



# Methodebeschrijving Buurtbemiddeling

Databank Effectieve sociale interventies



Kennis en advies voor  
maatschappelijke ontwikkeling





**Deze methodebeschrijving is gemaakt door:**

Renske van der Zwet  
MOVISIE  
[r.vanderzwet@movisie.nl](mailto:r.vanderzwet@movisie.nl)  
030 789 2254

Renske van der Zwet is projectmedewerker Effectieve sociale interventies van de afdeling Trends en Onderzoek van MOVISIE.

Datum: december 2009  
Informatie over het materiaal is geüpdatet in 2020.

Voor meer methodebeschrijvingen en eventuele vragen en/of reacties kunt u terecht bij:  
[www.movisie.nl/effectievesocialeinterventies](http://www.movisie.nl/effectievesocialeinterventies).

Het werkblad dat gebruikt is voor deze methodebeschrijving, is deels gebaseerd op het Werkblad beschrijving interventie van het Nederlands Jeugdinstituut (NJI) en het RIVM.





# Inhoudsopgave

---

<b>Inleiding: leeswijzer</b>	<b>04</b>
<b>Samenvatting</b>	<b>06</b>
<b>1. Beschrijving methode</b>	<b>09</b>
1.1 Probleemomschrijving	09
1.2 Doel van de methode	10
1.3 Doelgroep van de methode	11
1.4 Indicaties en contra-indicaties	11
1.5 Aanpak	12
1.6 Materiaal	16
1.7 Benodigde competenties van de professional	17
1.8 Overige randvoorwaarden	18
1.9 Overeenkomsten en verschillen met andere interventies	19
1.10 Contactgegevens ontwikkelaar	20
<b>2. Onderbouwing</b>	<b>121</b>
2.1 De ontwikkelgeschiedenis van de methode	21
2.2 Onderbouwing van de probleemanalyse, doel, doelgroep en aanpak	21
<b>3. Onderzoek praktijkervaringen</b>	<b>25</b>
3.1 Uitvoerende organisaties	25
3.2 Praktijkervaringen van de professional	28
3.3 Praktijkervaringen van de cliënt/burger	31
3.4 Praktijkvoorbeeld	32
<b>4. Effectonderzoek</b>	<b>36</b>
4.1 Directe aanwijzingen voor effectiviteit	36
4.2 Indirecte aanwijzingen voor effectiviteit	39
<b>5. Conclusies</b>	<b>40</b>
5.1 Samenvatting werkzame elementen	40
5.2 Samenvatting effectonderzoek	40
<b>6. Verantwoording</b>	<b>42</b>
6.1 Het zoeken en selecteren van literatuur	42
6.2 Literatuur	43
Bijlage 1: Toelichting effectonderzoek	44
Bijlage 2: Overzicht onderzoeken en de hoofdkenmerken	47
Bijlage 3: Methodologische kenmerken en resultaten effectonderzoeken	49





## Inleiding: leeswijzer

---

Professionals in de sociale sector worden geconfronteerd met een wirwar aan informatie waar ze zich een weg in moeten vinden. Die informatie is vaak versnipperd en daardoor weinig toegankelijk. In de databank *Effectieve sociale interventies* brengen wij methoden waarmee in de sociale sector gewerkt worden bij elkaar. De methodebeschrijvingen geven daarbij een zo volledig mogelijk beeld van alle beschikbare informatie over een methode. Als gemeente, stafmedewerker of praktijkwerker kunt u hiermee vaststellen of de methode geschikt is voor de situatie waarin u of uw organisatie intervenueert. Als u besluit om met de methode aan de slag te gaan verwijzen we naar het handboek en eventueel andere door de ontwikkelaar beschikbaar gestelde materialen.

De methodebeschrijving is opgebouwd langs vier lijnen. Onderdeel één van dit document beschrijft de methode zelf, zoals de doelen, de doelgroep en de aanpak. Onderdeel twee laat de onderbouwing van de methode zien: de visies, theorieën en wetenschappelijke onderzoeken die de ontwikkelaar heeft gebruikt bij het ontwikkelen van de methode. Onderdeel drie geeft zicht op de praktijkervaringen van de professional en de cliënt/burger met de methode. Onderdeel vier geeft inzicht in wat er wetenschappelijk bekend is over de effectiviteit van de methode.

De methodebeschrijving is in nauwe samenwerking met de ontwikkelaar van de methode tot stand gekomen. Zo levert de ontwikkelaar informatie aan en geeft deze feedback op het concept en toestemming voor publicatie. De methode wordt uitgebreid in kaart gebracht. Dit kan de ontwikkelaar op zijn beurt een impuls geven voor verdere ontwikkeling van de methode. Een methode staat dus niet stil, de methodebeschrijvingen zullen dan ook regelmatig worden herzien.

De methodebeschrijving is gebaseerd op een systematische zoektocht naar informatie. Bij die zoektocht werken de onderzoeker die de methodebeschrijving maakt en een informatieanalist van de afdeling kennisstromen van MOVISIE intensief samen. Bij het zoeken van informatie over methoden zijn doorgaans de volgende zoekstrategieën toegepast: het inwinnen van informatie bij de ontwikkelaar, uitvoerende instanties en/of eventuele onderzoekers van de methode, het doorzoeken van Nederlandse en/of internationale databanken, het checken van referenties van reeds gevonden informatiemateriaal en een internet *deskresearch*. De zoektocht is daarbij gericht op een breed spectrum aan informatiebronnen, variërend van (ongepubliceerde) verslagen van (interne) procesevaluaties of paneldiscussies tot wetenschappelijk (effect)onderzoek. De verantwoording van de toegepaste zoekstrategieën is in beknopte zin terug te vinden in onderdeel 6.1. De zoekgeschiedenis is in uitgebreidere vorm vastgelegd in een hiertoe ontwikkelde *flowchart*, die is opgenomen in het archief van MOVISIE. Het relevante gevonden materiaal is terug te vinden in het literatuuroverzicht in onderdeel 6.2.

Bij het effectonderzoek (onderdeel 4) wordt onderscheid gemaakt tussen directe en indirecte aanwijzingen voor effectiviteit. Een toelichting op dit onderscheid vindt u in bijlage 1. Om de tekst in de methodebeschrijving zelf laagdrempelig te houden, worden de belangrijkste onderzoekskenmerken en resultaten zoveel mogelijk in woorden beschreven. De achterliggende cijfers vindt u in bijlage 3 en verder.





Wij wensen u veel inspiratie bij het lezen van deze methodebeschrijving. Wij hopen dat u zich hiermee een goed beeld kunt vormen van wat deze methode uw gemeente, uw organisatie of uzelf als sociale professional te bieden heeft en hoe u de kwaliteit van uw aanbod aan de doelgroep kunt vergroten.





