatsvinden. Bureau De Vijf, de opdrachtnemer in Vreewijk, wil dat op een andere manier gaan aanpakken. Een rechtstreekse benadering van jongeren die de kern van een groep vormen, is een optie die kan leiden tot communicatie en mogelijk tot afspraken.

Deelgemeente Noord

Op initiatief van de woningstichting PWS start buurtbemiddeling in februari 2002 in de Agniesebuurt. De deelgemeente en de politie zijn de medeopdrachtgevers. De politie heeft tevens besloten een financiële bijdrage te verstrekken. SONOR is de opdrachtnemer.

Deelgemeente Prins Alexander

Drie woningcorporaties, Vestia, Woonbron en WBR, en de politie trekken de kar in Zevenkamp. De deelgemeente is medefinancier. Begin 2002 is de werving gestart voor een wijkprojectleider. De start wordt verwacht in april. SONOR is de opdrachtnemer.

Deelgemeente Kralingen-Crooswijk

Voor buurtbemiddeling in de buurten De Esch, Struisenburg en Buizengat heeft de Stichting Dock een haalbaarheidsonderzoek gedaan in opdracht van de deelgemeente. De woningcorporaties De Nieuwe Unie en WBR, de politie en de bewonersvereniging Kralingen zijn bij de opzet betrokken en alle positief. De start is gepland in het voorjaar van 2002. De politie heeft een gewonnen veiligheidsprijs ingezet als financiële bijdrage.

Jongerenbemiddeling: fraai 'broertje'

Beverwaard onderzoekt of de methode van buurtbemiddeling ook geschikt is voor een aanpak van problemen met groepen jongeren. Er loopt een experiment in samenwerking met jongerenwerk en het team buurtbemiddeling. Drie jongeren zijn getraind in 2001. Een andere, mooie gelijksoortige ontwikkeling in Rotterdam is *leerlingbemiddeling*. Op 5 middelbare scholen wordt ermee gewerkt. De leerlingen (vrijwilligers) krijgen een training volgens de methode en door dezelfde trainers als bij buurtbemiddeling. Zij bemiddelen bij conflicten tussen scholieren en leren vaardigheden die zij ook elders (thuis en in de buurt) blijken toe te passen. Een presentatie op 11 mei 2001 van de resultaten in Delfshaven (G.K. van Hogendorpcollege) en Hoogvliet (Einstein Lyceum) bracht dat fraai naar voren. Drie regels krijgen de leerlingen onder andere mee in de training. Ze staan genoemd in '*Kans of bedreiging*', het evaluatieverslag:

- * Conflicten zijn niet alleen negatief. Je hoeft ze niet te vermijden, ze kunnen leerzaam zijn.
- * Conflicten zijn geen toeval, maar onderdeel van het dagelijkse leven.
- * Een conflict is geen wedstrijd met winnaars en verliezers, maar geeft ieder de mogelijkheid om te winnen.



Juan Jonas: de eerste vrijwilliger-bemiddelaar

Juan Jonas, hier naast Fica Djohani, noemt bemiddelen zijn passie. Zijn vader had zo'n rol in het Surinaamse binnenland. Hij deed het met een soort wijsheid, dat sprak me aan. Daarom ben ik later rechten gaan studeren. Toen zag ik echter ook dat rechtspraak zeer arbitrair kan zijn. Het win-win-effect zoals bij buurtbemiddeling trekt me veel meer." Juan was de eerste bemiddelaar in Lombardijen en daarmee in Rotterdam. Hij bleef vier jaar vrijwilliger, maar werd ook al snel ontdekt. Sinds 1998 zit hij in de deelgemeenteraad van IJsselmonde. Een mooie plek om buurtbemiddeling ten voorbeeld te stellen. Als manier van conflictoplossing, als een manier van samenwerken en samenleven vanuit verschillende achtergronden." Zijn mooiste ervaring? Een bemiddeling tussen een Surinaamse en een Nederlandse buur. Ik kon laten zien dat ik boven een conflict kan staan en aan een Surinamer niet meer aandacht geef dan aan een ander. De Nederlander vond dit zo mooi dat hij later zelf buurtbemiddelaar werd."

3. Werk van vrijwilligers

Voor en door de buurt is het Rotterdamse motto. Buurtbemiddeling wordt uitgevoerd door vrijwilligers uit de buurt zelf. Zij krijgen een training van vijf dagdelen en in de praktijk ondersteuning van een professional. De vrijwilligers opereren als team en zijn onafhankelijk van instanties en welzijnsorganisaties. Continuïteit in het werven en trainen van vrijwilligers uit de buurt is een van de doelen in het Rotterdams Model. Waarom? Hoe doe je dat en wat is representatief?

Waarom vrijwilligers?

“Vrijwilligerswerk is één van de belangrijkste aspecten van de samenleving waaruit solidariteit en betrokkenheid van burgers met elkaar en de maatschappij blijkt. Het wordt gezien als een onmisbaar element voor de Nederlandse samenleving en heeft een belangrijk individueel, maatschappelijk en economisch belang.”

(citaat uit: Oprecht vrijwillig , notitie van het Ministerie van Justitie, sept. 2001).

Het concept van buurtbemiddeling is gestoeld op de *San Francisco Community Boards*, waarin *empowerment* een belangrijke rol speelt. Dat wil zeggen: burgers (zowel vrijwilligers als cliënten) vaardigheden leren om eigen problemen (beter) te kunnen oplossen. Zij blijven daarmee eigenaar van het probleem en zijn zelf ook verantwoordelijk voor het oplossen ervan. Bij tussenkomst van professionals (hulpverlener, woonconsulent, politie) of een gang naar de rechter is dat anders. Letterlijk: deze *krijgen* het probleem en mogen een oplossing of sanctie bedenken. Minder positief: zij pakken burgers de mogelijkheid af om zelf oplossingen te vinden. Herstel van de communicatie en werken aan een goede (buren)relatie staan niet voorop. Bij buurtbemiddeling wel. Het is een vorm van herstelrecht, gericht op vergroting van zelfredzaamheid en het nemen van eigen verantwoordelijkheid.

San Francisco (en in navolging Rotterdam) koos voor versterking van de buurt en daarin hebben vrijwilligers een essentiële rol. Zij wonen er, zij kennen achtergronden in de buurt, ze kiezen voor hun buurt en voor leefbaarheid. De kwaliteiten en vaardigheden die ze opdoen, kunnen ze ook in de eigen buurt toepassen. Het is een mes dat aan twee kanten snijdt. Het Rotterdams Model stelt bovendien als voorwaarde dat het vrijwilligersteam een afspiegeling vormt van de buurtbevolking. De verscheidenheid aan achtergronden vergroot de kennis van de samenleving en werkt verrijkend.

De keuze voor vrijwilligers als bemiddelaars stoelt dus niet op een economische motief (goedkoop), maar op een filosofie van *sociaal investeren* in de buurt en in een andere cultuur in het omgaan met conflicten, op versterking van de buurt door bewoners zelf.



Hoe vrijwilligers werven?

Een representatief samengesteld vrijwilligersteam tot stand brengen vraagt inzet en inventiviteit. Geïntegreerd, actief, pro-actief en gebruik maken van bestaande netwerken, heette de aanpak in het onderzoek van Justitie. Maar hoe ziet dat eruit in de praktijk? Een rondje langs de Rotterdamse wijken geeft het volgende beeld:

- ¥ Kennismakingsgesprekken met sleutelfiguren in de wijk.
- ¥ Met vrijwilligers van de bewonersorganisatie door de wijk wandelen en bij bekenden aanbellen.
- ¥ Mensen op straat aanspreken, in drukbezochte (wijk)gebouwen en op wijkactiviteiten.
- ¥ De vraag wilt u kan remmend werken. Ken je andere mensen die dit zouden kunnen doen? opent meer deuren. Die bewoners kun je persoonlijk benaderen in een vrijblijvend gesprek of misschien ziet de eerstaangesprokene er zelf wat in.
- ¥ Hetzelfde bij de woningcorporatie, politie en instanties. Vraag hen: loop eens door je bestand en kijk eens naar mensen die geschikt zouden kunnen zijn.
Tip: doe het samen, dan gebeurt het ook!
- ¥ Via scholen (ouders), kerk en moskee, koffie bij AH, theehuizen, praten met bewonersgroepen en met zelforganisaties.
- ¥ Gerichte publiciteit verzorgen, zodat men ervan gehoord heeft .
- ¥ Interviews, wervingsfolders en affiches; waar nodig met vertalingen
- ¥ Bewoners van de buurt betrekken bij de opening en feestelijk starten.
- ¥ De magneetmethode : meelopen met wijkagent, huismeester of onderwijzer op het schoolplein: het is een bekende die vaak wordt aangeklampt en jij kunt contacten leggen en vertellen wat je doet en wat je zoekt.
- ¥ Goed gastvrouwschap, met een luisterend oor en belangstelling voor mensen; met koekjes bij de koffie en een goede sfeer, waardoor bewoners en wijkprofessionals graag binnenlopen.
- ¥ De twinmethode : met een collega-projectleider in je wijk op pad gaan en dat later als een wederdienst aanbieden. In buurten en/of portieken aanbellen en een folder afgeven; positieve reacties noteren en binnen twee weken nog eens benaderen. Samen pep je elkaar op en kun je ervaringen delen.

