

ANALYSE BURENBEMIDDELINGSPROJECTEN IN BINNEN- EN BUITENLAND

Tinneke Van Camp

Katrien Smeets

Inhoudstafel

1. Onderzoeksvraag
2. Onderzoeksmethode, analyseschema en activiteitenverslag
3. Theoretische situering burenbemiddeling- collectieve zelfredzaamheid
4. Initiatieven met betrekking tot burenbemiddeling in België
 - 4.1. Provincie Vlaams-Brabant
 - 4.1.1. Het draaiboek: concept en werking van burenbemiddeling volgens de provincie Vlaams-Brabant
 - 4.1.2. De pilotogemeenten: concept en werking burenbemiddeling volgens provincie Vlaams-Brabant toegepast
 - 4.1.2.1 Sint-Pieters-Leeuw
 - 4.1.2.2 Vilvoorde
 - 4.2. Buiten de provincie Vlaams-Brabant
 - 4.2.1 Evere: dag- en nachtbemiddelaars
 - 4.2.2 Genk: burenbemiddeling binnen justitie-antenne
 - 4.2.3 Charleroi: médiation de quartier
 - 4.2.4 Kontich: Prorela – verzoening door de vrederechter
5. Initiatieven met betrekking tot burenbemiddeling in het buitenland
 - 5.1. Nederland
 - 5.2. Frankrijk
 - 5.3. UK
 - 5.4. Noorwegen
6. Conceptuele keuzes met betrekking tot burenbemiddeling- eerste poging

1 Onderzoeksvraag

- Onderzoeksvraag: het onderzoek kadert in het streven naar een veralgemeend aanbod van burenbemiddeling. Het stelt zich meer bepaald tot doel in samenspraak met de bestaande lokale initiatieven en overlegstructuren met betrekking tot deze methodiek in de provincie Vlaams-Brabant een algemeen aanvaardbaar concept voor burenbemiddeling uit te werken. Vervolgens kan dit concept geïmplementeerd worden in een pilootregio in de provincie, waarmee echter pas concreet van start kan worden gegaan in een tweede onderzoeksjaar. In de loop van het tweede onderzoeksjaar wil men eveneens de mogelijkheden verkennen tot overdraagbaarheid van het concept burenbemiddeling naar andere regio's in en buiten de provincie Vlaams-Brabant.
- Duur eerste onderzoeksjaar: van 1 juni 2004 tot 31 mei 2005
- Opdracht eerste onderzoeksjaar:
 - (1) Conceptontwikkeling: voorstellen en beargumenteren van conceptuele keuzes met betrekking tot o.a. situering burenbemiddeling in gehele bemiddelingsaanbod, situering in dienstverleningsaanbod, profiel bemiddelaar, lokale inbedding.
 - (2) Voorbereiding implementatie in pilootregio in Vlaams-Brabant: O.a. bespreekbaar maken concept bij lokale partners, creëren van lokaal samenwerkingsverband, verkennen mogelijkheden tot beschikbaar stellen van personeels- en werkingsmiddelen, verkennen van mogelijkheid tot ondersteuning.
- Timing en geplande werkzaamheden:
 - (1) Juni '04 tot en met september '04: exploreren terrein (inventariseren en verkennen praktijk en beleidsinitiatieven) en samenstellen werkgroep (waarin vertegenwoordiging van provincie, politie, parket, welzijnszorg, enzovoort)
 - (2) Oktober '04 tot en met februari '05: in samenspraak met werkgroep ontwerp concept uitschrijven en afbakening pilootregio
 - (3) Maart '05 tot en met mei '05: verkenning pilootregio m.b.t. implementatie, gesprekken met de verschillende partners (lokaal samenwerkingsverband) inzake bereidheid en rapportage (o.a. aanbevelingen m.b.t. burenbemiddeling)

2 Onderzoeksmethode, analyseschema en activiteitenverslag

2.1 Methodologie

- Literatuurstudie: zoeken en bestuderen van theoretische werken omtrent burenbemiddeling (onderliggende visies, belang, bedenkingen, kwalitatieve en gekwantificeerd onderzoek, enz.) en weergave van concrete initiatieven en praktijk (werkingsprincipes, motivering van gemaakte conceptuele en methodologische keuzes, jaarverslagen, enz.).

Eerste tussentijds verslag

Onderzoek burenbemiddeling

- Aanvullende informatie gezocht op het internet: webpagina's van organisaties en projecten; voornamelijk ontsluiting van gegevens met betrekking tot Nederlandse initiatieven
- Interviews: met Patsy Schepers (bemiddelaar burenbemiddeling justitie-antenne Genk), Marc De Decker (coördinator dag- en nachtbemiddelaars Evere) en Willy Van der Elst (coördinator burenbemiddeling Sint-Pieters-Leeuw, diensthoofd wijkpolitie Sint-Pieters-Leeuw)

2.2 Analyseschema

Bij de verwerking van de verzamelde informatie via literatuurstudie, het afspeuren van het internet en interviews, werd telkens één analyseschema gehanteerd (opgesteld in overleg met de werkgroep burenbemiddeling op Suggnomé):

- 1 Algemeen**
 - 1.1 Startdatum
 - 1.2 Inbedding
 - 1.3 Financiering
 - 1.4 Aantal medewerkers
- 2 Uitgangspunten en aanleiding**
 - 2.1 Concrete vraag/ aanleiding
 - 2.2 Missie
 - 2.3 Initiatiefnemer
 - 2.4 Inspiratiebron
 - 2.5 Ondersteuningsstructuur
 - 2.6 Definitie sleutelbegrippen
 - 2.7 Conflicten die in aanmerking komen
Selectiecriteria en uitsluitingsgronden
- 3 Doelstellingen**
 - 3.1 Doel(en)
 - 3.2 Hiërarchie indien meerdere doelen
- 4 Methode**
 - 4.1 Werking
 - 4.1.1 Vrijwilligers of professionelen?
 - 4.1.2 Coördinator
 - 4.1.3 Initiëring
 - 4.1.4 Verloop
 - 4.1.5 Afsluiten
 - 4.1.6 Terugkoppeling naar doorverwijzer
 - 4.2 Selectie bemiddelaars
 - 4.2.1 Profiel
 - 4.2.2 Werving
 - 4.2.3 Selectie
 - 4.3 Opleiding en ondersteuning
 - 4.3.1 Opleiding en bijscholing
 - 4.3.2 Ondersteuning en omkadering
 - 4.4 Samenwerkingsverbanden
 - 4.4.1 Partners
 - 4.4.2 Belang
- 5 Evaluatie**
 - 5.1 Reeds geëvalueerd?
 - 5.2 Evaluatiecriteria

Eerste tussentijds verslag

Onderzoek burenbemiddeling

6 Varia

- 6.1 Aantal dossiers
- 6.2 Welke conflicten doorgaans
- 6.3 Draaideurcliënten/ aanslepende conflicten
- 6.4 Moeilijke wijken

2.3 Activiteitenverslag

Juni '04

Afbakenen onderzoeksvraag, tijdsplanning en dataverzameling (binnen- en buitenland)

Vergaderingen en studiedag:

- 14 juni: vergadering met opdrachtgever (provincie Vlaams-Brabant)
- 18 juni: gesprek met Daniella Descamps (coördinatrice preventiedienst Leuven)
- 26 juni: teamvergadering BAL
- 29 juni: werkgroep burenbemiddeling (Ivo Aertsen, Leo Van Garsse, Marianne Regelbrugge, Kris Mullens, Tinneke Van Camp)
- 30 juni: deelname aan studiedag burenbemiddeling (provincie Vlaams-Brabant)

juli '04

Dataverzameling en opstellen analyseschema

Vergaderingen:

- 2 juli: *Conference on self-regulation of mediation- European Code of Conduct* (Brussel)

augustus '04

Dataverzameling en -analyse

Vergaderingen en interviews:

- 12 augustus: interview met Patsy Schepers, bemiddelaar burenbemiddeling justitie-antenne Genk
- 13 augustus: interview met Marc De Decker, coördinator dag- en nachtbemiddelaars Evere
- 19 augustus: interview met Willy Van der Elst (coördinator burenbemiddeling Sint-Pieters-Leeuw, diensthoofd wijkpolitie Sint-Pieters-Leeuw)
- 31 augustus: werkgroep burenbemiddeling

september '04

Vergaderingen en interviews:

- 21 oktober: interview met Anja Vlaymans, diensthoofd dienst wijkwerking Vilvoorde

Eerste tussentijds verslag

Onderzoek burenbemiddeling

- 22 oktober: interview met Chris Fouri, vrederechter kanton Landen-Zoutleeuw
- 28 oktober: werkgroep burenbemiddeling

3 Theoretische situering burenbemiddeling (nog af te werken)

Korte situering burenbemiddeling aan de hand van begrippen als

- community justice
- collectieve zelfredzaamheid (Bandura)
- community policing
- justitie in de buurt/ justice de proximité
 - o *Expériences de maisons de justice en France.* “*Les maisons de justice: de quoi s’agit-il?*”, nota Studiedag: Justitie dichterbij...in het justitiehuis, Koning Boudewijnstichting, *Revue de droit Pénal et de Criminologie*, No.4, 1997, 458-466.

Wat is burenbemiddeling en wat is het belang ervan? Aan burenbemiddeling kunnen verschillende doelstellingen worden toegeschreven, o.a. herstel sociale cohesie, ontlasting politie en justitie, dejuridisering van burencollicten, capacitering/vaardigheidsbevordering van burgers met betrekking tot conflictoplossing, preventie van conflicten, responsabilisering van de buurtbewoners (omwille van verantwoordelijkheid die bewoners hebben in de veiligheid van de buurt), tegemoetkomen aan de principes van *Community and Problem Oriented Policing*, enz.

Bron: www.suggnome.be/actueel: ‘Op 24 juni keurde de Kamer van Volksvertegenwoordigers het wetsvoorstel tot wijziging van het Gerechtelijk wetboek in verband met bemiddeling goed (DOC51 K 0327). Hiermee wordt de mogelijkheid van bemiddeling in familiezaken (Wet betreffende de proceduregebonden bemiddeling in familiezaken, BS 3 april 2001), die nu reeds bestaat, uitgebreid tot alle burgerrechtelijk, sociaalrechtelijke, ... materies (burenruzies; bouwgeschillen, huurzaken, ...). Dit voorstel beoogt de invoering van een nieuw hoofdstuk in het gerechtelijk wetboek, waardoor de bemiddeling, voor en tijdens een gerechtelijke procedure mogelijk wordt. Enerzijds kunnen de betrokken partijen vrijwillig beroep doen op een bemiddelaar zonder naar de rechtbank te stappen. Anderzijds kan de rechter tijdens een lopende gerechtelijke procedure aan de twee partijen vragen om hun conflict via een bemiddelaar te beslechten. Partijen kunnen hun overeenkomst laten homologeren waardoor deze uitvoerbare kracht verwerft. Het voorstel ligt nu op tafel bij de senaat.’

4 Initiatieven met betrekking tot burenbemiddeling in België: in de provincie Vlaams-Brabant en daarbuiten

In de provincie werd reeds met een aantal burenbemiddelingsprojecten van start gegaan, in samenwerking met de provincie Vlaams-Brabant (Sint-Pieters-Leeuw, Vilvoorde en recent Aarschot). Daarenboven bestaat er interesse voor burenbemiddeling in de politiezone Leuven. In samenwerking met de K.U.Leuven start in deze zone namelijk een onderzoek naar de aard en de prevalentie van burenconflicten (uitgevoerd door de studenten eerste licentie criminologische wetenschappen onder leiding van professor Johan Goethals; start oktober 2004 - einde juni 2005). Naast talloze buurthuizen, wijkwerkingsinitiatieven en stadswachten (met als doel opbouwwerk, burgerparticipatie, betrokkenheid bewoners), bestaan er in België tevens initiatieven die in zekere mate verwant zijn aan burenbemiddeling, bijvoorbeeld Prorela in Kontich (PROject RELAtionele problemen, verzoening voor vrederechter), Justitie-antenne Genk, dag- en nachtbemiddelaars Evere en médiation de quartier in Charleroi (er bestond eveneens een burenbemiddelingsproject in Huy, maar dit werd enkele jaren geleden stopgezet).

4.1 Provincie Vlaams-Brabant

Onder deze paragraaf wordt in een eerste fase het draaiboek van de provincie Vlaams Brabant met betrekking tot het concept en de werking van burenbemiddeling toegelicht. In een tweede fase wordt het burenbemiddelingsaanbod in twee pilotogemeenten binnen de provincie Vlaams Brabant, met name Sint-Pieters-Leeuw en Vilvoorde, uitvoerig besproken aan de hand van het opgestelde analyseschema.

4.1.1. Het draaiboek: concept en werking van burenbemiddeling volgens de provincie Vlaams-Brabant

De bespreking van het draaiboek gebeurt aan de hand van enkele thema's, respectievelijk komen de antwoorden op volgende vragen aan bod: Wie nam het initiatief tot deze burenbemiddelingsprojecten? Wat is de definitie van burenbemiddeling? Welke doelstellingen wil de provincie Vlaams-Brabant met burenbemiddeling bereiken? Welke conflicten komen in aanmerking en welke uitsluitingsgronden worden genoemd? Welke conceptuele keuzes worden er gemaakt? Hoe verloopt een bemiddeling? Hoe gebeurt de selectie en werving van de coördinator en van de bemiddelaar en wat is hun profiel? Biedt de provincie ondersteuning en opleiding aan? Dienen er samenwerkingsverbanden te worden uitgewerkt? Welke evaluatiecriteria staan beschreven in het draaiboek?

Eerste tussentijds verslag

Onderzoek burenbemiddeling

Initiatief

Vanuit de cel preventie binnen de dienst politie en openbare orde van de provincie Vlaams-Brabant werd het initiatief genomen om burenbemiddelingsprojecten te ondersteunen. Lokale besturen en organisaties kunnen meer bepaald een beroep doen op deze cel voor inhoudelijke ondersteuning van burenbemiddeling. In die zin voorziet de cel preventie in vorming voor bemiddelaars (organisatie en financiering door de cel preventie van de provincie Vlaams-Brabant), organiseert studiedagen en biedt ondersteuning bij de uitbouw en coördinatie van burenbemiddeling. Daarenboven stelde de cel preventie een draaiboek burenbemiddeling samen, dat als leidraad kan gebruikt worden door de coördinatoren burenbemiddeling¹. Men liet zich daarbij inspireren door de ervaring die men in Nederland heeft met betrekking tot burenbemiddeling. Tevens werd medio 2002 een Provinciaal Overlegforum Burenbemiddeling opgestart in de schoot van de provincie, die instaat voor de opvolging, bijsturing en evaluatie van pilootprojecten. Concrete opdrachten zijn de begeleiding en inhoudelijke sturing van de pilootprojecten, sensibilisering en bekendmaking en de evaluatie van de pilootprojecten. Op dit forum zijn de welzijnssector, preventiewerk, lokale politie, magistratuur, K.U.Leuven en de pilootgemeenten vertegenwoordigd.

Definities

In het draaiboek wordt burenbemiddeling omschreven als een methode om conflicten op een 'andere' (buitengerechtelijke) manier te beslechten, om communicatie te herstellen, problemen van overlast bespreekbaar te maken en om de betrokken partijen samen te laten zoeken naar een voor alle partijen aanvaardbare oplossing. Hierbij wordt niet verduidelijkt wie de betrokken partijen in een burenconflict kunnen zijn, namelijk rechtstreekse burenen, bewoners van eenzelfde straat of wijk, bewoners van de stad, groepen bewoners, enzovoort.

Doelstellingen

Met burenbemiddeling beoogt de provincie verschillende doelstellingen te bereiken:

1. het aanbieden van een laagdrempelige en toegankelijke methode om snel in te spelen op aangemelde problemen opdat escalatie kan worden voorkomen;
2. herstellen van de sociale cohesie in de buurt (in tegenstelling tot individualisering en fragmentering en in functie van het kunnen omgaan met de heterogeniteit in de buurt) en herstel van communicatie tussen burenen in functie van de preventie van toekomstige burenconflicten;
3. verhoging van het leefbaarheidsgevoel;

¹ In een gesprek met de cel preventie, dienst politie en openbare orde van de provincie werd expliciet aangegeven dat dit draaiboek inderdaad slechts een leidraad is en dat de pilootgemeenten hiervan mogen afwijken, naargelang de noden en lokale factoren.

4. mogelijk ook ontlasting van het politieel en justitieel apparaat².

Selectie van conflicten en uitsluitingsgronden

Conflicten die in aanmerking komen, zijn geluidsoverlast, schelden, bedreigingen en roddels, overlast van huisdieren, overlast van kinderen, erfafscheidingen, beplanting, vuilnis en rommel³. Daarbij wordt verondersteld dat dergelijke problemen vaak hun oorsprong vinden in het botsen van verschillende levensstijlen en dit dus slechts symptomen zijn voor onderliggende problemen. De *selectie* van conflicten waarvoor burenbemiddeling kan worden opgestart wordt op basis van bovenstaande criteria gemaakt door de bemiddelaar. Daartoe worden eveneens enkele uitsluitingscriteria genoemd. Feiten die strafrechtelijk van aard zijn en reeds behandeld worden voor een rechtbank komen niet in aanmerking. Dit wordt gemotiveerd vanuit het subsidiariteitsprincipe en de dejuridisering van burenconflicten. Evenmin komen verticale conflicten (ongelijke machtsverhouding tussen de partijen), conflicten waarbij psychische of psychiatrische problemen, conflicten waarbij financiële problemen en conflicten waarbij er sprake is van geweld, criminaliteit (verondersteld wordt dat men hier doelt op strafrechtelijke feiten) en drughandel niet in aanmerking. Er wordt niet geëxpliciteerd of de bemiddelaar een functie heeft in het *doorverwijzen* naar andere (professionele) instanties die betrokkenen wel kunnen verder helpen en ondersteunen.

Conceptuele keuzes

In het draaiboek burenbemiddeling van de provincie Vlaams-Brabant worden ook een aantal conceptuele keuzes gemaakt en creëert men aldus een methodologisch kader voor burenbemiddeling, waarin echter een aantal methodologische keuzes blijven openstaan en dus de coördinatoren burenbemiddeling de vrijheid geven deze keuzes zelf te maken.

Vrijwillige of professionele bemiddelaars

Zo wordt geen stelling ingenomen met betrekking tot het werken met vrijwillige dan wel professionele bemiddelaars. De voordelen van beide opties worden opgesomd. Professionele bemiddelaars hebben reeds expertise en bieden de coördinator zekerheid dat de bemiddelaar in bepaalde moeilijkere of zware dossiers kan worden ingezet. Vrijwillige bemiddelaars zijn dan weer goedkoper. Ze maken bovendien deel uit van de buurt en geven zich op vanuit een maatschappelijke bekommernis en derhalve wordt verondersteld dat zij gemakkelijker geaccepteerd worden door de conflicterende partijen. Er wordt daarentegen wel gewezen op het risico van onvoorspelbaar engagement van de vrijwilliger. In een bijlage van het draaiboek wordt

² Is 'ontlasting politie en justitie' in het draaiboek bedoeld als een na te streven doelstelling of eerder als een te verwachten (neven)effect?

³ Wat elders ook vaak genoemd wordt, is parkeeroverlast.

Eerste tussentijds verslag

Onderzoek burenbemiddeling

meer informatie met betrekking tot vrijwillige bemiddelaars gegeven (o.a. met betrekking tot selectie, overeenkomst, verzekering, aansprakelijkheid en kosten).