# Samenvatting

## 1. Beschrijving methode

### Doel

Het hoofddoel van Buurtbemiddeling is om (weer) een begin te maken met communicatie tussen burens, of om de vroegere contacten tussen mensen die in elkaars omgeving wonen te herstellen. Hiernaast zijn de belangrijkste doelstellingen van Buurtbemiddeling:

- het bevorderen van wederzijds respect
- het benoemen van gezamenlijke belangen
- het toewerken naar afspraken die voor beide partijen aanvaardbaar zijn

### Doelgroep

De doelgroep van Buurtbemiddeling bestaat uit burens met irritaties of conflicten in de dagelijkse leefsfeer, die bereid zijn tot bemiddeling. Het gaat hierbij om situaties die te licht zijn voor formeel optreden door politie en justitie.

### Aanpak

Bij Buurtbemiddeling gaan ruziënde partijen samen hun conflict oplossen onder leiding van twee bemiddelaars. Dat zijn vrijwilligers die daarvoor een speciale training hebben gevolgd. Nadat een aanmelding voor Buurtbemiddeling is ontvangen, houdt de coördinator een intakegesprek met de melder van de klacht. De coördinator bepaalt of de klacht geschikt is voor Buurtbemiddeling en selecteert vervolgens een team van twee bemiddelaars. Zij hebben een gesprek met de eerste partij en benaderen daarna de tweede partij om de andere kant van het verhaal te horen. Als beide partijen daartoe bereid zijn, vindt een bemiddelingsgesprek plaats op een neutrale locatie. Als het gesprek leidt tot concrete afspraken, worden deze vastgelegd in een intentieverklaring die door beide partijen wordt ondertekend. Na een aantal weken nemen de bemiddelaars contact op met de partijen om te horen of de situatie is verbeterd en of zij de afspraken naleven.

### Materiaal

Het volgende handboek is beschikbaar: *Handboek buurtbemiddeling. Conflicten doeltreffend oplossen*, door het Centrum Criminaliteitspreventie en Veiligheid (Utrecht), vernieuwd in 2014. Deze publicatie is te verkrijgen via <https://hetccv.nl/webshop/producten/productdetail/handboek-buurtbemiddeling/#downloads>. Een printvriendelijke versie is te verkrijgen via [https://hetccv.nl/fileadmin/user\\_upload/CCV\\_handboek\\_buurtbemiddeling\\_2014\\_printvriendelijke\\_versie.pdf](https://hetccv.nl/fileadmin/user_upload/CCV_handboek_buurtbemiddeling_2014_printvriendelijke_versie.pdf).

### Ontwikkelaar

Naam: Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV)  
Adres: Churchillaan 11, 3527 GV Utrecht  
Contactpersoon: Frannie Herder  
Telefoonnummer: (030) 751 6700  
E-mail: [frannie.herder@hetccv.nl](mailto:frannie.herder@hetccv.nl).





## 2. Onderbouwing

Buurtbemiddeling in Nederland is gebaseerd op de San Francisco Community Boards (SFCB, Verenigde Staten). In samenwerking met onderzoekers van de Erasmus Universiteit is het oorspronkelijke concept aangepast en geëvalueerd (Peper et al., 1999).

Buurtbemiddeling is onder andere gebaseerd op de behoeftehiërarchie van de psycholoog Maslow (1943, in Sjerps, 2001:13). Conflicten tussen mensen ontstaan wanneer de verschillende behoeften niet of niet geheel vervuld kunnen worden, bijvoorbeeld doordat derden dit onmogelijk maken. Daarnaast baseert de ontwikkelaar de methode op de visie van de psychologe De Vries-Geervliet. In haar publicatie *Bemiddelen* (1997) stelt zij dat het bij het bemiddelingsproces van groot belang is om eerst te kijken naar de verschillende behoeften van de betrokkenen en op grond hiervan een gezamenlijke oplossing te zoeken. Daarbij is het van belang dat de gesprekspartners zelf met oplossingen voor hun problemen komen. Daarnaast benadrukt De Vries-Geervliet dat de bemiddelaar begrip moet tonen voor de gevoelens van de betrokkenen. Het herstel van communicatie is een voorwaarde om tot een oplossing te komen. Communicatieproblemen zijn het symptoom van de onderliggende problemen van en tussen mensen. Zodoende kunnen conflicten opgelost worden vanuit een analyse van de communicatiestoornissen.

## 3. Onderzoek praktijkervaringen

Er hebben meerdere evaluatieonderzoeken plaats gevonden naar Buurtbemiddeling. De projectcoördinatoren van Buurtbemiddeling zijn over het algemeen erg positief over de effecten ervan. Zij vinden Buurtbemiddeling een goed instrument om burenruzies op te lossen. Verder merken zij de effecten van Buurtbemiddeling binnen hun organisatie, doordat zij minder werkdruk hebben en meer werkplezier. De bemiddelaars zelf hebben ook sterk de indruk dat hun inzet in veel gevallen leidt tot een verbetering van de relatie tussen betrokken partijen. Zij geven daarbij wel aan dat de resultaten van Buurtbemiddeling mede afhankelijk zijn van (snelle) doorverwijzing naar Buurtbemiddeling door organisaties als politie en woningbouwcorporaties.

De bemiddelde burens vinden over het algemeen dat bemiddelaars beter burenruzies kunnen oplossen dan medewerkers van politie en corporaties. Zij zijn bovendien blij dat er iemand is die echt aandacht heeft voor hun problemen en dat ze hun hart kunnen luchten. Diverse bemiddelden geven aan dat er nu weer normaal contact is met hun burens.

## 4. Effectonderzoek

Naar Buurtbemiddeling heeft een effectevaluatie zonder voormeting plaats gevonden (Peper et al., 1999). Hieruit blijkt dat burgers via Buurtbemiddeling in staat zijn hun ruzies op te lossen of tenminste te reduceren. Buurtbemiddeling heeft een oplossingspercentage tussen de 22 en 64%.

Uit de benchmark 2008 (CCV, 2009) blijkt dat in een stad van 75.000 inwoners gemiddeld 89 zaken worden aangemeld. Hiervan is 76% van de zaken geschikt voor Buurtbemiddeling. 69% van de behandelde zaken is opgelost. De resterende 31% wordt niet gezien als een geslaagde bemiddeling (partijen zien weinig of geen verbetering). Van de behandelde zaken blijkt 21% van de oplossingen tot stand te zijn gekomen na de aparte bemiddelingsgesprekken, 27% van de





oplossingen dient zich aan na het gezamenlijk bemiddelingsgesprek en ongeveer 20% van de opgeloste conflicten is reeds tijdens het intakegesprek met de coördinator opgelost.