Resultaatmeting richt zich daarom niet alleen op droge cijfers zoals aantallen en slaagpercentages. De ontwikkeling van een vrijwilligerspotentieel door continu teit in werving en training is een minstens zo belangrijke factor. Zij vormen het kapitaal van de buurt. Zij zijn de investering voor de lange(re) termijn. Zij genereren met hun werk en hun aanwezigheid in de buurt effecten die op de korte termijn niet direct meetbaar zijn. Zij bevorderen een patroon van reageren dat de sociale cohesie versterkt. Dat heeft effecten op de leefbaarheid, de empowerment van de buurt, de volksgezondheid etc. Dergelijke effecten zijn soms niet anders weer te geven dan via waarschijnlijkheidsuitspraken.

Manieren van werven

De eerste vraag bij nieuwe initiatieven is bijna altijd: Hoe kom je aan vrijwilligers? Wij kunnen ze nauwelijks krijgen. Toch lukt het. Enerzijds heeft dit te maken met het specifieke karakter van buurtbemiddeling. De vrijwilligers leren iets waar ze ook zelf wat aan hebben. Ze maken kennis met andere mogelijkheden in het omgaan met conflicten, ze zien concrete resultaten. Het is niet niks als door jouw toedoen ruzi nde burensamen en met een door henzelf bedachte oplossing het pand verlaten. Dat geeft een kick.

Aan de andere kant vraagt de werving om inventiviteit en voortdurende inzet. Alleen het plaatsen van een advertentie werkt nauwelijks. Daarop reageert zowat niemand. Hoe doen de projectleiders het dan wel? Een inventarisatie staat in nevenstaand blok beschreven.

Uit een andere vijver

Vrijwilligers voor buurtbemiddeling zijn liefst niet prominent op andere vlakken in de wijk actief. Enerzijds moeten zij neutraal en onpartijdig kunnen opereren en dat ook uitstralen. Actieve behartigers van buurtbelangen zullen niet door ieder ander even neutraal gevonden worden. Bij de werving is dat een punt van gesprek en afweging. Aan de andere kant zou het niet goed zijn om in eenzelfde, vaak overbeviste, vrijwilligersvijver te hengelen. Zoiets bevordert het welkom zijn niet. Buurtbemiddeling dient als aanvullend ervaren te worden op andere wijkactiviteiten en niet als concurrent. In de praktijk blijkt overigens dat vaak een andere categorie vrijwilligers zich aangetrokken voelt. Het zijn mensen die het aandurven niet direct in oplossingen te denken of hun mening voorop te stellen. Ja, je moet je op je gemak voelen aan een tafel met ruzi nde burensamen met tegengestelde belangen en bijbehorende emoties. *Als je daar eigenlijk niet van houdt, begin dan niet als bemiddelaar.*

De buurtburgemeester voorbij

De baasjes van de buurt, wie kent ze niet. Degenen die, met goede bedoelingen, altijd en overal in de weer zijn en het wel even voor je regelen. Zij weten soms een stevig stempel te drukken. Een enkele politicus uitte bij de start in 1996 nog zijn angst voor het ontstaan van buurtburgemeesters , die normen en waarden zouden gaan opleggen. De term buurtraad



Samenstelling vrijwilligersteams Rotterdam

	Totaal aantal vrijwilligers	Achtergrond							♂	♀	Leeftijd		
		Nederland	Turkije	Marokko	Suriname	Antillen	Kaap Verdia	Overig	Man	Vrouw	16-40	40-60	60+
Lombardijen	7	6			1				2	5			
Groenenhagen Tuinenhoven	3	2	1						1	2	2	1	
Hordijkerveld	10	3	2		2	2		1	4	6	5	5	
Beverwaard	3	1			2				1	2	2	1	
Beverwaard jongerenproject	3	2			1				3		3		
Vreewijk	8	5		2	1				4	4			
Nieuwe Westen	15	9	4	2					3	12	10		1
Schlemond & Delfshaven	12	4			2	4	1	1	5	7	10	2	
Spangen	12	2	2	3	3	1	1		6	6	5	5	2
Hoogvliet	11	3			2	4		2	1	10	5	2	4
Oud-Charlois	7	4	2			1			2	5	2	4	1
Tarwewijk	10	5		2		1	1	1	4	6	4	5	1

zou daarnaar verwijzen. Maar precies die mensen zoekt buurtbemiddeling niet. Het zou een contradictie zijn. Je moet immers goed kunnen luisteren en burens stimuleren om samen zelf een oplossing te bedenken. Als bemiddelaar begeleid je slechts het proces. Je neemt de problemen en de zorg voor de oplossing niet over. De burens blijven daarvan de eigenaar. De term buurtraad wordt overigens in Rotterdam bijna nergens meer gebruikt. Het is bemiddelingsteam geworden.

Onafhankelijk en representatief

Het belang van een neutraal en onpartijdig imago legt grenzen aan de organisatievorm. De bemiddelaars kunnen geen onderdeel zijn van een welzijnsinstelling of een andere organisatie. Zij vormen een zelfstandig vrijwilligersteam en krijgen professionele ondersteuning vanuit een instelling of een commercieel bureau.

Het Rotterdams Model vereist een representatieve samenstelling van het vrijwilligersteam. Niet vreemd in een stad waar 45% van de inwoners een allochtone achtergrond heeft, afkomstig uit meer dan 160 landen. Maar wat is representatief? Naast etnische achtergrond, sekse, leeftijd en opleiding, gaat het om een ander soort veelkleurigheid, kleur in denkpatronen. Kunnen begrijpen dat een huisvrouw en een metaalarbeider mogelijk anders tegen een probleem of oplossing aankijken. Want bemiddelen gaat ook om het snappen van wensen en belangen van anderen, zodat je processtimulerende vragen kunt stellen. De zorg voor een representatieve samenstelling is geen geringe klus. Bij de selectie van wijkprojectleiders weegt de geschiktheid voor deze taak zwaar.

Onderzoek Justitie

Vrijwilligerswerk is van groot belang. Het Ministerie van Justitie heeft een beleidsonderzoek gedaan naar justitieel vrijwilligerswerk, waaronder buurtbemiddeling. Het wordt *'een vorm van buitenjuridische conflictoplossing mede ter preventie van criminaliteit'* genoemd. De gehanteerde omschrijving *'justitiële vrijwilliger'* betekent niet dat Justitie hen aanstuurt of subsidieert. Het verwijst enkel naar activiteiten die passen binnen justitiele taakopvattingen. Een aantal interessante conclusies en aanbevelingen staan hieronder vermeld.

- ¥ Veel vrijwilligerswerk in Nederland wordt verricht door hoog opgeleide witte vrijwilligers, veelal vrouwen van middelbare leeftijd of ouder. Het Rotterdams model van buurtbemiddeling neemt daarentegen een bijzondere plaats in. Daar is de werving van allochtonen zeer goed geslaagd. Dit komt vooral door de methode van werving: deze is geïntegreerd, actief, pro-actief en er is gebruik gemaakt van bestaande netwerken.
- ¥ De sombere geluiden over de calculerende burger en de afgenomen burger- en gemeenschapszin, worden genuanceerd door nieuwe vormen van vrijwilligerswerk waarvoor buurtbemiddeling.



Casus 3: Ook dat is buurtbemiddeling!

Een oudere Turkse man stapt enigszins verward en angstig binnen. Hij is moeilijk te verstaan en zijn verhaal is warrig. De projectleider probeert hem op zijn gemak te stellen. Het gaat over de onderbuurman. Die schijnt gaten te boren in zijn plafond om de man te treiteren. Via pijpjes komt er gas door de vloer. De benedenbuurman zou opgestookt zijn door een Turkse politieke organisatie die hem zelfs op de hielen zit. Daarom komt hij met een taxi en niet met de bus. Buurtbemiddeling lijkt nauwelijks op zijn plaats in dit geval en de man heeft er ook geen oren naar. Hij is doodsbang vermoord te worden. Zijn relaas doet hij vaak huilend. Hij smeekt de projectleider een goedkoop hotel voor hem te zoeken, want naar huis durft hij niet meer. Na twee uur vertrekt hij met een taxi richting gevonden hotelkamer.

De volgende ochtend staat hij weer op de stoep. Opnieuw een gesprek van twee uur en dat zal nog twee ochtenden zo door gaan. Na dit 2e gesprek schakelt de projectleider de wijkagent in. Als de man voor de derde keer komt, wordt hij doorverwezen. Dat verhindert niet dat er nog een vierde gesprek volgt. Uiteindelijk wordt de man in samenwerking met de politie en het Riagg vrijwillig opgenomen in een psychiatrisch ziekenhuis.

Typisch geen zaak voor buurtbemiddeling, dat was al snel duidelijk. Gericht doorverwijzen is dan het motto, maar dat klinkt simpeler dan het soms blijkt te zijn. Wij kunnen niets met zo'n probleem", vertelt de projectleider, maar ik kan het niet over mijn hart verkrijgen om hem zo maar de deur te wijzen. Ook niet als hij voor de derde keer binnenstapt. Ik laat hem dan toch zijn verhaal vertellen. Soms helpt het al als iemand zijn hart kan luchten en hij een luisterend oor vindt. Gelukkig is er samen met de wijkagent en het Riagg een oplossing gevonden. Maar hoe registreer je nou zo'n tijdsinvestering? Je schrijft hem op het formulier als aanmelding en niet bemiddelbaar. Dat lijkt op papier een kwestie van een paar minuten. Toch steek je er in totaal 8 uur tijd in. Het is iets wat de statistieken niet laten zien, maar wat er wel bij hoort. Ook dat is buurtbemiddeling!"

