

Suggnomè, Forum voor herstelrecht en bemiddeling vzw

Katrien Smeets

Projectmedewerker

Mei 2005

“Naar een veralgemeenbaar aanbod burenbemiddeling”

Het concept burenbemiddeling

Project ingediend op vraag van de provincie Vlaams-Brabant.

Dit project werd uitgewerkt door de werkgroep burenbemiddeling in samenspraak met het Provinciaal Overleg Burenbemiddeling en de arrondissementele stuurgroep herstelbemiddeling te Leuven.

Inhoudstabel

Inleiding

1. Definities	4
2. Missie, visie en doelstellingen van het aanbod burenbemiddeling	4
2.1 Missie	4
2.2 Visie	5
2.3 Doelstellingen	6
2.3.1 De algemene doelstelling	6
2.3.2 De operationele doelstellingen	6
2.3.2.1 Op individueel niveau	6
2.3.2.2 Op structureel niveau	7
3. De verdere operationalisering van het aanbod burenbemiddeling	7
3.1 Inbedding van de dienst burenbemiddeling	7
3.2 Afbakening van de dienst burenbemiddeling	8
3.2.1 Insluitingscriteria	8
3.2.2 Uitsluitingscriteria	10
3.3 De opdrachten van de dienst burenbemiddeling	10
3.3.1 De opdrachten op het individuele niveau	10
3.3.1.1 De uitbouw van de vrijwilligerswerking	11
3.3.1.1.1 Waarom vrijwilligers?	11
3.3.1.1.2 De selectieprocedure en het profiel van de vrijwilligers	12
A. De selectieprocedure	12
B. Het profiel	14

	3
3.3.1.1.3 Vorming en ondersteuning van de vrijwilligers	15
3.3.1.1.4 De taakomschrijving van de vrijwilligers	16
3.3.1.2 De dispatching van de cases	17
3.3.2 De opdrachten op het structurele niveau	17
3.3.2.1 De uitbouw van en participatie aan samenwerkingsverbanden	18
3.3.2.1.1 De verschillende functies van de samenwerkingsverbanden	18
A. Samenwerking met en bekendmaking van de dienst burenbemiddeling	18
B. Zicht op de gehele problematiek van burencollicten	21
C. Visie- en praktijkontwikkeling	22
3.3.2.1.2 Overleg met de coördinatoren van andere burenbemiddelingsprojecten	22
3.3.2.1.3 Andere samenwerkingsverbanden betreffende bemiddeling	22
3.3.2.2 Sensibiliseren en vormen van de bevolking en diensten werkzaam in de buurt	22
3.4 Verloop van een bemiddelingsproces	23
3.4.1 Aanmeldingen	23
3.4.2 De vijf fasen van een bemiddelingsproces	24
3.4.2.1 Het intakegesprek met de melder	24
3.4.2.2 Het intakegesprek met de andere partij(en)	25
3.4.2.3 De voorbereidende fase	25
3.4.2.4 De directe fase (eventueel indirecte fase)	26
3.4.2.5 De afsluitende fase	26
3.5 Deontologie van de bemiddelaar	27
4. Korte terugkoppeling naar het Draaiboek Burenbemiddeling van de provincie Vlaams-Brabant.	27
4.1 Inbedding van de dienst burenbemiddeling	27
4.2 Afbakening van de dienst burenbemiddeling	28

4.3 De opdrachten van de dienst burenbemiddeling	29
4.4 Verloop van een bemiddelingsproces	30

Inleiding

Deze tekst bespreekt de conceptuele uitgangspunten van een aanbod burenbemiddeling en vloeit voort uit de eerste fase van het project 'Naar een veralgemeenbaar aanbod burenbemiddeling' dat Suggnomè, Forum voor herstelrecht en bemiddeling op vraag van de provincie Vlaams-Brabant uitvoerde. Het is het resultaat van voortdurend overleg met verschillende personen en diensten. De werkgroep burenbemiddeling, bestaande uit vertegenwoordigers van Suggnomè, herstelbemiddeling minderjarigen, herstelbemiddeling meerderjarigen, schadebemiddeling op politieniveau en van de KULeuven en de projectmedewerker aangesteld voor de uitwerking van dit project, werkte dit concept uit. Dit gebeurde in samenspraak met het Provinciaal Overleg Burenbemiddeling op niveau van de provincie Vlaams-Brabant en de arrondissementele stuurgroep herstelbemiddeling te Leuven. Het is een theoretisch concept wat uiteraard niet in elke regio op identiek dezelfde wijze kan geoperationaliseerd worden. De specifieke context van iedere regio moet mee in rekening genomen worden.

We vertrekken in deze tekst vanuit de missie, de visie en de doelstellingen van een aanbod burenbemiddeling, waarna we dit aanbod zullen operationaliseren en concretiseren. Wat betreft de operationalisering van het aanbod, komen achtereenvolgens aan bod: de inbedding van de dienst burenbemiddeling, de afbakening van de dienst burenbemiddeling, de opdrachten van de dienst burenbemiddeling met hierbij de taakomschrijving van de coördinator en de bemiddelaars en tenslotte het verloop van een bemiddelingsproces. Op het einde volgt een kort woordje over de deontologie van de bemiddelaar. Alvorens de conceptuele uitgangspunten van een aanbod burenbemiddeling te behandelen, omschrijven we de definitie van een burencolliciet, alsook de definitie van burenbemiddeling.

In 2003 verscheen een Draaiboek Burenbemiddeling, geschreven door de afdeling Federale Overheid, Dienst politie en openbare orde van de provincie Vlaams-Brabant, dat als leidraad fungeerde ter ondersteuning van steden, gemeenten en andere initiatiefnemers die een project burenbemiddeling opstarten. Daar de provincie Vlaams-Brabant het project 'Naar een veralgemeenbaar aanbod burenbemiddeling' ondersteunde, zal in deze tekst bij sommige conceptuele keuzes gerefereerd worden naar dit draaiboek burenbemiddeling. Achteraan

volgt een aparte paragraaf waarin wordt aangeduid waar het concept aansluit bij het draaiboek en waar het verschilt van opties van het draaiboek en in dat verband ook de argumentatie waarom.

1 Definities

Een conflict is een situatie, waarin twee of meer partijen - individuen of groepen - die behoren tot een sociaal systeem, doelstellingen nastreven of waarden aanhangen die onverenigbaar zijn en daardoor in botsing komen.¹ Burenconflicten zijn ergernissen die ontstaan naar aanleiding van het samenleven van mensen en die als hinderlijk, storend ervaren worden.² Volgens MACKAY en MOODY (1993) zijn volgende aspecten van belang in het definiëren van een burenconflict:³

- Het gaat om mensen die relationeel en geografisch verbonden zijn;
- Het betreft conflicten die ontstaan in de sociale context van een buurt;
- Bepaalde gebeurtenissen geven aanleiding tot ergernissen die uitmonden in een openlijk dispuut;
- Er wordt een bepaalde strategie gehanteerd.

Burenbemiddeling is een aanbod aan de rechtstreeks betrokken personen bij een burenconflict, waarbij een neutrale bemiddelaar een communicatieproces probeert op gang te brengen tussen de verschillende partijen. Hierdoor krijgen alle partijen de kans om een bijdrage te leveren in het vinden van een oplossing voor de gevolgen van het conflict.⁴

2 De missie, visie en doelstellingen van een aanbod burenbemiddeling

2.1 Missie

Deze missie geeft antwoord op de vraag hoe anders de samenleving er zou uitzien met het realiseren van een aanbod burenbemiddeling.

¹ P. VAN GINNEKEN, geciteerd in M. DEMUYNCK en B. VAN DROOGENBROECK, *Conflict en conflicthantering*, s.l., s.d., 2.

² J. GOETHALS, *Toelichting fenomeenanalyse, probleemstelling, onderzoeksvragen, conceptualisering, operationalisering en (leken)hypothesen*, s.l., 2004, 4.

³ MACKAY en MOODY, geciteerd in J. GOETHALS, *Toelichting fenomeenanalyse, probleemstelling, onderzoeksvragen, conceptualisering, operationalisering en (leken)hypothesen*, s.l., 2004, 4.

⁴ Gebaseerd op de definitie geciteerd in: Brochure BAL "Herstelbemiddeling tussen dader en slachtoffer".

Burenbemiddeling wil een bijdrage leveren tot de humanisering van de samenleving en in het bijzonder tot de humanisering van de maatschappelijke benadering van conflictsituaties. Burenbemiddeling wil een bijdrage leveren tot het bevorderen van de leefbaarheid en de sociale cohesie in de buurt.

2.2 Visie

Het aanbod burenbemiddeling werkt vanuit een bepaalde visie, een bepaald mens- en maatschappijbeeld.

In een democratische rechtsstaat heeft eenieder het recht te participeren aan het debat inzake de voorwaarden die dienen vervuld opdat sprake kan zijn van een 'humane' samenleving en zodoende ook inzake de wijze waarop een samenleving dient om te gaan met conflictsituaties. In die zin dienen direct betrokkenen bij een conflict geappelleerd te worden hun recht uit te oefenen en anderzijds hiertoe de kans te krijgen. Concreet betekent dit dat partijen geappelleerd worden *zelf* om te gaan met hun conflict en hiertoe in communicatie te treden met de andere betrokken partijen zodat 'samenleven' opnieuw mogelijk wordt. Indien wenselijk dienen zij hiertoe structureel gebruik te kunnen maken van een aanbod gericht op het faciliteren van de communicatie. Dit aanbod van bemiddeling richt zich tot eenieder die betrokken is bij een burenconflict en naar aanleiding van dit conflict in contact dreigt te komen/komt met de politionele en gerechtelijke instanties.

Het aanbod burenbemiddeling geeft het conflict terug aan de partijen zelf. Wanneer twee partijen bij een conflict betrokken zijn, is het conflict van hun beiden. Zoals Nils Christie het ooit heeft uitgedrukt: 'zij zijn beiden eigenaar van het conflict'. Burenbemiddeling wil de buren betrokken bij een burenconflict appelleren op hun verantwoordelijkheid met betrekking tot het conflict, het omgaan met het conflict en de oplossing ervan. Eveneens wil burenbemiddeling hen de kans geven deze verantwoordelijkheid op te nemen.