### **5. Samenvatting werkzame elementen**

De werkzame elementen van Buurtbemiddeling zijn:

- Buurtbemiddeling gebeurt voor en door bewoners.
- Mensen zijn zelf verantwoordelijk voor de oplossing van een conflict.
- Een snelle vroegtijdige aanpak voorkomt escalatie.
- Eigen oplossingen zijn duurzamer dan opgelegde oplossingen.
- Deelname aan bemiddeling is vrijwillig, maar niet vrijblijvend.
- De buurtbemiddelaars zijn getrainde vrijwilligers die 'horizontale' (gelijkwaardige) communicatie - waarbij zo weinig mogelijk sprake is van machtsverhoudingen - mogelijk maken.
- De buurtbemiddelaars ondersteunen beide partijen in een conflict.
- De buurtbemiddelaars hebben tijd en aandacht voor het zoeken naar de achterliggende motieven en behoeften bij beide partijen.
- De buurtbemiddelaars werken aan een basis van waaruit een gemeenschappelijk belang en begrip kan ontstaan tussen bewoners.
- De bemiddelaars zijn neutraal, zij stellen zich onpartijdig op en geven geen oordeel.







# 1. Beschrijving methode

De beschrijving van de methode is gebaseerd op het volgende handboek:

*Handboek buurtbemiddeling. Conflicten doeltreffend oplossen*, door het Centrum Criminaliteitspreventie en Veiligheid (Utrecht), vernieuwd in 2014.

## 1.1 Probleemomschrijving

Een goede verstandhouding met de burens ervaart men over het algemeen als waardevol. Onenigheid tussen buurtgenoten kan een normale omgang in de weg staan. Wederzijdse ergernissen stapelen zich op en leiden uiteindelijk tot een ogenschijnlijk onoplosbaar conflict. De burens kunnen of willen zelf niet uit de situatie komen. Het risico op strafbaar gedrag groeit, maar de betrokkenen vinden het te ver gaan om justitie of politie in te schakelen. Andere instanties kunnen vaak ook weinig doen.

Ruzies tussen burens komen veel voor en kunnen diep in het leven van mensen ingrijpen. Ongeveer anderhalf à twee miljoen mensen hebben last van hun burens (CCV, 2006). Vaak gaat het om meer ergernissen tegelijkertijd. Er kunnen irritaties spelen rond geluidsoverlast, vuilnis voor de deur, overduidelijk aanwezige huisdieren, of de auto die steeds verkeerd geparkeerd staat. Een conflict is dan slechts het topje van de ijsberg. Het lukt lang niet iedereen om problemen met elkaar te bespreken. Laat staan dat veel mensen erin slagen goede afspraken met elkaar te maken (Sjerps, 2001). Het is niet bekend wat precies het effect is van de sluimerende conflicten op het welzijn van de bewoners, maar dat kan wel eens zwaarwegend zijn (Peper en Spierings, 2000). Burenconflicten zijn wellicht beter te begrijpen via de metafoor van de druppelende kraan. Hoe langer de conflicten door blijven spelen, hoe erger de gemoedstoestand van de betrokkenen onder druk komt te staan (Peper et al., 1999: 332).

De ontwikkelaar zoekt verklaringen voor het ontstaan van conflicten in de psychologie en baseert zich hierbij onder andere op de behoeftehiërarchie van de psycholoog Maslow (in Sjerps, 2001:13). Het gaat niet om de feiten van het conflict, maar om de behoeften die onder de feiten liggen. Deze theorie stelt dat conflicten tussen mensen ontstaan, wanneer de verschillende behoeften niet of niet geheel vervuld zijn. Bijvoorbeeld doordat derden het vervullen ervan onmogelijk maken (zie 2.1 voor een uitwerking van deze visie).

Daarnaast dragen recente ontwikkelingen in de samenleving ertoe bij, dat er sneller en meer problemen tussen burens ontstaan. En ook dat die niet makkelijk worden opgelost. Enkele van die ontwikkelingen zijn:

- Nederland heeft steeds meer inwoners, waardoor mensen gemiddeld genomen steeds dichter in elkaars omgeving wonen en verkeren.
- Meer mensen - denk aan tweeverdieners - werken tegenwoordig buitenshuis en in veel





gevallen buiten de wijk of stad. Daardoor voelen ze vaak weinig binding met hun omgeving.

- Mensen verhuizen vaker dan vroeger, met als gevolg dat vele buurtbewoners elkaar nauwelijks kennen.
- Door de grootte van flats en appartementencomplexen is het vaak niet eens duidelijk welke buurman welke overlast bezorgt. Daardoor kan de irritatie oplopen.
- Steeds meer werkzaamheden in en om huis worden met elektrische, geluidgevendende apparaten uitgevoerd. Mobiele telefoons en audiovisuele apparaten, met onontkoombare geluiden, nemen een steeds grotere plaats in het dagelijks leven in.
- In wijken is de bevolkingssamenstelling meer divers dan voorheen, zodat leefpatronen en -gewoonten nogal van elkaar kunnen verschillen.
- Regelmatig is er sprake van verschillende culturen, waardoor het leggen van contact en het hebben van begrip voor elkaar nog moeilijker kunnen zijn dan gewoonlijk.

Mede door deze ontwikkelingen verdwijnen oude omgangsvormen. Onder andere lijkt het een uitstervende gewoonte dat nieuwe bewoners zich voorstellen aan de burens. Tussen burens ontbreken specifieke rollen en posities en er zijn nauwelijks sancties op gedrag. Buurtbewoners hebben dan ook weinig mogelijkheden om elkaar bepaald gedrag op te leggen (Sjerps, 2001).

## 1.2 Doel van de methode

Het hoofddoel van het bemiddelingsproces is het maken van een begin met communicatie tussen burens of het herstellen van de vroegere contacten tussen mensen die in elkaars omgeving wonen. De methode is speciaal bedoeld voor het vroegtijdig aanpakken van problemen, waardoor de kans groot is dat de zaak niet escaleert.

Hiernaast zijn de belangrijkste doelstellingen van Buurtbemiddeling:

- het bevorderen van wederzijds respect
- het benoemen van gezamenlijke belangen
- het toewerken naar afspraken die voor beide partijen aanvaardbaar zijn

Buurtbemiddeling koppelt een instrumentele doelstelling aan een sociale, dienstverlenende doelstelling. Het gaat niet alleen om het symptomatische oplossen van conflicten. Het gaat vooral om het herstellen of verbeteren van sociale banden (burens-buurtgenoten) en om het zoeken naar gezamenlijke belangen en opvattingen om elkaars handelen te leren begrijpen (Van Lin, Keijsers, Stilting en Sjerps, 2003: 14). De oplossing voor het specifieke conflict dat de aanleiding was voor de burenruzie, volgt daar meestal uit (Sjerps, 2001). (Zie 2.1 voor een uitwerking van deze visie).