- ¥ De motivatie van vrijwilligers is doorgaans een combinatie van betrokkenheid met de medemens of de samenleving, zinvolle tijdsbesteding, sociale contacten en liefhebberij.
- ¥ Voor buurtbemiddeling geldt dat dit meer vrijwilligersnetwerken lijken te zijn dan sterk georganiseerde instellingen. Ze laten ze het meest gekleurde vrijwilligerswerk zien.
- ¥ Het werven van allochtonen lijkt van belang om zo ook het aanbod van diensten voor allochtone cliënten toegankelijker te maken. Vanuit de minderhedengroeperingen zelf wordt aangegeven dat vergroting van de participatie van allochtonen kan bijdragen aan integratie en de eigen verantwoordelijkheid van allochtone gemeenschappen.
- ¥ De justitiële vrijwilliger moet, in vergelijking met andere soorten vrijwilligerswerk, aan redelijk hoge eisen voldoen. Stevig in de schoenen staan, enige distantie kunnen bewaren, continuïteit en vertrouwen kunnen bieden. Terughoudendheid met betrekking tot de eigen normen en oordelen is een noodzakelijke kwaliteit.
- ¥ Aan het opleidingsniveau van de vrijwilligers zijn geen eisen verbonden. Zij moeten vooral een vorm van sociale intelligentie hebben en in staat zijn een zekere mate van neutraliteit te behouden.
- ¥ Professionele begeleiding van de vrijwilligers is een noodzakelijke voorwaarde voor waarborging van de continuïteit, als ook inhoudelijk goede dienstverlening.
- ¥ Motivatiemanagement, zoals het begeleiden van vrijwilligers wel wordt genoemd, is een tijdsintensieve zaak.
- ¥ De spanning tussen toegenomen verzakelijking, productiegerichtheid en efficiëntie enerzijds en het vrijwilligerswerk anderzijds, kan gaan knellen. Daarbij gaat het met name om de begeleidingstijd die een vrijwilliger kost in verhouding tot de opbrengst.
- ¥ Een belangrijke kanttekening betreft de intrinsieke kracht van het vrijwilligerswerk. Deze wordt juist gekenmerkt door flexibiliteit, een grote motivatie en laagdrempeligheid.
- ¥ Hoe kwalitatief hoogstaand dit vrijwilligerswerk ook is, er kunnen nooit dezelfde productienormen worden gesteld als aan professionele organisaties. Het is zaak deze eigenheid in het oog te houden. Het is vrijwilligerswerk en dient het te blijven.

Bronnen: "Vrijwilligers" (november 2000) en "Oprecht vrijwillig" (september 2001); beide: Ministerie van Justitie.

In de woorden van Kofi A. Annan, Secretaris-Generaal van de Verenigde Naties, bij de start van het Internationaal Jaar van Vrijwilligers (2001):

"Year by year, generation by generation, we do move forward. Behind this progress lie many factors. One is the willingness of many individuals to donate their time, effort, resources and ideas to the well-being and advancement of all. We call them volunteers. They have made tremendous contributions to their societies and to the international community. Today such collective efforts are needed more than ever".



Bloemen, certificaat en aan de slag

27 juni 2001, bloemen voor de eerste zeven buurtbemiddelaars in Spangen. Uit handen van portefeuillehouder Johan Grijzen ontvingen zij hun opleidingscertificaat. Even later zouden de deelgemeente, de politie en het Woningbedrijf Rotterdam het kwaliteitsprotocol ondertekenen. De buurt kwam in grote getale kennismaken.

Froukje Beukema (3e van links) hoefde niet lang na te denken toen ze gevraagd werd als vrijwilliger. Ik vind het een erg goed initiatief. Het bepaalt in belangrijke mate je woongenot of mensen goed met elkaar overweg kunnen of niet. Ik heb altijd geluk gehad en ik heb een leuk contact met de burens. Voor mij is dat erg belangrijk." Froukje woont 15 jaar en prima naar haar zin in Spangen. In twee zaken heeft ze al bemiddeld. Je steekt er ook zelf wat van op; soms houden mensen je een spiegel voor." Heel leuk vond Froukje de trainingdagen. In n adem noemt ze het contact met mensen en het samenwerken in zo n gemengd team met vrijwilligers van een verschillende achtergrond. Ja, veel meer mensen zouden dit moeten doen!"

4. Kwaliteitsontwikkeling

De decentrale, zelfstandige opzet van buurtbemiddeling vraagt om een eigen aanpak van onderhoud en verbetering van kwaliteit. Cursussen voor vrijwilligers en professionals vormen een basis en zijn of worden een onderdeel van 'permanente educatie'. Het in 2001 geïntroduceerde kwaliteitsprotocol met bijbehorende ijkpunten is te duiden als een stevige stap vooruit. In 2002 is de ontwikkeling van een kwaliteitskeurmerk voor buurtbemiddeling een belangrijk issue.

De eerste Rotterdamse vrijwilligers in buurtbemiddeling zijn vijf jaar geleden getraind. Op basis van de positieve rapportcijfers uit de experimentperiode groeit het aantal projecten gestaag (20 in 2002). Het Rotterdams Model is overal het uitgangspunt. De vormgeving is decentraal en in zekere mate autonoom. Buurtbemiddeling is echter een niet beschermd merk, de naam biedt geen garantie voor een eenduidige aanpak en kwaliteit.

De opdrachtnemers hebben de taak zowel de uitvoering te organiseren als de kwaliteit te borgen. Een duidelijke normering en een onafhankelijke toetsing/meting ontbreken echter. Naast een enkel bedrijfsongeval bestaat er een variëteit in ontwikkelingsfase, in uitvoering en in kwaliteit. Het lijkt op het credo van Laet duizend bloemen bloeien, maar werkt dat ook in de praktijk? Een rotte appel tast al snel het imago van de andere aan. Buurtbemiddeling heeft een goede pers, maar dat is niet vanzelfsprekend.

Accountability

De financiers vragen in toenemende mate om de resultaten en maatschappelijke effecten van publiek gefinancierde diensten inzichtelijk te maken. Meten is weten! Het fenomeen *accountability* is in. Toch is het minder eenduidig dan bij McDonald's. Het gaat om meer dan alleen objectieve cijfers zoals het aantal aanmeldingen, bemiddelingen of jaarlijks geworven vrijwilligers. Klanttevredenheid (*subjectief beleefde effectiviteit*) is al lastiger te meten. Privacy en weinig zicht op de echte uitwerking spelen daarbij mee. Naast korte termijn resultaten (*output*) wordt buurtbemiddeling geacht blijvende effecten op langere termijn ("*outcomes*") te sorteren. Sociale cohesie is een van de genoemde. Hoe doe je dat en wat ga je meten? Dat vraagt bij de betrokken partijen (zowel opdrachtgever als klant, professional en stedelijke stuurgroep) om aandacht voor het concreet formuleren van doelen en eindtermen. Bestaat daarover op dit moment een gezamenlijk beeld? Waarschijnlijk niet. Ijkpunten zijn in een aantal gebieden bijvoorbeeld wel geformuleerd, maar het zijn geen doelen en evenmin afrekeninstrumenten.

Informatie over uitkomsten en effecten is niet alleen nodig voor de financiers. Voor beleidsontwikkeling en innovatie van buurtbemiddeling is het eveneens onontbeerlijk.

De conclusie lijkt gerechtvaardigd dat vijf jaar na de start van buurtbemiddeling het nodige werk valt te verzetten op het gebied van kwaliteitsonderhoud en kwaliteitsverbetering.



Casus 4: Spelregels

De wijkagent heeft Henk verwezen naar buurtbemiddeling. Riet kreeg daarna twee bemiddelaars aan de deur en was daar eerst heel boos over. Als ze hoort dat ze haar niet komen aanklagen en dat bij bemiddeling ook haar verhaal aan bod komt, stemt Riet toe. Maar niet van harte. Het is toch een junk!" In het bemiddelingsgesprek geeft Henk zijn drugsverleden toe, maar zegt alleen nog soft drugs te gebruiken. Hij noemt zich muzikant en is blij eindelijk een nette woning te hebben gevonden. De buurt kijkt er wat anders tegenaan. In het tuintje waar hij zo trots op is, ligt vaak troep. Kinderen smeren hondenpoep op zijn ramen en hebben zijn fiets gemold. Vooral die van Riet zijn de rad-draaiers. Henk kan agressief reageren en heeft bedreigd al haar ruiten in te gooien.

Bij de start van het bemiddelingsgesprek straalt de spanning van de gezichten. De twee bemiddelaars sommen eerst de spelregels op. Er is vrijheid van spreken, ieder op zijn beurt, emoties zijn O.K., maar met respect naar elkaar. Geen scheldpartijen, geen bedreigingen. Alles wat gezegd wordt is vertrouwelijk en blijft binnenskamers. Met een wel heel erg kort knikje gaan beiden akkoord.