Het aanbod burenbemiddeling stelt bijgevolg dat het gaat om het uitoefenen van een recht van partijen zelf om te gaan met hun conflict. Hiervan uitgaan impliceert dat burenbemiddeling vasthoudt aan de werkingsprincipes van vrijwilligheid, vertrouwelijkheid en neutraliteit. Het basisprincipe 'vrijwilligheid' houdt in dat eenieder die deelneemt aan een bemiddeling dit niet onder dwang doet.⁵ Ieder heeft vrij de keuze al dan niet op dergelijk aanbod in te gaan. In dit kader kan bemiddeling ten alle tijden opgeschort of gestopt worden op vraag van één van beide partijen. Het principe 'vertrouwelijkheid' duidt aan dat hetgeen gezegd wordt in een bemiddeling vertrouwelijk is.⁶ De bemiddelaar verzekert de partijen en

⁵ M. CUPPENS, 'Bemiddelingsdienst arrondissement Tongeren' in Suggnomè, Forum voor herstelrecht en bemiddeling, *Jaarverslag 2001*, onuitg., 2001, 167.

⁶ *Idem.*, 167.

hun belanghebbenden dat de informatie waarover hij beschikt niet aan derden zal worden medegedeeld. Het basisprincipe 'neutraliteit' houdt in dat de bemiddelaar optreedt als neutrale derde in het proces.⁷ In deze rol helpt hij de partijen om punten van overeenkomst te identificeren en deze te gebruiken om tot een wederzijdse aanvaardbare en realistische oplossing te komen. Hij is de mediator die het belang van beide partijen bewaakt in het bemiddelingsproces.

Opdat burenbemiddeling maximaal de oplossingscapaciteit in de samenleving wil benutten, wil ze complementair werken met andere bestaande voorzieningen en verenigingen actief in de buurt. Burenbemiddeling wil een aanvulling zijn op deze diensten en verenigingen en maximaal een beroep op ze doen.

2.3 Doelstellingen

2.3.1 De algemene doelstelling

Burenbemiddeling wil bijdragen tot het effectueren van het recht van partijen betrokken bij een burencolict om zelf hun colict in handen te nemen en tot een oplossing te komen, en dit via het realiseren van een aanbod burenbemiddeling dat maximaal ruimte geeft aan de oplossingscapaciteit van partijen en complementair is aan de oplossingscapaciteit in de samenleving.

2.3.2 De operationele doelstellingen

De operationele doelstellingen situeren zich op twee evenwaardige componenten: een individuele en een structurele component.

2.3.2.1 Op individueel niveau

Structureel voorzien in een aanbod van bemiddeling dat eenieder betrokken bij een burencolict de mogelijkheid biedt onderling te communiceren over de beleving van het colict, de gevolgen van het colict en de verwachtingen t.a.v. de andere partij inzake oplossingen voor het colict zodat samenleven terug mogelijk wordt, en in voorkomend geval gezamenlijk te beslissen wat men in dit verband wenst terug te koppelen naar de instanties betrokken op dergelijke colictsituaties.

⁷ *Idem.*, 167.

2.3.2.2 Op structureel niveau

Daar burenbemiddeling complementair wil zijn aan de oplossingscapaciteit in de samenleving en eveneens een bijdrage wil leveren aan de maatschappelijke benadering van conflictsituaties, worden volgende operationele doelstellingen op het structurele niveau vooropgesteld:

- Creëren van samenwerkingsverbanden tussen verschillende actoren betrokken op de maatschappelijke benadering van conflictsituaties.
- Een signaalfunctie vervullen naar structurele oorzaken van conflictsituaties en structurele problemen in het kader van burencollicten.
- Sensibiliseren en vormen van allerlei diensten en verenigingen actief in de buurt om zo een breed maatschappelijk draagvlak te creëren voor deze benadering van conflicten en eveneens een vrijwilligersnetwerk op te zetten.

3 De verdere operationalisering van het aanbod burenbemiddeling

Deze missie, visie en doelstellingen van een aanbod burenbemiddeling zijn de uitgangspunten voor de operationalisering van dit aanbod. Vanuit deze missie, visie en doelstellingen creëren we een dienst burenbemiddeling die het aanbod burenbemiddeling dient te concretiseren. Achtereenvolgens leest u meer over de inbedding van de dienst burenbemiddeling, de afbakening van de dienst, de opdrachten van deze dienst burenbemiddeling en tenslotte het verloop van een bemiddelingsproces. Ter afsluiting volgt een kort woordje uitleg over de deontologie van de bemiddelaar.

3.1 Inbedding van de dienst burenbemiddeling

De dienst burenbemiddeling is gesitueerd op het bestuurlijke niveau van een stad. Meer concreet betekent dit dat burenbemiddeling ingebed is binnen een bepaalde dienst van de gemeente. Per gemeente moet bekeken worden binnen welke dienst burenbemiddeling het best ingevoegd wordt, bijvoorbeeld binnen de dienst preventie, de ombudsdienst, de dienst welzijn. De coördinator van de dienst burenbemiddeling (zie paragraaf 3.3 voor verdere uitleg) heeft een aparte werkruimte van waaruit hij zijn dienst leidt.⁸

⁸ De hoedanigheid van coördinator kan uiteraard uitgevoerd worden door zowel vrouwen als mannen. In functie van de duidelijkheid en vlotte leesbaarheid van deze tekst wordt gemakshalve de coördinator steeds in de mannelijke derde persoon enkelvoud vernoemd. Dit wordt verder in de tekst ook gedaan wanneer er gesproken wordt over de bemiddelaars en de partijen die betrokken zijn bij een burencollicten.

Ondanks deze inbedding heeft de dienst burenbemiddeling, met het oog op de vereiste neutraliteit, een voldoende autonomie ten aanzien van de bestuurlijke overheid.

De keuze voor een inbedding op het bestuurlijke niveau wordt verklaard vanuit het neutrale, laagdrempelige en onafhankelijke karakter dat de dienst burenbemiddeling dan kan verkrijgen. Eveneens is deze inbedding erg waardevol in functie van een samenwerking met andere diensten, ingebed binnen de gemeente.

Niet alleen is de dienst burenbemiddeling ingebed binnen het bestuurlijke niveau van een stad, er dient eveneens een link te zijn met de provincie. In functie van een eenduidige ontwikkeling van de projecten burenbemiddeling, uiteraard met respect voor de specifieke context, kan de provincie een coördinerende en ondersteunende rol opnemen in het onderlinge overleg tussen de verschillende projecten burenbemiddeling en kan zij also een bovenlokaal samenwerkingsverband organiseren.

3.2 Afbakening van de dienst burenbemiddeling

Een goede afbakening van de doelgroep en van de conflicten die in aanmerking komen voor burenbemiddeling is erg belangrijk in functie van de vlotte werking van de dienst.

Volgende criteria, waaraan de doelgroep en een conflict wel en niet mag voldoen, dient elk project burenbemiddeling voorop te stellen:

3.2.1 Insluitingscriteria

1. De partijen zijn betrokken bij een conflict.

In eerste instantie neemt burenbemiddeling conflicten op tussen individuen, tussen individuele burens. Het gaat dan ook over 'burens' - bemiddeling. Toch kunnen ook conflicten tussen groepen in aanmerking komen en zelfs 'buurt' - conflicten (zie punt 3.3.2.1.1 voor verdere uitleg).

Persoonlijkheidskenmerken van betrokken partijen vormen als dusdanig geen selectiecriteria. Toch is het evident dat de methode van bemiddeling een minimale aanspreekbaarheid vooronderstelt. Stellen zich in dit verband problemen, kan men van meet af aan ervoor opteren ook 'relevante derden' bij de bemiddeling te betrekken.

2. De partijen wonen in dezelfde buurt en zijn dus geografisch met elkaar verbonden.

3. Het betreft conflicten die ontstaan zijn in de sociale context van een buurt.

De dienst burenbemiddeling is in principe verantwoordelijk voor het bemiddelen van burgerrechtelijke conflicten waarbij geen strafbare feiten gepleegd werden. De grens is echter soms vaag. Soms heeft zich wel een strafbaar feit voorgedaan. Het is dus niet uitgesloten dat er conflicten aangemeld worden waaraan een strafrechtelijke kwalificatie gekoppeld is. Bijgevolg is het mogelijk dat ook deze conflicten opgenomen worden door de dienst burenbemiddeling, de klemtoon van de dienst ligt evenwel op burgerrechtelijke conflicten, conflicten waarbij geen strafbare feiten voorkwamen.

Wat betreft conflicten kunnen zich drie mogelijkheden aandienen. Ofwel is er een conflict waaraan geen strafrechtelijk aspect verbonden is. Deze conflicten komen in aanmerking voor de dienst burenbemiddeling en kunnen dus naar deze dienst doorgestuurd worden. Uiteraard bestaat er ook een mogelijkheid dat het hier gaat om gedragingen of overtredingen die de gemeente met administratieve sancties kan bestraffen (gemeentelijke administratieve sancties, verder in de tekst afgekort als G.A.S.) waardoor deze doorgestuurd kunnen worden naar de verantwoordelijke voor G.A.S.. Mogelijks kan deze laatste beslissen het conflict alsnog door te verwijzen naar burenbemiddeling. De vraag werpt zich bijgevolg op hoe deze beide modaliteiten zich met elkaar verhouden, hoe burenbemiddeling zich dient te positioneren ten aanzien van G.A.S.. Een tweede mogelijkheid is dat er wel degelijk een strafrechtelijk aspect verbonden is aan het conflict, maar er geen klacht bij de politie ingediend wordt. De partijen zelf maken de beslissing hun conflict niet te melden bij de politie, maar het via bemiddeling bespreekbaar te maken. Deze conflicten kunnen dus eveneens terecht komen bij de dienst burenbemiddeling. In een derde mogelijkheid is er ook een strafrechtelijk aspect verbonden aan een conflict, maar kadert dit strafbaar feit in een ruimer conflict. Voor het bespreken van dit ruimer conflict kan dan evenzeer een bemiddeling opgestart worden via de dienst burenbemiddeling, onafhankelijk van de verdere strafrechtelijke afhandeling van het strafbaar feit.

Een belangrijke rol hierbij is weggelegd voor de samenwerkingsverbanden die burenbemiddeling onderhoudt met allerlei andere relevante actoren. Burenbemiddeling wordt dusdanig op een continuüm geplaatst gaande van een niet-strafrechtelijke tot een strafrechtelijke afhandeling van conflicten. Belangrijk is te discussiëren over de plaats van burenbemiddeling op dit continuüm en over de onder- en bovengrens van strafrechtelijke conflicten vatbaar voor burenbemiddeling. Over dit alles leest u verder meer (zie punt 3.3.2 voor verdere uitleg).