Wel wordt ervoor gepleit dat de professionele bemiddelaar geen politiefunctionaris is, omwille van een gekleurde perceptie door de betrokkenen ten aanzien van een politieman en omwille van een mogelijk rollenconflict voor de politieman. Bovendien wordt geëxpliciteerd dat de bemiddelaars formeel neutraal moeten zijn en zij dienen dus ook als zodanig gepercipieerd worden. Een uniform wekt vaak veeleer de indruk van partijdigheid en repressie. In die zin wordt ook gepleit voor het vestigen van burenbemiddeling in een neutrale ruimte in functie van de bevordering van de toegankelijkheid en laagdrempeligheid en in functie van vertrouwelijkheid ten aanzien van de bewoners. In die optiek wordt derhalve afgeraden burenbemiddeling te installeren op het politiecommissariaat, maar wordt de voorkeur gegeven aan een lokaal binnen het OCMW, buurthuis of welzijnsdienst.

Directe of indirecte bemiddeling

In het draaiboek wordt geen melding gemaakt van de mogelijkheid van indirecte bemiddeling. Er wordt louter aangestuurd op een gezamenlijk gesprek.

Duo bemiddelaars

Een gezamenlijk gesprek vindt bij voorkeur plaats met twee bemiddelaars, die onderling afspreken wie het gesprek leidt. Er wordt niet aangegeven of ook het intake-gesprek en het eerste gesprek met de tegenpartij in duo wordt gedaan.

Verloop bemiddeling

Met betrekking tot de *initiëring* van burenbemiddeling wordt geen standpunt ingenomen. Er wordt niet bepaald of de betrokkenen zelf rechtstreeks een beroep kunnen doen dan wel of een burenbemiddelingsproces alleen kan op doorverwijzing van bijvoorbeeld politie, parket, vrederechter, sociale woonmaatschappij, welzijnsdienst, enzovoort.

Alleszins vindt na een aanvraag voor burenbemiddeling een *intakegesprek* plaats door de bemiddelaar⁴ met de *klagende partij*, al dan niet thuis bij de klagende partij. Het doel van het intake-gesprek is ten eerste te achterhalen welke de klachten en de verwachtingen van de klagende partij zijn. Ten tweede wordt na afloop van het gesprek door de bemiddelaar beslist of het betreffende conflict al dan niet in aanmerking komt voor burenbemiddeling op basis van de hierboven beschreven uitsluitingsgronden. Ten derde dient de klagende partij in het intake-gesprek te worden geïnformeerd over de doelstellingen van burenbemiddeling, het verloop van

⁴ In andere burenbemiddelingsprojecten wordt dit intakegesprek overgelaten aan de coördinator en ook in het draaiboek wordt op p.7 bij de uiteenzetting van de opdrachten van de coördinator aangegeven dat de intakegesprekken een taak is van de coördinator.

Eerste tussentijds verslag

Onderzoek burenbemiddeling

een bemiddelingsgesprek en de werkingsprincipes van de bemiddelaar (onpartijdigheid, respectvol luisteren en parten, enzovoort) opdat deze geen onterechte en onhaalbare verwachtingen heeft.

Indien het conflict in aanmerking komt voor burenbemiddeling *contacteert* de bemiddelaar de *andere partij*. Hierbij wordt aangegeven dat men vermoedelijk op weerstand zal stuiten, aangezien de andere partij zich beschuldigd voelt en omdat de klagende partij zonder zijn initiële instemming een derde inschakelde. Vandaar dat het belangrijk is te benadrukken dat ook de aangeklaagde partij zijn kant van het verhaal kan doen, dat de bemiddelaar onpartijdig blijft en dat samen gezocht kan worden naar een oplossing.

Indien de aangeklaagde partij niet bereid is deel te nemen aan een bemiddelingsgesprek, wordt hij aangemoedigd zelf eens contact op te nemen met de klagende partij en de problemen uit te praten. Als beide partijen bereid zijn samen rond de tafel te zitten, wordt een *gezamenlijk gesprek* gevoerd met *twee bemiddelaars*. Aangezien dit gesprek tot doel heeft de communicatie tussen beide partijen te herstellen, wordt in dit gesprek gefocust op de aard van het probleem, de belangen van beide partijen, welke hun relatie was voor het conflict, welke pogingen reeds werden ondernomen om het conflict van de baan te helpen en wat het conflict desgevallend heeft doen escaleren. Principes als respect, elkaar laten uitspreken, luisteren naar elkaars verhaal, enzovoort staan hier voorop. De bemiddelaar spreekt zelf geen oordeel uit, maar tracht het gesprek in alle rust te laten verlopen zonder zelf een sturende rol op te nemen. Hij vat bijvoorbeeld regelmatig de belangrijkste elementen in het gesprek samen en houdt hierbij de evenwaardigheid van de partijen in de gaten. Het wordt ook niet noodzakelijk gevonden dat er een consensus bereikt wordt, maar wel dat de beide partijen naar elkaar luisteren.

Indien er wel een *overeenkomst* wordt bereikt, wordt deze *schriftelijk* vastgelegd en door beide partijen *ondertekend*⁵. Eventueel wordt ook een vervolgspraak gemaakt met beide partijen in functie van *follow-up*. Indien de partijen dat wensen, kunnen zij hun overeenkomst laten *bekrachtigen* door een vrederechter, opdat de overeenkomst juridische slagkracht krijgt.

Eveneens wordt in het draaiboek aangegeven dat men na afloop van het gezamenlijk gesprek de *doorverwijzers* en/of de wijkagenten *op de hoogte* dient te *brenge*n van het resultaat van de bemiddeling. Hierbij worden geen inhoudelijke elementen van de bemiddeling doorgegeven, aangezien het gesprek vertrouwelijk is. Of men ook de doorverwijzers en/of wijkagenten dient te informeren indien geen overeenkomst werd bereikt, indien geen gezamenlijk gesprek plaatsvond

⁵ In andere burenbemiddelingprojecten wordt dit niet gedaan. In Genk bijvoorbeeld zijn de meeste afspraken mondeling.

Eerste tussentijds verslag

Onderzoek burenbemiddeling

of indien de tegenpartij reeds in het eerste gesprek met de bemiddelaar aangaf niet bereid te zijn deel te nemen, wordt niet geëxpliciteerd.

Selectie van coördinator, profiel en werving

Naast de provinciaal coördinator burenbemiddeling (zie verder), dient elk project geleid te worden door een lokale coördinator. Deze staat in voor de uitbouw en sturing van het project. Zijn opdracht pakket omvat het zoeken van een locatie en logistieke omkadering, het verzorgen van de contacten met de verschillende relevante actoren (gemeentediensten, politie, bestuurlijke overheden, welzijnsdiensten, buurtwerking, justitie, provincie, etc), het werven van vrijwilligers⁶, voorzien in de opleiding en coaching van de bemiddelaars, bekendmaking van het project, het verrichten van de intake-gesprekken bij een nieuwe aanmelding van een conflict, het voeren van intervisiegesprekken met de bemiddelaars en budgetbeheer en -controle.

Vanuit de provincie wordt er gestreefd naar de werving van een (halftijds) coördinator, bij voorkeur een maatschappelijk werker, buurt- of welzijnswerker. Indien de gemeente echter niet de financiële mogelijkheden heeft om een extra personeelslid aan te trekken, wordt in het draaiboek voorgesteld om een personeelslid van de gemeente te detacheren naar burenbemiddeling of kan een samenwerkingsverband worden afgesloten met een welzijnsorganisatie. Daarbij wordt aangegeven dat men prefereert dat dit geen geüniformeerd politiemans is.

Selectie van bemiddelaar, werving en profiel

Zoals hierboven reeds werd aangehaald, maakt de provincie geen expliciete keuze voor het werken met vrijwillige dan wel professionele bemiddelaars. Deze keuze wordt aan de gemeente overgelaten.

Recrutering van vrijwilligers kan door mensen rechtsreeks of via tussenpersonen mondeling aan te spreken. Vrijwilligers kunnen eveneens benaderd worden via de (lokale) media, folders en affiches. Daarbij moet alleszins telkens duidelijk gemaakt worden wat van de bemiddelaar verwacht wordt en wat zijn precieze rol zal zijn.

In het draaiboek wordt ook een *functieprofiel* van de (vrijwillige) bemiddelaar uitgeschreven in functie van de selectie van bemiddelaars. Het opleidingsniveau is daarbij niet doorslaggevend. De bemiddelaar moet veeleer een aantal communicatievaardigheden bezitten. Hij moet meer bepaald:

- actief kunnen luisteren
- partijen aanmoedigen met elkaar te praten

⁶ In het draaiboek wordt dus toch enige voorkeur gegeven aan vrijwillige bemiddelaars.

Eerste tussentijds verslag

Onderzoek burenbemiddeling

- onpartijdig zijn en niet sturend optreden
- doorvragen naar achterliggende belangen
- elementen in de loop van de bemiddeling samenvatten en herdefiniëren
- waarden en normen benoemen
- geheimhouding bewaren.

Aan communicatievaardigheden en conflictanteringstechnieken wordt alleszins geschaafd tijdens de opleiding voor bemiddelaars door de provincie Vlaams-Brabant.

Als gewerkt wordt met vrijwilligers, is het raadzaam deze te *selecteren* op basis van maturiteit en ervaring om met conflicten te kunnen omgaan, maar in principe komt iedere geïnteresseerde in aanmerking voor selectie. Er wordt wel op gewezen dat bepaalde categorieën aan bepaalde formele voorwaarden moeten voldoen, bijvoorbeeld voor uitkeringsgerechtigden (bijvoorbeeld mensen die pensioen, werkloosheidsuitkering, brugpensioen of uitkering voor arbeidsongeschiktheid krijgen). Zij dienen de instantie waarvan zij hun uitkering krijgen te verwittigen en hiervan toestemming te krijgen, zelfs als het om een onbezoldigd statuut gaat⁷.

Opleiding en ondersteuning

De provincie Vlaams-Brabant biedt zowel inhoudelijke als logistieke steun en voorziet in de opleiding van de bemiddelaars.

Door de cel preventie binnen de dienst politie en openbare orde werd een draaiboek uitgewerkt. Daarnaast zal de provinciaal coördinator burenbemiddeling de lokale projectcoördinatoren ondersteunen bij de uitwerking van het project, deelnemen aan lokale stuurgroepen met betrekking tot burenbemiddeling en indien gewenst participeren aan intervisiegesprekken tussen de lokale coördinator en de bemiddelaars. Ook vanuit het in mei 2002 opgerichte Provinciaal Overlegforum BurenBemiddeling (zie boven) mag men opvolging en bijsturing verwachten.

Daarnaast wordt vanuit de provincie ook voorzien in de logistieke steun aan lokale burenbemiddelingsprojecten. Zo wordt reeds een aangifteformulier burenbemiddeling ontworpen en ter beschikking gesteld (in functie van registratie), een folder burenbemiddeling verspreid en werd een promotiestand van de provincie Vlaams-Brabant uitgerust met documentatie omtrent burenbemiddeling in functie van de bekendmaking van het aanbod bij een breed publiek. De pilootgemeenten dienen wel zelf te voorzien in de nodige financiële middelen (loonkost coördinator en werkingskosten).

Tenslotte staat de provincie in voor de organisatie van vorming aan de coördinatoren en bemiddelaars en van studiebezoeken.

⁷ Tenslotte wordt in een bijlage bij het draaiboek eveneens een aantal praktische richtlijnen gegeven met betrekking tot het contract van een vrijwilliger, aansprakelijkheid, verzekering en kostenvergoeding.

Eerste tussentijds verslag

Onderzoek burenbemiddeling

De vorming van coördinatoren en bemiddelaars betreft de bemiddelingsmethodiek, die aangeleerd en ingeoeffend wordt aan de hand van rollenspelen. Op die manier worden communicatievaardigheden, positioneringstechnieken en conflicthanteringstechnieken ingeoeffend.

Buiten de opleiding en intervisiegesprekken met de coördinator worden geen andere vormen van omkadering van de (vrijwillige) bemiddelaars beschreven.

Samenwerkingsverbanden

In functie van een optimale uitbouw van burenbemiddeling wordt gewezen op het belang van interne en externe samenwerkingsverbanden. *Binnen de pilootgemeenten* moeten concrete afspraken worden gemaakt: kan er een nieuw personeelslid worden aangetrokken om de functie van coördinator op te nemen of wordt daarvoor iemand van een (gemeente-)dienst voor aangesproken, waar zal het project gevestigd zijn, hoe kunnen vrijwilligers worden aangetrokken, enzovoort? Mogelijke partners bij de opstart van burenbemiddeling zijn de lokale politie (in het bijzonder de wijkdienst), de preventiedienst, wijkmanagers, sociale en welzijnsdiensten, de dienst ruimtelijke ordening, de vrederechter en het OCMW. In functie van goede contacten en ondersteuning kan een lokale stuurgroep worden opgericht.

Daarnaast wordt ook gewezen op het belang van samenwerking met diensten buiten de pilootgemeente (sociale woonmaatschappij, huisartsen, sociale en geneeskundige instellingen) in functie van de integraliteit van de aanpak van sociale overlast.

De verschillende partners kunnen eveneens doorverwijzer zijn. Daartoe moeten duidelijke afspraken gemaakt en doorverwijsmodaliteiten uitgewerkt worden.

Evaluatiecriteria

In het draaiboek worden geen evaluatiecriteria opgesomd.

4.1.2. De pilootgemeenten: concept en werking burenbemiddeling volgens provincie Vlaams-Brabant toegepast

Sinds 2003 loopt het project burenbemiddeling in 2 pilootgemeenten van de provincie Vlaams-Brabant, namelijk in Sint-Pieters-Leeuw en in Vilvoorde. Daarnaast werden ook andere gemeenten bereid gevonden in het project te stappen, namelijk Tervuren, Haacht,

Eerste tussentijds verslag

Onderzoek burenbemiddeling

Scherpenheuvel, Aarschot⁸ en Leuven, maar hier heeft nog geen concrete start van burenbemiddeling plaatsgevonden⁹.

4.1.2.1 Sint-Pieters-Leeuw¹⁰

1 Algemeen

1.1 Startdatum

Het bemiddelingsproject in Sint-Pieters-Leeuw startte in mei 2003. Het is een pilootproject van de provincie Vlaams-Brabant.

1.2 Inbedding

Het project wordt geleid vanuit de dienst wijkpolitie van Sint-Pieters-Leeuw in samenwerking met de sociaal welzijnsdienst van de gemeente Sint-Pieters-Leeuw. Het betrekken van de sociaal welzijnsdienst was veeleer een politieke keuze. Het diensthoofd van de sociaal welzijnsdienst en een medewerker zijn namelijk mee in het project gestapt. De rol die zij spelen binnen het project is totnogtoe veeleer beperkt. Ze hebben de opleiding van bemiddelaar mee gevolgd, maar hebben nog geen bemiddelingen gedaan.

1.3 Financiering

De financiering wordt volledig opgenomen door de provincie Vlaams-Brabant. Dat was ook de voorwaarde voor Sint-Pieters-Leeuw: ze waren enkel bereid deel te nemen aan het project indien het hen niets zou kosten. De oorspronkelijke idee van de provincie was dat er in elke pilootgemeente een bezoldigd projectleider kon worden aangesteld, maar dat was niet haalbaar.

1.4 Aantal medewerkers

Er is één projectleider (hoofd wijkpolitie) in het project, zeven bemiddelaars, vijf wijkagenten (dit zijn alle wijkagenten van het korps), het diensthoofd sociaal welzijnsdienst en één medewerker van de sociaal welzijnsdienst.

⁸ In Aarschot werd zeer recent van start gegaan met het project burenbemiddeling zoals het werd vormgegeven door de provincie Vlaams-Brabant.

⁹ Er namen wel reeds een aantal personen van enkele van deze gemeenten deel aan de opleiding voor bemiddelaar vanuit de provincie Vlaams-Brabant.

¹⁰ Bron: interview met Willy Van der Elst, coördinator burenbemiddeling, hoofd wijkpolitie Sint-Pieters-Leeuw.

Zelfs als het project stopt in Sint-Pieters-Leeuw, wil de coördinator blijven gebruik maken van het concept burenbemiddeling. De wijkpolitie heeft altijd al getracht conflicten op te lossen via directe of indirecte 'bemiddeling'. Nu bestaat er echter een concreter frame:

- gestructureerd en gekaderd ipv spontane bemiddeling
- concept: betrokkenen zoeken samen naar een oplossing ipv agent suggereert of dringt een oplossing op
- wijkagent kan in dagelijkse praktijk niet altijd de hand leggen op de onderliggende problemen van een burencollicf, dat kan wel als de werkingsprincipes van de burenbemiddeling gevolgd worden.

2 Uitgangspunten en aanleiding

2.1 Concrete vraag/aanleiding

Er was geen concrete vraag bij de gemeente Sint-Pieters-Leeuw of bij de lokale politie, maar er werd ingegaan op een vraag van de provincie Vlaams-Brabant om deel te nemen aan een pilootproject. Er was geen concrete aanleiding waarom het project in deze gemeente zou moeten opstarten, maar het project strookte wel met de filosofie van de wijkpolitie van Sint-Pieters-Leeuw, namelijk in het kader van de wijkwerking vonden er in het verleden al bemiddelingen plaats onder leiding van de wijkagenten (ook gezamenlijke gesprekken vonden af en toe plaats). Het project burenbemiddeling liet echter toe om die bemiddelingen nu in een strikter kader te voeren.

2.2 Missie

Herstel sociale cohesie en onderlinge communicatie (o.a. opdat toekomstige conflicten door de bewoners zonder tussenkomst van een derde kan worden opgelost).

2.3 Initiatiefnemer

Het initiatief tot dit bemiddelingsproject kwam vanuit de provincie Vlaams-Brabant.

2.4 Inspiratiebron

De actoren van Sint-Pieters-Leeuw die zich aan het project verbonden, brachten op initiatief van de provincie een bezoek aan de projecten in Evere (dag- en nachtbemiddelaars), Genk (justitie-antenne), Charleroi (médiation de quartier) en Utrecht.

2.5 Ondersteuningsstructuur

Er is geen ondersteuningsstructuur behalve het Provinciaal Overleg Burenbemiddeling (POBB).

2.6 Definitie sleutelbegrippen

Het bemiddelingsaanbod beperkt zich niet tot conflicten tussen burens, maar werkt evenzeer met conflicten tussen bewoners van Sint-Pieters-Leeuw of tussen verschillende groepen.

2.7 Conflicten die in aanmerking komen

Alle sociale conflicten (van beperkte dringendheid) komen in aanmerking. (Opmerking van de onderzoeker: eigenlijk komen alle oproepen die bestemd zijn voor de wijkpolitie in aanmerking - telkens een wijkagent op een oproep ingaat, wijst hij immers op de mogelijkheid beroep te doen op een bemiddelaar.)

Eerste tussentijds verslag

Onderzoek burenbemiddeling

Selectiecriteria en uitsluitingsgronden:

Er werden van bij de start van het project geen selectiecriteria opgesteld. Alle conflicten komen dus in aanmerking voor bemiddeling. De keuze om hiervan gebruik te maken is dus volledig aan de betrokkenen. Aangezien slechts een beperkt aantal mensen ingaat op het aanbod van burenbemiddeling (door de wijkagent na een oproep- zie verder), heeft er totnogtoe geen selectie plaats gevonden. Alle dossiers komen eerst bij de projectleider terecht, die ze vervolgens toewijst aan bemiddelaars. Alle dossiers (betreffende conflicten waarbij de betrokkenen instemmen met een gezamenlijk gesprek) worden aan de bemiddelaars doorgegeven (dit zijn er tot nu toe slechts vijf).