Henk mag beginnen, maar Riet valt vrijwel direct in de rede. Een bemiddelaar grijpt in. Uit laten praten hoort er ook bij. Als ik u goed begrijp wilt u graag rustig wonen, de tuin laten bloeien en met rust gelaten worden", vat de bemiddelaar Henk s relaas samen. Hoe is dat bij u?", vraagt zij aan Riet. Met wietplanten zeker," sneert die in een stroom van verwijten. De bemiddelaar laat zich niet uit het veld slaan en weet met open vragen en via herformuleren een aantal verwijten om te buigen in wensen. De burens ontdekken dat ze allebei rust en netheid belangrijk vinden, ook al verschillen hier en daar de opvattingen. Riet erkent dat het lange haar van Henk en zijn magere postuur haar erg aan junks doen denken. Ze heeft dat niet onder stoelen of banken gestoken. En in de buurt kreeg ze veel bijval. Er valt een stilte en de bemiddelaars laten dat zo. Henk verbreekt die als eerste en nodigt Riet uit om een keer koffie te komen drinken. Dan kan je meteen zien hoe mijn huis er uit ziet." Een beetje aarzelend neemt Riet de uitnodiging aan, dit is ineens wel erg de omgekeerde wereld. De bemiddelaars vragen of het zo goed is. Als beiden instemmen, maken ze een afspraak voor een vervolgsprek. Voor het geval dat het nog nodig mocht zijn.

De vraag ligt op tafel hoe je een Rotterdams kwaliteitsbouwwerk voor buurtbemiddeling of een kwaliteitskeurmerk vormgeeft.

'Taartpunten' in leefbaarheidsaanpak

Buurtbemiddeling is neutraal en onafhankelijk, maar daarmee geen bedrijf dat losstaat van de buurt. Je kunt het zien als een taartpunt in een geheel van activiteiten die de leefbaarheid positief beïnvloeden. Buurtbemiddeling gedijt eigenlijk alleen als over het geheel van de taart wordt nagedacht. Hoe die eruit ziet, hangt af van de wijkproblematiek. Naast allerlei welzijnswerk kom je er projecten tegen als Heel de Buurt, Opzoomeren, TOS, Duimdrop, Stadsetiquette etc.

Samen werken aan kwaliteitsontwikkeling binnen deze taart biedt perspectieven. Een gezamenlijke workshop over kwaliteit tijdens de werkconferentie 5 jaar IJsselmonde gaf de aanzet tot een aanpak door meerdere partijen.

Een aanpak

Bij het ter perse gaan van deze Monitor is de formulering van een ontwikkelingstraject nog in bespreking. De gedachte is om twee verschillende gebieden als pilot te selecteren. Een soort APK-keuring conform de Rotterdamse sociale projectgarages kan een eerste stap zijn om de stand van zaken op te maken. Daarbij worden alle relevante partners betrokken. De kwaliteit van buurtbemiddeling wordt namelijk bepaald door meerdere partijen. Het speelveld bevindt zich in een driehoek: bemiddelaars (vrijwilligers) - projectleider - opdrachtgevers. Elke partij kent zijn eigen belangen. Het is belangrijk om deze vanaf het begin helder te krijgen en concreet te benoemen.

Een gelijktijdige tweede stap is het onderzoeken van de kansen en de mogelijkheden die verschillende kwaliteitsgerichte systemen te bieden hebben. De franchiseformule invoeren zoals bij TOS? Het systeem van Result-based accountability gebruiken, waarmee wordt geëxperimenteerd in het Rotterdamse sociaal-cultureel werk? Of een kwaliteitslabel ontwikkelen (voor certificering van diensten) conform en met behulp van het KWH, zoals het label voor woondiensten luidt?

De ervaringen met Thuis Op Straat (TOS), waarin veel aandacht wordt besteed aan kwaliteitsborging bij een decentrale, zelfstandige en dynamische werkwijze, kunnen van belang zijn. De Erasmus Universiteit heeft deze succesvolle methode drie jaar gevolgd en geëvalueerd.

Een klein gezelschap bestaande uit Werken aan de Stad, de Erasmus Universiteit en twee opdrachtnemers vormen samen met de stedelijk projectleider de initiatiefgroep die een kwaliteitsverbeteringstraject opzet. Aansluiting bij een programma van het Kenniscentrum Sociaal Investeren wordt beoogd.



Doorverwijscursus

De resultaten van buurtbemiddeling zijn mede afhankelijk van een effectieve doorverwijzing door medewerkers van woningcorporatie, politie en andere wijkgericht werkende organisaties. De praktijk heeft geleerd dat schriftelijke informatie over buurtbemiddeling niet voldoende is om dit resultaat te bereiken. Je moet als het ware lijfelijk ondervinden hoe bemiddelen werkt.

Het is daarnaast goed om te weten welke problemen wel en niet thuishoren bij buurtbemiddeling. En in welk stadium onderken je een klacht als een mogelijk burencolict? De grenzen worden mede bepaald door het vertrouwen dat de professionals krijgen in het werk van de vrijwilligers.

Doorstroming onder personeel vraagt bovendien om regelmatige verversing.

Speciaal voor de genoemde medewerkers is een cursus ontwikkeld van drie dagdelen, gebaseerd op het succes van een pilot bij de vestiging Delfshaven van Woonbron-Maasoever. Het aantal doorverwijzingen steeg er opvallend door toedoen van zowel huismeesters als consulenten als baliemedewerkers.

De cursus heeft tot doel dat de medewerkers na afloop:

- ¥ weten en kunnen uitleggen wat buurtbemiddeling is
- ¥ hebben ervaren wat de kracht en het effect van deze werkwijze zijn
- ¥ stimulerend antwoord kunnen geven op vragen van cliënten.

Als bijkomend effect leren medewerkers van verschillende organisaties elkaar spelenderwijs kennen. Er ontstaat een effectief wijknetwerk.

De investering komt voor de deelnemers ook op een andere manier terug: ze maken kennis met communicatieve vaardigheden. Niet alleen luisteren is belangrijk, ook aan cliënten laten merken dat je ze gehoord hebt. Leren dat achter standpunten belangen zitten en dat het erg zinvol is om via doorvragen daarnaar op zoek te gaan. Dat geldt niet alleen bij burencolicten, het is belangrijk gereedschap voor dienstverleners.

5. Partners: politie en woningcorporatie

“Bemiddelen? Dat doen wij allang!” Geen onbekende reactie bij medewerkers van een woningcorporatie of politie als ze voor het eerst met buurtbemiddeling in contact komen. En het klopt, hun hulp wordt vaak ingeroepen bij burenc conflicten. Zij bemiddelen tussen ‘dader en slachtoffer’, al dan niet met succes. Maar worden de betrokkenen ook met elkaar in gesprek gebracht?

Als de hulp wordt ingeroepen van een sterke arm, met of zonder uniform, is de communicatie tussen burendanig verstoord of misschien nog nooit totstandgekomen. Men verwacht van de professional een ingreep, een opgelegde oplossing of sanctie. En die mag al pendelend tussen beiden of soms in een gezamenlijk gesprek zijn best doen om het probleem te bestrijden. Dat heeft tevens iets negatiefs. Het woord strijd zit er in.

Hoe maak je het positief, hoe breng je de ommekeer tot stand? Hoe zorg je voor situaties waarin constructieve verhoudingen ontstaan die de zaak weer vlot trekken? Zoals herstel van de communicatie, waarna de burenin staat zijn om samen en zelf oplossingen te bedenken voor hun probleem. Zoiets kun je niet afdwingen, alleen de direct betrokkenen, de strijdende partijen zelf, kunnen dit bewerkstelligen.

Buurtbemiddeling schept hiervoor de voorwaarden, de bemiddelaar begeleidt het proces. Men neemt de tijd om ieders belangen en emoties aan bod te laten komen. Er is ruimte voor het laten ontstaan van begrip en nieuwe gedachten, voor opties en voor oplossingen die een professional vaak niet had kunnen bedenken. Mensen zijn hiertoe in staat, maar nooit kan het worden afgedwongen. Vrijwilligheid is een essentiële voorwaarde en daarmee ook de beperking van buurtbemiddeling.

Buurtbemiddeling is een natuurlijke partner (geworden) voor woningcorporaties en de politie. Enerzijds om bewoners door te kunnen verwijzen en zelf meer tijd en aandacht over te houden voor zware zaken. Anderzijds om burenc conflicten een andere aanpak te kunnen bieden, waardoor repeterende factor, die in dit soort kwesties vaak optreedt mede als gevolg van tijdgebrek, sterk vermindert.

Wijkmedewerkers zoals buurtagenten en woonconsulenten hebben regelmatig contact met de projectleider buurtbemiddeling. Het is een belangrijke voorwaarde voor het succesvol zijn van een project. Een andere conditie is bekendheid met de werking van buurtbemiddeling bij de medewerkers met cli ntcontacten van zowel politie als van de woningcorporatie. Een doorverwijscursus (zie het blok hiernaast) is hierbij zeer effectief gebleken.

Het zijn investeringen die niet alleen wat opleveren voor bewoners en voor de leefbaarheid van de wijk, maar ook voor de betrokken organisaties zelf.



Taken wijkprojectleider

Buurtbemiddeling is vrijwilligerswerk. Voor de coördinatie en een aantal taken is echter een (betaalde) projectleider verantwoordelijk. Zij opereren in Rotterdam zowel vanuit particuliere bureaus als vanuit organisaties voor opbouwwerk.

De wijkprojectleider is verantwoordelijk voor:

- ¥ **Werving**, selectie en training van vrijwilligers en de continuïteit daarin.
- ¥ Een voor de wijk representatieve samenstelling van het bemiddelingsteam.

- ¥ **Teamvorming** en een werkcultuur afgestemd op de teamsamenstelling.
- ¥ Organisatie van de teambijeenkomsten en de inhoudelijke voorbereiding.
- ¥ Individuele ondersteuning en coaching van de teamleden.
- ¥ Vormgeving van erkenning en waardering van de vrijwilligers.