3.2.2 Uitsluitingcriteria

- 1. Er worden geen (intra-)familiale conflicten en conflicten tussen ex-partners of ex-familieleden opgenomen.*
- 2. Er worden geen verticale conflicten (huurder-verhuurder; verkoper-consument; werkgever-werknemer) opgenomen.*

3.3 De opdrachten van de dienst burenbemiddeling

De dienst burenbemiddeling wordt geleid door een coördinator. De betrekking van coördinator is bezoldigd en wordt uitgevoerd door een professioneel iemand. Dit wil zeggen dat hij opgeleid is in een menswetenschappelijke richting en reeds vertrouwd is met het terrein van de bemiddeling.

Zoals de doelstellingen van een aanbod burenbemiddeling omschrijven, heeft de dienst burenbemiddeling opdrachten te vervullen op twee niveaus: het individuele niveau en het structurele niveau. Het is de taak van de coördinator de opdrachten van de dienst burenbemiddeling op deze beide niveaus te realiseren.

Op individueel niveau is de coördinator verantwoordelijk voor het realiseren van het individuele aanbod burenbemiddeling met daaraan gekoppeld de uitbouw van de vrijwilligerswerking. Eveneens heeft de coördinator een opdracht te vervullen in het structurele luik, namelijk maximaal beroep doen op en complementair werken aan de oplossingscapaciteit in de samenleving, bijdragen aan een breed maatschappelijk draagvlak voor dergelijke benadering van conflicten en een signaalfunctie vervullen naar de structurele oorzaken van onwelzijn. Dit laat zich concreet vertalen in het uitwerken van samenwerkingsverbanden en het sensibiliseren en vormen van verenigingen en diensten werkzaam in de buurt.

3.3.1 De opdrachten op het individuele niveau

Het is de verantwoordelijkheid van de coördinator concreet een aanbod burenbemiddeling te verwezenlijken. Dit houdt onder meer in dat de coördinator bemiddelingen opneemt en bijgevolg midden in de praktijk van het bemiddelen staat. Hij dient zich daarom in deze methodiek te vormen en bij te scholen. Voor het concrete bemiddelingswerk wordt hij evenwel ondersteund door een groep vrijwilligers die de meeste bemiddelingen op zich nemen. De coördinator staat bijgevolg in voor de uitbouw van de vrijwilligerswerking.

Eveneens is het de verantwoordelijkheid van de coördinator de cases die op de dienst burenbemiddeling terechtkomen te dispatchen.

3.3.1.1 De uitbouw van de vrijwilligerswerking

De dienst burenbemiddeling doet voor het concrete bemiddelingswerk een beroep op vrijwilligers. Het is de taak van de coördinator een vrijwilligerswerking uit te bouwen. Dit houdt in dat hij verantwoordelijk is voor de rekrutering en selectie van de vrijwilligers, voor hun opleiding en verdere vorming en voor de organisatie van intervisie- en supervisiemomenten met de vrijwilligers. De coördinator biedt een voortdurende ondersteuning en coaching aan de vrijwilligers. Voor deze bemiddelaars regelt de coördinator eveneens maandelijkse terugkomdagen waarop allen aanwezig dienen te zijn (zie punt 3.3.1.1.3 voor verdere uitleg).

Een vrijwillige bemiddelaar is een persoon die voldoende de neutraliteit en de onafhankelijkheid kan waarborgen. Bemiddelen ten aanzien van bloed- of aanverwanten, of personen waarmee gemeenschappelijke belangen of persoonlijke banden onderhouden worden, is onaanvaardbaar.

3.3.1.1.1 Waarom vrijwilligers?

Een logisch gevolg uit de visie en de doelstellingen van een aanbod burenbemiddeling is het werken met vrijwilligers als bemiddelaars. Vrijwillige bemiddelaars hebben zodoende een duidelijke meerwaarde.

Het principe van maximaal beroep doen op de oplossingscapaciteit in de samenleving brengt ons ertoe te werken met vrijwilligers. Door te werken met vrijwilligers komt een groot aantal personen in contact met de methodiek van bemiddeling. Vrijwilligers hebben immers op hun beurt sociale contacten waardoor zij een belangrijke rol kunnen spelen bij het verspreiden van de idee en de methodiek van bemiddeling. Bovendien kunnen de vrijwilligers deze methodiek toepassen in privé-situaties of in andere situaties in de buurt. Niet alleen de bemiddelingsmethodiek, maar ook de dienst burenbemiddeling krijgt op deze manier meer bekendheid. Via het inzetten van vrijwilligers kunnen we ook werken aan het vergroten van het maatschappelijke draagvlak voor de idee van bemiddeling.

Bovendien gaat burenbemiddeling ervan uit dat een conflict tussen personen bij deze personen moet blijven. 'Het conflict teruggeven aan de partijen. De partijen blijven eigenaar van het conflict'. Hierin sta je echter sterker als je werkt met vrijwilligers. Vrijwilligers zijn immers medeburgers, 'gelijken'.

Daarenboven kan burenbemiddeling via het werken met vrijwilligers actief werk maken van het betrekken van de samenleving bij de oplossing van een conflict. Vrijwilligers zijn immers personen uit een samenleving, uit een gemeenschap. Door hen in te schakelen wordt de samenleving betrokken bij het conflict tussen personen. Eveneens geven vrijwilligers het signaal dat de gemeenschap zich bekommert rond conflicten binnen deze gemeenschap. Partijen worden immers via vrijwilligers, als vertegenwoordigers van de samenleving, van de gemeenschap, aangesproken om in communicatie te treden met elkaar.

Hiermee samenhangend kunnen vrijwilligers drempelverlagend werken. Onderzoek geeft immers aan dat mensen het appreciëren dat iemand zich kosteloos inzet. Sommige partijen meenden zelfs dat hun vertrouwen in de samenleving versterkt werd doordat vrijwilligers, als lid van de samenleving, zich interesseerden voor hun conflict⁹, wat ten goede komt aan de leefbaarheid en sociale cohesie in de samenleving. Vrijwilligers zijn immers 'medeburgers' waardoor partijen minder het gevoel kunnen krijgen dat de bemiddeling van 'boven af' is opgelegd of dat het gebeurt 'omdat ze ervoor betaald worden'. Martin Wright wijst ons erop dat vrijwilligers voor de partijen mogelijks meer garantie bieden dat het conflict volledig aan hen zal worden overgelaten. In hoofde van de mensen komen vrijwilligers dan beter tegemoet aan het principe van neutraliteit dan beroepskrachten.¹⁰

3.3.1.1.2 De selectieprocedure en het profiel van vrijwilligers

A. De selectieprocedure

De coördinator zetelt op het niveau van de gemeente, maar de vrijwilligers worden gerekruteerd uit de verschillende wijken van de gemeente. Zij werken bijgevolg op buurtniveau.

De dienst burenbemiddeling streeft ernaar een groep vrijwilligers samen te stellen die enigszins representatief is voor de bevolking, dit onder meer op het vlak van geslacht, leeftijd, sociale klasse en etnische achtergrond.

Vrijwilligers worden gekozen via een uitgebreide selectieprocedure. Voor het selecteren van de kandidaat-bemiddelaars worden er verschillende momenten voorzien. De dienst burenbemiddeling moet immers enige zekerheid hebben de juiste personen als bemiddelaar aan het werk te zetten zodat ze een zekere kwaliteitsgarantie kan bieden. Wanneer personen solliciteren voor vrijwilliger op de dienst burenbemiddeling, worden zij allereerst

⁹ H. ZEHR, *VORP Volunteer Handbook*, Akron, Mennonite Central Committee and MCC U.S., 1990, 21-22, geciteerd in De visietekst BAL: "Vrijwilligers binnen herstellbemiddeling minderjarigen.", onuitg., 2004, 4.

¹⁰ M. WRIGHT, 'Restorative justice: for whose benefit?' in THE EUROPEAN FORUM FOR VICTIM-OFFENDER MEDIATION AND RESTORATIVE JUSTICE, *Victim – offender mediation in Europe. Making restorative justice work.*, Leuven, University Press, 2000, 34, geciteerd in De visietekst BAL: "Vrijwilligers binnen herstellbemiddeling minderjarigen.", onuitg., 2004, 4.

uitgenodigd voor een intakegesprek. Dit intakegesprek fungeert als selectiegesprek. Belangrijk bij dit gesprek is een goed beeld te krijgen van de achterliggende motivatie van de kandidaat-vrijwilliger om ten eerste als vrijwilliger te werken en ten tweede als burenbemiddelaar te werken. Bovendien moet de ingesteldheid van de kandidaat ten aanzien van burenconflicten, criminaliteit, bemiddeling en ten aanzien van daders en slachtoffers duidelijk worden. Daarenboven dient er gepeild te worden naar de bereidheid en de capaciteit van de kandidaat kennis op te doen en een opleiding bemiddeling te volgen; evenals naar zijn bereidheid tot een langdurig engagement als vrijwilliger.

Dit intakegesprek is eveneens een informatiemoment waar ook de coördinator van de dienst burenbemiddeling informatie biedt aan de kandidaat. Hij licht de kandidaat grondig in over de werking van de dienst burenbemiddeling en over de verwachtingen naar de vrijwilliger toe. Zo kan de kandidaat de afweging maken of de functie van burenbemiddelaar wel werkelijk iets voor hem is. Eveneens wordt hem de verdere selectieprocedure uiteengezet. De coördinator neemt een open en transparante houding aan ten aanzien van de vrijwilligers zodat zij eerlijke en volledige informatie ontvangen.

Ten tweede is de opleiding bemiddeling, die de kandidaat-bemiddelaars verplicht zijn te volgen, een selectiemiddel. Op de eerste plaats beoogt deze opleiding uiteraard een vorming van de kandidaten tot goede bemiddelaars, maar de coördinator kan ook gedurende of na deze opleiding de kandidaat vragen te stoppen. Hierbij motiveert hij uiteraard zijn beslissing. Dit impliceert echter dat de coördinator tijdens deze opleiding aanwezig is om op de hoogte te blijven van het kunnen en kennen van de kandidaten.