De methode richt zich op het vergroten van het vermogen van bewoners om zelf conflicten op te lossen, zodat zij niet afhankelijk zijn van een formele tussenkomst van functionarissen.

Essentieel bij buurtbemiddeling is dat de ruziënde burens zelf een actieve rol hebben in het gezamenlijk zoeken naar een oplossing. Dat vergroot hun vermogen om in de toekomst zelf conflicten op te lossen. Dit proces wordt ook wel empowerment genoemd (zie 2.1 voor een uitwerking van deze visie). Empowerment, niet alleen voor de bewoners maar ook voor de





vrijwilligers die optreden als buurtbemiddelaar. Dit gebeurt bijvoorbeeld door het werven en trainen van nieuwe vrijwilligers en door het organiseren van algemene trainingen conflicthantering voor bewoners (Van Lin, Keijsers, Stilling en Sjerps, 2003; Sjerps, 2001).

### 1.3 Doelgroep van de methode

De doelgroep van Buurtbemiddeling bestaat uit burens met irritaties of conflicten in de dagelijkse leef sfeer, die bereid zijn tot bemiddeling. Het gaat hierbij om situaties die te licht zijn voor formeel optreden door politie en justitie en te zwaar om te laten voortbestaan. Alleen zogeheten horizontale conflicten, waarbij nauwelijks of geen machtsverhoudingen spelen, zijn geschikt voor Buurtbemiddeling (Sjerps, 2001; De Vries-Geervliet, 1997). (Zie 2.1 voor een uitwerking.)

#### Selectie doelgroep

Buurtbemiddelaars gaan niet naar bewoners toe om te vragen of ze klachten hebben. Het initiatief ligt bij bewoners of verwijzers. Eén van de partijen – doorgaans de klager - benadert de coördinator schriftelijk, telefonisch of via een gesprek op kantoor. Een andere mogelijkheid is dat een verwijzer contact opneemt met de coördinator. De coördinator bepaalt of het conflict in aanmerking komt voor Buurtbemiddeling. Hij of zij maakt een afweging aan de hand van de aard en de geschiedenis van de klacht.

#### Toepassing bij specifieke doelgroepen

De methode houdt rekening met de diversiteit van de doelgroep. Uitgangspunt bij de samenstelling van de bemiddelaarsgroep (de intermediaire doelgroep) is dat de groep een afspiegeling is van de buurt, wijk of gemeente. De verhoudingen man-vrouw, allochtoon-autochtoon, lager-hoger opgeleid, jongere-oudere zijn hierbij belangrijk.

Er is ook een variant van Buurtbemiddeling beschikbaar voor jongeren. Bij JongerenBuurtbemiddeling (zie [www.hetccv.nl](http://www.hetccv.nl)) wordt gebruik gemaakt van een intermediaire doelgroep die bestaat uit onpartijdige jongeren. Zij bemiddelen bij conflicten tussen jongeren en bij conflicten tussen jongere en volwassen buurtbewoners. Tevens wordt de methode toegepast voor groepsbemiddelingen en in scholen (leerlingbemiddeling) (CCV, 2006: 11). De methode Leerlingbemiddeling is eind 2009 voorgelegd aan het Nederlands Jeugdinstituut (NJI) ter opname in de databank Effectieve Jeugdinterventies.

### 1.4 Indicaties en contra-indicaties

In principe is Buurtbemiddeling niet geschikt als sprake is van één van de onderstaande situaties:

- relationele conflicten
- conflicten tussen huurder en verhuurder
- conflicten waarbij verslavingsproblematiek speelt





- conflicten waar geweld aan te pas komt
- psychiatrische problematiek
- een lopende rechtsprocedure
- slepende conflicten

Dit soort omstandigheden vraagt om de inzet van professionals van politie, woningcorporaties en hulpverleninginstanties. Zij kunnen eventueel een (gecertificeerde) mediator inschakelen.

## 1.5 Aanpak

### Organisatie

In de jaren negentig zijn twee modellen van Buurtbemiddeling ontwikkeld: een Stedelijk model (ook wel het Zwolse model genoemd) en een Buurtmodel (ook wel het Rotterdamse model genoemd). De ontwikkelaar stelt dat in Nederland bijna alleen nog maar met het Stedelijk model wordt gewerkt. Het belangrijkste verschil tussen beide modellen is dat Buurtbemiddeling in het Buurtmodel door buurtbewoners voor buurtbewoners wordt gedaan, onder leiding van een onafhankelijke projectleider. In het Stedelijk model is Buurtbemiddeling aangehaakt aan de bestaande stedelijke instellingen voor welzijn. De vrijwilligers die hier bemiddelen, doen dit niet specifiek binnen de buurt waar ze wonen maar in de gehele stad. In het Buurtmodel is de binding met de buurt die de vrijwilligers voelen juist sterk aanwezig. Deze speelt in het Stedelijk model een geringe rol. Verder is in het Buurtmodel de fysieke afstand tussen Buurtbemiddeling enerzijds en de woningbouwcorporaties en wijkagenten anderzijds relatief veel kleiner (Peper et al., 1999).

De inzet van vrijwilligers en de vrijwillige deelname van beide partijen maakt de methode Buurtbemiddeling laagdrempelig. Hierdoor is gelijkwaardige communicatie mogelijk. Als de conflictpartijen vrijwillig met elkaar in gesprek gaan, is de kans op slagen veel groter dan wanneer dat onder druk gebeurt. Daarnaast benadrukt de onbetaalde inzet van de vrijwillige bemiddelaars hun belangeloosheid in de bemiddeling. Vrijwilligers besteden veel aandacht aan herstel van het contact tussen de partijen. In de praktijk blijken de betrokkenen deze ruimte nodig te hebben voor de erkenning van het probleem, de uitwisseling van emoties en de zoektocht naar een oplossing. Deze rust in tijd kunnen professionele wijkmedewerkers door tijdgebrek niet altijd opbrengen. Voor ruziënde burens kan de aanpak van vrijwilligers ontwapenend werken. Ze kunnen zich gaan realiseren dat ze ook hun eigen verantwoordelijkheid in een conflict moeten en kunnen nemen. De ruziënde partijen moeten dan ook afzien van winnen óf verliezen. De inzet is een win-win-resultaat (Sjerps, 2001: 6).