Er zijn geen uitsluitingscriteria opgesteld, maar in principe komen alleen burgerrechtelijke feiten in aanmerking. Maar aan alle conflicten die bij de wijkpolitie komen, kan een strafrechtelijk aspect hangen. Vb. nachtlawaai -> klacht -> PV -> naar procureur. De procureur zal de klacht seponeren, maar er is dan wel een dossier en PV. Als men echter het gevoel heeft dat de feiten ernstig zijn (bv. geweld), dan zal men eerst advies inwinnen bij de procureur alvorens in te gaan op de vraag naar bemiddeling.

(Het kan ook andersom: er was een PV opgemaakt voor echtelijk geweld en de procureur vroeg de projectleider om in dit dossier een bemiddeling op te starten, maar de betrokkenen hebben geweigerd.)

3 Doelstellingen

3.1 Doel(en)

- (a) probleem/conflict oplossen
- (b) communicatie herstellen en verhogen van de oplossingscapaciteit van de betrokkenen (opdat zij toekomstige conflicten zelf kunnen oplossen zonder beroep te moeten doen op derden).

Er wordt dus niet gestreefd naar een ontlasting van het werk van de lokale politie. De wijkpolitie ijverde er bovendien voor om het project binnen de politie te houden omdat ze vreesden dat hun taken anders zouden worden afgeroomd en ze als gevolg daarvan het contact met de burger zou kwijt spelen. (Opmerking onderzoeker: binnen het kader van de *community policing* wordt er gestreefd naar nauwe banden tussen de ordediensten en de bevolking en burenbemiddeling is een middel om die band op te bouwen/ versterken.)

De projectleider stelt zich wel de vraag of er meer beroep zou worden gedaan op burenbemiddeling moest het project elders zijn ingebed in plaats van bij de politie. Mogelijks heeft het kleine aantal dossiers bij burenbemiddeling volgens hem te maken met drempelvrees ten aanzien van blauw. Hij merkt daarbij echter op dat de bemiddeling zelf steeds gebeurt door burgers. De omkadering, de verwerking van oproepen en de selectie van dossiers gebeurt vanuit de politie, maar de bemiddeling zelf gebeurt steeds door burgers.

3.2 Hiërarchie indien meerdere doelen

De missie is: herstellen van de sociale cohesie

4 Methode

4.1 Werking

4.1.1 Vrijwilligers of professionelen?

Momenteel zijn er zeven vrijwilligers die de opleiding hebben gevolgd samen met de vijf wijkagenten van dit korps. Na een oproep gaat een wijkagent ter plaatse en doet het voorstel van burenbemiddeling. De toewijzing van de dossiers gebeurt door de coördinator, maar de bemiddeling (via gezamenlijk gesprek) zelf wordt steeds gedaan door een vrijwilliger.

4.1.2 Coördinator

De coördinatie gebeurt door de projectleider.

4.1.3 Initiëring

Er is sprake van directe en indirecte initiëring: door betrokkenen, door de lokale politie of door de vrederechter.

4.1.4 Verloop

Hierbij wordt het draaiboek van de provincie Vlaams-Brabant gevolgd (behalve wat het profiel van de vrijwilligers betreft, zie verder).

Alle niet-dringende conflicten of problemen komen bij de wijkpolitie terecht. Als er een oproep binnenkomt bij de wijkpolitie (van betrokkenen, lokale politie of vrederechter), wordt er een wijkagent ter plaatse gestuurd. Het eerste wat deze aan de betrokkene(n) vraagt, is of zij bereid zijn tot een gezamenlijk gesprek. Als zij daarmee instemmen, maken de wijkagenten het dossier over aan de projectleider. Als ze daarmee niet instemmen, tracht de wijkagent het conflict zelf op te lossen, bijvoorbeeld via pendelcommunicatie en 'bemiddeling'. Als de wijkagent er niet in slaagt een oplossing te vinden, meldt hij dit aan de projectleider van het project burenbemiddeling waarna vervolgens de projectleider nog een brief stuurt met betrekking tot burenbemiddeling naar de betrokkenen.

Indien de betrokkenen bereid zijn tot een gezamenlijk gesprek, neemt de projectleider het betreffende dossier door en duidt een bemiddelaar aan, waarna het gezamenlijk gesprek plaatsvindt. Er is dus geen sprake van intake- of voorbereidende individuele gesprekken. De nodige informatie is immers al verzameld door de wijkagent. Deze heeft namelijk de betrokkenen gesproken en hiervan verslag gemaakt, dat werd toegevoegd aan het dossier.

Er hebben totnogtoe slechts vier gezamenlijke gesprekken plaatsgevonden en er werden dus nog maar vier dossiers in het kader van burenbemiddeling opgesteld. Alles wat beperkt blijft tot pendelcommunicatie wordt immers niet gekaderd in burenbemiddeling maar in de dagelijkse

Eerste tussentijds verslag

Onderzoek burenbemiddeling

werking van de wijkpolitie. De wijkagenten vragen immers bij elke oproep of de betrokkenen geïnteresseerd zijn in een gezamenlijk gesprek. Indien zij hieraan niet willen deelnemen, kan de wijkagent trachten de situatie via pendelcommunicatie (indirecte bemiddeling) op te lossen. De vraag is dan wel in hoeverre hier gehouden wordt aan de principes van bemiddeling (neutraliteit, oplossing laten aanreiken door de betrokkenen zelf, enz.). Deze pendelcommunicatie gebeurt tamelijk frequent (2 tot 3 keer per week). Soms wordt dan ook een oplossing gevonden. Maar zelfs dan wordt de doelstelling van het herstellen van de communicatie tussen de burens niet altijd bereikt, aldus Willy Van der Elst.

Vermoedelijk heeft het kleine aantal gevallen voor burenbemiddeling te maken met de keuze het aanbod telkens te laten doen door een wijkagent na een oproep. Het project werd nochtans ook bekend gemaakt bij de bewoners via de website (van de politie!), de lokale pers, het gemeenteblad, wijkagenten, folders (o.a. uitgedeeld op jaarmarkten) en folders ter beschikking bij het OCMW, werkwinkels, vrederechter.

4.1.5 Afsluiten

Een dossier sluit af met een mondelinge of schriftelijke overeenkomst (er wordt gevraagd of men een schriftelijke overeenkomst wil, maar meestal wordt dit door de betrokkenen niet als noodzakelijk ervaren en dus geweigerd). Een bemiddeling is dan geslaagd wanneer men niets meer hoort van de betrokkenen. Als er opnieuw klachten zijn, is een nieuwe bemiddeling mogelijk. (Elke oproep die bij de wijkpolitie binnenkomt, wordt beantwoord door een wijkagent die ter plaatse gaat.)

Als er een overeenkomst wordt bereikt tijdens een gezamenlijk gesprek, wordt deze in het dossier opgenomen. Aan de betrokkenen wordt vervolgens gevraagd of zij eveneens een ondertekende versie van de overeenkomst willen. Meestal wordt dit niet noodzakelijk geacht. Bovendien heeft de overeenkomst die bereikt werd binnen het kader van burenbemiddeling geen juridische slagkracht (dat staat trouwens letterlijk zo vermeld op het document dat overhandigd wordt aan de partijen). Een formalisering van de overeenkomst door de vrederechter is dan ook niet mogelijk. De partijen kunnen na afloop natuurlijk nog altijd naar een vrederechter gaan indien ze dit wensen.

4.1.6 Terugkoppeling naar doorverwijzer

Als het een doorverwijzing betreft van de procureur of de vrederechter wordt na afloop teruggekoppeld hoe de bemiddeling verliep. De procureur zal dit trouwens altijd opvragen in de vorm van een kantschrift aangezien het parket dossierhouder is. Aan de procureur zal dan zeer specifieke en gedetailleerde informatie worden doorgegeven.

Eerste tussentijds verslag

Onderzoek burenbemiddeling

4.2 Selectie bemiddelaars

4.2.1 Profiel

Het draaiboek van de provincie met betrekking tot burenbemiddeling was nog niet ter beschikking op het moment dat men in Sint-Pieters-Leeuw met de wervingsprocedure van de bemiddelaars van start ging. Het profiel dat daarin opgesteld werd, gaat hier dus niet op. Er werd evenmin een profiel opgesteld door het selectiecomité (Willy Van der Elst en coördinator van de gemeentelijke welzijnsdienst).

4.2.2 Werving

De werving van de vrijwilligers gebeurt via de lokale media. Op een advertentie in de krant kwamen er negen reacties, waarvan er uiteindelijk zeven vrijwilligers werden aangeworven en de opleiding hebben gevolgd. Eén van de negen kandidaten werd ongeschikt bevonden, een andere kandidaat was invalide en kreeg geen toestemming van de geneesheer (werklozen, gepensioneerden en invaliden zijn steuntrekkers en dienen daarom toestemming te krijgen van de dienst die hen steun uitkeert alvorens een bepaalde opdracht op zich te nemen (nochtans krijgen de bemiddelaars in dit project geen vergoeding)).

4.2.3 Selectie

De kandidaten werden gezien door het selectiecomité, namelijk Willy Van der Elst en de coördinator van de gemeentelijke welzijnsdienst. De selectiecriteria die tijdens het gesprek gehanteerd werden (zonder dat op voorhand evenwel een profiel werd uitgeschreven), waren sociale achtergrond, motivatie, gerechtelijk verleden, sociaal voelendheid en communicatievaardigheden.

4.3 Opleiding en ondersteuning

4.3.1 Opleiding en bijscholing

De opleiding die de bemiddelaars krijgen wordt volledig gefinancierd en georganiseerd door de provincie. In de opleiding wordt aandacht besteed aan gesprekstechnieken, communicatievaardigheden en conflictbeheersing. De basisopleiding die door de provincie Vlaams-Brabant wordt ingericht, werd gevolgd door twee van de zeven vrijwilligers, drie van de vijf wijkagenten, de coördinator van het project (Willy Van der Elst) en door de coördinator van de gemeentelijke welzijnsdienst. De bijscholing die intussen reeds door de provincie Vlaams-Brabant werd georganiseerd, werd ook gevolgd door Willy Van der Elst.

4.3.2 Ondersteuning en omkadering

Er is echter geen frequente opvolging of ondersteuning voor de vrijwilligers. Tot op heden zijn de vrijwilligers en de coördinator slechts één keer samengekomen in verband met een bespreking van de stand van zaken. Ook vanuit de provincie wordt geen opvolging georganiseerd. Bovendien doen zich nog te weinig gevallen voor om op basis daarvan bijvoorbeeld een moment voor ervaringsuitwisseling te voorzien. Na elk gezamenlijk gesprek vindt wel een nabespreking

Eerste tussentijds verslag

Onderzoek burenbemiddeling

plaats, maar er heeft zich nog geen gelegenheid voorgedaan waarop met de verschillende vrijwilligers kon worden samen gezeten.

De bescherming van de vrijwilligers is beperkt tot bijvoorbeeld nagaan of een bemiddelaar de betrokkenen kent en tot het uitkiezen van een bemiddelaar uit een andere wijk dan in dewelke zich het conflict voordoet.

4.4 Samenwerkingsverbanden

Het project is een samenwerkingsverband tussen de wijkpolitie van Sint-Pieters-Leeuw en de gemeentelijke sociaal welzijnsdienst met financiering van de provincie Vlaams-Brabant.

Er zijn geen andere partners. Het project werd echter wel bekend gemaakt bij de vrederechter, het CAW en het OCMW. Zij kunnen beroep doen op burenbemiddeling en cliënten doorverwijzen.

Er is geen samenwerking met of doorverwijsmogelijkheid door de sociale woonmaatschappij (zoals dat wel het geval is in Evere en Genk) omdat men vreesde dat men te veel zou moeten tussenkomen in dossiers van de sociale woonmaatschappij. Men kan dus zeggen dat dit een strategische keuze was.

5 Evaluatie

Er heeft nog geen evaluatie plaatsgevonden.

6 Varia

6.1 Aantal dossiers?

Totnogtoe waren er vier dossiers in het kader van burenbemiddeling (4 gezamenlijk gesprek). Twee tot drie burenconflicten werden opgenomen door de wijkagenten (o.a. via pendelcommunicatie).

6.2 Welke conflicten doorgaans?

Slechts vier gezamenlijke gesprekken hebben reeds plaatsgevonden (3 in 2003 en 1 in 2004). Allen zijn positief verlopen.

- (a) conflict nachtlawaai
- (b) geschil omtrent haag
- (c) lawaaihinder kinderen in appartementsgebouw
- (d) ?

De burenconflicten waarvoor de wijkagenten optraden, betroffen voornamelijk lawaaihinder, hondengeblaf, overhangende takken (seizoensgebonden) en parkeerhinder (bv. vrachtwagen voor raam zodat uitzicht belemmerd wordt).

Eerste tussentijds verslag

Onderzoek burenbemiddeling

Pesterijen bijvoorbeeld komen minder vaak voor (misschien ook omdat dergelijke feiten minder vaak gemeld worden aan de wijkpolitie). Pesterijen zijn bovendien vaak het gevolg van een aanslepend conflict.

6.3 Draaideurcliënten/aanslepende conflicten

Er is sprake van conflicten die blijven aanslepen. Voor elke nieuwe oproep zal telkens opnieuw een wijkagent gestuurd worden om de situatie te herstellen. Telkens wordt dan door de wijkagenten gepolst of men interesse heeft in burenbemiddeling.

6.4 Moeilijke wijken

Er zijn twee wijken waar zich meer problemen voordoen dan elders, vermoedelijk omdat men hier dichter op elkaar woont. Het betreft hier de wijken 'negenmanneke' en de vroegere deelgemeente Ruisbroek. Deze wijken worden gekenmerkt door een hoge bevolkingsgraad en grote allochtone bevolking. Hier speelt het onveiligheidsgevoel een rol. Soms merkt men bijvoorbeeld ook dat de verfransing op bepaalde plaatsen een bron van conflict is. (Sint-Pieters-Leeuw is geen faciliteitengemeente en dit zorgt ook op de gemeentediensten voor problemen). Zelfs de verengelsing (veel ambtenaren van de Europese Unie wonen in en rond Brussel) vormt een probleem.

De gemeente neemt geen actieve rol op in het bevorderen van bijvoorbeeld buurtwerking, speelpleinen en dergelijke. De wijkagenten wordt wel gevraagd om meer met de verschillende groepen in een wijk te praten om zo de communicatie tussen de verschillende groepen te herstellen. Meer gaan patrouilleren heeft immers geen zin en kan zelfs een tegenovergesteld effect hebben omdat meer blauw op straat kan provoceren.

4.1.2.2 Vilvoorde

1 Algemeen

1.1 Startdatum

In Vilvoorde begon men met burenbemiddeling van zodra de wijkmanagers, het diensthoofd van de dienst wijkwerking, twee wijkagenten en de maatschappelijk werker van sociale huisvestingsmaatschappij de opleiding bemiddeling volgde in 2002. Later in 2003 volgden de overige agenten eveneens de opleiding (uitgezonderd de wijkagent van één wijk, deze volgt de nu komende opleiding).

1.2 Inbedding

In Vilvoorde bestaat er een uitgebreide wijkgerichte dienstverlening. Het project burenbemiddeling in Vilvoorde kadert dan ook in de wijkgerichte werking van de stad. Men heeft

Eerste tussentijds verslag

Onderzoek burenbemiddeling

Vilvoorde opgesplitst in zeven wijken. De straten die onder elke wijk vallen, staan beschreven in het 'draaiboek wijkgericht werken'. Het stadsbestuur heeft ervoor gekozen een aantal dienstverleningen wijkgericht aan te bieden. Dit doen ze in samenwerking met de lokale politie, het OCMW en de sociale huisvestingsmaatschappij.

In elke wijk is een wijkcentrum ingeplant. Het wijkcentrum is de centrale uitvalsbasis van alle dienstverleningen die op wijkniveau worden aangeboden. De basisdienstverlening in elk wijkcentrum bestaat minimaal uit:

- *De wijkmanager*: deze coördineert het wijkcentrum. De wijkmanager houdt een permanentie waar de burger voor allerlei vragen, opmerkingen en klachten betreffende de leefbaarheid en woonkwaliteit terecht kan. Wijkmanagers zijn ook verantwoordelijk voor de stadswachten en houden een nauw contact met de wijkagenten. In totaal zijn er vier wijkmanagers, zij zijn dus verantwoordelijk voor 1 of 2 wijken.
- *De wijkagent*: in elk wijkcentrum kan de burger ook terecht bij de wijkpolitie. Ook zij hebben een klein politiebureeltje in het wijkcentrum.
- *Stadswachters (die wijkgebonden worden ingezet)*: zij houden toezicht op die wijken van waaruit ze werken.

Afhankelijk van de grootte of het soort wijk, is dit uitgebreid met:

- Dienstencentrum van het OCMW: dit dienstencentrum organiseert activiteiten en biedt diensten aan voor 50-plussers. (in vier wijken)
- Maatschappelijk werker sociale dienst OCMW: in het wijkcentrum kan deze haar/zijn cliënten zien
- Juriste OCMW
- Dienst thuiszorg OCMW
- De maatschappelijk werker van de huisvestingsmaatschappij
- De buurtwerker (in twee wijken)

Om de drie maanden wordt er een wijkteam georganiseerd waarin wijkgebonden informatie wordt besproken en uitgewisseld. Eveneens wordt er om de drie maanden per wijk een wijkkrant uitgegeven, rondgebracht door de stadswachters, waarin nuttige informatie voor de burgers van die wijk beschreven staat.

Burenbemiddeling is nu een bijkomende taak van de wijkmanagers, de wijkagenten en de maatschappelijk assistent van de sociale huisvestingsmaatschappij. Burenbemiddeling is bijgevolg ingebed in de wijkgerichte werking van de stad. Men zag immers het nut niet in van een aparte bemiddelaar ingebed in een aparte dienst wanneer er reeds een dergelijke uitgewerkte wijkwerking voor handen is.

1.3 Financiering

Er is geen extra financiering voor het project burenbemiddeling omdat deze taak mee opgenomen wordt door de wijkmanagers, de wijkagenten en de maatschappelijke assistent van de sociale huisvestingsmaatschappij. Een deel van deze wijkwerking wordt dus betaald door binnenlandse zaken via het beveiligings- en preventiecontract en een deel door de stad Vilvoorde.

1.4 Aantal medewerkers

Aan het project werkt het diensthoofd van de dienst wijkwerking van Vilvoorde mee, de wijkagenten, de vier wijkmanagers en de maatschappelijk assistenten van de sociale huisvestingsmaatschappij.

2 Uitgangspunten en aanleiding

2.1 Concrete vraag / aanleiding

De concrete aanleiding tot het project burenbemiddeling was het feit dat de wijkmanagers of de wijkagenten geconfronteerd werden met klachten over burenen. Burenconflicten werden dus in het wijkcentrum gemeld. Het gaat dan over: lawaaihinder (voornamelijk overlast jongeren/kinderen), takken die overhangen, blaffende honden, vuilnis, rommel, Vanuit de samenwerking in de wijkcentra, bespreekt de wijkmanager zulke situaties met de wijkagent. Vastgesteld werd dat de bijdrage van de wijkagent of wijkmanager vaak beperkt was tot beide partijen horen en proberen een oplossing voor te stellen. Conflicten werden op een erg traditionele manier afgehandeld: er werd een oplossing voorgesteld aan de partijen. Indien de problemen zich situeerden in een woning van de huisvestingsmaatschappij werd dit besproken met de maatschappelijk werker.

De ervaring leert dat de oplossingen die de 'professionelen' voorstellen geen garantie is voor het einde van het conflict. Een volgende stap was dan de doorverwijzing naar de vrederechter.

Wijkmanagers en wijkagenten wilden méér doen, ze wilden op zoek gaan naar een methodiek die hen kon helpen op een betere manier conflicten te kunnen oplossen. Ze hadden ook het gevoel dat ze de burenen niet genoeg konden helpen. Bovendien merkte men dat de burenen zelf dikwijls niet tevreden waren.