Ten derde heeft de coördinator de mogelijkheid de samenwerking met een vrijwilliger die reeds werkzaam is als bemiddelaar stop te zetten. Deze mogelijkheid fungeert als een soort bescherming voor de dienst niet te moeten verder werken met personen die achteraf gezien toch niet geschikt blijken voor de opdracht van burenbemiddelaar. Deze mededeling vraagt uiteraard een uitgebreide motivering naar de persoon in kwestie toe. Tijdens het intakegesprek moet reeds aan de kandidaat-vrijwilligers duidelijk gemaakt worden dat de coördinator te allen tijde kan beslissen vrijwilligers te weigeren.

Vrijwilligerswerk is niet vrijblijvend.¹¹ De vrijwilliger en de dienst burenbemiddeling, geleid door de coördinator, gaan een engagement aan om samen te werken. Het engagement ontstaat en gaat van kracht op het moment dat de vrijwilliger actief instapt in de organisatie. Wettelijk gezien hebben vrijwilligers een akkoord met de organisatie die wijst op een verantwoordelijkheid van de beide partijen, ook al staat er niets op papier. Niettemin wordt

¹¹ E. HAMBACH, *Brochure Vrijwilligerswerk: rechten en plichten in het vrijwilligerswerk*, uitgegeven door De Provinciale Steunpunten Vrijwilligerswerk, het Steunpunt Vrijwilligerswerk Brussel Het Punt vzw en het Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk, 2004, 6-7.

van de dienst burenbemiddeling verwacht de afspraken die met de vrijwilliger gemaakt worden in detail te noteren in een afsprakennota. Een dergelijke overeenkomst biedt zekerheid voor de vrijwilliger en voor de organisatie. Bovendien heeft een dergelijke vrijwilligersovereenkomst rechtsgeldigheid.

Elke vrijwilliger moet zich aan de discretieplicht houden. Deze geheimhoudingsplicht houdt in dat de vrijwilliger enerzijds de deontologische codes van de organisatie respecteert en opvolgt (zie paragraaf 3.5 voor verdere uitleg) en anderzijds personen waarmee hij in contact komt tijdens het vrijwilligerswerk geen emotionele, fysieke, materiële of immateriële schade berokkent.

B. Het profiel

Een goed profiel van een kandidaat-vrijwilliger is belangrijk zowel voor, tijdens als na de rekrutering. Het helpt de juiste persoon aan te werven en deze na de aanwerving op te volgen en te evalueren.

Het profiel van een vrijwillige bemiddelaar ziet er als volgt uit:

Vrijwilligers zijn meerderjarig, hebben al enige levenservaring en ervaring in het omgaan met mensen. Zij hoeven geen bepaald opleidingsniveau behaald te hebben. Wel tonen zij een duidelijke bereidheid voor een uitgebreide vorming en begeleiding (interviews, supervisie, bijscholingen, ...) en bezitten zij evenzeer de capaciteit kennis op te doen. Eveneens zijn vrijwilligers bereid tot een langdurig engagement van minstens 2 jaar. Daarenboven vertonen vrijwilligers bepaalde eigenschappen op vlak van vaardigheden, houding, kennis en motivatie.¹²

Op vlak van vaardigheden wordt van de vrijwilliger verwacht: goed kunnen luisteren, in staat zijn om een neutrale en objectieve houding aan te nemen, sociale en communicatieve vaardigheden bezitten, schriftelijke vaardigheden hebben, aandachtig zijn voor non-verbaal gedrag (bij zichzelf en anderen), zelfstandig kunnen werken en zich snel kunnen inwerken.

Op vlak van houding/attitude: Voor een bemiddelaar zijn vier basishoudingen van belang, namelijk respect, empathie, echtheid en onvoorwaardelijke positieve aanvaarding.¹³ Daarnaast moeten bemiddelaars in staat zijn een kader te schetsen waarbinnen empowerment van de betrokken partijen centraal staat. Bemiddelaars mogen het conflict niet naar zich toetrekken, maar de partijen de kans geven zoveel mogelijk zelf tot een oplossing te komen. Kandidaten moeten bovendien getuigen van een openheid voor verschillende culturen en levensstijlen. Daarenboven wordt van de bemiddelaars transparantie verwacht in zijn doen en laten ten aanzien van de partijen en ten aanzien van de coördinator.

¹² De visietekst BAL: "Vrijwilligers binnen herstelbemiddeling minderjarigen.", onuitg., 2004, 7-8.

¹³ M. DEMUYNCK en B. VAN DROOGENBROECK, *Bemiddeling. Niet alleen een 'kunde', maar tevens en vooral een 'kunst'*, Cursus voor de KHLeuven, Departement Sociale School Heverlee, 2002, 31p.

Op vlak van kennis: Kandidaten moeten alleszins kunnen lezen en schrijven en de Nederlandse taal beheersen. Ze hoeven geen (juridische) vooropleiding achter de rug te hebben. Om een goede bemiddelaar te kunnen worden moeten de kandidaat-vrijwilligers leergierig zijn en bereid zijn kennis bij te leren.

Op vlak van motivatie: Kandidaten zijn geboeid door de methodiek (in dialoog treden van partijen naar aanleiding van een conflict) en geboeid door de visie van waaruit de dienst burenbemiddeling werkt.

Deze eigenschappen zullen reeds te herkennen zijn tijdens het selectiegesprek, maar zullen sterk naar boven komen tijdens de opleiding bemiddeling. Uiteraard moet men ernaar streven de vrijwilliger tijdens deze opleiding optimaal bij te sturen in deze eigenschappen. Bovendien kunnen deze eigenschappen nog verder ontwikkeld worden na de opleiding en dus tijdens het effectieve bemiddelingswerk.

3.3.1.1.3 Vorming en ondersteuning van de vrijwilligers

Alvorens te kunnen overgaan tot het echte bemiddelingswerk dient elke vrijwilliger een opleiding burenbemiddeling te volgen. Het is de taak van de coördinator van de dienst burenbemiddeling ervoor te zorgen dat elke nieuwe vrijwilliger zo snel mogelijk een opleiding kan volgen. De aspecten kennis, vaardigheden en houding moeten evenwaardig in de opleiding behandeld worden.

Na deze opleiding volgt er een evaluatiegesprek met de coördinator. Daarin worden de leer- en aandachtspunten van de vrijwilliger besproken, alsook hetgeen nu gaat volgen voor de vrijwilliger. De vrijwilliger zal immers thans starten met het opnemen van dossiers in het kader van burenbemiddeling. Hij leert nu verder al doende. Hierbij wordt hij ondersteund door de coördinator, bij wie hij steeds terecht kan met allerlei vragen en opmerkingen. De coördinator biedt namelijk een voortdurende ondersteuning en coaching aan de vrijwilligers. Mogelijks observeert de nieuwe bemiddelaar eerst één of twee bemiddelingsprocessen bij de coördinator of bij een vrijwilliger die reeds langer op de dienst burenbemiddeling actief is. Eveneens kan de coördinator of een reeds ervaren vrijwilliger het eerste bemiddelingsgesprek van de nieuwe bemiddelaar gadeslaan zodat er achteraf feedback kan gegeven worden. Bij de afsluiting van elke bemiddeling bespreekt de bemiddelaar het verloop van de bemiddeling met de coördinator zodat deze op de hoogte is van wat er tijdens de bemiddeling is gebeurd. Bovendien kunnen deze besprekingen van belang zijn in functie van de signaalfunctie die de dienst burenbemiddeling te vervullen heeft (zie ook punt 3.3.2.1.1 B.)

Niet alleen zorgt de coördinator voor een permanente ondersteuning van de vrijwilligers, hij organiseert tevens intervisiemomenten tussen de bemiddelaars (hierbij is hijzelf niet aanwezig) en supervisiemomenten. Via intervisie wordt de bemiddelaar geholpen zich zijn beroepsrol eigen te maken. Het leren omgaan met zichzelf, het leren werken met de doelgroep, het leren functioneren binnen de organisatie en de integratie van theoretische kennis en praktische ervaringen vormen wezenlijke aspecten van dit leerproces. In theorie handelt intervisie over de werker-in-zijn-situatie, met andere woorden zijn beroepspersoonlijkheid. Op deze intervisiemomenten kunnen de bemiddelaars bij elkaar terecht met hun vragen, opmerkingen en bekommernissen rond hun functioneren als bemiddelaar en rond hetgeen ze in hun werk tegenkomen.

De coördinator regelt evenzeer zesmaandelijks supervisiemomenten met de vrijwilligers. In tegenstelling tot de intervisie die in groep verloopt, is de supervisie individueel met de coördinator.

Bovendien organiseert de coördinator maandelijks terugkomdagen. Op deze dagen worden concrete dossiers besproken waarmee de vrijwilligers bezig zijn en wordt de werking van de bemiddelingsdienst beoordeeld. Vaak voorkomende burenc conflicten en vaak voorkomende problemen, belemmeringen in de werking van burenbemiddeling kunnen hier gemeld worden zodat de coördinator deze informatie eventueel kan meenemen naar de overlegplatformen waarin hij zetelt (zie punt 3.3.2.1 voor verdere uitleg). Eveneens licht de coördinator zijn bemiddelaars in over zijn laatste contacten met de partners uit de samenwerkingsverbanden. Op regelmatig tijdstip worden op deze terugkomdagen overigens bijscholingen georganiseerd voor de vrijwilligers, dit zowel in de bemiddelingsmethodiek (opfrissing en verdere vorming) als in andere relevante thema's.

3.3.1.1.4 De taakomschrijving van de vrijwilligers

Vrijwilligers zijn verantwoordelijk voor het concrete bemiddelingswerk. Zij starten in een concreet dossier een bemiddelingsproces op, nadat de coördinator hen daarvoor heeft aangeduid. Dit houdt in dat vrijwilligers een dossier opstellen van de bemiddelingscase, het (de) intakegesprek(ken) afnemen met de andere partij(en) betrokken bij het conflict, de voorbereidende fase starten en de directe of eventueel indirecte bemiddeling begeleiden (zie paragraaf 3.4 voor verdere uitleg). Eveneens zorgen de vrijwilligers voor de praktische organisatie van het gezamenlijke gesprek. Binnen hun bemiddelingsdossier staan de vrijwillige bemiddelaars in voor de nodige contacten en afspraken die gemaakt moeten worden (huisbezoeken, telefonische contacten, ...). Na de afronding van het bemiddelingsproces, bespreekt de vrijwilliger deze bemiddeling met de coördinator. Bovendien vult de bemiddelaar van elke bemiddeling een aanmeldingsfiche in aan de hand

waarvan men gegevens inzake conflicten kan opvragen en kwantitatieve gegevens kan selecteren en opvragen.