Omdat het initiatief bij bewoners of verwijzers ligt, doet de coördinator veel aan de promotie van Buurtbemiddeling. Wanneer een stad of buurt met Buurtbemiddeling begint, zorgt de coördinator voor voorlichting en publiciteit. Voor het grote publiek moet duidelijk zijn wat Buurtbemiddeling is, voor wie het is, hoe mensen er gebruik van kunnen maken en waar ze zich kunnen melden. Folders en artikelen in de lokale media moeten mensen stimuleren om zelf contact op te nemen met Buurtbemiddeling. Met verwijzers, zoals medewerkers van politie, justitie, woningbouwcorporaties, welzijnswerk, scholen en hulporganisaties, maakt de





coördinator afspraken over de samenwerking en de manier waarop contacten verlopen (CCV, 2008).

### **Het traject Buurtbemiddeling**

Een traject Buurtbemiddeling kent acht opeenvolgende fasen:

#### 1. Melding

Een aanmelding voor Buurtbemiddeling komt binnen bij de projectcoördinator.

Eén van de partijen - doorgaans de klagende - benadert de coördinator schriftelijk, telefonisch of komt langs op het kantoor.

#### 2. Intake

De coördinator neemt contact op met de melder van de klacht. Dit is doorgaans de eerste partij of een verwijzer. De coördinator bepaalt of de klacht geschikt is voor Buurtbemiddeling.

#### 3. Selectie bemiddelaars

Als de klacht in aanmerking komt voor Buurtbemiddeling, selecteert de coördinator een passend team van bemiddelaars. De bemiddelingsgesprekken worden altijd met twee vrijwilligers gevoerd.

#### 4. Gesprek met eerste partij

De bemiddelaars hebben een gesprek met de eerste partij. In deze fase wordt het gesprek zo kort mogelijk gehouden. Het is immers veel belangrijker dat het hele verhaal verteld wordt als beide partijen aan tafel zitten. Tijdens dit eerste gesprek gaat het globaal over de feiten. Er wordt verteld wat bemiddelen inhoudt en de klager wordt gevraagd of hij of zij iets ziet in een gezamenlijk bemiddelingsgesprek. Het gesprek met de klager wordt in sommige steden altijd op het kantoor van Buurtbemiddeling gehouden. Dit bevordert namelijk de zakelijkheid.

Buurtbemiddeling stimuleert de klager eerst om zelf contact te leggen met de burens. Wanneer dit al een gepasseerd station is en het conflict zich ervoor leent, kan de klager na dit gesprek toestemmen in een gezamenlijk bemiddelingsgesprek. Hij of zij moet ermee akkoord gaan dat de bemiddelaars de buurtgenoot benaderen.

#### 5. Gesprek met tweede partij

De bemiddelaars benaderen de tweede partij om diens kant van het verhaal te horen. Dit kan zowel bij de persoon thuis plaatsvinden als telefonisch. Deze buur kan ook op kantoor worden uitgenodigd. Net als bij de klagende partij is dit een kort gesprek. Praten met de andere partij ervaren veel bemiddelaars als het moeilijkste deel van een bemiddelingstraject. De kunst is om de boodschap toch positief te maken. Bijvoorbeeld: "De burens vinden het jammer dat het niet goed gaat en willen u graag uitnodigen voor een gesprek onder onze leiding." Door een dergelijke formulering komen de bemiddelaars niet met een klacht maar met een wens.

De bemiddelaars zijn getraind om rustig en zakelijk te blijven. Ze komen met de uitnodiging voor een gesprek en willen graag ook de andere kant van het verhaal horen. Ze maken duidelijk dat ze geen professionals zijn, maar vrijwilligers die willen meewerken aan het leefbaar houden van de buurt. Ze sluiten aan bij het gezamenlijke belang van het voortzetten van de burensrelatie.





Uiteraard komt het regelmatig voor dat de tweede partij niet mee wil doen, of geen vertrouwen heeft in een bemiddelingstraject. Mocht de wederpartij niet willen meewerken, dan krijgt ze een folder en een visitekaartje voor het geval ze zich bedenkt. De bemiddelaar vraagt of ze er bezwaar tegen heeft om binnen korte tijd nog eens contact te hebben. In ieder geval wordt er altijd nog een keer contact opgenomen met de klagende partij.

Als de wederpartij wel instemt met een gesprek met de buurtgenoot, komt de volgende fase in beeld.

#### 6. Bemiddelingsgesprek

Als beide partijen daartoe bereid zijn, vindt een gezamenlijk bemiddelingsgesprek plaats. Soms komt het echter niet tot een gezamenlijk gesprek maar vinden de burens eerder in het proces een oplossing voor hun conflict, ondersteund door de inzet van Buurtbemiddeling.

Het bemiddelingsgesprek verloopt via een aantal vaste stappen (zie de volgende paragraaf). De bemiddelaars stellen zich onpartijdig op en stimuleren de burens om met elkaar te praten.

Grofweg zijn er vier resultaten van het bemiddelingsgesprek mogelijk:

- de communicatie is hersteld
- de deelnemers hebben afspraken gemaakt omwille van de lieve vrede, maar willen verder niet veel met elkaar te maken hebben
- er is een vervolgesprek nodig
- het conflict zit muurvast en de partijen willen niet meer verder praten.

Aan het einde van het gesprek wordt altijd gevraagd of de burens het goed vinden dat ze over een bepaalde tijd nog eens benaderd worden om te horen hoe het gaat

#### 7. Intentieverklaring

Als het gesprek leidt tot concrete afspraken, worden deze vastgelegd in een intentieverklaring, die beide partijen ondertekenen. In principe zetten de bemiddelaars de afspraken op papier.

Soms gebeurt dat met enig voorbehoud, bijvoorbeeld in verband met eventuele financiële consequenties of de medewerking van derden die op dat moment nog niet bekend is.

De bemiddelaars vertellen dat de verklaring geen juridische gevolgen heeft, maar dat die de burens wel aan de afspraken bindt. Een geschreven intentieverklaring is vooral als houvast bedoeld. In enkele gevallen blijft deze fase beperkt tot een mondelinge afspraak.

#### 8. Nazorg

Na doorgaans zes tot acht weken nemen de bemiddelaars of de coördinator contact op met de partijen om te horen of de situatie is verbeterd en de afspraken worden nageleefd. Na een half jaar nemen zij nogmaals contact op.

#### **Het bemiddelingsgesprek**

Tijdens het gezamenlijke bemiddelingsgesprek gebruiken bemiddelaars nauwelijks of geen machtsmiddelen (zie 2.1 voor een uitwerking). Hun doel is om mensen nader tot elkaar te brengen en het proces te begeleiden. Emoties, wensen en belangen moeten een duidelijke plek krijgen voordat over oplossingen wordt nagedacht. Van belang is dat de bemiddelaars op de juiste manier vragen stellen. Dat betekent onder andere: geen 'waaromvragen' en geen gesloten vragen. Het is de bedoeling dat de bemiddelaars doorvragen en nagaan of de partijen





goed begrijpen wat er gezegd wordt. Ze zorgen ervoor dat beide burens evenveel aandacht krijgen. Hun eigen mening en emoties over wat er op tafel komt, houden ze voor zich. Hieronder volgt een beschrijving van hoe dit gesprek in grote lijnen verloopt.