Het concept is dus dat de mensen die in de wijk geconfronteerd worden met burenenconflicten opgeleid worden om de methodiek van burenbemiddeling te hanteren in hun dagelijkse werk. Dit betekent: de wijkmanagers, de maatschappelijk werker van de sociale huisvestingsmaatschappij en ten minste één wijkagent van elke wijk.

Eerste tussentijds verslag

Onderzoek burenbemiddeling

Aangezien bemiddeling een taak is van de verschillende wijkwerkers wordt er geen publiciteit gemaakt voor het project. Bemiddeling is immers een onderdeel van de andere taken die ze hebben. De verschillende diensten die actief zijn op het terrein zijn wel op de hoogte van de mogelijkheid tot bemiddeling. Doorverwijzing is dus wel mogelijk.

2.2 Missie

De missie die men in Vilvoorde gebruikt om burenbemiddeling te doen is: de leefbaarheid in de buurt bevorderen.

Het voordeel van burenbemiddeling is volgens de stad Vilvoorde:

- Het conflict blijft bij de burger.
- De oplossing van het conflict ligt bij de burger. Men komt tot een win-win situatie.
- Burgers leren met elkaar praten. Men komt tot een win-win situatie voor beiden partijen.
- Het probleem kan in een vroeg stadium aangepakt worden, bij de oorsprong. Het project is laagdrempelig.
- In tegenstelling tot andere geschillen, blijven partijen 'contact' met elkaar houden, ze zijn tenslotte burens.
- Het bevordert de leefbaarheid in een buurt.

2.3 Initiatiefnemer

De stad Vilvoorde, meer bepaald de dienst wijkwerking.

2.4 Inspiratiebron

De inspiratie kwam vooral van het diensthoofd van de wijkwerking, namelijk Mevr. Vlaymans, zelf. Zij schreef immers reeds een eindwerk over burenbemiddeling waarin ze zich de vraag stelde of een buurthuis een geschikte plaats is voor burenbemiddeling. De provincie betaalde de opleiding voor de bemiddelaars.

2.5 Ondersteuningsstructuur

Het overleg met de bemiddelaars zelf, namelijk de wijkmanagers en wijkagenten, ligt nu stil. Maar zal terug opstart worden eens de commissaris de opleiding heeft gevolgd.

Bovendien is er eveneens een stuurgroep wijkwerking, waarin burenbemiddelings-gerelateerde zaken ter sprake gebracht kunnen worden.

Eerste tussentijds verslag

Onderzoek burenbemiddeling

2.6 Definitie sleutelbegrippen

Er wordt geen definitie gehanteerd van sleutelbegrippen als burens, buurt of burenbemiddeling. Onder burenbemiddeling wordt wel niet alleen afzonderlijke personen, maar ook groepen gezien. Zo hebben zij reeds een geschil beslecht tussen jongeren van een sociale woonwijk en de eigenaar van de garage waar zij steeds tegen voetballen. Er werd een gesprek georganiseerd tussen de jongeren, hun ouders, de eigenaar van de garage, de wijkmanager, een wijkagent en de maatschappelijk werkster van de sociale huisvestingsmaatschappij. Zo kwamen er ook structurele problemen aan bod, namelijk er was in die wijk helemaal geen pleintje waar jongeren konden voetballen. Aan de structurele problemen die in een bemiddeling naar boven komen, wordt ook daadwerkelijk zo snel mogelijk iets gedaan.

Huurder-verhuurder problemen zullen niet bij burenbemiddeling terechtkomen. Deze worden doorverwezen naar de sociale huisvestingsmaatschappij, naar het OCMW of naar de huurdersbond.

2.7 Conflicten die in aanmerking komen. Selectiecriteria en uitsluitingsgronden

Er zijn niet echt selectiecriteria opgesteld voor conflicten die in aanmerking komen voor burenbemiddeling. De enige voorwaarde is dat ze niet té erg geëscaleerd mogen zijn (dit is dikwijls een aanvoelen van degene die de betrokken partij bij zich krijgt). Lange aanslepende conflicten komen dus niet in aanmerking. Zwaar geëscaleerde conflicten en aanslepende conflicten worden doorverwezen naar de vrederechter.

Of er ook strafrechtelijke feiten opgenomen worden in het project, daar heeft mevr. Vlaymans niet echt zicht op. Moesten er zich strafrechtelijke feiten voordoen, is meestal de interventieploeg van de politie al ter plaatse geweest en komen zij niet meer tot bij het project burenbemiddeling. Maar indien ze toch tot bij de wijkagent komen, zal het van wijkagent tot wijkagent afhangen of er bemiddeld wordt of niet.

Bovendien moeten de bemiddelaars de taal machtig zijn van de betrokken partijen. Indien dit niet het geval is, zal in de meeste gevallen het conflict niet opgenomen worden in het project burenbemiddeling, maar zal een wijkagent die de taal wel machtig is pendelen tussen de twee partijen. In principe zijn ze in Vilvoorde theoretisch niet verplicht Frans te spreken ondanks het feit dat er veel franstaligen wonen. Conflicten tussen franstaligen moeten in principe dus niet opgenomen worden voor burenbemiddeling.

3 Doelstellingen

3.1 Doel(en)

De sociale cohesie bevorderen zodat mensen terug verbonden worden met elkaar, zodat ze terug met elkaar gaan praten.

3.2 Hiërarchie indien meerdere doelen

Niet van toepassing.

4 Methode

4.1 Werking

4.1.1 Vrijwilligers of professionelen

Mevr. Vlaymans meent dat vrijwilligers wel nog meer die sociale cohesie zouden kunnen bevorderen, maar het werken met vrijwilligers vraagt een nauwere opvolging en ondersteuning. Bovendien zou je dan het project burenbemiddeling al moeten promoten, anders kan het voorvallen dat deze personen voor lange tijd geen werk hebben. Momenteel wordt het project niet gepromoot. En een laatste reden waarom er gekozen is niet te werken met vrijwilligers, is dat men dan al een selectieprofiel zou moeten uitschrijven en een selectie zou moeten houden.

4.1.2 Coördinator

Mevr. Anja Vlaymans en binnenkort ook de commissaris die verantwoordelijk is voor de wijkwerking. Deze coördineert, van zodra hij ook de opleiding bemiddeling gevolgd heeft, dan de wijkagenten.

4.1.3 Initiëring

Burenbemiddeling start op het moment dat de burger zich rechtstreeks aanbiedt met een burencolict op het wijkcentrum. Eveneens kan een klacht binnenkomen op de wijkdienst van de gemeente of via een brief. Dan wordt de klacht doorgestuurd naar het wijkcentrum. Bovendien zijn de verschillende diensten die actief zijn op het terrein van de wijkwerking op de hoogte van de mogelijkheid tot bemiddeling zodat ook zij kunnen doorverwijzen.

Het moet nog bekeken worden of de politie, wanneer zij op de hoogte zijn gesteld van een burencolict, de betrokken partijen zullen doorverwijzen naar het wijkcentrum.

4.1.4 Verloop

Wanneer de klagende partij zijn klacht vertelt aan de wijkmanager of aan de wijkagent wordt allereerst voorgesteld aan deze klager om eerst zelf met de buur te spreken. Men zet de betrokken partij dus aan in eerste instantie zelf proberen het conflict op te lossen. Dit is een methode die ze hanteren sinds de bemiddelingsopleiding die ze kregen. Men wil het conflict bij de burger houden.

Wanneer dit niet mogelijk is, wordt er aan de klagende partij een voorstel tot bemiddeling gedaan. Indien deze hiermee akkoord is, wordt de andere partij thuis bezocht en wordt hem eveneens het voorstel tot bemiddeling gedaan. Evenzo wordt hem informatie gegeven over burenbemiddeling. Indien deze hiermee niet akkoord gaat, stopt het. Heel soms wordt er gebruik gemaakt van pendelcommunicatie. Maar in de visie van dit burenbemiddelingsproject gaat pendelcommunicatie voorbij aan het doel van burenbemiddeling. De burenen praten dan immers nog niet met elkaar. Pendelcommunicatie komt dus niet tegemoet aan hun missie en doel.

Eerste tussentijds verslag

Onderzoek burenbemiddeling

Bovendien is pendelcommunicatie vatbaar voor interpretatie. Van zodra een partij weigert deel te nemen, stopt de procedure van burenbemiddeling.

Indien de andere partij ook bereid is tot bemiddeling worden de burenen uitgenodigd voor een gesprek. Deze uitnodiging gebeurt ook mondeling, er worden geen brieven geschreven. De ervaring leert dat het niet zo evident is voor mensen om toe te stemmen in een bemiddelingsgesprek. Weinig mensen zijn ertoe bereid met de andere partij rond de tafel te gaan zitten.

Afhankelijk van het soort klacht of de ernst van het conflict wordt beslist of bemiddeling alleen of met twee bemiddelaars gebeurt. De wijkmanagers zullen hierrond een overleg opzetten met de wijkagent en de maatschappelijk werker.

Gedurende het gesprek wordt erop gelet niet zelf een oplossing aan te reiken. De bemiddelaar moet het gesprek leiden, maar mag niet zelf oplossingen aanreiken. Hiervoor is de intervisie en de bijscholing zo belangrijk. Tijdens deze bijscholingen worden de bemiddelaars er nog eens aan herinnerd niet zelf oplossingen aan te reiken tijdens een bemiddelingsgesprek. Ze proberen het gesprek zo te voeren zoals hen is aangeleerd tijdens de opleiding. Het conflict moet bij de mensen blijven.

De situatie heeft zich nog niet voorgedaan dat een conflict meerdere gesprekken nodig had.

Van zodra er een conflict binnenkomt bij de wijkmanager, bespreekt deze dat met de wijkagent. Deze kent misschien de betrokken partijen. Mevr. Vlaymans is zich er wel degelijk van bewust dat dit niet neutraal, noch vertrouwelijk is. Een bemiddelaar zou in principe onbevooroordeeld moeten zijn.

Wanneer het om een conflict gaat tussen bewoners van een sociale woonmaatschappij zal het gesprek geleid worden door de maatschappelijk werker van de betreffende sociale woonmaatschappij.

4.1.5 Afsluiten

Er wordt niets op papier gezet. Er wordt gewerkt naar een mondelinge oplossing/overeenkomst. Deze mondelinge overeenkomst wordt niet standaard opgevolgd. Rond een eventuele opvolging van een overeenkomst zijn geen afspraken gemaakt.

Van heel de procedure van bemiddeling wordt niets op papier gezet. Er wordt niets geregistreerd. Dit omdat ze het zo moeilijk vinden uit te maken vanaf wanneer je nu bezig bent met burenbemiddeling. Vanaf wanneer moet er geregistreerd worden?

4.1.6 Terugkoppeling naar doorverwijzer

Neen, dit gebeurt niet.

Eerste tussentijds verslag

Onderzoek burenbemiddeling

3.2 Selectie bemiddelaars

Deze vraag is niet van toepassing.

3.3 Opleiding en ondersteuning

3.3.1 Opleiding en bijscholing

Alle wijkmanagers volgden de opleiding burenbemiddeling, georganiseerd door de provincie Vlaams-Brabant. Eveneens volgde, op één wijk na, minstens één wijkagent van elke wijk de opleiding. Minstens iemand van het team volgde zodoende de opleiding. Bovendien volgde de maatschappelijk werker van de sociale huisvestingsmaatschappij de opleiding. Deze opleiding duurde vijf dagen.

Eén keer per jaar is er een terugkomdag voorzien van een halve dag. Hierop worden situaties besproken en wordt er bijgestuurd. Mevr. Vlaymans hecht veel belang aan deze terugkomdagen omdat men hier nog eens gewezen wordt op enkele belangrijke methodieken van bemiddeling, bijvoorbeeld de partijen zelf laten zoeken naar een oplossing.

3.3.2 Ondersteuning en omkadering

Mevr. Anja Vlaymans kan als diensthoofd van de dienst wijkwerking de wijkmanagers opvolgen. Maar zij heeft niet de bevoegdheid ook de wijkagenten op te volgen. Dit moet gebeuren door de commissaris verantwoordelijk voor de wijkwerking. Vandaar dat deze eveneens de komende opleiding bemiddeling zal volgen, zodat hij op een efficiëntere manier zijn wijkagenten kan opvolgen.

De gesprekken met de bemiddelaars liggen momenteel stil, maar worden terug opgevat van zodra de commissaris de opleiding heeft gevolgd.

3.4 Samenwerkingsverbanden

3.4.1 Partners

In het kader van bemiddeling is er een samenwerkingsverband tussen de wijkagenten, de huisvestingsmaatschappij en de wijkmanagers. De andere partners die zetelen in het wijkcentrum kunnen eveneens met hen samenwerken wanneer het een dossier is dat hen aanbelangt of in functie van een doorverwijzing.

Voor de verschillende partners is het een taak bovenop hun normale job en dat vraagt meer tijd. Maar dit valt enigszins nog mee omdat er maar weinig mensen bereid zijn tot een gezamenlijk conflict.

5 Evaluatie

5.1 Reeds geëvalueerd?

Neen, er is nog geen evaluatie geweest.

5.2 Evaluatiecriteria

Mevr. Vlaymans zou het belangrijk vinden het aantal recidive, het aantal terugkerende conflicten als een evaluatiecriteria te gebruiken. Maar om dit te achterhalen, hebben zij ook de gegevens van de politie nodig.

6 Varia

6.1 Aantal dossiers

Dit is moeilijk te zeggen omdat er niets geregistreerd wordt en omdat niet duidelijk is afgelijnd wanneer juist een procedure tot burenbemiddeling begint. Mevr. Vlaymans schat dat er ongeveer een 15 à 20-tal dossiers zijn geweest tot nu toe.

6.2 Welke conflicten doorgaans?

Lawaaihinder, rommel, vuilnis, takken die overhangen,

6.3 Draaideurcliënten / aanslepende conflicten

Dit wordt opgevraagd aan de wijkagenten. Aanslepende conflicten komen in principe niet in aanmerking voor burenbemiddeling.

6.4 Moeilijke wijken

Er zijn inderdaad verschillen in wijken. Er zijn enkele residentiële wijken en enkele sociale woonwijken. In het eerste soort wijken zijn er meer conflicten, er zijn daar ook meer aanleidingen. Conflicten gaan over honden, tuinen, In de sociale woonwijken zijn het conflicten van een ander type, voornamelijk lawaaihinder omdat men daar dicht op elkaar woont en de isolatie dikwijls slechter is. In de residentiële wijken zijn er wel meer bemiddelingen omdat men er meer toe bereid is.

Opmerkingen van Mevr. Vlaymans:

Mevr. Vlaymans ziet de burenbemiddeling als een extra methodiek voor de personen die in het wijkcentrum zetelen. Ze ziet het eveneens als een soort preventie.

Momenteel speelt ze met het idee een samenwerking uit te bouwen met de vrederechter. Aan dit idee zal ze beginnen werken van zodra de commissaris verantwoordelijk voor de wijkwerking de opleiding gevolgd heeft. Van zodra hij de opleiding gevolgd heeft, kan hij ook beter zijn wijkagenten opvolgen.

Eerste tussentijds verslag

Onderzoek burenbemiddeling

Een knelpunt aan het project is, volgens Anja Vlaymans, dat het geen garantie biedt dat het conflict ook effectief opgelost zal zijn. Het heeft geen wettelijk karakter. De vrederechter doet hier immers niet aan mee. Maar men zou mensen ervan bewust moeten maken dat zij met hun burens moeten praten. Dit heeft veel meer zin dan naar de vrederechter te stappen. Bovendien zijn de mensen die de stap naar de vrederechter hebben gezet dikwijls niet tevreden over de uitspraak van de rechter; aan de grond van het conflict zelf is meestal niets gedaan. Het is dus in dit project de bedoeling via het wijkcentrum bemiddeling op een laag niveau te houden. Er is geen tussenkomst van de politie, buiten de wijkagent dan, want deze bemiddelt zelf ook.

4.2 Buiten de provincie Vlaams-Brabant

De volgende burenbemiddelingsprojecten worden besproken:

- Evere, dag- en nachtbemiddelaars
- Genk, burenbemiddeling in het kader van justitie-antenne
- Charleroi, médiation de quartier
(vroeger ook burenbemiddeling binnen de vzw Conciliat)
- Kontich, prorela- burenbemiddeling door vrederechters in het kader van hun verzoeningsfunctie
(ook in Haacht wil men met een dergelijk project starten)

4.2.1. Evere: dag- en nachtbemiddelaars¹¹

1 Algemeen

1.1 Startdatum

De voorbereiding door de coördinator is gestart in de zomer van 2002. Het plaatsen van de advertentie en de selectie van de kandidaten had plaats in het najaar van 2002. De opleiding van de bemiddelaars gebeurde van december 2002 tot februari 2003. In februari 2003 is men dan concreet gestart met het project.

Voor de start van het project dag- en nachtbemiddelaars, konden de mensen alleen terecht bij de lokale politie in geval van een buurtconflict. Dit was vaak stigmatiserend voor de betrokkenen (bv. jongeren moesten identiteitscontrole door). Bovendien was er nood aan direct contact met de bewoners. Tenslotte heeft de politie ook onvoldoende tijd om buurtconflicten op te lossen (behalve brandjes blussen).

Het project is gestart als pilootproject, gesubsidieerd door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de gemeente Evere (De Donnée had toen al de intentie om het project ooit uit te breiden naar andere gemeenten in de regio Brussel, maar daarover bestaat momenteel nog geen

¹¹ Bron: interview met Marc Dedecker, coördinator dag- en nachtbemiddelaars, persoverzicht 2002-2004 VZW Egregonos en jaarrapport 2002 VZW Egregonos.

Eerste tussentijds verslag

Onderzoek burenbemiddeling

duidelijkheid. In september zouden hieromtrent gesprekken plaatsgevonden hebben op het Brussels Hoofdstedelijk Gewest).

1.2 Inbedding

Bij de start had het project een onafhankelijke positie, het was dus niet ingebed in een bestaande organisatie (wel vertegenwoordiging van andere organisaties en organen in de Raad van Bestuur (zie verder)) en werd gefinancierd door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de gemeente Evere. Vanaf 2004 kadert de vzw Egregoros in het preventiecontract.

1.3 Financiering

Bij de start werd het project gefinancierd door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de gemeente Evere. Vanaf 2004 kadert de vzw Egregoros in het preventiecontract

1.4 Aantal medewerkers

Het project is gestart met 16 bemiddelaars, maar hiervan zijn er in de zomer van 2003 twee gestopt (één nam ontslag en de ander vond een andere job). Het team van bemiddelaars bij Egregoros is zeer heterogeen samengesteld: verschillende leeftijd, etnische afkomst, geslacht, studie, gezinssituatie, ... Daarenboven hebben de verschillende bemiddelaars uiteenlopende levenservaringen. Er is eveneens één coördinator in dienst.

Er wordt gewerkt in twee ploegen, van telkens vier tot vijf personen. Eentje doet de telefoonpermanentie en de anderen begeven zich, in patrouilles (niet-geüniformeerd, maar herkenbaar aan logo op jasje of hemd, geen politionele bevoegdheid) van 2, op straat. De ene ploeg werkt van 11am tot 7pm, en de volgende ploeg werkt van 7pm tot 3am. Er is dus een 16-uren-permanentie. Er wordt 7 dagen op 7 gewerkt, gedurende 365 dagen per jaar.

De VZW vervult een tweevoudige opdracht: (1) proberen problemen zo vlug mogelijk oplossen, indien mogelijk via een gezamenlijk gesprek tussen de betrokkenen waarin gezocht wordt naar een oplossing voor het gestelde probleem en (2) dagelijks contact met de bewoners van Evere, mensen leren kennen.