Eveneens is het de taak van de vrijwilliger gedurende de hele bemiddelingsprocedure de partijen grondig in te lichten over de mogelijkheden die ze hebben op zowel juridisch als hulpverlenend vlak. Bovendien is de bemiddelaar ervoor verantwoordelijk partijen door te verwijzen naar hulpverlenende instanties (vb. dienst slachtofferhulp, ...) indien dit hem nodig lijkt (zie ook punt 3.4.2.3)

Van de vrijwilligers wordt evenzeer verwacht aanwezig te zijn op de intervisie- en supervisiemomenten, de terugkomdagen, de bijscholingen en de themadagen.

3.3.1.2 De dispatching van de cases

De vrijwilligers staan de coördinator dus bij in het concrete bemiddelingswerk. Desalniettemin blijft de coördinator verantwoordelijk voor het afnemen van het intakegesprek met de aanmelder van een burencolict. Op die manier is hij in staat na dit intakegesprek de cases aan de geschikte persoon door te geven voor de verdere afhandeling van het conflict. De coördinator is dus verantwoordelijk voor de dispatching van de cases. Deze dispatching kan zowel gebeuren naar de bemiddelaars van de dienst burenbemiddeling als naar een andere dienst of vereniging in de buurt (zie punt 3.3.2.1.1 voor verdere uitleg)

3.3.2 De opdrachten op het structurele niveau

Zoals hierboven reeds aangegeven heeft de coördinator niet alleen opdrachten te vervullen op het individuele niveau, namelijk de uitwerking van een vrijwilligerswerking en de dispatching van de cases, maar heeft hij tevens enkele opdrachten te verwezenlijken op het structurele niveau. De coördinator heeft dus evenzeer een opdracht in het structurele luik van het aanbod burenbemiddeling, namelijk maximaal beroep doen op en complementair werken aan de oplossingscapaciteit in de samenleving, bijdragen aan een breed maatschappelijk draagvlak voor dergelijke benadering van conflicten en een signaalfunctie vervullen naar de structurele oorzaken van onwelzijn. Concreet betekent dit dat de coördinator instaat voor de uitwerking van samenwerkingsverbanden en verantwoordelijk is voor het sensibiliseren en vormen van de bevolking (via allerlei verenigingen) en van diensten werkzaam in de buurt.

3.3.2.1 De uitbouw van en participatie aan samenwerkingsverbanden

De coördinator heeft de taak te participeren aan bestaande samenwerkingsverbanden en/of nieuwe samenwerkingsverbanden op zowel lokaal als bovenlokaal niveau te creëren en ook

hieraan deel te nemen. Het belang van hechte samenwerkingsverbanden is niet te onderschatten.

In een samenwerkingsverband zetelen allerlei actoren die betrokken zijn op de thematiek van burencollicten en die hier desgevallend een rol in opnemen. Mogelijke partners in een samenwerkingsverband zijn de politie, de bestuurlijke overheid, het welzijnswerk, het OCMW, de sociale huisvesting, samenlevingsopbouw, het buurtwerk, het vredegerecht, de preventiedienst, de ombudsdienst, de bemiddelingsdienst, de dienst politionele schadebemiddeling en het parket. Daarenboven zetelen er in het samenwerkingsverband vertegenwoordigers van het verenigingsleven.

Samenwerkingsverbanden zijn op de eerste plaats van onschatbare waarde voor de concrete samenwerking met de dienst burenbemiddeling en voor de bekendmaking van het aanbod burenbemiddeling. Eveneens kan de dienst burenbemiddeling samen met zijn partners uit de samenwerkingsverbanden een zicht krijgen op het geheel van burencollicten zodat de dienst burenbemiddeling hier zijn signaalfunctie in kan opnemen. Bovendien ondersteunen de samenwerkingsverbanden de dienst burenbemiddeling in het uitwerken van visie en praktijkontwikkeling. Deze verschillende functies van samenwerkingsverbanden worden hieronder verder verduidelijkt.

3.3.2.1.1 De verschillende functies van de samenwerkingsverbanden

A. Samenwerking met en bekendmaking van de dienst burenbemiddeling

Samenwerkingsverbanden moeten op de eerste plaats een goede samenwerking verzekeren tussen de verschillende partners en de dienst burenbemiddeling. Zoals de visie van burenbemiddeling uitdraagt, werkt burenbemiddeling complementair met diensten en verenigingen in de buurt. Een sterk samenwerkingsverband tussen verschillende partners komt deze complementariteit ten goede.

Een goede samenwerking is belangrijk in functie van doorverwijzingen. Het betreft hier enerzijds doorverwijzingen van de dienst burenbemiddeling naar een andere dienst of vereniging en anderzijds doorverwijzingen van andere diensten of verenigingen naar de dienst burenbemiddeling. In het kader van het bewaken van de complementariteit wordt er bij elke aanmelding van een burencollic bij de dienst burenbemiddeling onderzocht wie het meest geschikt is het collic aan te pakken (al dan niet via bemiddeling). Het is de taak van de coördinator, in samenspraak met de partners uit het samenwerkingsverband en uiteraard in samenspraak met de betrokken partijen, te beslissen het aangemelde collic te verwijzen naar een bemiddelaar van de dienst burenbemiddeling of door te verwijzen naar een andere dienst (vb. de politie, het CAW, de sociale huisvestingsmaatschappij, het OCMW, het

buurtwerk, ...) of vereniging actief in de gemeente. Desgevallend kan de beslissing genomen worden dat zowel de dienst burenbemiddeling als een andere dienst en/of vereniging een rol opnemen in de benadering van het burencolict. Burenbemiddeling kan dus actief een beroep doen op zijn partners van het samenwerkingsverband mee te werken aan bemiddelingen. Personen die te werk gesteld zijn op deze andere diensten of actief zijn binnen deze verenigingen, zowel vrijwilligers als professionelen, kunnen zich ervoor engageren in samenwerking met de dienst burenbemiddeling bemiddelingen op te nemen.

Maar uiteraard kunnen burencolicten ook aangemeld worden op een andere dienst dan de dienst burenbemiddeling of kan een vereniging op de hoogte gebracht worden van een dergelijk colict. In dat geval hebben zij de keuze ofwel het burencolict zelf aan te pakken (al dan niet via bemiddeling) ofwel het colict door te verwijzen naar de dienst burenbemiddeling. Het is ook mogelijk dat beiden een rol spelen in het beslechten van het colict of dat de dienst burenbemiddeling gevraagd wordt een ondersteunende rol op te nemen.

Zoals bij de afbakening van burenbemiddeling reeds werd vermeld, neemt burenbemiddeling in eerste instantie colicten op tussen individuen, tussen individuele burenen. De grens tussen burencolicten en buurtcolicten is echter dikwijls vaag en een duidelijke afbakening is dan moeilijk te maken. Hier spelen de samenwerkingsverbanden dan ook een grote rol. Indien op de dienst burenbemiddeling een aanmelding binnenkomt van een buurtcolict of van een colict tussen groepen personen, moet steeds de extra oefening gemaakt worden of deze colicten geschikt zijn voor de dienst burenbemiddeling of niet. Burenbemiddeling kan immers voor dit soort colicten samenwerken met buurtwerkers of met samenlevingsopbouw. Indien echter deze diensten niet voor handen zijn, is het alleszins een taak van de dienst burenbemiddeling buurtcolicten en colicten tussen groepen op te nemen. Burenbemiddeling heeft overigens een signaalfunctie te vervullen naar dergelijke colicten toe.

Zoals blijkt, zal burenbemiddeling steeds trachten maximaal een beroep te doen op de oplossingscapaciteit in de samenleving en complementair te werken met diensten en verenigingen in de buurt.

Een goede samenwerking is eveneens van groot belang in functie van overleg en advies. Wil burenbemiddeling een goede werking bieden, moet ze de kans krijgen van gedachten te wisselen en advies te vragen aan andere diensten over bijvoorbeeld de aanpak van een bepaald dossier of over een bepaald aspect binnen een dossier. Evenzeer kunnen andere diensten en/of verenigingen steeds bij de dienst burenbemiddeling terecht voor advies of overleg. Zo kunnen er ook uitwisselingen plaatsvinden over de bemiddelingsmethodiek. Personen uit andere diensten of uit verenigingen kunnen vrijblijvend bij de dienst

burenbemiddeling terecht met vragen rond bemiddeling in een bepaalde case die ze zelf opnemen of met vragen rond de bemiddelingsmethodiek in het algemeen. Bij wijze van voorbeeld kan een wijkagent die zelf een bemiddeling uitvoert, indien hij dit wenst, hieromtrent advies of tips vragen aan de dienst burenbemiddeling of inlichtingen vragen over de bemiddelingsmethodiek in het algemeen. Het is de taak van de coördinator hieraan tegemoet te komen. De dienst burenbemiddeling biedt zodoende aan personen uit andere diensten of verenigingen vrijblijvend de mogelijkheid zich, met behulp van de kennis en ervaring van deze dienst, bij te scholen in de bemiddelingsmethodiek.

Maar ook de dienst burenbemiddeling moet de mogelijkheid hebben onder meer met de (herstel)bemiddeldingsdienst ervaringen uit te wisselen over de bemiddelingsmethodiek of inlichtingen te vragen in verband met een bepaald dossier.

Een goede samenwerking kan eveneens een hulp zijn in de eventuele opvolging van de cases. Aangezien de bemiddelaars niet actief de bemiddelde cases opvolgen, kan aan sommige partners uit het samenwerkingsverband gevraagd worden de overeenkomst die uit de bemiddeling resulteerde op te volgen, indien de partijen betrokken bij het bemiddelingsproces hiermee akkoord gaan (zie punt 3.4.2.5 voor verdere uitleg).