- ¥ **Kwaliteit** van de uitvoering (spreekuur, intake, bespreking nieuwe zaken in buurtraad, aanwijzing bemiddelaars, regelen van achterwacht etc.).
- ¥ Bespreken van bemiddelingsprocessen op aanpak en methodiek.
- ¥ Maatregelen bij ziekte en tijdelijke uitval van bemiddelaars.
- ¥ Prioriteitstelling bij grote drukte en regelen van tolken.
- ¥ Publiciteit afgestemd op de doelgroepen qua vorm, inhoud en methode.

- ¥ **Organisatie** van en overleg met kernplatform (buurtagent, woonconsulent).
- ¥ Inbedding van buurtbemiddeling in het wijk(zorg)netwerk.
- ¥ Kwartaalregistraties, jaarrapportage en jaarlijks werkplan.
- ¥ Bewaken van ijkpunten en doelstellingen.
- ¥ Organisatie opdrachtgeversoverleg (deelgemeente, woningcorporatie, politie).

De wijkprojectleider neemt deel aan het stedelijk overleg van wijkprojectleiders voor de uitwisseling van kennis en ervaring. De voortdurende ontwikkeling van kwaliteit en methodiek is daar een belangrijk aandachtspunt.

Henny Martens, wijkteamchef van de politie in Spangen, kijkt vijf maanden na de start van buurtbemiddeling al tevreden terug. Wij krijgen nu minder mensen aan de balie met klachten over burens en kunnen onze diensten elders inzetten. Martens was een van de pleitbezorgers voor buurtbemiddeling in Spangen en wilde daaraan ook financieel bijdragen. Het was de eerste keer in Rotterdam dat de politie op die manier betrokken raakte. En goed voorbeeld doet goed volgen. In de Agniesebuurt en in Kralingen-Crooswijk doet de politie ook een duit in het zakje.

De directe betrokkenheid van woningcorporatie en politie houdt niet op bij de contacten die de wijkmedewerkers hebben met de projectleider buurtbemiddeling. In het kwaliteitsprotocol staat het opdrachtgeversoverleg benoemd. Een verantwoordingskader en klankbord op beleidsniveau, waarin vertegenwoordigers van deelgemeente, woningcorporatie en politie zitting hebben.

Bespreekpunten zijn onder andere de voortgang, planning en evaluatie van het project. Daarbij stopt het niet. De inhoud van klachten gaat soms veel verder dan een probleem met de burens. De herstructureringsmaatregelen in een wijk spelen bijvoorbeeld mee, of de doorstroming en het gebrekkige onderhoud. Of de vervuiling en het ontbreken van voorzieningen. Met die signalen en knelpunten zal ook wat moeten gebeuren. Immers, buurtbemiddeling is niet het panacee voor de leefbaarheid van de wijk.

Het opdrachtgeversoverleg heeft daarin een specifieke rol. De resultaten van buurtbemiddeling zijn mede afhankelijk van andere maatregelen door woningcorporatie, politie en deelgemeente.

Bij alle drie staat het verbeteren van de veiligheid en leefbaarheid in de doelstellingen. Het zijn partners die elkaar bijvoorbeeld ook tegenkomen achter dezelfde forumtafel, zoals op 13 december 2001 in het Sparta-stadion. Onder het motto Samen werken aan een veilige wijk, georganiseerd door Maaskoepel, Politie Rotterdam-Rijnmond en SONOR, zei politiechef C. Ottevanger: *“Samen werken op maat in een doeltreffende coalitie versterkt de sociale zelfredzaamheid van de burger. In de wijk is de burger meester.”*

De volgende Rotterdamse woningcorporaties zijn (veelal in meerdere wijken) betrokken bij het opdrachtgeverschap en de uitvoering van buurtbemiddeling:

De Nieuwe Unie, PWS, Vestia, VL Wonen, WBR, Woonbron-Maasoevers, Woongoed.



Inspiratiebron San Francisco

De *San Francisco Community Boards* (SFCB) vormen de inspiratiebron voor het Rotterdams Model van buurtbemiddeling. Daar werden ze in de jaren zeventig opgezet als een effectief instrument voor interventie in een vroegtijdig stadium van conflicten. Om te zorgen dat gevoelens van boosheid en vijandelijkheden afnemen tussen mensen die elkaar kennen. Geen kortstondige projecten, maar investeringen op lange termijn in gezondheid en stabiliteit van individuen en gemeenschappen. Zeer veel aandacht gaven de SFCB aan het continu werven, organiseren en trainen van groepen vrijwilligers. Dat vond men even belangrijk als het conflictoplossende werk. Het vergroot het algemene vermogen van een buurt om zelfstandig en vreedzaam conflicten op te lossen. De tijd en energie van de betaalde medewerkers ging voornamelijk daaraan op. De resultaten waren zeer aansprekend. Succes werd primair gezien in termen van bewerkstelligen van communicatie; het oplossen van het conflict kwam op de tweede plaats.

De missie van de SFCB kent vijf waarden:

- 1. Conflicten zijn een normaal onderdeel van het leven, waar leren en verandering mogelijk is;*
- 2. Vreedzame (verbale) uiting van conflicten is gewenst, het kan onderliggende issues blootleggen;*
- 3. Individuen en wijken moeten verantwoordelijkheid nemen voor het hanteren van conflicten;*
- 4. Deelname aan het bemiddelingsproces moet vrijwillig zijn;*
- 5. Er moet respect bestaan voor culturele en andere verschillen.*

In 1993 liet Ids Thepass van Woonbron-Maasoevers de Erasmus Universiteit onderzoeken of zoiets mogelijk zou zijn in Schiedam, want: *"Op basis van onze ervaringen in die wijk zijn we er van overtuigd geraakt dat juist de huidige aanpak van buurtbeheer zich kenmerkt door probleemoplossing van bovenaf. Een buurtbewoner moet niet bij het eerste het beste burenpbleempje de huisbaas, de politieagent of de opbouwwerker aanspreken op hun verantwoordelijkheid. Hij moet gebruik maken van in de buurt aanwezige mogelijkheden van probleemoplossing waarvan hij zelf onderdeel is."* Erasmus pleitte voor het opdoen van concrete ervaring in drie verschillende stadswijken. In 1996 ging de proef van start. De ervaringen waren zo positief dat besloten werd buurtbemiddeling structureel in te zetten en uit te breiden naar geheel Rotterdam. Het resultaat staat in deze Monitor.

6. Decentrale aanpak, stedelijke faciliteiten

Buurtbemiddeling kwam in 1996 als het ware van buitenaf drie buurten in. Naar iets dat er nog niet is, bestaat immers geen concrete vraag van onderop. Het aanvankelijk methodische model werd drie jaar getoetst in drie buurten en ontwikkeld tot het Rotterdams Model. Woningcorporaties, deelgemeenten, de gemeente, politie, justitie en de Erasmus Universiteit (tezamen de projectgroep) zorgden in die periode voor reflectie en advies. Een stuurgroep fungeerde als bestuur van het project. 'Bottom up' kwam daarna.

De projectgroep en de stuurgroep hebben bij de afronding van het experiment in 1998 bewust gekozen voor een decentraal georganiseerde voortzetting. Dus voor initiatieven van onderop, voor decentrale financiering en voor een lokale projectaansturing. De corporaties, de deelgemeenten en ook de politie hebben de uitdaging met enthousiasme opgepakt. De groei tot 20 gebieden illustreert dit treffend.

Tegelijkertijd werd het belang van methodiekontwikkeling, kwaliteitsbevordering en een centrale plek voor informatie en voorlichting onderkend. Het gemeentebestuur besloot de stedelijke functie voort te zetten na de beëindiging van de experimentele fase. Bij SONOR werd een stedelijke steunfunctionaris aangesteld voor twee dagen per week.

Op initiatief van wethouder Meijer bleef de Stuurgroep - in afgeslankte vorm - fungeren als opdrachtgever voor de stedelijke functies en taken, alsmede om buurtbemiddeling te stimuleren en daar waar nodig belemmeringen weg te nemen. Sinds 1 januari 1999 bestaat de stuurgroep uit een vertegenwoordiger van respectievelijk:

- het gemeentebestuur van Rotterdam (wethouder H. Meijer);
- Maaskoepel, federatie van woningcorporaties (I. Thepass, directeur/bestuur Woonbron);
- de deelgemeentebesturen (J. Grijsen, deelgemeentebestuur Delfshaven).

De keuze voor een werkwijze van onderop samen met de beschikbaarheid van een stedelijke facilitair steunpunt heeft zijn bestaansgrond bewezen.

Zowel bij startende projecten als in de uitvoering doen opdrachtgevers en projectleiders een beroep op inhoudelijke expertise. De praktijk heeft uitgewezen dat organisatie en bundeling van kennis, informatie en ontwikkeling in een stad als Rotterdam van wezenlijk belang zijn. Enerzijds om van elkaar te leren en de dynamiek erin te houden. Anderzijds om instrumenten te ontwikkelen en aan te bieden, waarvoor in de gebieden zelf noch de tijd noch de mogelijkheden voorhanden zijn. Zoals organisatie van uitwisseling, intervisie en training van wijkprojectleiders; zoals ondersteuning van het opdrachtgeversoverleg per gebied, de ontwikkeling van een kwaliteitsprotocol, ijkpunten en een kwaliteitskeurmerk; zoals de doorverwijstrainingen, de monitoruitgave, de totaalpresentatie et cetera.



Raamwerk kosten buurtbemiddeling

Decentrale financiering per project door: deelgemeente, woningcorporatie(s), politie.
Het Ministerie van Justitie kan een startsubsidie toekennen van € 22.700.
De gemeente Rotterdam betaalt de stedelijk projectleider (36u/week).