#### Vooraf

Beide partijen hebben laten weten dat ze willen deelnemen aan een bemiddelingsgesprek. Het gesprek vindt altijd op kantoor of op een andere neutrale locatie plaats. Soms wordt er in deze fase nog een bemiddelingsduo samengesteld, maar in veel gevallen zijn de bemiddelaars al bekend, omdat ze ook de intake hebben gedaan. Het voordeel van het aanstellen van andere bemiddelaars dan de intake, is dat ze onbevangen en onpartijdig kunnen beginnen. Als personen zowel de intake als het gesprek houden, kan dat als voordeel hebben dat de partijen meer vertrouwen in de bemiddeling hebben. Ze weten al met wie ze te maken hebben.

#### Opening

De bemiddelaars spreken van tevoren af wie de rol van voorzitter op zich neemt. De voorzitter leidt het gesprek. Hij heet de partijen welkom, stelt hen op het gemak en legt uit wat er gaat gebeuren. De bemiddelaars leggen uit dat ze onpartijdig zijn en dat ze vertrouwelijk met de informatie omgaan. De bemiddelaar vertelt dat iedere partij de gelegenheid krijgt om zijn eigen verhaal te doen. Het gesprek duurt anderhalf tot twee uur. De bemiddelaar legt de spelregels van het gesprek uit:

- niet schelden
- elkaar uit laten spreken
- met respect naar elkaar luisteren

Het is belangrijk dat de bemiddelaar aan beide partijen vraagt akkoord te gaan met de spelregels. In de loop van het gesprek kan de bemiddelaar op deze afspraak terugrijpen als dat nodig is.

#### Oriëntatie op feiten en gevoelens

Beide partijen krijgen de gelegenheid te vertellen wat er aan de hand is. Geen van de partijen mag heel lang aan het woord zijn, omdat het risico bestaat dat de andere deelnemer dan de aandacht verliest. Als één van beiden toch te lang achtereen praat, grijpt de bemiddelaar in door het gezegde samen te vatten. De kunst van het bemiddelen is dat de bemiddelaars steeds met dezelfde vragen heen en weer gaan tussen de burens. Hiermee bereiken ze dat niet één partij de overhand krijgt.

Voor de bemiddelaar is emotie belangrijk gereedschap tijdens het bemiddelingsgesprek. Het is goed om daar voldoende ruimte aan te geven. Als iemand heel erg boos wordt of huilt, is dat essentiële informatie. Tijdens deze fase in het gesprek is het ook belangrijk dat de bemiddelaar de emoties benoemt en ernaar vraagt als die niet aan de orde komen. Aan het einde van deze gespreksfase is het tijd om te focussen. De bemiddelaar vraagt aan beide partijen om van alles wat ze verteld hebben te zeggen wat het belangrijkste of het moeilijkste voor ze is. De bemiddelaars verwoorden gedachten en gevoelens van deelnemers door die samen te vatten. Dit is vooral van belang als de partijen daar zelf moeite mee hebben.

#### Oriëntatie op belangen en wensen





In de volgende fase gaat het niet meer om de feiten van het conflict, maar om de behoeften die onder de feiten liggen. De ontwikkelaar verwijst naar de behoeftehiërarchie van Maslow (zie 2.1 voor een verdere uitwerking).

De bemiddelaars zijn erop gericht dat beide burens begrip krijgen voor de situatie van de ander. Dit is het belangrijkste en tegelijk het moeilijkste onderdeel van het gesprek. Doelstelling is dat beide burens begrip krijgen voor de emoties, belangen en behoeften van de ander. Ze richten zich dus niet alleen op een compromis als oplossing voor het conflict. De burens moeten met elkaar onderhandelen over mogelijkheden om tegemoet te komen aan de belangen en behoeften die er spelen. De bemiddelaars onderzoeken deze behoeften, zodat de burens inzicht kunnen krijgen in hoe hun gedrag overkomt bij een ander. Hoe het komt dat de buurvrouw of -man boos, verdrietig of gefrustreerd is geraakt. Deze inzichten vormen de basis voor eventuele oplossingen.

#### Zoeken naar mogelijke stappen

De volgende stap is een zoektocht naar concrete afspraken die leiden tot een verbetering van de situatie voor beide burens. De bemiddelaars stellen circulaire vragen. Bijvoorbeeld: "Wat zou u willen dat uw burens doen, zodat u zich weer veilig voelt?" of: "Wat kunt u doen zodat uw buurvrouw zich weer veilig voelt?" De vragen worden aan beide partijen gesteld, zodat ze beiden bijdragen aan het herstel van de situatie. Hoewel in principe alles genoemd kan worden, blijkt in de praktijk dat de partijen over het algemeen reële mogelijkheden noemen. De bemiddelaars onthouden zich van commentaar.

#### Voor- en nadelen oplossingen

De partijen bespreken samen de voor- en nadelen van mogelijke oplossingen. Belangrijk is dat er geen winnaars of verliezers zijn. Vaak komen in dit stadium ook andere zaken naar voren.

#### Kiezen

De partijen kiezen voor een of meer oplossingen en maken concrete afspraken. De bemiddelaars hakken geen knopen door en komen zelf niet met oplossingen. De bemiddelaars leggen de afspraken vast in een intentieverklaring, die beide partijen ondertekenen. Het is ook mogelijk om te volstaan met een mondelinge afspraak.

## 1.6 Materiaal

*Handboek buurtbemiddeling. Conflicten doeltreffend oplossen* (CCV, 2014) is bedoeld als handreiking voor professionals die Buurtbemiddeling willen toepassen. De oorspronkelijke publicaties *Beter een goede buur* (Sjerps, 2001) en *Goede burens, betere buurten* (Van Lin, Keijsers, Stiling en Sjerps, 2003) zijn in dit handboek gebundeld en herzien door het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV).

De publicatie *10 jaar Buurtbemiddeling* (CCV, 2006) bevat onder meer interviews met initiatiefnemers van de methode en praktijkervaringen van verschillende betrokkenen zoals een buurtagent, een projectleider en een vrijwilliger.







De brochure *Buurtbemiddeling*. Buren helpen buren bevat een beknopte uitleg van de methode. Ook deze brochure is te verkrijgen bij het CCV.

Alle vermelde publicaties van het CCV zijn te verkrijgen via [www.hetccv.nl/Buurtbemiddeling](http://www.hetccv.nl/Buurtbemiddeling).