Zoals reeds eerder vernoemd werd, kunnen er zich drie mogelijkheden aandienen wat betreft conflicten. In een eerste mogelijkheid zit er geen strafrechtelijk aspect verbonden aan het conflict en gaat het dus om een puur burgerrechtelijk conflict, dewelke burenbemiddeling opneemt. Daar echter de grens soms vaag is, is het niet uitgesloten dat burenbemiddeling eveneens conflicten opneemt waaraan een strafrechtelijke kwalificatie gekoppeld is. Een tweede mogelijkheid is dan dat er een strafrechtelijk aspect verbonden is aan het conflict, maar de partijen zelf beslissen hun conflict niet te melden bij de politie, maar het via bemiddeling bespreekbaar te maken. Ook dan kan dit conflict terechtkomen bij de dienst burenbemiddeling. Een derde mogelijkheid is dat er eveneens een strafrechtelijk aspect verbonden is aan een conflict, maar dit strafbaar feit in een ruimer conflict kadert. Voor het bespreken van dit ruimer conflict kan dan evenzeer een bemiddeling opgestart worden via de dienst burenbemiddeling, onafhankelijk van de verdere strafrechtelijke afhandeling van het strafbaar feit.

Burenbemiddeling dient zich dusdanig te positioneren op een continuüm gaande van een niet-strafrechtelijke tot een strafrechtelijke afhandeling van conflicten via verschillende modaliteiten. Zodoende is er nog een belangrijke taak weggelegd voor de samenwerkingsverbanden die de dienst burenbemiddeling onderhoudt met de betrokken partners, namelijk het afasten van de bovengrens van conflicten waarmee gewerkt kan

worden door burenbemiddeling (zie ook punt 3.3.2.1.3). Op de eerste plaats dienen deze samenwerkingsverbanden een beleid uit te tekenen over de omgang met conflicten, en dus ook de omgang met strafrechtelijke conflicten. Zij buigen zich over de vraag naar de situering van burenbemiddeling binnen een breder maatschappelijk kader inzake omgang met conflictsituaties, inclusief conflictsituaties met een strafrechtelijk karakter. Bovendien dient dit samenwerkingsverband de vraag te stellen naar de positionering van burenbemiddeling ten aanzien van G.A.S. en ten aanzien van de politieke schadebemiddeling. Op de tweede plaats dienen deze samenwerkingsverbanden het vervolgens mogelijk te maken dat conflicten waaraan een strafrechtelijk aspect verbonden is, doorverwezen kunnen worden naar de dienst burenbemiddeling en/of dat burenbemiddeling zelf deze burencollicten kan doorverwijzen. Het samenwerkingsverband moet zodoende waken over de onderlinge afstemming en doorverwijzing.

Zoals blijkt uit het voorgaande, kunnen de verschillende partners van het samenwerkingsverband eveneens een belangrijke rol spelen in de bekendmaking van het burenbemiddelingsproject.

B. Zicht op de gehele problematiek van burencollicten

Een tweede functie van de samenwerkingsverbanden is een zicht te krijgen op de gehele problematiek van burencollicten. Aangezien burenbemiddeling complementair werkt en maximaal een beroep doet op reeds bestaande voorzieningen en verenigingen die werkzaam zijn in de buurt, komen bijgevolg niet alle burencollicten terecht bij de dienst burenbemiddeling. Wil de dienst burenbemiddeling echter zijn tweede doelstelling op structureel vlak realiseren, namelijk zijn signaalfunctie vervullen, is het aangewezen dat het samenwerkingsverband zich ook structureel bezighoudt met burencollicten. Op die manier is het mogelijk een zicht te krijgen op de structurele oorzaken van burencollicten. Tevens is het mogelijk een volledig zicht te krijgen op de hoeveelheid burencollicten binnen de gemeente en/of binnen het gerechtelijk arrondissement, de kwalificatie ervan en de plaatsen waar burencollicten aangemeld worden, alsook op welke manier ze op de verschillende diensten aangepakt worden. Na verloop van tijd dienen onder meer de werking en het effect van de dienst burenbemiddeling geëvalueerd te worden.

C. Visie- en praktijkontwikkeling

Op de derde plaats ondersteunen de samenwerkingsverbanden de dienst burenbemiddeling in het uitwerken van visie- en praktijkontwikkeling wat zodoende kan bijdragen aan het

creëren van een breed maatschappelijk draagvlak voor een andere benadering van conflicten.

3.3.2.1.2 Overleg met de coördinatoren van andere burenbemiddelingsprojecten

In functie van uitwisseling, advies, afstemming op elkaar, intervisie en training moet worden voorzien in een overleg met de coördinatoren van andere burenbemiddelingsprojecten. Bovendien is het aangewezen dat er op dit overleg overkoepelende thema's besproken worden, zoals de organisatie en de inhoud van de bemiddelingsopleiding of de onkostenvergoeding en verzekering voor vrijwilligers. Zoals bij de inbedding van de dienst burenbemiddeling beschreven, kan dit overleg best gecoördineerd worden door de provincie.

3.3.2.1.3 Andere samenwerkingsverbanden betreffende bemiddeling

De coördinator van de dienst burenbemiddeling dient zich niet louter toe te leggen op samenwerkingsverbanden actief zijnde rond burenbemiddeling. Eveneens heeft hij de verantwoordelijkheid te participeren aan andere samenwerkingsverbanden die actief werken rond bemiddeling en actief werken rond het uittekenen van een beleid inzake de omgang met conflicten en dus werken rond een bepaalde benadering van conflicten die recht doet aan de inbreng van partijen.

Zo kan per gerechtelijke arrondissement een vertegenwoordiging van de coördinatoren van de burenbemiddelingsprojecten deelnemen aan de arrondissementele stuurgroep herstelbemiddeling. Ook door deze deelname kan er meegewerkt worden aan het creëren van een breed maatschappelijk draagvlak. Bovendien kunnen op dit overleg de boven- en ondergrens van burenbemiddeling en van herstelbemiddeling bediscussieerd worden. Dit overleg is van belang voor de afstemming van de werkterreinen waarop herstelbemiddeling en waarop burenbemiddeling actief zijn. Hoe verhouden deze zich tegenover elkaar, wat is de boven- en ondergrens van de conflicten die door beide opgenomen kunnen worden. Belangrijk is het aftasten van de bovengrens van conflicten waarmee door burenbemiddeling gewerkt kan worden. De positionering van burenbemiddeling op het continuüm van de afhandeling van conflicten dient dus geëxpliciteerd te worden.

3.3.2.2 Sensibiliseren en vormen van de bevolking en diensten werkzaam in de buurt

Een tweede taak van de coördinator betreffende het structurele luik van het aanbod burenbemiddeling betreft de sensibilisering en vorming van de bevolking en van voorzieningen actief in de buurt. Burenbemiddeling wil immers complementair werken met bestaande diensten en verenigingen en wil eveneens een breed maatschappelijk draagvlak creëren voor bemiddeling. Uiteraard is het hierbij van groot belang dat het aanbod

burenbemiddeling bekend gemaakt wordt via allerlei kanalen en sensibiliseringsacties. De coördinator engageert zich er dan ook voor sensibiliseringsacties op te zetten en het aanbod burenbemiddeling bekend te maken in de gemeente. Om de bevolking te sensibiliseren, kan hij zich onder meer wenden tot allerlei verenigingen. Hierbij is het de bedoeling mensen bewust te maken van een andere benadering van conflicten en hen de visie van bemiddeling over te brengen. Eveneens maakt de coördinator de visie en de werking van burenbemiddeling bekend bij allerlei diensten. Zoals reeds besproken, kunnen vertegenwoordigers van deze verenigingen en diensten participeren aan een samenwerkingsverband met burenbemiddeling. Bovendien kunnen deze personen vrijblijvend op de dienst burenbemiddeling beroep doen voor ondersteuning en vorming in de bemiddelingsmethodiek.

3.4 Het verloop van een bemiddelingsproces

3.4.1 Aanmeldingen

Burenconflicten kunnen zowel rechtstreeks als onrechtstreeks aangemeld worden op de dienst burenbemiddeling. Burenbemiddeling is in principe verantwoordelijk voor het bemiddelen van burgerrechtelijk conflicten waarbij geen strafbare feiten gepleegd werden. Doch is de grens tussen strafbare en niet-strafbare feiten soms vaag met als gevolg dat ook strafbare feiten opgenomen kunnen worden door de dienst burenbemiddeling. Zowel puur burgerrechtelijke conflicten als conflicten waarbij zich een strafbaar feit heeft voorgedaan, kunnen op verschillende manieren bij de dienst burenbemiddeling aangemeld worden. Partijen kunnen zelf hun conflict rechtstreeks aanklaarten bij de dienst burenbemiddeling, maar ook andere personen (andere burens, het verenigingsleven, ...) en/of diensten (de politie, het CAW, het OCMW, de preventiedienst, het buurtwerk, het parket, het vrederecht, de bemiddelingsdienst,...) kunnen burenconflicten aanmelden. Doch gaat de dienst burenbemiddeling uit van een veralgemeend initiatiefrecht in wat betreft het aanmelden van conflicten. Dit betekent dat iedereen burenconflicten kan melden, maar hierover transparant is naar de betreffende partijen. Partijen wier conflict aangemeld wordt, hebben het recht te weten dat zij doorverwezen zijn naar de dienst burenbemiddeling en door wie zij doorverwezen zijn. Dit veralgemeend initiatiefrecht moet vermijden dat er anoniem aanmeldingen gebeuren en zo de bemiddelaars ongewild een vorm van sociale controle moeten uitvoeren.

Vanzelfsprekend worden niet alle burenconflicten aangemeld bij de dienst burenbemiddeling. Zoals in punt 3.3.2.1.1 beschreven, kunnen burenconflicten die elders aangemeld worden, ofwel door de betreffende dienst of persoon opgenomen worden (al dan

niet via een bemiddeling) ofwel doorverwezen worden naar de dienst burenbemiddeling. Indien de dienst of de vereniging waarbij het burencolict aangekaart werd ervoor opteert dit conflict samen met de dienst burenbemiddeling op te pakken, is dit uiteraard ook mogelijk. Indien gewenst, neemt de dienst burenbemiddeling slechts een ondersteunende rol op waarbij zij bijvoorbeeld inlichtingen geeft over de bemiddelingsmethodiek.

Wanneer een conflict waaraan een strafrechtelijk aspect verbonden is, aangemeld wordt bij de dienst burenbemiddeling en de partijen ervoor opteren geen klacht in te dienen bij de politie maar hun conflict enkel via bemiddeling te beslechten, heeft de bemiddelaar geen meldingsplicht wanneer hij op de hoogte wordt gebracht van strafbare feiten. Deze meldingsplicht geldt uiteraard wel als personen in gevaar blijken te zijn.