Het project en de bemiddelaars zijn nu voldoende bekend bij de bewoners van Evere. In functie daarvan werd ook aan marketing gedaan in buurthuizen, kerk, enzovoort.

2 Uitgangspunten en aanleiding

2.1 Concrete vraag/aanleiding

In januari 2002 bezochten de medewerkers van de preventiedienst van Evere het project 'médiateur de jour et correspondant de nuit' in La Rochelle (Frankrijk) (dit project loopt in 60 steden in Frankrijk). De preventiedienst en de schepen van preventie waren onmiddellijk

Eerste tussentijds verslag

Onderzoek burenbemiddeling

overtuigd van het nut van dit project en van de mogelijkheid een dergelijk project ook op te starten in Evere. Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest werd bereid gevonden een pilootproject mee te financieren. Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest staat in voor 60% en de gemeente Evere voor 40% van de financiering van het project.

Er was dus geen concrete vraag naar een dergelijk project. De start van deze VZW was niet het gevolg van een vraag van politie omwille van overlast of van een luik van het preventiecontract dat niet kon worden ingevuld. Men had reeds ervaring met preventiediensten en -opdrachten sinds 1996 en er waren reeds een aantal projecten in Brussel omtrent buurtwerking (stadswachten, car watching, buurthuizen, enzovoort). Ook het project in La Rochelle dat bezocht werd door de preventiedienst van Evere leek een interessant initiatief ter aanvulling van wat reeds aanwezig was in het Brusselse. In Evere ondervond men namelijk dat er wel verschillende buurthuizen waren voor specifieke buurten, maar dat er geen enkel overkoepelend orgaan was voor de ganse gemeente Evere. De start van VZW Egregoros is volgens de coördinator veeleer te wijten aan een aanvoelen van de schepenen van veiligheid van de nood aan een organisatie voor alle bewoners van Evere (in functie van een optimaal buurtcontact), dan aan een concrete vraag naar de oprichting van een buurtbemiddelingsdienst.

2.2 Missie

De coördinator verwoordt de missie als volgt: 'être à l'écoute'.

Vóór de start van de VZW Egregoros konden mensen met buurtconflicten en andere problemen alleen bij de politiediensten of sociale hulp- en dienstverleningsorganisaties terecht. De politie heeft echter niet voldoende tijd om een oplossing te zoeken voor kleine en repetitieve problemen of om een luisterend oor te bieden. De sociale hulp- en dienstverleningsorganisaties voorzien dan weer niet in een permanentie en sluiten om 17u30. Dergelijke problemen zorgden met andere woorden voor frustraties en overlast bij de bewoners; zij konden nergens terecht. De VZW Egregoros biedt een 16-uren-permanentie (bereikbaarheid), is laagdrempelig en beschikbaar voor allerlei soorten conflicten/problemen en staat dicht bij de bewoners.

De bedoeling is op te treden als tussenpersoon en niet als hulpverlener. De suggesties zijn vrijblijvend.

Op de folder wordt de opdracht van de bemiddelaars als volgt omschreven:

'Voorkomen, vermijden, oriënteren naar bevoegde instanties, het behoud van het sociale contact, bijdragen aan de levenskwaliteit van de ganse bevolking, bemiddelen.'

Eerste tussentijds verslag

Onderzoek burenbemiddeling

2.3 Initiatiefnemer

Na het bezoek aan La Rochelle waren de preventiedienst en de schepen van preventie onmiddellijk overtuigd van het nut van dit project en van de mogelijkheid een dergelijk project ook op te starten in Evere.

2.4 Inspiratiebron

Men heeft zich geïnspireerd op het project 'médiateur de jour et correspondant de nuit' in La Rochelle, een initiatief dat werd bezocht door de preventiedienst en de schepen van preventie van Evere in januari 2002. Bovendien heeft men in Brussel reeds ervaring met projecten in het kader van preventie en buurtwerking. Ook een bron van 'deskundigheidservaring' en inspiratie.

2.5 Ondersteuningsstructuur

Egregoros is een VZW waardoor er dus een raad van bestuur en een algemene vergadering dient te zijn. In de raad van bestuur zetelen de schepen van preventie, de preventie-ambtenaar, een lid van de gemeenteraad, een medewerker van de politie en een personeelslid van het OCMW. De algemene vergadering wordt gevormd door een vertegenwoordiger van het gewest, van de gemeente en van de politie.

2.6 Definitie sleutelbegrippen

Men neemt het project ruimer dan alleen burencollicten.

2.7 Conflicten die in aanmerking komen

Het project in Evere wordt ruimer genomen dan alleen burencollicten. Ook individuele problemen zoals eenzaamheid en isolering, psychische problemen, financiële problemen, enzovoort, worden opgenomen.

Selectiecriteria en uitsluitingsgronden:

Er zijn geen uitsluitingsmechanismen; alle oproepen worden beantwoord en telkens gaat men ter plaatse. Als blijkt dat de problemen die zich stellen te ernstig zijn, zal men de betrokkenen wel doorverwijzen naar de geschikte en bevoegde professionele diensten. Men moet ook realistisch zijn, de bemiddelaars kunnen niet alles oplossen en men mag zichzelf niet voorbijlopen. Indien nodig, moet er beroep worden gedaan op de bevoegde diensten. De dag- en nachtbemiddelaar is dan maar een tussenpersoon. Hij kan echter als tussenpersoon optreden omdat hij op de hoogte is van de verschillende diensten waar betrokkenen terecht kunnen en dat is zijn sterkte. De bemiddelaar kan zijn cliënt ook niet verplichten in te gaan op het aanbod of de suggesties die hij doet. Hij kan alleen maar vrijblijvend suggesties voor oplossingen aanbrengen en in de eerste plaats een luisterend oor bieden. Eén van de vaardigheden van de bemiddelaar is dan ook veel geduld hebben, omdat de betrokkene niet steeds wil ingaan op de mogelijke oplossingen die een

Eerste tussentijds verslag

Onderzoek burenbemiddeling

bemiddelaar suggereert, zodat de problemen blijven aanslepen. De bemiddelaar kan dan niet meer doen dan telkens hij wordt opgeroepen te luisteren.

Bovendien heeft men een meldingsplicht (dit maakt deel uit van het beroepsgeheim). Als tijdens een tussenkomst strafrechtelijke feiten aan het licht komen, of de bemiddelaars getuige zijn van een strafrechtelijk feit, zijn de bemiddelaars verplicht dit te melden aan de politie. Dit wordt ook steeds aan de cliënten duidelijk gemaakt. Echter, zelfs als er een strafrechtelijk feit heeft plaatsgevonden, kunnen de bemiddelaars een eerste opvang bieden aan de betrokkenen. Ook na een melding door de bemiddelaar bij de politie, kunnen de betrokkene een beroep blijven doen op de bemiddelaars en kan een bemiddeling plaatsvinden indien de betrokkenen dat wensen. Vandaar ook dat de samenwerking met de politie belangrijk is: als er een klacht werd neergelegd bij de politie en de bemiddelaars worden gevraagd tussen te komen, zullen de bemiddelaars dit aan de politie laten weten, opdat de politie en de bemiddelaars niet naast elkaar werken.

3 Doelstellingen

Zoals vermeld op de folder:

'Wij:

- luisteren en lossen op
- waken en handelen
- helpen en begeleiden'

Het doel is het contact tussen de bewoners van Evere te verbeteren en te vermijden dat mensen naar justitie dienen te gaan in functie van de oplossing van hun problemen. Mensen rond de tafel krijgen in plaats van hen naar het vredegerecht te moeten sturen (dejuridisering van conflicten).

De bemiddelaars doen dus meer dan alleen bemiddelen. De bemiddelaar biedt in de eerste plaats een luisterend oor en tracht samen met de betrokkene(n) een oplossing te zoeken. De suggesties die een bemiddelaar doet, zijn daarbij vrijblijvend. De bemiddelaar kan ook optreden als tussenpersoon tussen een cliënt en een (sociale) dienstverlener, bv. bemiddelaar helpt cliënt met het schrijven van een brief naar een advocaat.

Men wil een laagdrempelige dienst zijn die bewoners van Evere met moeilijkheden een kader kan aanbieden, een overzicht van de verschillende mogelijke oplossingen (doorverwijzingen naar bevoegde instanties, enzovoort). Men gaat echter geen oplossingen opdringen, maar veeleer oplossingen aanreiken. Men wil de mensen alleen maar informeren over mogelijke oplossingen en aandachtig blijven voor problemen en bewegingen in de verschillende buurten. (*oplossingscapaciteit verhogen; problemen niet afnemen; cliënt actief betrekken in het zoeken naar een oplossing; niet bevoogden*) Indien nodig, zal de bemiddelaar of de coördinator

Eerste tussentijds verslag

Onderzoek burenbemiddeling

ook beroep doen op professionele hulp- en dienstverleners (niet alleen doorverwijzen van cliënten maar ook vragen van advies).

Los van de doelstellingen blijkt dat het project ook een positieve invloed heeft op de vermindering van de overlast bij de lokale politie en een stimulans is voor de sociale diensten om directe contacten met hun cliënten na te streven (dit zijn effecten, geen doelstellingen).

4 Methode

4.1 Werking

4.1.1 *Vrijwilligers of professionelen?*

Men werkt niet met vrijwilligers, maar met niet-professionele hulpverleners.

4.1.2 *Coördinatie*

Er is één coördinator in dienst.

4.1.3 *Initiëring*

Oproepen gebeuren via de telefoon die van 11am tot 3am bemand is. Oproepen door cliënten zelf, of door politie of sociale diensten (bv. sociale woonmaatschappij contacteert de bemiddelaars omwille van een conflict tussen huurder en verhuurder. De sociaal assistenten bij de sociale woonmaatschappij staan immers in dat geval tussen twee vuren, de huurder en de sociale woonmaatschappij, en zij moeten neutraal blijven).

Na de oproep gaat één van de teams die zich op straat bevindt een kijkje nemen bij de oproeper. Alle oproepen worden beantwoord. Er is dus steeds een directe tussenkomst. De bemiddelaars onderling staan ook voortdurend in contact met elkaar. Als een cliënt reeds contact heeft gehad met een bemiddelaar die niet van dienst is, kan deze worden opgebeld om informatie uit te wisselen. Alle tussenkomsten worden bovendien schriftelijk vastgelegd en aan het dossier toegevoegd, waartoe alle bemiddelaars toegang hebben.

4.1.4 *Verloop*

Interventies vinden plaats naar aanleiding van een telefonische oproep, of in het kader van de 'patrouilles': er zijn steeds twee teams die op straat zijn of in appartmentsgebouwen (bijvoorbeeld in functie van voorkomen tagging en wildplassen). De bemiddelaars zijn herkenbaar aan hun jasje of hemd met logo van Egregoros.

De bemiddelaars zullen in de eerste plaats luisteren en verschillende wegen verduidelijken. Indien het een conflict betreft tussen verschillende partijen kan een gezamenlijk gesprek plaatsvinden als de betreffende partijen zich hierin kunnen vinden. Er kan ook beroep gedaan worden op pendelcommunicatie. Een bemiddeling wordt altijd gedaan met twee bemiddelaars. Dit staat onder andere in functie van het vermijden van het gevaar van verpersoonlijking met de partijen. Bemiddelaars moeten immers neutraal en respectvol zijn en een duo van bemiddelaars maakt dat de val van partijdigheid vermeden kan worden.

Eerste tussentijds verslag

Onderzoek burenbemiddeling

Desgevallend kan het duo bemiddelaars met vragen of moeilijkheden ook nog terecht bij een derde persoon, een adviseur die niet betrokken is in het dossier.

4.1.5 Afsluiten

Het bereiken van een overeenkomst is niet noodzakelijk voor het afsluiten van een dossier. Niet in elk geval vindt een bemiddeling plaats, niet in elke bemiddeling wordt een overeenkomst bereikt. Na afsluiten van een dossier, zullen de bemiddelaars ook nog een hercontactname doen. Een gesloten dossier kan ook weer geopend worden (draaideurcliënten).

Een overeenkomst is steeds schriftelijk, maar louter omdat alle tussenkomsten van de bemiddelaars schriftelijk worden vastgelegd. De overeenkomst wordt niet noodzakelijk door de betrokkenen ondertekend en wordt ook niet voorgelegd aan de vrederechter voor formalisering. De overeenkomst die in de bemiddeling eventueel wordt bereikt, heeft immers geen enkele slagkracht; het is louter het resultaat van de communicatie tussen de betrokken partijen en zij hanteren deze overeenkomst zoals ze willen. De overeenkomst kan met andere woorden ook niet gebruikt worden door een advocaat moest één van de betrokken partijen na afloop beslissen om het conflict toch nog voor de rechter te brengen. De betrokkenen zelf zijn natuurlijk vrij voor de rechter te brengen wat ze zelf willen, maar de overeenkomst heeft geen enkele juridische waarde. Totnogtoe is er bovendien nog maar één dossier geweest waarin een vrederechter besloot de overeenkomst die in bemiddeling met de dag- en nachtbemiddelaars bereikt werd, te volgen.

Alle tussenkomsten worden schriftelijk bijgehouden. Alles staat op papier opdat

- de VZW een professioneel imago heeft
- als een cliënt (ook na lange tijd) terugbelt, kan zijn dossier onmiddellijk worden opgezocht en de reeds ondernomen stappen worden nagegaan
- de subsidiërende instanties een duidelijk beeld hebben van de werking van de dienst
- de dienst niet aansprakelijk kan worden gehouden indien cliënten claimen dat de bemiddelaar een fout heeft gemaakt (bescherming bemiddelaar)

4.1.6 Terugkoppeling naar doorverwijzer

Als er een doorverwijzing is van de politie of een sociale dienst wordt het dossier volledig door de bemiddelaars overgenomen. Aangezien zij gebonden zijn aan het beroepsgeheim, onafhankelijk zijn en ook credibel moeten zijn ten aanzien van de cliënt, in functie van de vertrouwensrelatie met de cliënt, geven zij vanaf de overname geen inhoudelijke informatie door aan de doorverwijzer. De doorverwijzer zal wel op de hoogte worden gehouden van het proces, maar er wordt slechts algemene, mondelinge informatie doorgegeven (bv. 'dossier afgesloten-bemiddeling plaats gevonden/ niet plaatsgevonden').

Eerste tussentijds verslag

Onderzoek burenbemiddeling

4.2 Selectie bemiddelaars

4.2.1 Profiel

De bemiddelaars dienen van verschillende bevolkingsgroepen te zijn, over de nodige communicatievaardigheden te bezitten en blijk geven van oplossingscapaciteit. Eveneens moeten zij een realistische kijk op het leven hebben en over levenservaring beschikken.

4.2.2 Werving

Kandidaten werden opgeroepen via de krant. Hierop hebben 200 mensen gereageerd. Van deze 200 personen werden er 80 uitgenodigd voor een gesprek (met vertegenwoordiger van gewest, politie, preventie-ambtenaar, schepen van preventie en coördinator) en daarvan werden er 20 weerhouden.

4.2.3 Selectie

Er waren geen vereisten wat betreft het diploma of beroepservaring. De enige formele vereiste was dat men langdurig werkloos moest zijn. Men heeft voornamelijk nagestreefd dat men een heterogene ploeg samenstelde. Er moesten vertegenwoordigers zijn van de verschillende bevolkingsgroepen (leeftijd, afkomst, religie, geslacht, enzovoort). De bemiddelaars dienden natuurlijk ook over de nodige communicatievaardigheden te beschikken en blijk geven van een oplossingscapaciteit. Men wilde mensen die zelf met hun beide voeten op de grond staan, die een nuchtere en realistische kijk (in plaats van 'la vie en rose') op het leven hebben en dus zelf voldoende levenservaring hadden.

Na de opleiding werden er 16 bemiddelaars aangeworven (2 van de 20 mensen die de opleiding volgden, hadden inmiddels een andere job gevonden en 2 mensen haakten zelf af omdat ze zich niet geschikt voelden).

4.3 Opleiding en ondersteuning

4.3.1 Opleiding en bijscholing

Voorafgaand aan de concrete start van het pilotproject volgende de 20 geselecteerde kandidaten een 3-maanden-durende cursus. Deze cursus bestond uit diverse onderdelen:

- (1) omgaan met stress, gesprekstechnieken, ... in samenwerking met sociale hogeschool
- (2) gemeentelijk recht, jeugdrechter, ... in samenwerking met juristen en politie
- (3) Nederlands voor franstaligen
- (4) praktijklessen: o.a. rollenspelen

4.3.2 Ondersteuning en omkadering

Er wordt niet gewerkt met vrijwilligers maar wel met niet-professionele hulpverleners. Deze bemiddelaars worden dagelijks opgevolgd door de coördinator en er zijn wekelijkse meetings waarop de lopende dossiers worden besproken. De coördinator volgt de verschillende dossiers dus van kortbij op en zal de betrokken bemiddelaars indien nodig wijzen op valkuilen en

Eerste tussentijds verslag

Onderzoek burenbemiddeling

problemen, bijvoorbeeld: 'je neemt positie in ten aanzien van één van de partijen en daarvoor moet je oppassen'.

Indien nodig neemt de coördinator ook contact op met professionele hulpverleners in functie van advies en informatie. Soms worden in het kader daarvan infosessies georganiseerd voor de bemiddelaars of overlegmomenten tussen bemiddelaar en hulpverlener.

Het is nog niet voorgevallen dat de coördinator een bemiddelaar van zijn dossier heeft gehaald, omwille van partijdigheid, veiligheid/bescherming van de bemiddelaar zelf, Wel wijst hij de bemiddelaar indien nodig op bepaalde risico's en kan de bemiddelaar bij hem terecht voor advies of contact met professionele hulpverleners. De coördinator gaat dan op zijn beurt ook geen oplossingen opdringen, maar de bemiddelaar capaciteren zelf met de mogelijke valkuilen om te gaan.

De omkadering van de bemiddelaars bestaat ook nog uit een goed samenwerkingsverband (zie hieronder).

De bemiddelaars worden dus dagelijks opgevolgd, kunnen steeds een beroep doen op professionele hulpverleners in andere diensten, werken steeds in duo, alle tussenkomsten worden minutieus bijgehouden in de dossiers en zij kunnen intussen ook putten uit eigen ervaring.

4.4 Samenwerkingsverbanden

4.4.1 Partners

Er is een goede samenwerking met verschillende partners, waarvan er een aantal bovendien vertegenwoordigd zijn in de raad van bestuur en/of de algemene vergadering:

- (1) gemeente Evere
- (2) Brussels Hoofdstedelijk Gewest
- (3) politiezone Schaarbeek/Evere/Sint-Joost-Ten-Node (voornamelijk samenwerking met wijkpolitie)
- (4) OCMW
- (5) vzw Gezinsplanning Evere
- (6) VZW Le SAS (psychologische opvang en begeleiding)
- (7) sociale woonmaatschappij

4.4.2 Belang

Sterke samenwerkingsverbanden worden beschouwd als een succesfactor. Samenwerking met verschillende partners is onontbeerlijk en cruciaal. Men moet bijvoorbeeld soms kunnen terugvallen op een professioneel/specialist. Een goede en professionele omkadering is cruciaal. Daarenboven zijn de bemiddelaars de ogen en oren van de sociale diensten: zij staan dicht bij de

Eerste tussentijds verslag

Onderzoek burenbemiddeling

bewoners en zijn op de hoogte van de verschillende problemen die zich voordoen en van de veranderingen die zich manifesteren.