Projectkosten per jaar:

¥ Wijkprojectleider (16 uur)	€ 28.400	1)
¥ Huisvesting (huur + energie)	4.500	2)
¥ Telefoon/porti/kantoorartikelen	450	
¥ Vergaderkosten	220	
¥ Activiteiten & onkosten	1.000	3)
¥ Folders, voorlichting	1.250	4)
¥ Basistraining vrijwilligers	P.M.	5)
¥ Doorverwijstraining medewerkers	1.800	6)
¥ Bijdrage stedelijke activiteiten	680	7)
Totaal	€ 38.300	1)

Prijspeil 01.01.2002

€ 38.300 = ~ 84.402

Eenmalige startkosten:

¥ Wervingskosten projectleider	4.800	
¥ Inrichtingskosten (incl. computer)	2.200	8)
Totaal	7.000	€ 7.000 = ~ 15.426

- 1) De personeelskosten (en ook het totaal) worden lager na de 1e fase van het project. Afhankelijk van de complexiteit van de wijk kan dan worden volstaan met 10 - 12 uur per week. De kosten zijn gebaseerd op de CAO-Welzijn, salarisschaal SCW-4.
- 2) De huisvestingskosten kunnen variëren o.a. bij multifunctioneel gebruik.
- 3) Betreft o.a. gezellige activiteiten voor de vrijwilligers, verjaarsattentie etc.
- 4) Inclusief kosten voor vertaling en verspreiding.
- 5) De training voor vrijwilligers wordt veelal nog betaald door de gemeente Rotterdam.
- 6) Dit is een training voor doorverwijzers van corporatie, politie en andere instellingen.
- 7) Aan corporaties en deelgemeenten wordt per gebied een kleine bijdrage gevraagd.
- 8) Niet volledig op basis van nieuwprijs; hergebruik van meubilair is veelal mogelijk.

Stuurgroep Rotterdam

De sterke groei, de toenemende vraag naar inhoudelijke expertise bij de verschillende opdrachtgevers en de behoefte aan verdere ontwikkeling van methodiek en kwaliteit hebben de stedelijke functie doen uitgroeien tot een dagtaak. De kosten daarvan worden gefinancierd uit het stedelijke budget Sociale Vernieuwing. De deelgemeenten en Maaskoepel bekostigen het activiteitenbudget.

De Stuurgroep Buurtbemiddeling Rotterdam vervult een belangrijke rol in de nog altijd voortgaande ontwikkeling. Naast opdrachtgever en klankbord voor de stedelijk projectleider, gaat het om zaken als het stimuleren van samenhang en kwaliteit, van samenwerking tussen de partners en om een heldere plaatsbepaling in de sociale infrastructuur.

De Stuurgroep komt 2-3 keer per jaar bijeen. Continuïteit in de bezetting door elk van de drie partijen is van belang, ook als na de verkiezingen van 6 maart 2002 de samenstelling deels zal wijzigen. In de overdracht van taken zal dit worden vastgelegd.

De volgende Rotterdamse deelgemeenten waren eind 2001 betrokken bij de uitvoering van buurtbemiddeling: IJsselmonde, Feijenoord, Charlois, Hoogvliet, Delfshaven, Noord, Prins Alexander, Kralingen-Crooswijk.

Landelijk Expertisecentrum Buurtbemiddeling

Buurtbemiddeling is geen specifieke Rotterdamse aangelegenheid. Het experiment vond destijds gelijktijdig plaats in Zwolle en Gouda. De methode breidt zich als een olievlek uit: al 24 gemeenten in Nederland hebben het omarmd. Het Ministerie van Justitie verstrekt startsubsidies en heeft middelen beschikbaar gesteld voor een landelijk expertisecentrum dat sinds 2000 functioneert.

De samenwerking met dit expertisecentrum krijgt vanuit Rotterdam in verschillende vormen gestalte. Wijkprojectleiders nemen deel aan deskundigheidsbevordering en aan de uitwisseling van kennis en informatie met projectleiders uit andere gemeenten.

De eerste landelijke uitwisselingsdag voor vrijwilligers buurtbemiddeling werd in 2001 in Rotterdam georganiseerd en is positief ontvangen.

Het expertisecentrum organiseert ook trainingen. Vrijwilligers uit Rotterdamse buurten hebben deelgenomen aan een training in het aangaan van het gesprek met de 2^e partij.

Zo ontstaan ook contacten met vrijwilligers uit andere plaatsen. Het verbreedt de horizon. In het landelijk overleg van projectleiders zijn methodiekontwikkeling en bevordering van kwaliteit onderwerpen van uitwisseling en gedachtevorming.

BIJLAGE 1 - Kwaliteitsprotocol Rotterdam (standaard)

Preambule

Geïnspireerd door de positieve ervaringen van de San Francisco Community Boards is in drie verschillende Rotterdamse wijken drie jaar geëxperimenteerd met buurtbemiddeling. Zo is een eigen Rotterdams Model ontstaan, waarmee in steeds meer buurten en wijken wordt gewerkt.

De uitbreiding van deze aanpak wordt bepaald door de vraag van onderop. Buurtbemiddeling dient een welkome aanvulling te zijn op reeds bestaande voorzieningen in het gebied.

De opzet en uitvoering worden decentraal georganiseerd. Het Rotterdams Model geldt als uitgangspunt, afgestemd op de situatie in de buurt.

Op stedelijk niveau worden de ervaringen en nieuwe inzichten systematisch gevolgd via monitoring, onderlinge vergelijking en terugkoppeling naar de praktijk. Naast kwaliteitsbewaking en methodiekontwikkeling organiseert een stedelijk projectleider het van en met elkaar leren en biedt ondersteuning bij de opzet en de startfase.

Dit protocol beschrijft een aantal uitgangspunten en kenmerken voor de Rotterdamse projecten. Door ondertekening onderschrijven de opdrachtgevers, zoals deelgemeente, woningcorporatie en politie, de kwaliteitseisen en bijbehorende inspanningsverplichtingen.

Visie

Het Rotterdams Model van buurtbemiddeling is pretentiefus zowel in de realisering van de uitgangspunten als in de achterliggende doelstellingen. Naast en in het verlengde van het oplossen van burencificten wil het een bijdrage leveren aan herstel van de onderlinge communicatie, normontwikkeling, leefbaarheid, integratie en samenlevingsopbouw.

In deze visie neemt de permanente werving en training van vrijwilligers een belangrijke plaats in naast de daadwerkelijke conflictbemiddeling. Empowerment van bewoners en de buurt wordt daarmee onder andere beoogd.

Uitgangspunten

Voor en door de buurt is het motto in Rotterdam. De vrijwilligers worden geworven in de buurt zelf, waarbij het streven naar representativiteit qua etnische achtergrond, leeftijd en sekse een van de uitgangspunten is. De vrijwilligers werken samen in een bemiddelings-team en krijgen ondersteuning van een professionele projectleider.

De betrokken buren worden tijdens de bemiddeling gestimuleerd om zelf tot een oplossing te komen; oplossingen en normen worden niet opgelegd. Bemiddeling kan slechts plaatsvinden als beide partijen dat willen.

Van de bemiddelingsbijeenkomsten worden geen schriftelijke verslagen gemaakt. Vertrouwelijkheid en anonimiteit staan bovenaan bij buurtbemiddeling.

Rotterdams Model

Buurtbemiddeling is een instrument van, voor en door bewoners. Er zijn echter spelregels die in acht moeten worden genomen om van buurtbemiddeling te kunnen spreken. De vorm, methodiek en procedures liggen bij het Rotterdamse Model in hoofdlijnen vast. De buurten hebben in het Rotterdamse Model een omvang van maximaal 10.000 inwoners.

Het Rotterdamse Model staat beschreven in het boek van Wim de Jong (Eburon, 1999, ISBN 90-5166-688-8) en in Buurtbemiddeling Rotterdam, Monitor 1999 - 2000 (juli 2000).

Logo

Rotterdam heeft een eigen logo ontwikkeld voor buurtbemiddeling.

Gebruik van dit logo is voorbehouden aan Rotterdams projecten die werken volgens het Rotterdams Model. Aan het gebruik van het logo is een kwaliteitstoets verbonden.

Onafhankelijkheid

Onpartijdig en neutraal zijn kernwoorden die moeten zorgen voor een lage drempel en veiligheid. Buurtbemiddeling wordt opgezet als vrijwilligersproject, onafhankelijk van andere (wijk)belangen en van instituties.

Vrijwilligers voor buurtbemiddeling worden bij voorkeur niet geworven onder het reeds actieve (en mogelijk daardoor gekleurde) vrijwilligerskader.

De huisvesting en de PR-materialen dienen het onafhankelijke karakter uit te dragen.

Ook de professionele projectleider dient het onpartijdige imago uit te stralen. Een combinatie met andere vormen van uitvoerend werk in dezelfde buurt is vanwege de neutraliteit niet wenselijk.

Training vrijwilligers

Buurtbemiddeling is een methodiek die iedere bewoner, die ervoor openstaat, zich kan aanleren. De vrijwilligers krijgen een training van vijf dagdelen. Deelname is verplicht, zonder mogen zij niet als bemiddelaar worden ingezet.

De training van de vrijwilligers is naast het aanleren van vaardigheden, houding en theorie, gericht op teamvorming. Van de trainers wordt verlangd dat zij NMI-mediator zijn en relevante en recente ervaring hebben in het trainen van vrijwilligers.