Van zodra het burencolict aangemeld is op de dienst burenbemiddeling, verlopen de contacten via de coördinator van deze dienst. Hieronder volgen de vijf fasen van een bemiddelingsproces zoals ze zullen verlopen indien een burencolict aangemeld wordt bij de dienst burenbemiddeling.

3.4.2 De vijf fasen van een bemiddelingsproces

Een bemiddelingsproces verloopt in vijf fasen. Allereerst wordt een intakegesprek afgenomen met de aanmelder van het conflict. Vervolgens volgt het intakegesprek met de andere partij(en) betrokken in het conflict. Daarna start de bemiddelaar de voorbereidende fase, waarna vervolgens de directe fase plaatsvindt (eventueel een indirecte fase). Tenslotte volgt de afsluiting. Deze vijf fasen worden hieronder verder toegelicht.

3.4.2.1 Het intakegesprek met de aanmelder

In de eerste fase van het bemiddelingsproces neemt de coördinator een intakegesprek af van de melder van het burencolict. Dit gebeurt door de coördinator zodat deze achteraf beter in staat is de dispatching te verrichten. Dit intakegesprek kan echter reeds afgenomen zijn door de doorverwijzer van het conflict (bijvoorbeeld door een wijkagent). Indien dit het geval schijnt te zijn, start onmiddellijk de tweede fase.

Tijdens het intakegesprek met de melder van het conflict wordt met hem de mogelijkheid doorsproken zelf eerst contact op te nemen met de partij waarmee hij het geschil heeft. Deze mogelijkheid wordt zeker niet als voorwaarde opgelegd. Eveneens wordt hem gevraagd mee te delen met wie hij reeds dit conflict besproken heeft. Bovendien polst de coördinator in het intakegesprek naar de bereidheid van de melder deel te nemen aan het bemiddelingsproces (vrijwilligheid) en de bemiddelingsprincipes te accepteren.

3.4.2.2 Het intakegesprek met de andere partij(en)

In de tweede fase van de bemiddelingsprocedure wordt een intakegesprek afgenomen van de andere partij in het burencolliciet. Indien er meerdere partijen bij het geschil betrokken zijn, worden er intakegesprekken afgenomen met al de desbetreffende partijen. Deze intakegesprekken gebeuren door een vrijwilliger van de dienst burenbemiddeling, nadat de coördinator hem hiertoe aangeduid heeft. Mogelijks werd ook dit intakegesprek (of deze intakegesprekken) reeds afgenomen door de doorverwijzer van het burencolliciet; indien dit het geval is, start onmiddellijk de derde fase.

De coördinator kan echter beslissen, na het intakegesprek met de melder, het conflict niet door te geven aan een vrijwilliger van de dienst burenbemiddeling maar aan een andere dienst of vereniging, indien dit hem meer aangewezen lijkt. Dit intakegesprek wordt dan afgenomen door een medewerker van de betreffende dienst of vereniging. Uiteraard kan er alsnog voor gekozen worden samen te werken met de dienst burenbemiddeling.

Indien er meerdere partijen betrokken zijn en dus meerdere intakegesprekken afgenomen moeten worden, moeten al deze gesprekken gebeuren door dezelfde vrijwillige bemiddelaar. De bemiddelaar die de intakegesprekken afneemt, zal ook de volgende fasen van het bemiddelingsproces uitvoeren en begeleiden. Zodoende blijft de bemiddelaar, eens een bemiddelingsprocedure opgestart is, een en dezelfde persoon.

3.4.2.3 De voorbereidende fase

De derde fase in de bemiddelingsprocedure is de voorbereidende fase. In deze fase bereidt de bemiddelaar het gezamenlijke gesprek tussen de partijen voor, waarbij hij tussen de partijen heen en weer pendelt. De bemiddelaar heeft mogelijkerwijs meerdere gesprekken met beide partijen en eventueel ook met andere betrokkenen. De contacten kunnen zowel bij partijen thuis als op de bemiddelingsdienst doorgaan. De duur van deze pendelcommunicatie zal in elk dossier verschillen.

Het is de verantwoordelijkheid van de bemiddelaar partijen te informeren over het verdere verloop van het bemiddelingsproces en over andere diensten waar zij terecht kunnen indien het conflict niet opgelost kan worden via burenbemiddeling. Partijen worden gedurende het hele verloop van de bemiddelingsprocedure door de bemiddelaar op de hoogte gesteld van de verschillende mogelijkheden die zij hebben op juridisch vlak en op vlak van hulpverlening.

Dit voorbereidende proces kan op verzoek van elk van de partijen op elk moment worden stopgezet of opgeschort in functie van het verkrijgen van duidelijkheid inzake de omvang van de schade, raadpleging van de advocaat of de verzekeringsmaatschappij, eigen twijfels inzake de opportuniteit van de bemiddeling, enz.. Op verzoek van de partijen (en in

wederzijdse toestemming) kunnen ook derden bij het bemiddelingsproces worden betrokken, bijvoorbeeld ouders of al dan niet gemeenschappelijke vrienden of kennissen.

3.4.2.4 De directe fase (eventueel indirecte fase)

De vierde fase van de bemiddelingsprocedure is de directe fase. De partijen worden bij elkaar gebracht om een direct communicatieproces met elkaar op gang te brengen. Het gaat hier doorgaans over een eenmalig gesprek, dat doorgaat op neutraal terrein. Dit gesprek is vaak een synthesemoment in de bemiddeling. Het staat partijen vrij zich te laten vergezellen door een steun- of vertrouwenspersoon, op voorwaarde dat zulks op voorhand werd besproken en door de andere partij aanvaard. Op dezelfde manier kan ook de bemiddelaar de mogelijkheid van een co-bemiddelaar bespreken.¹⁴

De bemiddelaar zal in de voorbereidende fase naar een gezamenlijk gesprek streven. De reden voor een gezamenlijk gesprek met alle partijen, is gelegen in het feit dat de partijen burenen zijn en terug met elkaar moeten leren praten. Na de bemiddeling moeten zij immers verder leven met elkaar. Uit deze overwegingen is een gezamenlijk gesprek het meest aangewezen. Indien echter de partijen erg terughoudend zijn wat betreft een rechtstreeks gesprek, wordt op indirecte wijze verder gewerkt.

3.4.2.5 De afsluitende fase

In de laatste fase, de afsluitende fase, wordt er gewerkt naar een overeenkomst tussen de partijen. De voorafgaandelijke bemiddelingsgesprekken kunnen uiteindelijk aanleiding geven tot de redactie van een voorstel van overeenkomst. Het kan hierbij gaan over de materiële schade, maar ook de meer persoonlijke gevolgen van het conflict komen ter sprake. Dit voorstel wordt besproken met de partijen en kan herhaaldelijke keren herschreven en aangepast worden.¹⁵ Deze overeenkomst kan zowel mondeling als schriftelijk zijn, naargelang de wens van de partijen. Het opstellen van een overeenkomst is geen voorwaarde en zeker geen criterium voor een geslaagd bemiddelingsgesprek. Het proces van de communicatie is minstens zo belangrijk als de overeenkomst. Als partijen dergelijke overeenkomst wensen, wordt deze, in samenspraak met hen, opgemaakt. Het is de keuze van de partijen zelf hun overeenkomst al dan niet te laten bekrachtigen door de vrederechter.

Vanuit de bemiddelaar heeft er geen inhoudelijke terugkoppeling plaats naar de doorverwijzers van het burenenconflict. Burenenbemiddeling werkt immers in opdracht van de partijen en niet in opdracht van een bepaalde dienst of bepaalde persoon. Bijgevolg kan een burenenbemiddeling niet opgelegd worden, het is namelijk een vrijwillig aanbod. Het ligt dan ook volledig in handen van de partijen zelf wat zij, wat betreft de inhoud van de bemiddeling,

¹⁴ L. VAN GARSSE, *Tekst praktische gids, hoofdstuk 5, onuitg.*, (35) 25.

¹⁵ *Idem.*, 22-23.

eventueel zouden willen terugkoppelen naar hun doorverwijzer. De dienst burenbemiddeling zelf laat de doorverwijzers wel weten of de partijen zijn toegekomen bij de dienst burenbemiddeling en of de bemiddeling werd afgesloten.

De bemiddelaar dient de partijen, bij afsluiting van de bemiddeling, door te verwijzen naar andere diensten als dit hem essentieel lijkt, bijvoorbeeld naar een dienst slachtofferhulp of een jeugdwerking. Het valt onder de taak van de bemiddelaar partijen hierover te informeren.

Er is geen actieve opvolging van de cases door de bemiddelaars. Partijen kunnen wel op eigen initiatief enkele maanden na de bemiddeling de bemiddelingsdienst op de hoogte brengen van de huidige stand van zaken van hun burencflict en overeenkomst. Bovendien is het mogelijk dat partijen hun overeenkomst laten opvolgen door de wijkagent of eventueel door een andere persoon of dienst, indien zij hiertoe bereid zijn.

3.5 Deontologie van de bemiddelaar

Wat betreft de deontologische code voor de burenbemiddelaars kan men zich inspireren op de deontologische code die reeds voor hande is voor de herstelbemiddelaars en geschreven werd door Suggnomè, Forum voor herstelrecht en bemiddeling. De coördinator legt de deontologische code voor aan de bemiddelaar bij de indiensttreding. Hij ziet erop toe dat de bemiddelaar kennis krijgt van de inhoud van de code en laat hem de tekst ondertekenen.

4 Korte terugkoppeling naar het Draaiboek Burenbemiddeling van de Provincie Vlaams-Brabant

4.1 Inbedding van de dienst burenbemiddeling

Dit concept burenbemiddeling maakt uitdrukkelijk de keuze de dienst burenbemiddeling onder te brengen binnen een dienst van de gemeente, omwille van het neutrale en onafhankelijke karakter dat de dienst dan kan krijgen. Deze argumentatie verschilt van deze van het draaiboek, waar ze een plaats voor de dienst burenbemiddeling zien binnen allerlei diensten.