Er wordt bijvoorbeeld ook soms beroep gedaan op het centrum voor slachtofferhulp, jeugddiensten, diensten voor psychische problemen en centra voor verslavingsproblemen (vraag naar advies, overleg, enzovoort). Deze samenwerking is onontbeerlijk. Bij de start van het project drukten de sociale hulp- en dienstverleningsorganisaties hun bezorgdheid uit omtrent de ervaring en vaardigheden van de bemiddelaars (ondanks een opleiding zijn de bemiddelaars geen professionele hulpverleners) en omtrent het feit dat bemiddelaars ook zouden 'patrouilleren', hetgeen een politiebevoegdheid is. Deze bezorgdheid is er nu echter niet meer. De bezorgdheid omwille van of weerstand tegen dag- en nachtbemiddelaars bij de politie was van kortere duur dan die bij de sociale hulp- en dienstverleningsdiensten. Nu verwijzen de politie en de sociale diensten bovendien zelfs cliënten door naar de dag- en nachtbemiddelaars (vermijden dat bepaalde cliënten naar justitie moeten stappen om een oplossing te vinden voor hun problemen).

5 Evaluatie

5.1 Reeds geëvalueerd?

Er heeft nog geen wetenschappelijke evaluatie plaatsgevonden. Wel worden er statistieken en tabellen bijgehouden (aantal dossiers per maand, overzicht jaar, onderverdeeld in verschillende rubrieken mbt de soorten oproepen/aanmeldingsvragen). Tegen 2005 wilde coördinator wel een wetenschappelijke evaluatie laten uitvoeren.

De coördinator heeft wel de indruk dat het project succesvol is, aangezien er (1) maandelijks ongeveer 180 oproepen zijn, (2) de oproepen een breed gamma aan soorten conflicten betreffen, en (3) er een goed contact met de verschillende partners is (politie, sociale hulpverleningsdiensten (bv. Met betrekking tot gziensproblemen, psychologische problemen), sociale diensten, de sociale woonmaatschappij, ...).

5.2 Welke evaluatiecriteria (mogelijk)?

De coördinator heeft niet direct een idee van mogelijke evaluatiecriteria. Maar ze zouden in de richting gaan van:

- menselijke oplossingen (in plaats van verwijzing naar vredegerecht)
- tevredenheid cliënten: ervaringen van de cliënten, oplossing gedurende lange tijd stand gehouden, probleem efficiënt opgelost

6 Andere

6.1 Aantal dossiers?

In 2003 waren er 180 oproepen per maand. (zie ook statistieken)

Eerste tussentijds verslag

Onderzoek burenbemiddeling

6.2 Welke conflicten doorgaans?

De rubrieken die men voor zijn registratiesysteem gebruikt, zijn de volgende:

- (1) problemen met jeugdgroepen
- (2) hinder openbare weg:
 - (2a) vervuiling, geurhinder, ...
 - (2b) wegsleepregeling, ...
 - (2c) verschillende werken, ...
- (3) buurtconflicten
 - (3a) nachtlawaai
 - (3b) daglawaai
 - (3c) dreigementen, mondelinge agressies, ...
 - (3d) werken, ongezondheden
- (4) diverse conflicten en problemen
- (5) gezinsconflicten
- (6) inlichtingen
 - (6a) verschillende inlichtingen
 - (6b) inlichtingen over de dienst
 - (6c) inlichtingen over persoonlijke dossiers
- (7) contacten
 - (7a) zonale politie voor buurtinlichtingen
 - (7b) zonale politie voor jeugdgroepen
 - (7c) gemeentelijke diensten
- (8) organisatie van het bevolkingsonderzoek
- (9) aanvraag voor afspraak op het bureel

Men wordt gewaar dat de problemen waarvoor men tussenkomt van maand tot maand verschillen. Men komt dus in aanraking met een grote diversiteit aan problemen en oproepen. Concrete voorbeelden die door de coördinator worden gegeven zijn lawaai, gezinsproblemen, problemen met schulden. Vaak gaat het bovendien om een combinatie van verschillende problemen: drank, geld, onhygiëne.

(Bv) maart 2003: brand in een cité (appartementengebouw) in Charleroi. Angst voor brand in gelijkaardige cité in Evere. Op initiatief van de VZW Egregoros werden toen infosessies georganiseerd, de veiligheid van het betreffende gebouw nagegaan, enzovoort.

6.3 Draaideurcliënten

Geen informatie over.

Eerste tussentijds verslag

Onderzoek burenbemiddeling

6.4 Moeilijke wijken

Eén van de bevoegdheden van de VZW is het voorstellen van kleine projecten en initiatieven naargelang bepaalde lokale noden, bv. speelpleintje, betere straatverlichting, openbare schoonmaak, grafittimuur. Men doet dus voorstellen tot structurele oplossingen in bepaalde wijken. Sommige wijken hebben immers geen speelpleintje en de problemen die zich daar voordoen zijn daarop terug te voeren, zodoende is de oplossing niet alleen bemiddeling, maar ook het aanleggen van een speelpleintje.

Opmerking: what's in a name? VZW Ergregoros is een buurtwerkingsinitiatief die bemiddeling opneemt, maar dat geldt evenzeer voor andere buurtwerkingsinitiatieven die ook aan bemiddeling doen, maar dit niet expliciet in zijn naam of opdracht opneemt. Bovendien is niet elke bemiddeling een bemiddeling in de zuivere zin van het woord. De bemiddelingen die de dag- en nachtbemiddelaars doen in burencollicten zijn echter die soort bemiddelingen die we met dit onderzoek in het vizier nemen. Zij doen alleen meer dan alleen maar bemiddelen.

4.2.2 Genk: burenbemiddeling binnen de justitie-antenne¹²

1 Algemeen

1.1 Startdatum

Het project in Genk startte in 1999. Het is gestart in functie van invulling van het civiele luik van het preventiecontract in de stad Genk. De medewerker kreeg carte blanche.

1.2 Inbedding

Het project is ingebed in het preventiecontract en dus in de justitie-antenne.

1.3 Financiering

De financiering gebeurt door de FOD Binnenlandse Zaken, de FOD Justitie en de stad Genk. Er is supervisie voorzien door korpschef van de politie.

1.4 Aantal medewerkers

Eén personeelslid.

¹² Bron: interview met Patsy Schepers, bemiddelaar burenbemiddeling binnen de justitie-antenne van Genk en jaarverslag (CD-ROM) 2003.

2 Uitgangspunten en aanleiding

2.1 Concrete vraag/aanleiding

De concrete vraag die aan de basis lag voor de keuze voor een project burenbemiddeling kwam van de sociale woonmaatschappij (Nieuw Dak) en de wijkpolitie. Deze diensten wisten zich geconfronteerd met conflicten waarin ze niet konden tussenkomen. De sociale woonmaatschappij kreeg klachten met betrekking tot conflicten tussen huurders of tussen huurder en verhuurder waarin ze niet konden optreden omdat ze neutraal dienen te blijven. De wijkpolitie op zijn beurt kwam dan weer geregeld in aanraking met conflicten waarin ze niet konden optreden omdat zich geen strafrechtelijke feiten voordeden (alleen burgerrechtelijke feiten). Het project is dus niet ontstaan omwille van een probleem van (werk)overlast bij de politie of de sociale woonmaatschappij die door de start van een andere dienst moest worden opgeheven.

In een latere fase van het project ontstond er ook een vraag van vrederechters naar ontlasting. Er was sprake van een overlast van dossiers die in aanmerking kwamen voor een verzoeningsprocedure voor de vrederechter. Het project burenbemiddeling heeft naar aanleiding van die vraag de verzoeningsfunctie van de vrederechter gedeeltelijk op zich genomen (<-> prorela-project in Kontich).

2.2 Missie

Bij de start van het project was de missie 'te verzoenen, communicatie te herstellen, harmonieus samenleven'. Nu heeft men die missie afgezwakt van 'samenleven' naar 'mensen naast elkaar kunnen laten leven'. Mensen gaan immers bijvoorbeeld zelden in op het aanbod een gezamenlijk gesprek te doen. Bemiddeling blijft dan ook meestal beperkt tot pendelcommunicatie en een gezamenlijk gesprek wordt niet langer nagestreefd. Na een tussenkomst van de bemiddelaar blijkt verder vaak dat mensen nog steeds niet in staat zijn met elkaar te communiceren. We geven hiervan een voorbeeld: de bemiddelaar werd na afloop van een bemiddeling en na het bereiken van een overeenkomst gecontacteerd en gevraagd of zij de buur wil contacteren met de vraag of de betrokkene komende zaterdag de betwiste haag zou willen knippen en dus in de tuin van de buur wil staan. De betrokkene kon net zo goed de buurman zelf contacteren of op zijn minst een briefje in de bus steken. In de plaats daarvan verkiest hij opnieuw langs een professioneel bemiddelaar te gaan.

Het gebeurt zelfs dat betrokkenen louter indirect blijven communiceren met elkaar via de bemiddelaar. Vandaar het afbouwen naar het streven naar mensen naast elkaar kunnen laten leven zonder elkaar in de haren te vliegen.

2.3 Initiatiefnemer

Het initiatief werd genomen vanuit het preventiecontract.

Eerste tussentijds verslag

Onderzoek burenbemiddeling

2.4 Inspiratiebron

Het project is niet gebouwd op bestaande praktijk. In België zijn er weinig gelijkaardige projecten, dus waren er evenmin inspiratiebronnen beschikbaar in België. Er is wel een nauwe samenwerking met de wijkpolitie.

2.5 Ondersteuningsstructuur

Er is geen begeleidingscomité. Er is wel een stuurgroep voor de justitie-antenne in zijn geheel, maar geen aparte stuurgroep voor het project burenbemiddeling.

2.6 Definitie sleutelbegrippen

In het begin van het project werd alleen bemiddeld bij een conflict tussen rechtstreekse burenen. Nu wordt het project opengetrokken naar alle bewoners van Genk. Het concept burenconflict werd niet strikt afgebakend.

2.7 Conflicten die in aanmerking komen

In principe komen alle conflicten in aanmerking. Als betrokken partijen bereid zijn deel te nemen, wordt er bemiddeld. Dus afhankelijk van de bereidheid en perceptie van de betrokken partijen. Er wordt zelden een zaak geweigerd.

Selectiecriteria en uitsluitingsgronden

Bij de start van het project werd door de bemiddelaar en de wijkpolitie bepaald dat bepaalde conflicten niet in aanmerking kwamen voor burenbemiddeling, namelijk bouwovertredingen, strafrechtelijke feiten, te lang aanslepende conflicten. Nu wordt er echter geen formele selectiecriteria of uitsluitingcriteria meer gehanteerd.

De bemiddelaar is diegene die eventueel een bepaalde zaak kan weigeren op te nemen. Zij maakt zelf de selectie van dossiers. Er worden echter zelden aanvragen geweigerd.

Er zijn dus geen formele uitsluitingsgronden. Indien de feiten echter ernstig zijn of er doen zich bijkomende problemen voor, kan de bemiddelaar betrokkenen wel doorverwijzen naar een psycholoog, psychiater, slachtofferhulp, huwelijkstherapeut (vaak leidt een huwelijk onder een burenconflict, één van beide partners ergert zich meer aan het conflict en de ander tracht het te relativiseren, het is voornamelijk de echtgenote die geconfronteerd wordt met het probleem omdat zij thuis is terwijl haar man gaat werken, ...), enzovoort. Indien het om zware feiten gaat, wordt de (wijk)politie en soms de procureur ingelicht. Soms kunnen burenruzies immers uit de hand lopen. Wanneer die dreiging bestaat, brengt de bemiddelaar de bevoegde diensten op de hoogte (zie verder vraag 4.4.).

3 Doelstellingen

3.1 Doel(en)

Bij de start was de doelstelling verzoening en herstel van de communicatie tussen burens. Nu is het doel eerder het verbeteren van de leefkwaliteit en het tegengaan van de verzuring van de maatschappij. De bemiddelaar streeft er alleszins nog steeds naar om het probleem tussen twee burens bespreekbaar te maken en zal daarom de klager steeds stimuleren het probleem eerst rechtstreeks aan te kaarten bij de andere partij. Ook wordt in het project gestreefd naar het tegengaan van anonimisering/isolering.

3.2 Hiërarchie indien meerdere doelen

Verbeteren van de leefkwaliteit en tegengaan van verzuring. Maar dan wel beperkt tot het in staat stellen van *naast* elkaar leven, niet *samen*-leven.

4 Methode

4.1 Werking

4.1.1 Vrijwilligers of professionelen

Er wordt niet gewerkt met vrijwilligers. Er is echter één vast medewerker van de justitie-antenne Genk.

4.1.2 Coördinator

De medewerker is in feite coördinator en bemiddelaar.

4.1.3 Initiëring

In het begin kwamen de aanvragen voor het project burenbemiddeling steeds via de wijkpolitie of de sociale woonmaatschappij. Nu is het project bekend genoeg bij de bewoners van de stad Genk en komen de aanvragen ook rechtstreeks bij de bemiddelaar terecht. De initiële doorverwijzers zullen nu ook cliënten niet meer actief doorverwijzen naar de bemiddelaar. Zij geven wel nog de contactgegevens van de bemiddelaar door aan betrokkenen, maar het initiatief om daadwerkelijk contact op te nemen met de bemiddelaar wordt volledig overgelaten aan de betrokkenen. De bemiddelaar wordt door de wijkpolitie op de hoogte gebracht van conflicten die in aanmerking komen en waarin de politie de gegevens van de bemiddelaar doorgaf, maar ook dan laat de bemiddelaar het initiatief aan de betrokkenen en zal de betrokkenen niet zelf contacteren. Ze wil immers geen bevoogdende rol opnemen. De bemiddelaar heeft bovendien toegang tot het registratiesysteem van de politie en kijkt hierin regelmatig na of zich situaties hebben voorgedaan die in aanmerking komen voor burenbemiddeling.

4.1.4 Verloop

Aanvraag door klager (al dan niet op doorverwijzing van politie, maar meestel direct contact opgenomen door betrokkene, eventueel nadat hij de contactgegevens van de politie kreeg). Klager wordt uitgenodigd voor een gesprek op de justitie-antenne. De klachten worden

Eerste tussentijds verslag

Onderzoek burenbemiddeling

besproken en de bemiddelaar polst of betrokkene het probleem eerst zelf kan en wil aankaarten bij de andere partij. Er wordt ook gevraagd naar de oplossing die de klager zou willen zien. Soms volstaat het een oplossing te zoeken volgens de regel van de wet en kan de bemiddelaar suggereren wat mogelijk is en wat niet. Indien het een huurder-verhuurder conflict betreft, verwijst de bemiddelaar meestal door naar het huurderssyndicaat aangezien zij gespecialiseerd zijn in dergelijke conflicten en meer gewicht in de schaal kunnen leggen moest het tot een rechtszaak komen.

Vervolgens wordt de tweede partij uitgenodigd voor een gesprek met de bemiddelaar. Hem wordt gevraagd of hij klachten heeft en vervolgens worden de klachten van de klager voorgelegd. Er wordt gevraagd welke oplossing de beklagde ziet zitten.

Als er geen bemiddeling mogelijk blijkt, raadt de bemiddelaar de klager aan klacht neer te bij de politie. Er wordt dan een proces verbaal opgemaakt dat terecht komt bij de procureur des konings opdat ook hij op de hoogte is. Een pv heeft bovendien ook waarde voor de burgerlijke rechtbank, moest het ooit zo ver komen. Bijgevolg wordt dus aangeraden klacht neer te leggen in functie van de slagkracht van een pv voor de rechtbank en in functie van bewijsmateriaal indien zich een strafbaar feit stelt. Als de betrokkene een klacht neerlegt, loopt hiermee de betrokkenheid van de bemiddelaar echter niet af. Ook dan is er nog een bemiddeling mogelijk als betrokken partijen dit alsnog wensen.

Door de bemiddelaar wordt ook steeds voorgesteld een gezamenlijk gesprek te laten plaatsvinden, maar op dat aanbod wordt zelden ingegaan. Vandaar dat de bemiddeling zich doorgaans beperkt tot pendelcommunicatie. De bemiddelaar blijft tussen beide partijen over en weer gaan tot een overeenkomst bereikt wordt. Het is echter niet altijd mogelijk een overeenkomst te bereiken. Dat wordt ook niet als noodzakelijk bevonden in het project. Bovendien, als er geen overeenkomst bereikt werd, maar de klachten stoppen, is dat ook een geslaagd proces geweest. De bemiddelaar zal proberen tot een overeenkomst te komen, maar als blijkt dat dat niet lukt, wordt het proces stopgezet. Er staat geen termijn op de duur van de indirecte bemiddeling, maar vaak voelt de bemiddelaar intuïtief wel aan wanneer het onmogelijk is te komen tot een overeenkomst. Dan kan de bemiddelaar de betrokkenen bijvoorbeeld aanraden naar de vrederechter te gaan.

4.1.5 Afsluiten

Bij het begin van het project werden bovendien de overeenkomsten tussen de conflicterende partijen geformaliseerd/bevestigd door de vrederechter opdat de overeenkomst meer slagkracht zou hebben. Daarvan is men echter geleidelijk aan afgestapt. Nu worden zelfs niet alle overeenkomsten op papier gezet. Een deel van de overeenkomsten zijn louter mondeling. Sommige mensen zouden bovendien afhaken moest je hen verplichten de overeenkomst te ondertekenen.

Eerste tussentijds verslag

Onderzoek burenbemiddeling

De bemiddelaar volgt de uitvoering of het nakomen van de overeenkomsten niet op. Als er geen nieuwe klacht komt van de betrokken partijen, omwille van een nieuw feit of omwille van het niet nakomen van de overeenkomst, beschouwt de bemiddelaar het dossier als afgesloten. Als er een nieuwe klacht van één van de partijen na afloop van de bemiddeling binnenkomt en die het niet nakomen van de overeenkomst betreft, wordt er geen nieuw dossier geopend maar wordt verder gewerkt in het reeds bestaande dossier (ook niet als de bemiddeling reeds een hele tijd geleden plaatsvond). Als een hercontactname door één van de betrokkenen een nieuw feit betreft en er dus een nieuwe bemiddeling moet worden opgestart, wordt er een nieuw dossier geopend.

Er is dus niet voorzien in een formalisering van de overeenkomst voor de vrederechter. Maar betrokkenen kunnen natuurlijk doen wat ze willen en na afloop van het bemiddelingsproces alsnog naar de vrederechter gaan.

4.1.6 *Terugkoppeling naar doorverwijzer*

Nu vinden er geen doorverwijzingen meer plaats en contacteren de betrokkenen de bemiddelaar zelf (zij het na het verkrijgen van de contactgegevens van de bemiddelaar via de wijkpolitie, vrederechter of sociale woonmaatschappij). Toen er nog wel doorverwijzingen gebeurden naar burenbemiddeling, koppelde de bemiddelaar louter algemene informatie terug naar de doorverwijzer.

4.2 Selectie bemiddelaars

Dit is hier niet van toepassing daar er slechts één medewerker is die in het kader van het preventiecontract werkte en gevraagd werd een project in het kader van het civiele luik van het preventiecontract uit te werken. Zij kreeg carte blanche. Onderstaande vragen onder 4.2 zijn bijgevolg niet van toepassing.

4.3 Opleiding en ondersteuning

Ook dit is hier niet van toepassing.

4.4 Samenwerkingsverbanden

4.4.1 *Partners*

Er wordt nauw samengewerkt met de wijkpolitie, de sociale woonmaatschappij (Nieuw Dak) en de vrederechter. Deze samenwerking wordt omschreven als essentieel. Zij kunnen allen dossiers doorverwijzen en worden gecontacteerd om advies (bv. met betrekking tot wettelijke bepalingen) te verkrijgen en er vindt ook gezamenlijk overleg plaats.