## 1.7 Benodigde competenties van de professional

### Coördinator

De coördinator Buurtbemiddeling functioneert op Hbo-niveau. Hij of zij is deskundig op het gebied van activering, bemiddelingsmethodiek, procesondersteuning en netwerken. De omvang van het dienstverband is afhankelijk van ijkpunten als de grootte van de gemeente, het aantal te verwachten aanmeldingen en het aantal bemiddelaars. Het handboek bevat een bijlage met een uitgebreid overzicht van de benodigde competenties van de coördinator en criteria voor selectie.

Belangrijk is in elk geval dat de coördinator:

- achter de ideeën van Buurtbemiddeling staat
- interesse heeft in of kennis van onderdelen van het project Buurtbemiddeling
- over organisatorische talenten beschikt
- een netwerk van personen en organisaties kan ontwikkelen en onderhouden
- op verschillende niveaus helder kan communiceren
- enthousiast, inspirerend en creatief is
- goed kan omgaan met verschillende mensen, culturen en organisaties
- kan omgaan met privacy en geheimhouding
- zich kan voorstellen welke reikwijdte conflicten hebben in het dagelijkse leven van mensen
- activerend kan optreden
- voldoende ervaring heeft met leidinggeven
- mensen kan stimuleren en motiveren
- kan omgaan met conflictsituaties

Overleg met collega-coördinatoren kan een goede ruggensteun zijn voor een coördinator Buurtbemiddeling. Het CCV organiseert regelmatig bijeenkomsten voor coördinatoren. Aan de hand van registratiegegevens van de bemiddelingen, werkervaringen en praktijkvoorbeelden bespreken de coördinatoren hun werk. Hierbij coachen de meer ervaren coördinatoren hun beginnende collega's.

### Vrijwilligers

De coördinator Buurtbemiddeling selecteert, coacht en stimuleert de vrijwilligers. In eerste instantie worden vrijwilligers vooral op sociale intelligentie, algemene sociale vaardigheden en gevoel voor probleemoplossende communicatie geselecteerd. Een goede bemiddelaar is in staat om verbaal en non-verbaal neutraal te opereren, problemen los te zien van personen en





vertrouwelijkheid te waarborgen. Het opleidingsniveau van de bemiddelaar speelt geen rol. Het handboek bevat een bijlage met een uitgebreid overzicht van de benodigde competenties en selectiecriteria van de vrijwilliger.

#### **Basistraining**

Voordat vrijwilligers gaan bemiddelen, krijgen ze een basistraining van minimaal vijf dagdelen. In de cursus blijkt of iemand als bemiddelaar kan optreden. De vrijwilligers leren onder meer actief te luisteren, op een goede manier vragen te stellen en een stimulerende en onpartijdige houding aan te nemen. Tijdens deze eerste training kunnen kandidaten afvallen, bijvoorbeeld omdat ze te veel in oplossingen denken of hun eigen normen blijven hanteren. Na de basistraining volgen de bemiddelaars regelmatig vervolgcursussen over onderwerpen als 'omgaan met de tweede partij' en 'omgaan met cultuurverschillen'. Behalve vaardigheden aanleren, hebben de basis- en vervolstrainingen nog een doel: ze bevorderen de teamgeest onder bemiddelaars. Dat is van groot belang voor succesvolle Buurtbemiddeling. Leden van het bemiddelaarsteam moeten bereid zijn om voor elkaar in de bres te springen, elkaar te ondersteunen en samen te bemiddelen.

#### **Begeleiding en intervisie**

Teambuilding en een goede onderlinge sfeer bevorderen hoort ook bij de taken van de coördinator. In maandelijkse teambijeenkomsten bespreken buurtbemiddelaars hun ervaringen met Buurtbemiddeling. Ze doen dit onder leiding van de coördinator of een extern deskundige. Tijdens deze bijeenkomsten is ruimte voor uitwisseling van negatieve en positieve gevoelens en komen thematisch nieuwe leerervaringen aan de orde. Ook kunnen bemiddelaars een casus bespreken of hun visie op bemiddelen aanscherpen. Tijdens de bijeenkomsten maken de vrijwilligers werkafspraken met de coördinator. Dit gebeurt ook tussen buurtbemiddelaars onderling.

## **1.8 Overige randvoorwaarden**

### **Kwaliteitsbewaking**

In de voorbereidingsfase van een project Buurtbemiddeling heeft de stuurgroep al vastgesteld hoe en wanneer het project wordt geëvalueerd. Doorgaans zijn zowel tussentijds als aan het eind van een project evaluaties gepland. Voor deze evaluatiemomenten zijn ijkpunten of evaluatiecriteria vastgelegd in het plan van aanpak.

Een voortdurend aandachtspunt van de coördinator is het coachen van de vrijwilligers. Het resultaat en de effecten van Buurtbemiddeling zijn immers voor een groot deel afhankelijk van de kwaliteit van het werk van de vrijwillige bemiddelaars (Sjerps, 2001). Ook de in 1.7 genoemde bijeenkomsten met collega-coördinatoren zijn bedoeld om de kwaliteit van de methode Buurtbemiddeling te bewaken en verder te ontwikkelen.

### **Kosten van de interventie**





Volgens het handboek van het CCV uit 2008 bedragen de kosten voor een middelgrote gemeente voor een driejarige periode 180.000 euro (prijsspeil 2008). Mogelijke kostenposten zijn: personele kosten (coördinator, administratieve ondersteuning, management), huisvesting, scholing vrijwilligers en onkosten vrijwilligers.

## 1.9 Overeenkomsten en verschillen met andere interventies

### Buurtbemiddeling versus Mediation

Buurtbemiddeling en mediation worden vaak in één adem genoemd. Dat is niet verwonderlijk, want deze vormen van conflictbemiddeling hebben veel overeenkomsten. Toch zijn er ook belangrijke verschillen en heeft elke vorm zijn eigen werkgebied. Deze verschillen worden hieronder kort belicht.

Het Nederlands Mediation Instituut (NMI) geeft de volgende definitie: "Mediation is een vorm van conflictoplossing via bemiddeling door een onafhankelijke derde: de mediator" (Sjerps, 2001).