4.2 Afbakening van de dienst burenbemiddeling

Het draaiboek burenbemiddeling neemt duidelijk de optie de dienst burenbemiddeling niet te laten werken met feiten die strafrechtelijk van aard zijn. Zij sommen enkele burgerrechtelijke conflicten op vatbaar voor burenbemiddeling. In dit concept sluiten we echter conflicten waaraan een strafrechtelijk aspect verbonden zit niet volledig uit voor burenbemiddeling, juist omdat de grens in een burenconflict tussen niet-strafrechtelijke en strafrechtelijke feiten erg vaag kan zijn. Om te vermijden dat personen met hun burenconflict, waaraan evenwel een strafrechtelijk aspect verbonden is enkel terecht kunnen bij de politie (die het proces verbaal doorstuurt naar het parket) of bij de vrederechter, kiezen we er hier voor de dienst burenbemiddeling niet alleen burgerrechtelijke conflicten te laten opnemen. Personen hebben immers het recht zelf om te gaan met hun conflict en hiertoe in communicatie te treden met de andere betrokken partijen zodat samenleven opnieuw mogelijk wordt. Burenbemiddeling wil deze personen dan ook de kans geven deze verantwoordelijkheid op te nemen. Dit aanbod van burenbemiddeling richt zich immers tot eenieder die betrokken is bij een burenconflict en naar aanleiding van dit conflict in contact *dreigt* te komen/komt met de politionele en gerechtelijke instanties.

De sterke samenwerkingsverbanden die burenbemiddeling onderhoudt met zijn partners, houden zich op structureel niveau bezig met het beleid inzake het omgaan met conflicten. Op deze overlegplatformen bediscussieert men de ondergrens en de bovengrens van conflicten die in aanmerking kunnen komen voor burenbemiddeling. Belangrijk is te praten over het omgaan met conflicten, inclusief het omgaan met strafrechtelijke conflicten.

Bovendien kiest dit concept ervoor de insluitingscriteria voor burenbemiddeling ruimer te beschrijven dan het draaiboek burenbemiddeling zodat meer conflicten voor burenbemiddeling in aanmerking komen, zolang de conflicten ontstaan zijn in de sociale context van een buurt en de betrokken partijen geografisch met elkaar verbonden zijn. Wat betreft de uitsluitingscriteria van burenbemiddeling volgt dit concept het draaiboek in het weigeren van verticale conflicten. Niettemin maakt het draaiboek ook de keuze niet te bemiddelen bij personen met psychiatrische problemen. In dit concept willen wij personen met psychiatrische problemen niet op voorhand uitsluiten van een aanbod burenbemiddeling. Personen dienen wel minstens te begrijpen waarover het gaat en dienen dus minimaal aanspreekbaar te zijn. Overigens kunnen relevante derden gevraagd worden bij de bemiddeling aanwezig te zijn. Dit kunnen zowel bekenden zijn van de partijen als personen uit relevante diensten die ofwel de betrokken partijen ofwel de betrokken bemiddelaar ondersteunen. Dankzij de samenwerkingsverbanden met allerlei diensten is het voor de dienst burenbemiddeling immers mogelijk met relevante diensten te overleggen of advies in te winnen. Eveneens kan de dienst burenbemiddeling samen met een relevante dienst het conflict aanpakken of de case doorverwijzen.

4.3 De opdrachten van de dienst burenbemiddeling

In dit concept burenbemiddeling werkt de dienst burenbemiddeling vanuit enkele uitgangspunten. De missie, visie en doelstellingen van het aanbod burenbemiddeling bepalen de verdere operationalisering van de dienst burenbemiddeling. In het draaiboek burenbemiddeling van de provincie wordt geen ruimer kader geschetst van waaruit de dienst burenbemiddeling werkt. Zodoende wordt burenbemiddeling ook niet gezien als een dienst die complementair werkt met andere diensten en dus complementair is aan de oplossingscapaciteit in de samenleving. Evenmin spreken zij van het bijdragen aan een maatschappelijk draagvlak van dergelijke benadering van conflicten. Zo ook worden de opdrachten van de dienst burenbemiddeling anders ingevuld.

Wat echter de uitbouw van samenwerkingsverbanden betreft, sluit dit concept erg aan bij het draaiboek burenbemiddeling. Daar wordt er gesproken van de uitbouw van interne en externe samenwerkingsafspraken, wat in dit concept overeenkomt met de concrete samenwerking tussen allerlei diensten en de dienst burenbemiddeling (3.3.2.1.1 A.) en het zicht krijgen op de gehele problematiek van burenconflicten (3.3.2.1.1 B.). Er wordt echter niet gesproken van een verdere visie- en conceptontwikkeling.

Net zoals in dit concept burenbemiddeling wordt er in het draaiboek gesproken over een overlegmoment tussen de verschillende projectleiders, gecoördineerd door de provincie. Het draaiboek vermeldt echter niet dat de projectcoördinator tevens overlegmomenten dient te hebben met actoren betrokken bij andere modaliteiten van bemiddeling, zoals herstelbemiddeling. Dit concept kiest hier wel voor zodat er een duidelijke afstemming kan plaatsvinden tussen de conflicten die opgenomen worden door herstelbemiddeling en de conflicten die opgenomen worden door burenbemiddeling. Hier kan een onder- en bovengrens van de conflicten besproken worden.

In het draaiboek wordt geen expliciete keuze gemaakt voor het werken met vrijwilligers, hoewel je kan voelen dat er hier toch impliciet voor gekozen worden. Dit concept burenbemiddeling kiest echter uitdrukkelijk voor vrijwillige bemiddelaars en dit grotendeels omwille van dezelfde redenen als in het draaiboek burenbemiddeling: 'Mensen zetten zich belangeloos in om een conflict tussen twee personen te helpen oplossen.'. Echter houdt dit concept er een nadrukkelijke visie op na om te kiezen voor vrijwilligers, namelijk het maximaal benutten van de oplossingscapaciteit in de samenleving.

Wat betreft het functieprofiel van de vrijwilliger, sluiten beide concepten bij elkaar aan. Dit concept maakt, in tegenstelling tot het draaiboek burenbemiddeling, een onderscheid

tussen houding, kennis, vaardigheden en motivatie van de vrijwilliger. Maar alle eisen waaraan een vrijwilliger volgens het draaiboek moet voldoen, zijn terug te vinden in deze verschillende aspecten. Ook de taak van de vrijwilliger is in het draaiboek dezelfde als in dit concept. Vrijwilligers staan in voor het concrete bemiddelingwerk, dienen met de coördinator te overleggen, nemen deel aan intervisiegesprekken en dienen bijscholingen te volgen. Dit concept vraagt echter ook nog aanwezig te zijn op supervisiemomenten en op terugkomdagen waarin er onder meer een terugkoppeling gedaan wordt van de overlegplatformen en waarin concrete dossiers besproken worden met andere bemiddelaars. Ook de taken van de projectcoördinator komen in beide concepten grotendeels overeen.

Niettemin verloopt de selectieronde in beide concepten anders. Volgens dit concept speelt de opleiding burenbemiddeling nog een grote rol in het selecteren van vrijwilligers, daar waar het draaiboek enkel een intakegesprek en een proefperiode als selectiemoment aanduidt. Tijdens de opleiding kan echter al veel van het kennen en kunnen van de kandidaat naar boven komen en kan duidelijk worden of hij wel degelijk geschikt is voor het bemiddelen tussen personen. Eveneens heeft de coördinator niet alleen tijdens de opleiding, maar ook erna (tijdens en na een eventuele proefperiode van de vrijwilliger) de mogelijkheid vrijwilligers te weigeren of hen te vragen de samenwerking stop te zetten. Dit om te voorkomen dat men dient verder te werken met personen die achteraf gezien toch niet geschikt zijn voor de job van bemiddelaar.

4.4 Verloop van een bemiddelingsproces

Het verloop van het bemiddelingsproces verschilt in dit concept enigszins van het verloop geschetst in het draaiboek burenbemiddeling. Dit concept kiest ervoor na de intakegesprekken met alle partijen een voorbereidende fase te starten waarin de bemiddelaar enige tijd heen en weer pendelt tussen de verschillende partijen om het gezamenlijke gesprek voor te bereiden. Deze voorbereidende fase wordt ingevoegd daar de onmiddellijke stap van een intakegesprek naar een direct gesprek met de andere partij dikwijls te groot is en er zich dus voorbereidende gesprekken aandienen. Een gezamenlijk gesprek dient immers grondig voorbereid te worden zodat personen na de bemiddeling opnieuw met elkaar kunnen samenleven. Evenmin kiest dit concept ervoor in elke bemiddeling te werken met twee bemiddelaars. Een bemiddelaar is een neutrale derde die het communicatieproces tussen twee partijen op gang probeert te brengen. Een tweede bemiddelaar kan eerder voor verwarring zorgen. We willen alleszins vermijden dat elke partij zich een bemiddelaar gaat toe-eigenen. De bemiddelaar die de bemiddeling leidt, dient in elke fase en voor elke partij dezelfde persoon te zijn. Indien de zaak in één of meer

opzichten complex of moeilijk is, kan uiteraard de bemiddelaar voor het gezamenlijke gesprek een beroep doen op een tweede bemiddelaar, indien hij dit wenst.

Het draaiboek spreekt niet van de mogelijkheid tot een indirect gesprek. Dit concept is echter de mening toegedaan dat indien personen werkelijk niet rechtstreeks met elkaar willen spreken, hen de kans moet gegeven worden op indirecte wijze verder te bemiddelen. Ze communiceren dan wellicht niet rechtstreeks, maar ze communiceren, wat mogelijks al kan bijdragen tot een verbetering van de situatie.

Daar burenbemiddeling een recht is van de partijen zelf hun conflict in handen te nemen en daar burenbemiddeling maximaal beroep wil doen op de oplossingscapaciteit van de partijen, wordt veel verantwoordelijkheid in de handen van de partijen zelf gelegd. Zo zal niet systematisch het resultaat van de bemiddeling teruggekoppeld worden naar de wijkagenten en de verwijzers van het conflict, zoals het draaiboek aangeeft. Burenbemiddeling is een vrijwillig aanbod waarbij de partijen zelf de keuze hebben al dan niet het resultaat van de bemiddeling terug te koppelen. Indien partijen het resultaat willen terugkoppelen, kunnen ze dit doen, maar dit is niet de taak van de dienst burenbemiddeling. De dienst burenbemiddeling koppelt geen inhoudelijke informatie terug aan de doorverwijzers. Eveneens is het de keuze van de partijen zelf hun overeenkomst schriftelijk of mondeling vast te leggen.