4.4.2 *Belang*

Omdat de politie burenc conflicten niet altijd ernstig neemt, maar elk conflict aanleiding is tot overlast en dus verstreckende gevolgen kan hebben die op het eerste gezicht niet altijd zichtbaar

Eerste tussentijds verslag

Onderzoek burenbemiddeling

zijn (stress, verstoorde nachtrust, gezondheidsproblemen, conflicten kunnen ook uit de hand lopen en uitmonden in geweld, zelfs moord), is het belangrijk de politie in te lichten over het belang van het ernstig nemen van burencollicten en het belang van het opstellen van een pv in die zaken (omwille van de waarde van een pv voor de rechter en in functie van bewijsmateriaal). In die zin organiseert de bemiddelaar informatiesessies en vorming voor de wijkpolitie en de interventieploegen van de lokale politie.

5 Evaluatie

5.1 Reeds geëvalueerd?

In het preventiecontract staat expliciet bepaald dat er een jaarlijkse evaluatie plaats vindt van alle projecten die in het kader ervan lopen. Het betreft hier een vragenlijst van de FOD Binnenlandse Zaken die moet ingevuld worden, maar deze omvat zeer algemene vragen en kan niet aangewend worden in functie van het bepalen van de kwaliteit of effectiviteit van het project burenbemiddeling.

5.2 Evaluatiecriteria

Voor de bemiddelaar is de meter voor het succes het feit dat betrokkenen na tussenkomst van de bemiddelaar niets meer van zich laten horen bij de wijkpolitie of de bemiddelaar. Als alles goed gaat, nemen mensen geen contact meer op. Als zich nieuwe problemen voordoen of één van betrokkenen houdt zich niet aan de bereikte overeenkomst, zal men wel opnieuw van zich laten horen.

Mogelijke evaluatiecriteria zouden volgens de bemiddelaar kunnen zijn: geen verdere klachten meer na afloop van de bemiddeling. Criteria als 'aantal dossiers', 'aantal overeenkomsten', 'duur bemiddeling' of 'daling cijfers meldingen bij politie' zijn niet relevant. (Patsy Schepers merkt wel op dat er een daling is van het aantal meldingen bij de wijkpolitie, maar dit is slechts een neveneffect en geen streefdoel van het project burenbemiddeling.)

6 Varia

6.1 Aantal dossiers

Geen duidelijk cijfer.

6.2 Welke conflicten doorgaans

Pesterijen, beplanting, lawaaihinder, geurhinder, betwisting met betrekking tot gebruik servitudewegen, overlast kinderen.

Veel van de conflicten waarvoor de bemiddelaar tussenkomt, kunnen worden opgelost aan de hand van bepalingen die in het wetboek staan.

Eerste tussentijds verslag

Onderzoek burenbemiddeling

6.3 Draaieurcliënten/aanslepende conflicten

Er zijn conflicten die blijven aanslepen. Ofwel zijn er nieuwe klachten ofwel zijn er klachten die betrekking hebben op het niet nakomen van de overeenkomst.

Er zijn onoplosbare conflicten waarin de bemiddelaar niet meer kan doen dan alleen maar sussen en brandjes blussen. In dergelijke gevallen zal de bemiddelaar soms de procureur op de hoogte brengen. Er zijn immers conflicten die uit de hand kunnen lopen. Zo heeft een tijdje geleden tijdens of na afloop van een burenbemiddelingsproces één van betrokkene de andere partijen vermoord. Burenruzies kunnen immers zeer belastend zijn voor betrokken partijen en uit de hand lopen. Soms is er echter geen sprake van strafrechtelijke feiten en kan de procureur niet optreden, maar kunnen de feiten wel uit de hand lopen. De bemiddelaar kan dan niet meer doen dan de bevoegde diensten waarschuwen voor het risico van geweld.

Er is daarnaast ook sprake van 'shoppers', mensen die alle mogelijke diensten afschuimen om hun conflict te bespreken, die dus bijvoorbeeld na de burenbemiddeling ook nog eens naar de wijkpolitie en woonmaatschappij gaan en zo de verschillende diensten bijvoorbeeld tegen elkaar uitspelen.

6.4 Moeilijke wijken

Bij de start van het project werd er geconcentreerd op 5 impuls wijken, maar daarvan werd na verloop van tijd afgestapt en werd de hele politiezone bestreken. Er zijn geen wijken waarin zich meer problemen voordoen dan in de andere. In bepaalde wijken doen zich wel specifiekere problemen voor en er is dus een verschil in de soort klachten die zich in de verschillende wijken voordoen. Dit omwille van de samenstelling van de wijken. Bepaalde wijken zijn meer heterogeen samengesteld, meer migranten, enzovoort.

Het aantal klachten dat men krijgt is bovendien afhankelijk van de wijkagent: bepaalde wijkagenten trachten zelf een aantal conflicten op te lossen, anderen geven elk conflict door aan burenbemiddeling. In bepaalde wijken telt men dus meer dossiers maar dat heeft te maken met de werkzaamheden van de wijkagent.

4.2.3. Charleroi: médiation de quartier¹³

1 Algemeen

1.1 Startdatum

Het project in Charleroi startte in 1993.

¹³ F. BARTHOLEYNS, Ph. BELLIS et D. DE FRAENE, *Médiation de quartier et justice à Charleroi*, Charleroi, Service de Médiation de Quartier de la ville de Charleroi, 2000, 71 p ; C. LABARRE, *Service « médiation de quartier » du contrat sécurité de la ville de Charleroi. Pistes de travail*, s.l., 1993, x p ; voorstelling Yvano Debiasio (preventie-ambtenaar stad Charleroi op studiedag provincie Vlaams Brabant met betrekking tot burenbemiddeling, 30 juni 2004).

Eerste tussentijds verslag

Onderzoek burenbemiddeling

1.2 Inbedding

In het kader van de veiligheidscontracten werd een Directie Preventie en Veiligheid geïnstalleerd. Deze heeft twee luiken, namelijk politie en preventie. Onder het luik preventie valt onder andere de afdeling wijkpreventie, waaronder dan weer de wijkbemiddeling (naast de dienst 'geïntegreerde sociale ontwikkeling', buurthuizen, straathoekwerk, dienst 'integratie door sport en cultuur', fan coaching en interculturele bemiddeling) ressorteert.

Het project is gekaderd in het luik preventie van de veiligheidscontracten. Charleroi was in 1992-1993 een pilootgemeente in het kader van de veiligheidscontracten. Deze veiligheidscontracten kwamen er bovendien door toedoen van de toenmalig burgemeester van Charleroi. In 1992, bij de onderhandelingen bij de regeringsvorming, lanceerde Van Cauwenberghe, toenmalig burgemeester van Charleroi, bij de formateur de idee te werken aan citoyenneté responsable. Dit idee mondde uit in een pilootproject met betrekking tot veiligheidscontracten.

1.3 Financiering

Het project is ontstaan in het kader van de veiligheidscontracten en wordt dus gefinancierd door het Waalse Gewest.

1.4 Aantal medewerkers

In 1993 werkte men met twee voltijdse (professionele) bemiddelaars (waarvan één maatschappelijk werker en één jurist). In 2003 telt het project reeds zes voltijdse (professionele) bemiddelaars (waarvan één van de bemiddelaars eveneens de rol van dienstchef op zich neemt).

2 Uitgangspunten en aanleiding

2.1 Concrete vraag/aanleiding

In het kader van de veiligheidscontracten werden drie actiepunten geformuleerd die de start van het project burenbemiddeling voorafgingen:

- a. het ontlasten van de politie: '*débarrasser la police des petits problèmes qui handicapent sa fonction strictement policière*'¹⁴,
- b. het verzekeren van oplossingen voor burenbemiddeling,
- c. verbetering van het sociale klimaat.

Om aan deze actiepunten tegemoet te komen, werd de nood gevoeld naar de oprichting van een burenbemiddelingsdienst.

¹⁴ F. BARTHOLEYNS, Ph. BELLIS et D. DE FRAENE, *Médiation de quartier et justice à Charleroi*, Charleroi, Service de Médiation de Quartier de la ville de Charleroi, 2000, p.17.

Eerste tussentijds verslag

Onderzoek burenbemiddeling

2.2 Missie

De missie luidt: relaties tussen buren verbeteren en samenhang en welzijn verbeteren in de buurt (voorstelling Yvano Debiasio).

2.3 Initiatiefnemer

In het kader van het veiligheidscontract.

2.4 Inspiratiebron

Er wordt op gewezen dat er geen diensten zijn gelijkaardig aan de burenbemiddeldingsdienst van Charleroi. Diensten die verwant zijn aan burenbemiddeling zijn de ombudsdienst, de strafbemiddeling en enkele specifieke bemiddelingsprojecten in samenwerking met het OCMW gericht op migrantenproblematiek.

(Mogelijks werd er in Frankrijk inspiratie opgedaan daar er in het jaarverslag van 1998 een bijdrage van Bonafé-Schmitt staat die in Frankrijk reeds jaren werkt rond bemiddeling en betrokken was bij de oprichting van service de médiation de quartier in Lyon.)

2.5 Ondersteuningsstructuur

Project kadert binnen het veiligheidscontract.

2.6 Definitie sleutelbegrippen

De sleutelbegrippen (buren, buurt, burencolict, burenbemiddeling) worden niet gedefinieerd of expliciet afgebakend. Wel wordt een onderscheid gemaakt tussen verschillende types van buurtbemiddeling:

0. médiation ordinaire: tussen inwoners (na doorverwijzing door hulp- of dienstverleningsorganisatie)
1. médiation impliquant la police: overlast bij politie omwille van onveiligheidsgevoelens, drugs, ... in bepaalde wijk en als gevolg daarvan ook wantrouwen van de bevolking ten aanzien van de politie omdat deze niet (adequaat) optreedt. Dus nood aan het verbeteren van de communicatie en overleg organiseren tussen inwoners onderling en tussen bewoners en politie (wegwerken van stereotypes en van wantrouwen)
2. médiation entre habitants et services publics
3. médiation interculturelle
4. médiation entre habitants et groupes de jeunes jugés dérangeants
5. médiation entre les habitants logés dans des sociétés d'habitations sociales (tussen bewoners onderling en tussen bewoners en de sociale woonmaatschappij)
6. médiation concernant des demandes d'amélioration de conditions de vie

Eerste tussentijds verslag

Onderzoek burenbemiddeling

2.7 Conflicten die in aanmerking komen

In de beschikbare informatie wordt nergens melding gemaakt van selectiecriteria en uitsluitingsgronden. Het is dus niet duidelijk of het hier louter burgerrechtelijke dan wel strafrechtelijke conflicten betreft en of er elementen voor uitsluiting zijn (bv. geweld, intrafamiliale problemen, drugsverslaving, verticale conflicten).

Conflicten waarvoor in 2002-2003 werd bemiddeld, worden geklasseerd als volgt: racisme, verlaten flatgebouw, afwatering, milieuverontreiniging, huishoudafvalstoffen, parkeren, hygiëne, onzekerheid/jongeren, vochtigheid, ligging, bouw, milieu, erfdienstbaarheid, agressie, dieren, aanplantingen, geluidshinder, lang aanslepende burencconflicten (waarvan de laatste 4 categorieën het meest voorkomen). Van 1993 tot 1999 wordt daarbovenop nog melding gemaakt van conflicten met betrekking tot overlast door kinderen, verkeer, overlast door zigeuners, onveiligheid, vandalisme, geluidsoverlast door timmeren, enzovoort. (Noot van de onderzoeker: het gaat hier dus ook vaak om problemen tussen huurder en verhuurder, sociale woonmaatschappij en huurders; is vergelijkbaar met dag- en nachtbemiddelaars in Evere).

3 Doelstellingen

3.1 Doelen

Volgende doelstellingen worden opgesomd¹⁵:

1. voorkomen of ontkrachten van conflicten door middel van de capacitering van de betrokken partijen in het zoeken naar een constructieve oplossing, bijdragen aan de verbetering van de sociale relaties
2. ontlasten van de politie van de problemen die in aanmerking komen voor bemiddeling
3. dejuridisering van burenc- en buurtconflicten/ vermijden van gerechtelijke stappen waardoor het conflict bevestigd wordt en de sfeer in de buurt achteruit gaat.
4. ontwikkelen van een betere perceptie van waarden en normen, ontwikkelen van een betere bekendheid van ieders rechten en plichten, aanmoedigen van de burgerzin
5. informeren van de bewoners met betrekking tot technisch-juridische materie
6. informeren van de bewoners met betrekking tot het bestaan van openbare hulp- en dienstverleningsorganisaties

In de verschillende jaarverslagen worden verschillende doelstellingen opgesomd. Dit heeft volgens F. BARTHOLEYNS, Ph. BELLIS et D. DE FRAENE te maken met de idee en houding van de verschillende coördinatoren die het project heeft gekend.

¹⁵ F. BARTHOLEYNS, Ph. BELLIS et D. DE FRAENE, *Médiation de quartier et justice à Charleroi*, Charleroi, Service de Médiation de Quartier de la ville de Charleroi, 2000, 17; voorstelling Yvano Debiasio (preventie-ambtenaar stad Charleroi op studiedag provincie Vlaams Brabant met betrekking tot burenbemiddeling, 30 juni 2004

3.2 Hiërarchie indien meerdere doelen

Er is geen expliciete hiërarchie in de verschillende doelstellingen, maar elke coördinator legde zijn eigen accenten¹⁶.

4 Methode

4.1 Werking

4.1.1 Vrijwilligers of professionelen?

Er werken in 2003 zes professionele, voltijdse bemiddelaars (met diploma graduaat of postgraduaat bemiddeling). Er worden dus geen vrijwillige bemiddelaars ingezet. De reden waarom wordt niet geëxpliciteerd.

4.1.2 Coördinator

Eén van de bemiddelaars neemt ook de rol van coördinator op zich. Het initiatief buurtbemiddeling staat alleszins ook onder supervisie van de preventieambtenaar aangezien het deel uitmaakt van het luik preventie van de veiligheidscontracten.

4.1.3 Initiëring

De initiëring van de burenbemiddeling is zowel direct als indirect. Betrokken partijen kunnen rechtstreeks beroep doen op de dienst. Dit kan zowel door personen als door groepen personen gebeuren (bijvoorbeeld groep buurtbewoners die aanvraag doen omwille van onaanvaardbaar gedrag van jongeren in de buurt). Daarnaast kunnen conflicten en buurtproblemen aangemeld worden door de partners van het initiatief (doorverwijzers) (politie, burgemeester en schepenen, sociale diensten van de gemeente, sociale woonmaatschappij, de ombudsman, vrederechter, strafbemiddelingsdienst, procureur des konings en centrum voor slachtofferhulp). De laatste jaren gaat het overwegend om directe aanvraag en in de minderheid van de gevallen om een doorverwijzing. Dit heeft volgens de bemiddelaars te maken met de grotere bekendheid van de dienst en een grotere bereidheid van inwoners om aan een betere communicatie te werken¹⁷.

4.1.4 Verloop

Bij directe aanvraag door klager: na de aanvraag wordt de tegenpartij via een brief of via telefoon gecontacteerd en gevraagd naar de bereidheid tot bemiddeling. Er wordt aangegeven dat, zelfs indien het een directe aanvraag betreft, er door de bemiddelaar steeds moet worden rekening gehouden met andere indirect betrokken actoren.

Bij indirecte aanvraag door doorverwijzer: beide partijen worden via een brief gecontacteerd door de bemiddelaar.

¹⁶ F. BARTHOLEYNS, Ph. BELLIS et D. DE FRAENE, *Médiation de quartier et justice à Charleroi*, Charleroi, Service de Médiation de Quartier de la ville de Charleroi, 2000, p. 17-18.

¹⁷ F. BARTHOLEYNS, Ph. BELLIS et D. DE FRAENE, *Médiation de quartier et justice à Charleroi*, Charleroi, Service de Médiation de Quartier de la ville de Charleroi, 2000, 24 en 31.

Eerste tussentijds verslag

Onderzoek burenbemiddeling

Vervolgens worden beide partijen thuis (in functie van vertrouwelijkheid en nabijheid) gehoord door de bemiddelaar: welke zijn de problemen, welke zijn hun verwachtingen, enzovoort. Tijdens die gesprekken worden de betrokkenen eveneens geïnformeerd over de doelstellingen en de werkwijze van de bemiddeling. Het is niet duidelijk of de bemiddelaar of de coördinator na die verkennende gesprekken nog kan beslissen of het conflict al dan niet in aanmerking komt voor burenbemiddeling.

Na het eerste verkennende gesprek met elk van de partijen, kan een pendelcommunicatie plaats vinden, in functie van het verduidelijken van de grieven van de betrokkenen. Na verloop van tijd (men hanteert geen maximumtermijn) worden zij gevraagd of zij willen deel nemen aan een gezamenlijk gesprek. Indien de betrokken partijen akkoord zijn, vindt een gezamenlijk gesprek plaats onder toezien van de bemiddelaar. Deze heeft geen sturende rol, maar moedigt de betrokkenen wel aan een oplossing te zoeken en tot een overeenkomst te komen. Op zijn minst streeft men ernaar de sfeer tussen de betrokkenen te verbeteren, een overeenkomst is niet noodzakelijk. Als er een overeenkomst is, wordt door de bemiddelaar nagegaan of deze in overeenstemming is met de regelgeving daaromtrent. Als dat niet het geval blijkt te zijn, raadt de bemiddelaar de betrokkenen aan juridisch advies te vragen.

Men maakt alleszins vaak gebruik van de pendelcommunicatie. Een gezamenlijk gesprek is niet noodzakelijk.

4.1.5 *Afsluiten*

Indien een overeenkomst bereikt wordt, wordt deze schriftelijk vastgelegd. Bovendien zal de bemiddelaar de overeenkomst nakijken of deze juridisch correct is alvorens de partijen te vragen deze te ondertekenen. De partijen kunnen tenslotte beslissen om de overeenkomst te laten bekrachtigen door een vrederechter. De overeenkomst die in een bemiddeling werd bereikt, heeft immers geen juridische waarde.

Indien er geen overeenkomst bereikt wordt, zal aan de partijen gevraagd worden of zij juridisch advies willen inwinnen.

4.1.6 *Terugkoppeling naar doorverwijzer*

Als beide partijen akkoord gaan, wordt het resultaat van de bemiddeling ook meegedeeld aan de doorverwijzer. Hierbij wordt aan de betrokken partner alleen maar meegegeven of de bemiddeling al dan niet geslaagd is, of dat de bemiddeling nog loopt.

4.2 Selectie bemiddelaars

Geen informatie hierover.

4.3 Opleiding en ondersteuning

Geen informatie hierover.

Eerste tussentijds verslag

Onderzoek burenbemiddeling

4.4 Samenwerkingsverbanden

Geen informatie hierover.

5 Evaluatie

Voor de evaluatie zie het verslag 2000 en 1996 en voorstelling Yvano Debiasio.

6 Varia

6.1 Aantal dossiers

Er wordt geen melding gemaakt van het concrete aantal dossiers.

Wel wordt gemeld dat er een verschil is in het aantal dossiers dat in de verschillende kantons wordt opgestart. Dat heeft echter niet te maken met het al dan niet kwantitatief meer voorkomen van conflicten in bepaalde wijken, maar wel met de proportionele verdeling van het aantal dossiers naargelang de bevolkingsdichtheid. Eveneens heeft dit te maken met de houding van de verschillende vrederechters in de verschillende kantons ten aanzien van het project en dus met hun doorverwijsgedrag.

6.2 Welke conflicten doorgaans

Conflicten waarvoor in 2002-2003 werd bemiddeld, worden geklasseerd als volgt: racisme, verlaten flatgebouw, afwatering, milieuverontreiniging, huishoudafvalstoffen, parkeren, hygiëne, onzekerheid/jongeren, vochtigheid, ligging, bouw, milieu, erfdienstbaarheid, agressie, dieren, aanplantingen, geluidshinder, lang aanslepende burencconflicten (waarvan de laatste 4 categorieën het meest voorkomen). Van 1993 tot 1999 wordt daarbovenop nog melding gemaakt van conflicten met betrekking tot overlast door kinderen, verkeer, overlast door zigeuners, onveiligheid, vandalisme, geluidsoverlast door timmeren, enzovoort.