Wijkprojectleider

Buurtbemiddeling wordt per buurt ondersteund door een professionele wijkprojectleider. Deze functioneert in de beginfase als trekker. De werkzaamheden beperken zich gaandeweg tot procesmatige en inhoudelijke ondersteuning van het bemiddelingsteam, de werving van vrijwilligers, de intake, de PR en de nazorg. Tot diens verantwoordelijkheid hoort ook het ontwikkelen en beheer van de relaties met de bestaande instituties.

De beschikbaarheid en kwaliteit van een wijkprojectleider zijn voor het functioneren van buurtbemiddeling van groot belang en een voorwaarde voor continuïteit en voortgang. Uitgangspunt is HBO-niveau met aantoonbare vaardigheden inzake werving en begeleiden van vrijwilligers. Een duidelijke affiniteit met en kennis van conflictbemiddeling, netwerkbeheer en communicatie zijn noodzakelijk. In een multiculturele omgeving zijn verwantschap met en belangstelling voor verschillende culturen van groot belang.

De opdrachtnemer c.q. werkgever dient borg te staan voor de kwaliteit van de projectleider.

In de startfase wordt uitgegaan van minimaal 16 uur per week, waarbij langzaam wordt afgebouwd naar 10 tot 12 uur, afhankelijk van de complexiteit van het gebied.

De taken voor de wijkprojectleider staan beschreven in het boek van W.J. de Jong.

Aanmelden conflicten

Een goed functionerend netwerk van verwijzers is van groot belang naast de directe aanmelding door bewoners. Vooral corporaties en politie spelen daarin een belangrijke rol. Goede kennis van de werking van het fenomeen buurtbemiddeling is daarbij onontbeerlijk. De functionarissen kennis laten maken met deze vorm van bemiddelen (de transformatieve methode) via een interactieve cursus is een efficiënte aanpak gebleken. Het zorgt mede voor een effectieve doorverwijzing. Politiemedewerkers, wijkagenten, woonconsulenten, baliepersoneel, wijkconciërges etc. vormen de doelgroep. Tweemaal per jaar op stedelijk niveau een cursus aanbieden is een mogelijkheid naast *in company* trainingen. Het is een onderdeel van de kwaliteitszorg.

Inbedding van buurtbemiddeling in een zorgnetwerk c.q. netwerk van wijkinstellingen is eveneens van belang voor aanmeldingen, doorverwijzing en afstemming.

Een zogeheten klein platform van woonconsulenten en politie (wijkagent) met een frequentiegraad van minimaal zes maal per jaar, is een belangrijke schakel en vraagt commitment en inzet van de opdrachtgevers.

Uitwisseling van kennis en ervaring

Van en met elkaar leren is een belangrijk uitgangspunt bij de projecten buurtbemiddeling. Uitwisseling van kennis, informatie en ervaring tussen de decentraal georganiseerde pro-

jecten zijn noodzakelijk voor bewaking en ontwikkeling van kwaliteit en methodiek. Registratie van de voortgang via kwartaalrapportages en halfjaarlijkse verslagen is een van de middelen. Stedelijk zijn hiervoor standaardformulieren ontwikkeld. De wijkproject-leider draagt de verantwoording voor het tijdig aanleveren van kwartaalrapportages en (half)jaar-verslagen. Deze komen ter beschikking van de opdrachtgevers en de stedelijk projectlei-der.

Deelname van de projectleiders aan een stedelijk overleg is een tweede vorm van uitwis-seling. De stedelijk projectleider zorgt voor de organisatie en voorbereiding. In het taken-pakket van de projectleider is deelname aan dit overleg opgenomen.

Meetbaarheid uitkomsten / ijkpunten

Buurtbemiddeling heeft een vraaggestuurde opzet. Een aantal uitkomsten (versterking soci-ale cohesie etc.) is lastig uit te drukken in meetbare resultaten. Zonder te vervallen in een instrumentele afrekening op kille cijfers zijn echter per gebied ijkpunten te benoemen afge-stemd op de specifieke situatie. Zij dienen als alarmsignaal c.q. een APK-keuring voor pro-jecten bij de jaarlijkse evaluatie. Wat gaat wel en niet goed? Zijn er reparaties nodig, waar en hoe? Et cetera.

De ijkpunten maken deel uit van het protocol. In een bijlage zijn deze ijkpunten opgenomen. Zij worden jaarlijks per gebied geactualiseerd in het werkplan van de wijkprojectleider.

Het is aan te bevelen om periodiek - via steekproeven door een onafhankelijke derde - de klanttevredenheid te peilen. De privacy van de deelnemers dient wel gewaarborgd te zijn.

Opdrachtgevers

Naast de financiers kunnen ook andere organisaties (opbouwwerk, bewonersorganisaties) als medeopdrachtgever fungeren. Bij de start wordt een opdrachtgeversoverleg geformeerd. Voortgang, planning en evaluatie worden besproken aan de hand van een jaarwerkplan, kwartaalrapportages en (half)jaarverslagen.

In het oppakken van signalen en de aanpak van knelpunten hebben ook de opdracht-gevers een rol, waarover binnen het opdrachtgeversoverleg afspraken moeten kunnen worden gemaakt. De wijze waarop en de mate waarin de opdrachtgevers hiermee zijn omgegaan, vormen tevens een onderdeel van de jaarlijkse evaluatie.

Vanwege de bewaking en ontwikkeling van kwaliteit en methodiek wordt de stedelijk projectleider in ieder geval betrokken bij de bespreking van de jaarlijkse evaluatie en het werkplan.

Projectduur

Een project buurtbemiddeling wordt in principe voor minimaal drie jaar opgezet, tenzij al spoedig blijkt dat het niet in een behoefte voorziet. Voorafgaand aan de start is daarom een zogeheten nulmeting wenselijk.

Financiering

Bij de opzet van buurtbemiddeling dienen tussen de opdrachtgevers goede afspraken te bestaan over een toereikende financiering gedurende een periode van minimaal drie jaar. Het Rotterdams Model geeft de omvang aan van de formatie en bijkomende kosten. Naast de kosten voor de projectleider betreft het huisvesting en kosten voor activiteiten, telefoon, inrichting en voorlichting. De training van vrijwilligers wordt stedelijk gefinancierd tenzij andere middelen voorhanden zijn.

BIJLAGE 2 - IJkpunten binnen de deelgemeente Delfshaven

(onderdeel van het Kwaliteitsprotocol in deze deelgemeente)

Doel van het instrument

IJkpunten zijn referentiepunten waarmee jaarlijks de ontwikkeling van de projecten buurtbemiddeling in de deelgemeente Delfshaven worden vergeleken.

Het betreft de projecten in de wijken Schiemond, Delfshaven, Het Nieuwe Westen en Spangen.

De projectgebieden zijn onderling verschillend en verkeren niet alle in dezelfde fase van ontwikkeling. Per gebied worden in het jaarwerkplan de ijkpunten toegesneden op de praktijk.

De ijkpunten fungeren bij de (half)jaarlijkse evaluatie als toetsstenen binnen de context van sociale en maatschappelijke effecten die buurtbemiddeling beoogt, maar die minder makkelijk te meten en te kwantificeren zijn.

De ijkpunten zijn bedoeld als *waarschuwingsslamp*, niet als streefcijfer of als een afrekeninstrument. Indien de prestaties onder deze kritische grens belanden, zijn zij voor de opdrachtgevers en projectleider aanleiding voor analyse van de situatie. Op basis daarvan wordt bepaald welke interventies en in welk verband nodig zijn.

Het inzetten van ijkpunten geschiedt 1 jaar na de start van een project.

Enkele uitgangspunten:

- ¥ Buurtbemiddeling is opgezet als onafhankelijk project van vrijwilligers met ondersteuning van een professionele projectleider.
- ¥ De projectgebieden hebben een maximale omvang van 10.000 inwoners.
- ¥ De deelgemeente, de woningcorporaties Woonbron en WBR, en in Spangen ook de politie, zijn financiers/opdrachtgevers. Hun rol en betrokkenheid gaan echter verder. Vooral van de woningcorporaties en de politie wordt een actieve deelname verwacht bij het voorlichten van bewoners, het wijzen op bemiddelingsmogelijkheden en het doorverwijzen. Tevens zijn zij deelnemers aan het zogeheten kleine platform, waarin afstemming en voortgang aan de orde komen. De inspanningen van de opdrachtgevers zijn mede van invloed op de resultaten van het project.
- ¥ Buurtbemiddeling en de wijze van organiseren zijn in Rotterdam op meer effecten gericht dan alleen op het oplossen van burenpunten. Herstel van de communicatie, leren communiceren, begrip voor andere culturen, empowerment van bewoners en buurt, vorming van sociale cohesie en verbetering van de leefbaarheid in de buurt zijn andere elementen. Buurtbemiddeling is mede een investering op langere termijn in gezondheid en stabiliteit van individuen en buurten.

De ijkpunten mogen derhalve niet dimensionaal, slechts gericht op n van de effecten, worden ingezet.

- ¥ Buurtbemiddeling gaat niet op zoek naar conflicten, het initiatief ligt bij bewoners zelf.
- ¥ Buren kunnen niet gedwongen worden tot deelname aan bemiddeling. Vrijwilligheid staat voorop.

De ijkpunten

1. Aantal aanmeldingen per buurt van 10.000 inwoners: 50

Het aantal aanmeldingen kan laten zien of het idee van buurtbemiddeling in de praktijk werkt en aantrekkelijk blijft voor buurtbewoners.