6.3 Draaideurcliënten

Er zijn conflicten die lang aanslepen, maar meer wordt hier niet over gezegd.

6.4 Moeilijke wijken

Er wordt geen melding gemaakt van verschillen in methodologie naargelang de verschillende wijken. Er is wel een verschil in het aantal dossiers dat in de verschillende kantons wordt opgestart (zie punt 6.1).

4.2.4 Kontich: prorela- verzoening door de vrederechter

Deze informatie werd verkregen op basis van literatuur. Enkel die punten uit het analyseschema waar een antwoord op werd gevonden, worden besproken.

1 Algemeen

1.1 Startdatum

Het project werd opgestart in het voorjaar 2002.

1.2 Inbedding

Het project 'Prorela' is ingebed in een samenwerkingsverband tussen het vrederecht, de betreffende politiezone en het parket.

Ook elders zijn er dergelijke samenwerkingsprotocollen (vb. kanton Haacht).

2 Uitgangspunten en aanleiding

2.1 Concrete vraag / aanleiding

Het prorela-project werd opgestart naar aanleiding van enkele vaststellingen. Zo merkte men dat veel conflicten waar relationele problemen aan de basis liggen repetitief terugkeren. Bovendien bleek dat het sepotbeleid van het parket aangaf dat de melding relationeel geweld een seponeringsgrond is. Ten derde ondervond men het wantrouwen en ongenoegen van vele slachtoffers.

2.2 Missie

Het project beoogt de inschakeling van de verzoeningsfunctie van de vrederechter als middel tot oplossing tussen meerderjarige personen van geschillen die aanleiding gaven tot of gevolg zijn van een misdrijf. Hierbij wordt vooral gedacht aan misdrijven van relationele aard en misdrijven met beperkte maatschappelijke impact waarvan het slachtoffer enkel herstel nastreeft van de veroorzaakte schade of het leed.

Het project kadert eveneens in de filosofie van de 'community oriented policing' of de gemeenschapsgerichte politiezorg.

2.3 Initiatiefnemer

Op initiatief van de vrederechter van het kanton Kontich, de eerste substituut bij het Parket van de Heer Procureur des Konings te Antwerpen en de korpschef van de politiezone HEKLA werd in het voorjaar van 2002 een samenwerkingsproject onderschreven.

2.7 Conflicten die in aanmerking komen

Drie soorten conflicten komen in aanmerking: relationele conflicten (vb. binnen het gezin, buurt, appartementsgebouw of op het werk) waarbij herstel nagestreefd wordt, conflicten die aanleiding geven tot of gevolg zijn van een misdrijf, misdrijven met beperkte maatschappelijke impact.

Conflicten die hiertoe behoren zijn bijvoorbeeld: aanslagen op persoonlijke levenssfeer, beschadigingen en vernielingen in het algemeen, bedreigingen, stalking, burgerlijke en echtelijke

Eerste tussentijds verslag

Onderzoek burenbemiddeling

geschillen, eerroof, hondenbeten, huisdiefstallen, laster en lasterlijke aangifte, (on)opzettelijke slagen en verwondingen, schending van het briefgeheim, verplaatsing van grenspalen, woonschennis, Voorwaarde is dat de misdrijven moeten kaderen in de een of andere relationele problematiek.

3 Doelstellingen

3.1 Doel(en)

Met het project willen de projectpartners een aantal inbreuken die in relatie staan met problemen binnen een gezin, een appartement, een buurt, het werk, ... aanpakken en streven naar duurzame oplossingen.

De doelen worden als volgt geformuleerd:

- aanpakken overlast bewoners
- komen tot vergelijk tussen partijen
- streven naar duurzame oplossingen

4 Methode

4.1 Werking

4.1.1 Vrijwilligers of professionelen

De vrederechter zelf voert het bemiddelingsgesprek.

4.1.3 Initiëring

Het aanbod tot bemiddeling wordt gedaan door de politie naar aanleiding van een proces verbaal. De klager vult een standaardformulier in waarin hij onder meer zijn toestemming uitdrukt tot het overmaken van deze gegevens aan het vredegerecht. De politiedienst overhandigt de klager tevens een toelichtende nota waarin op eenvoudige wijze uitleg wordt gegeven over de procedure en de precieze rol van de vrederechter.

4.1.4 Verloop

Het aanvraagformulier van de klagende partij gaat naar het vredegerecht. De partijen ontvangen een oproepingsbrief van de griffier van het vredegerecht om zich op een bepaalde dag en uur aan te bieden in het vredegerecht.

De vrederechter ontvangt de betrokken partijen. Er vindt een gezamenlijk gesprek plaats.

4.1.5 Afsluiten

Indien de partijen tot een overeenkomst komen, wordt er een minnelijke schikking geregeld met kracht van dading en waarvan de uitgifte wordt voorzien van het formulier van tenuitvoerlegging. Dit wordt vastgelegd in een proces-verbaal door de griffier.

Indien een van beide partij niet komt opdagen, wordt de betrokken politiedienst hiervan geïnformeerd en wordt het dossier op de normale wijze verder afgehandeld.

Eerste tussentijds verslag

Onderzoek burenbemiddeling

4.1.6 Terugkoppeling naar doorverwijzer

De griffier meldt aan de politiedienst of al dan niet een regeling tot stand kwam. Na de bemiddeling heeft het parket de discretionaire bevoegdheid al dan niet te vervolgen.

4.2 Selectie bemiddelaars

Niet van toepassing

4.3 Opleiding en ondersteuning

Niet van toepassing

4.4 Samenwerkingsverbanden

Er is een samenwerkingsprotocol tot stand gekomen tussen het parket van de Procureur des Konings in Antwerpen, de korpschef van de politiezone HEKLA en het vredegerecht te Kontich. Er zijn elders ook dergelijke samenwerkingsprotocollen, namelijk onder andere in het kanton Haacht.

5 Evaluatie

Er heeft zich nog geen evaluatie voorgedaan. Het project is immers nog in ontwikkeling.

6 Varia

Er zijn enkele knelpunten aan deze manier van werken:

- vrederechter kan geen suggesties doen
- de andere partij kan de oproeping ervaren als een aanzet tot proces
- de partijen kunnen alsnog vervolgd worden door de procureur
- de verzoening is tijdrovend

5 Initiatieven met betrekking tot burenbemiddeling in het buitenland

Hieronder wordt telkens een korte bespreking geschetst aan de hand van het analyseschema. Enkel de meest belangrijke en/of opvallende zaken worden aangegeven.

5.1 Nederland (buurtbemiddeling)

1 Algemeen

1.1 Startdatum

In Nederland worden burenruzies door woningbouwcorporaties, politie, politiekbestuur en de mensen zelf meer en meer als een probleem ervaren. Daarbij komt dat officiële instanties noch de bewoners in staat zijn of zich bij machte voelen om deze ruzies te beëindigen. Als gevolg van deze gevoelde onmacht werd in Rotterdam door de woningbouwcorporatie Woonbron en bijna gelijktijdig in Zwolle, door de stichting Stad en Welzijn de praktijk van buurtbemiddeling - zoals die in de Verenigde Staten ontwikkeld was - voor de lokale Nederlandse situatie vertaald: een vorm van buitenjuridische conflictoplossing. In Zwolle en later ook in Gouda werd het een stedelijk project; in Rotterdam werd het in drie buurten geïntroduceerd, hier is sprake van het buurtmodel: vrijwilligers, die een afspiegeling vormen van de etnische en sociale samenstelling van die buurten werden geschoold om te bemiddelen als ruziënde burenschlichters.

Zowel het Ministerie van Justitie als het Ministerie van Binnenlandse Zaken waren geïnteresseerd in het project. Vanuit deze interesse gaven beide ministeries opdracht om een procesanalyse en effectevaluatie te maken van opzet, ontwikkeling en feitelijk functioneren van de buurtbemiddelingsprojecten in Zwolle, Rotterdam en Gouda gedurende drie jaar: van september 1996 tot september 1999.

Het Ministerie van Justitie in Nederland startte in 1996 experimenten buurtbemiddeling. In 2004 bestaan er 50 projecten buurtbemiddeling.

1.2 Inbedding

Men heeft ervoor geopteerd het project onder te brengen bij een onafhankelijke partij en bijvoorbeeld niet bij politiediensten.

Per buurt, wijk, gemeente of regio kunnen de organisatievormen van de buurtbemiddeling verschillen afhankelijk van lokale omstandigheden. Sommigen hebben het karakter van een project, anderen hebben een meer structurele vorm van organisatie.

In het Stedelijk Model is buurtbemiddeling aangehaakt aan de reeds bestaande, stedelijke instellingen voor welzijn. De vrijwilligers die hier bemiddelen, doen dit niet specifiek voor de buurt waarin ze wonen, maar voor burencproblemen uit de gehele stad. De binding met de buurt die de vrijwilligers voelen, is in het Buurtmodel sterk aanwezig, terwijl een dergelijke binding in het stedelijk model een geringe rol speelt.

Eerste tussentijds verslag

Onderzoek burenbemiddeling

1.4 Aantal medewerkers

Het project buurtbemiddeling legt de nadruk op de betrokkenheid van de bewoners. De samenstelling van het team bemiddelaars moet dan een weerspiegeling van de buurt zijn. Er is dus een continue werving en evolutie in de samenstelling van het team bemiddelaars.

2 Uitgangspunten en aanleiding

2.1 Concrete vraag/aanleiding

Aanleidingen tot het project buurtbemiddeling waren de anonimisering, de verstoorde communicatie tussen mensen en het sociaal investeren.

2.4 Inspiratiebron

Voor de oprichting van het project werd inspiratie opgedaan bij San Fransisco Community Boards.

2.5 Ondersteuningsstructuur

De projecten zijn ondergebracht in organisaties, die bovendien nauwe samenwerkingsbanden onderhouden met andere organisaties en diensten.

2.7 Conflicten die in aanmerking komen

De conflicten in een vroeg stadium tussen burens en buurtbewoners komen in aanmerking voor het project. Voorbeelden van conflicten zijn: geluidsoverlast, erfafscheidingen, huisdieren, geparkeerde auto's, rommel, pesterijen, enz.

Selectiecriteria en uitsluitingsgronden:

Het project heeft enkele criteria opgesteld op basis van dewelke men conflicten kan weigeren op te nemen. De uitsluitingscriteria zijn de volgende:

- strafbare feiten;
- conflicten waarbij reeds een juridisch procedure loopt;
- intra-familiale conflicten, huurder-verhuurder conflicten, verkoper-consument conflicten en werkgever-werknemer conflicten;
- conflicten waarbij een van de partijen onaanspreekbaar is, bijvoorbeeld wanneer er sprake is van psychische problemen, geweld en/of verslaving;
- conflicten met betrekking tot de hangjongerenproblematiek en buurtconflicten
- aanslepende conflicten

Wel zal burenbemiddeling nauw samenwerken met organisaties die in deze situaties professionele hulp kunnen bieden (doorverwijzingen).

3 Doelstellingen

Het project stelt vier doelen voorop:

1. capacitering van de buurtbewoners; herstel van communicatie
2. opbouw van de buurtgemeenschap
3. voorkomen dat conflicten gaan escaleren
4. bevorderen van de leefbaarheid en de sociale cohesie

4 Methode

4.1 Werking

4.1.1 *Vrijwilligers of professionelen*

Er wordt gewerkt met vrijwilligers. Zij werken samen in teamverband ondersteund door een coördinator.

4.1.2 *Coördinator*

Er is een professioneel coördinator.

4.1.3 *Initiëring*

Er kan een directe of indirecte aanmelding zijn. Er kan dus een rechtstreekse aanmelding zijn door betrokken burenen, buurtgenoten of via derden (politie, woningbouwcorporatie, gemeentelijke dienst, hulpverleningsorganisatie, wijkcomités, advocaten, huisartsen, enz.).

Burenen doen vrijwillig mee.

4.1.4 *Verloop*

Na een aanmelding wordt er een intakegesprek afgenomen bij de partijen thuis. Dit wordt bij voorkeur gedaan door de coördinator. Daarna vindt er, indien de partijen dit wensen, een gezamenlijk gesprek plaats, wat steeds door een duo bemiddelaars wordt geleid. Er wordt niet overal gebruik gemaakt van pendelcommunicatie.

4.1.5 *Afsluiten*

De afspraken over de bereikte oplossing worden schriftelijk overeengekomen en ondertekend.

In Rotterdam worden de afspraken niet schriftelijk vastgelegd omdat dit de indruk zou geven dat ze alsnog via het formele rechtssysteem af te dwingen zijn. Het voornaamste doel is immers *verbetering of herstel van communicatie*.

4.2 Selectie bemiddelaars

4.2.1 *Profiel*

Vrijwilligers dienen meerderjarig te zijn. In het Rotterdams buurtmodel worden de vrijwilligers geworven voor de buurt waarin ze zelf wonen, zij zijn bekend met de woon- en leefomgeving. Het wervings-, trainings- en doorstromingsproces van vrijwilligers dient een continu karakter te hebben. Deze vrijwilligers wonen in de buurt, zij kennen de achtergronden. De verwachting is dat ze nieuwe vaardigheden ook in de buurt gaan toepassen.

Eerste tussentijds verslag

Onderzoek burenbemiddeling

Het team bemiddelaars dient dus een afspiegeling te zijn van de de wijk qua leeftijd, sekse en burgerlijke status. De groep bemiddelaars is bijgevolg een heterogene en evoluerende groep. Ze zijn verschillend in sekse, culturele achtergrond, leeftijd, maatschappelijke status en persoonlijke kwaliteiten.

In het Stedelijk Model is buurtbemiddeling aangehaakt aan de reeds bestaande, stedelijke instellingen voor welzijn. De vrijwilligers die hier bemiddelen, doen dit niet specifiek voor de buurt waarin ze wonen, maar voor burencproblemen uit de gehele stad. De binding met de buurt die de vrijwilligers voelen, is in het Buurtmodel sterk aanwezig, terwijl een dergelijke binding in het stedelijk model een geringe rol speelt.

Een ideaal-typische buurtbemiddelaar ziet er volgens het project zo uit:

Onpartijdig, goed luisteren, goede spreker, vertrouwenwekkend, flexibel, benadert mensen positief, onderscheidt hoofdzaken van bijzaken, dringt door tot de kern van het conflict, kan omgaan met agressie en emoties, belangeloos, niet uit op macht, respect voor andere leefwijzen/culturen, kent eigen waarden en normen, dringt eigen waarden en normen niet op, houdt informatie geheim, goed samenwerken, maakt zich de uitgangspunten en methoden van bemiddeling eigen.

Een opleiding moet de vrijwilligers helpen al deze kenmerken te bezitten.

4.2.2 Werving

Daar waar het team bemiddelaars een weerspiegeling moet zijn van de buurt, is er bijgevolg een voortdurende werving.

4.3 Opleiding en ondersteuning

4.3.1 Opleiding en bijscholing

De bemiddelaars worden voorzien van een opleiding buurtbemiddeling. Men werkt dus met getrainde vrijwilligers.

4.3.2 Ondersteuning en omkadering

Er is een professioneel coördinator die ter ondersteuning staat van de bemiddelaars. Bovendien kunnen zij rekenen op hun samenwerkingsverbanden in functie van advies, doorverwijzing en overleg.

4.4 Samenwerkingsverbanden

Er zijn samenwerkingsverbanden in functie van de doorverwijzing van en naar buurtbemiddelaars. De coördinator onderhoudt nauw contact met de medewerkers van organisaties die vanuit hun onderscheiden verantwoordelijkheid eveneens een bijdrage leveren

Eerste tussentijds verslag

Onderzoek burenbemiddeling

aan de leefbaarheid in buurten en wijken. Voorbeelden van dergelijke organisaties zijn de politie, gemeentelijke diensten, woningbouwcorporaties, het maatschappelijk werk en het welzijnswerk.

5.2 Frankrijk (médiation sociale/de quartier)

Lyon

1 Algemeen

Het project startte in 1987. Dit was op initiatief van de wetswinkel.

In 1989 kwam er dan de oprichting van Amély.

2 Uitgangspunten en aanleiding

2.1 Concrete vraag/aanleiding

De concrete aanleiding tot het project was het zoeken naar alternatieven voor justitie.

2.2 Missie

Hun missie luidt als volgt: verhogen van de solidariteit en globale ontwikkeling van de buurt

2.7 Conflicten die in aanmerking komen

Deze conflicten komen in aanmerking: burens-, familie-, arbeidsconflicten, etc.

3 Doelstellingen

Volgende doelstellingen worden genoemd:

- herstel sociale cohesie
- conflictoplossing
- capacitering
- creëren solidariteitsbanden in buurt

4 Methode

4.1 Werking

4.1.1 Vrijwilligers of professionelen?

Er wordt gewerkt met vrijwilligers uit de buurt.

4.1.2 Coördinator

Er is een professioneel coördinator.

4.1.3 Initiëring

Er zijn zowel directe als indirecte aanmeldingen.

Eerste tussentijds verslag

Onderzoek burenbemiddeling

4.1.4 Verloop

Na een aanmelding vindt er een intakegesprek plaats. Er wordt zowel gebruik gemaakt van pendelcommunicatie als van gezamenlijke gesprekken.

5.3 UK (citizen panels)

Model 1:

Doel: Grass roots aim:capacitering en dejuridsering

Model: - onafhankelijke dienst

- heterogeen samengesteld team vrijwilligers
- burgerparticipatie
- informaliteit

Model 2:

Doel: aanpakken ineffectiviteit en kostelijkheid rechtsgang

Model: - inbedding justitie

- formaliteit
- strikte procedure

5.4 Noorwegen (konfliktraadet)

2 Uitgangspunten en aanleiding

2.1 Concrete vraag/aanleiding

De concrete aanleiding tot het project in Noorwegen was de problematiek van de jeugddelinquentie en de nood aan het versterken van de gemeenschappen.

2.5 Ondersteuningsstructuur

Bij de wet van 1991 kreeg elke gemeente zijn bemiddelingsdienst. Deze bemiddelingsdienst is een uitgewerkte organisatie en kent een centrale financiering. Het heeft een onafhankelijk en wettelijk statuut.

2.7 Conflicten die in aanmerking komen

Zowel burgerrechtelijk als strafrechtelijke conflicten komen in aanmerking.

3 Doelstellingen

Doel van het project is streven naar een alternatieve strafrechtelijke procedure en naar responsabilisering van de samenleving.

4 Methode

4.1 Werking

4.1.1 *Vrijwilligers of professionelen*

Men werkt met getrainde vrijwilligers.

4.1.4 *Verloop*

Er wordt enkel een intakegesprek gevoerd met de partijen indien er sprake is van een misdrijf.

6 Conceptuele keuzes met betrekking tot burenbemiddeling- eerste poging

De conceptuele uitwerking van de hierboven beschreven initiatieven is zeer verschillend. Dit hangt samen met het verschil in aanleiding tot initiatief, de bijhorende doelstelling en de lokale mogelijkheden.

Toch zijn er ook enkele gemeenschappelijke elementen, zoals:

- zowel directe als indirecte aanmeldingen
- doorgaans de keuze voor zowel pendelcommunicatie als gezamenlijk gesprek
- een schriftelijke overeenkomst wordt meestal niet nagestreefd
- in de meeste gevallen wordt er gewerkt met vrijwilligers
- de 'succesfactor' zijn de samenwerkingsverbanden, dit in functie van de doorverwijzingen van en naar bemiddeling, advies en overleg en coördinatie.