Aanmeldingen komen rechtstreeks van bewoners of door verwijzing via instanties.

Naast een kwalitatieve uitvoering en doelgroepgerichte publiciteit is bekendheid met de werking en betekenis van buurtbemiddeling bij de verwijzende instanties essentieel. Deze taak ligt bij de opdrachtgevers en instanties zelf.

Uitgangspunt is vanzelfsprekend dat in de buurt voldoende burencollicten bestaan. Binnen het ijkpunt van 50 aanmeldingen is de volgende onderverdeling leidraad voor eventuele analyse:

Via directe aanmelding door bewoners:	20
Via verwijzing door woningcorporatie:	15
Via verwijzing door politie:	10
Via anderen (deelgemeente, opbouwwerk)	5

2. Aantal vrijwillige bemiddelaars per 10.000 inwoners: 10

Is het gebied kleiner, bijvoorbeeld 6000 inwoners, dan het minimum bijstellen, maar niet lager dan 8 leden. Dit aantal is noodzakelijk voor het goed functioneren van het team van vrijwilligers.

3. Werving nieuwe vrijwilligers per jaar: 2

Werven en scholen van nieuwe vrijwilligers neemt binnen het concept buurtbemiddeling naast conflictbemiddeling een belangrijke plaats in, los van doorstroming en uitval.

4. Samenstelling team: van de 5 grootste nationaliteiten per buurt elk één

Het streven is om de samenstelling van de bemiddelingsteam zoveel mogelijk een afspiegeling te laten zijn van de bevolking op basis van COS-cijfers per buurt. Het ijkpunt benoemt de basis hierin.

5. Aantal geslaagde bemiddelingen per jaar: 60% van de aanmeldingen

Met enig voorbehoud en met onderscheid in verschillende manieren van oplossing kan dit percentage worden genoemd. De uitkomst is van meerdere factoren afhankelijk, zoals de bereidheid van de 2e partij tot deelname; de manier van doorverwijzen etc.

Onderscheid wordt gemaakt in pure bemiddeling, waarbij met de bemiddelaars alle fasen van het proces zijn doorlopen en in oplossingen die in een andere fase of op een andere manier tot stand zijn gekomen.

Het aantal pure bemiddelingen geeft overigens een beperkt beeld van de hoeveelheid werk. De intake, gesprekken met de 1^e en 2^e partij zonder dat het tot bemiddeling leidt et cetera, vragen de nodige tijd van projectleider en vrijwilligers. Ook aanmeldingen en doorverwijzingen die niet thuishoren bij buurtbemiddeling vergen tijd. Soms komen mensen alleen maar om een keer gehoord te worden. Toch kan ook deze inzet in meerdere opzichten bijdragen aan de doelstellingen van buurtbemiddeling.

Bij ijkpunt 5 is globaal de volgende verdeling te onderscheiden:

I	opgelost via pure bemiddeling (alle fasen zijn doorlopen):	30%
II	opgelost via intake, gesprekken met afzonderlijke partijen etc:	15%
III	opgelost via doorverwijzing, c.q. ten onrechte aangemeld:	15%
I+II+III	totaal opgelost:	60%
IV	niet opgelost, effect blijft uit:	40%

Literatuur

- Buurtbemiddeling. Het Rotterdamse Model* Delft: Eburon (1999)
W.J. de Jong, F. Djohani, B. Dubbeldam & J. Molter
Niet meer leverbaar
Gedetailleerde beschrijving van fasen en stappen bij de opzet en uitvoering van het buurtmodel.
- Bemiddelen bij conflicten tussen burens* Delft: Eburon (1999)
A. Peper, F. Spierings, W. de Jong, J. Blad, S. Hogenhuis, V. van Altena
Procesanalyse en effectevaluatie; initiatieven buurtbemiddeling in Rotterdam, Zwolle en Gouda.
- Buurtbemiddeling - Voor de Buurt door de Buurt* Rotterdam: ICB (1997)
Redactie: A. Peper & F. Spierings
Over de achtergronden van buurtbemiddeling en de betekenis in de praktijk van o.a. Rotterdam.
- Bemiddelen* Utrecht: SWP (1997)
L. de Vries-Geervliet
Geschreven vanuit haar ervaring als trainer van vrijwilligers buurtbemiddeling in o.a. Rotterdam.
- Buurtbemiddeling in kort bestek* Delft: Eburon (2000)
W.J. de Jong, m.m.v. J. Molter
- Een goede buurt* Delft: Cocon (2001)
Fica Djohani
Uitgave ter gelegenheid van het vijfjarig bestaan van buurtbemiddeling in IJsselmonde.
- Beter een goede buurt* Utrecht: Landelijk Expertisecentrum Buurtbemiddeling (2001)
Marieke Sjerps
Een introductie in de methode van buurtbemiddeling m.m.v. het Ministerie van Justitie.
- Kans of bedreiging* Rotterdam: Stichting De Meeuw (2001)
Jos van de Wouw
Verslag van de projecten leerlingbemiddeling G.K. van Hogendorpcollege en Einstein Lyceum.
- Buurtbemiddeling Rotterdam, Monitor 1999 - 2000* Rotterdam:
(2000)
Arthur van Thiel
Niet meer leverbaar

Adreslijst buurtbemiddeling Rotterdam

wijk	projectleider	adres	postcode	telefoon (010)	spreekuur
Deelgemeente Charlois:					
Oud-Charlois	Ben Dubbeldam c.s	Clemensstraat 111	3082 CE	294.53.36 / 06-126.60.214	
Tarwewijk	Ben Dubbeldam c.s.	Zwartewaalstraat 191	3081 HZ	423.08.64 (voorlopig)	
Zuidwijk	vacature	Slinge 303	3085 ER	293.99.77	
Deelgemeente Delfshaven:					
Nieuwe Westen	Jacqueline Molter	De Jagerstraat 56	3022 VM	476.17.20	do. 09.00-12.00
Schiemonnd / Delfshaven	Jacqueline Molter	Demprostraat 1	3029 CL	476.06.73	do. 13.30-16.00
Spangen	H I ne Kraan	Potgieterstraat 14	3027 TX	437.57.92	di. 15.00-17.30
Deelgemeente Feijenoord:					
Vreewijk	Edgar van der Roer	Pirandellostraat 43	3076 KW	419.44.85	ma. 12.30-16.30
Deelgemeente Hoogvliet:					
Oudeland	Els Stam	Othelloweg 5	3194 GN	295.93.97	di. 10.00-12.00
Zalmplaat	Els Stam	Gebbeweg 12	3192 GE	06-27.345.910	do. 11.00-12.00
Deelgemeente Kralingen-Crooswijk (in voorbereiding)					
De Esch Buizengat	Daphne v. Knippenberg			Aegidiusstraat 95	3061 XE
					06-28.903.921
Deelgemeente Noord					
Agniesebuurt	Mimoun Hmoumou	Agniesestraat 125	3032TH	telefoon nog onbekend	
Deelgemeente IJsselmonde:					
Beverwaard	Cees Scherpenisse	Slangenburglein 1	3077 JK	479.62.91	do. 13.30-16.30
Groenenhagen-Tuinenh.	Vinod Bhagwandin	Vruchtentuin 106	3078 TM	479.16.81	wo. 09.30-12.30
Hordijkerveld	Cees Scherpenisse	Averdijk 74	3079 GG	483.85.80	di. 13.30-16.30
Lombardijen	Edgar van der Roer	Pirandellostraat 43	3076 KW	419.13.97	ma. 09.30-12.30
Projectleider IJsselmonde	Fica Djohani	Landschapstraat 15	2614 WZ	Delft	015 - 214.78.90
Deelgemeente Prins Alexander					
Zevenkamp	start in april 2002	adres nog onbekend			
Stedelijke coördinatie					
	Arthur van Thiel	Bergsingel 299	3037 GW	265.27.37	

Gegevens d.d. 02.02.02

Samenstelling Stuurgroep Buurtbemiddeling Rotterdam

Herman Meijer	Wethouder (stadsvernieuwing, volkshuisvesting, grote-stedenbeleid, sociale vernieuwing) Vertegenwoordiger van het gemeentebestuur van Rotterdam
Johan Grijzen	Portefeuillehouder deelgemeente Delfshaven (onderwijs, wijkeconomie, werkgelegenheid en financiën) Vertegenwoordiger namens de Rotterdamse deelgemeenten
Ids Thepass	Algemeen directeur Volkshuisvestingsgroep Woonbron-Maasoevers Vertegenwoordiger namens de Rotterdamse woningcorporaties
Gerard Riesthuis Arthur van Thiel	Projectleider Sociale Vernieuwing gemeente Rotterdam Stedelijk projectleider buurtbemiddeling

Colofon

Monitor 2001 is geschreven in opdracht van de Stuurgroep Buurtbemiddeling Rotterdam.

Tekst en vormgeving	Arthur van Thiel
DTP	Romeijn Tekst + Vormgeving
Redactiecommissie	Johan Grijzen, Arthur Oerlemans, Gerard Riesthuis
Foto's	Rob Kamminga, Bep Kruyt, Joep van der Pal/Cor Vos
Oplage	600
Druk	RIODRUK Rotterdam
Redactieadres en ©	SONOR, Stedelijk projectleider buurtbemiddeling Bergsingel 299 3037 GW Rotterdam (telefoon 010 - 265.27.37) avanthiel@buurtbemiddeling.org www.buurtbemiddeling.org

Rotterdam, 28 februari 2002