- Mediation is niet gebonden aan een bepaald gebied. Terwijl de bemiddelaars van Buurtbemiddeling uit de betreffende gemeente of zelfs wijk afkomstig zijn.
- Mediation kan worden ingezet bij uiteenlopende conflicten (zowel op persoonlijk als zakelijk vlak) terwijl Buurtbemiddeling alleen mogelijk is als er geen machtsverhoudingen spelen.
- Uitgangspunt bij mediation is dat er voor vrijwel elk geschil een voor de betrokken partijen aanvaardbare oplossing is. Vaak echter zien partijen die oplossing niet. Een mediator kan daarbij helpen. Bij Buurtbemiddeling is het beginnen met - of herstellen van - communicatie het uitgangspunt. De bemiddelaars helpen de partijen (weer) met elkaar in gesprek te komen. Het oplossen van conflicten volgt daaruit.
- Mediators zijn professionals die tegen betaling van een honorarium kunnen worden ingehuurd. Geregistreerde of erkende mediators hebben een officiële training doorlopen en werken volgens de gedragsregels van het NMI. Bij Buurtbemiddeling zijn de bemiddelaars altijd vrijwilligers die een training hebben gehad. Ze ontvangen voor de bemiddeling geen honorarium. Voor de deelnemers betekent dit dat er geen kosten aan bemiddeling verbonden zijn en dat het om een laagdrempelige vorm van conflictoplossing gaat.
- Mediation kan plaatsvinden in civiel- en bestuursrechtelijke conflicten met eventueel ter bekrachtiging een gang naar de rechter. Buurtbemiddeling vindt plaats bij civielrechtelijke conflicten en in de preventieve fase van het strafrecht, ter voorkoming van de gang naar de rechter of politie.
- De afspraak is dat informatie die bij mediation op tafel komt niet in gerechtelijke procedures wordt gebruikt. Bij Buurtbemiddeling is niet aan de orde dat informatie die op tafel komt wel of niet in gerechtelijke procedures wordt gebruikt.

Gezien de belangrijke verschillen tussen mediation en Buurtbemiddeling kunnen zij niet als





gelijksoortige methoden worden beschouwd en nemen we eventuele onderzoeken naar mediation niet mee als indirect wetenschappelijk bewijs (zie 4.2).

## **1.10 Contactgegevens ontwikkelaar**

### **Naam**

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV)

Het CCV is het landelijk aanspreekpunt voor Buurtbemiddeling en ondersteunt professionals in de praktijk. Het CCV is verantwoordelijk voor de coördinatie, promotie, kwaliteitsborging, monitoring, doorontwikkeling en registratie van Buurtbemiddeling

### **Bezoekadres**

Cranenborch  
Jaarbeursplein 17  
3521 AN Utrecht

### **Postadres**

Postbus 14069  
3508 SC Utrecht

Tel. secretariaat: (030) 751 6700

Fax: (030) 751 6701

### **Website**

[www.hetccv.nl/buurtbemiddeling](http://www.hetccv.nl/buurtbemiddeling)

### **Contactpersoon**

Frannie Herder

Tel.: (030) 751 6759

E-mail: [frannie.herder@hetccv.nl](mailto:frannie.herder@hetccv.nl)





## 2. Onderbouwing

### 2.1 De ontwikkelgeschiedenis van de methode

#### Ontwikkelgeschiedenis

Buurtbemiddeling is gebaseerd op de San Francisco Community Boards (SFCB), die in de jaren zeventig van de vorige eeuw in de Verenigde Staten zijn ontstaan. Empowerment speelt een belangrijke rol bij de Community Boards. Dit wil zeggen: burgers vaardigheden leren om eigen problemen (beter) te kunnen oplossen. Immers, zo is het uitgangspunt, een geschil behoort toe aan de personen in kwestie en zij zijn ook verantwoordelijk voor het oplossen ervan. Dit concept achter de San Francisco Community Boards waaide medio jaren negentig over uit de Verenigde Staten naar Nederland. Vervolgens werden in Gouda, Rotterdam en Zwolle experimenten Buurtbemiddeling opgezet. Onderzoekers van de Erasmus Universiteit en medewerkers van de lokale organisaties pasten het oorspronkelijke idee aan. Tevens voerden deze onderzoekers (Peper et al. 1999) een procesanalyse en een effectevaluatie uit naar deze eerste experimenten met Buurtbemiddeling in Nederland. Dit onderzoek werd gefinancierd door de ministeries van Justitie en Binnenlandse Zaken. De motivatie voor deze steun was onder andere dat de betrokkenheid van de onderzoekers zou bijdragen aan de totstandkoming en ontwikkeling van de methode Buurtbemiddeling. De onderzoekers ondersteunden de uitvoerders in de theoretische onderbouwing van de aanpak en hielden een kritische spiegel voor.

Het CCV (zie 1.10) is sinds 1 januari 2005 het landelijk aanspreekpunt Buurtbemiddeling (van 2000 tot 2005 was dit Verdiwel). Volgens het CVV blijft Buurtbemiddeling als instrument in ontwikkeling. Om goed te kunnen oordelen over de resultaten van Buurtbemiddeling en de methode verder te kunnen ontwikkelen, is het een voortdurende registratie van ervaringsgegevens van belang. Daarvoor stelt het CCV landelijk een uniform geautomatiseerd registratie- en statistiekprogramma beschikbaar. De anonieme gegevens vormen het uitgangspunt voor beleids- en organisatieontwikkeling van projecten. Ook is het CCV een steun bij de uitwisseling van ervaringen tussen coördinatoren Buurtbemiddeling.

### 2.2 Onderbouwing van de probleemanalyse, doel, doelgroep en aanpak

#### Behoeftehiërarchie van Maslow

De ontwikkelaar zoekt verklaringen voor het ontstaan van burencollicten in de psychologie en baseert zich hierbij onder andere op de psycholoog Maslow. De ontwikkelaar werkt deze onderbouwing niet verder uit in het Handboek Buurtbemiddeling. Zij heeft hiervoor aanvullend documentatiemateriaal aangeleverd: Beter een goede buur (Sjerps, 2001) en Bemiddelen (De Vries-Geervliet, 1997). In Beter een goede buur gaat de auteur kort in op het ontstaan van conflicten. Zij stelt dat het nuttig is als een bemiddelaar inzicht heeft in psychologische processen. Zo kan de bemiddelaar patronen herkennen en beter inschatten of een bemiddelingsproces wel of niet haalbaar is. Bij de probleemanalyse maakt Sjerps gebruik van onder andere de behoeftehiërarchie van Maslow, waarbij zij verwijst naar het boek Bemiddelen





(De Vries-Geervliet, 1997). Hierin staat beschreven hoe behoeften invloed hebben op het ontstaan van conflicten:

- Projecties

Conflicten ontstaan vaak doordat mensen hun innerlijke conflicten, spanningen en ergernissen op andere personen projecteren. Dus bijvoorbeeld spanningen op het werk worden geprojecteerd op de burens.

- Behoeftehiërarchie

De psycholoog Maslow (1943, in Sjerps, 2001: 13) benoemde in de jaren zestig van de vorige eeuw de voorwaarden die vervuld moeten worden, willen mensen gelukkig zijn. De behoeftehiërarchie ziet er als volgt uit:



Aan de onderste behoeften moet eerst grotendeels voldaan zijn voordat mensen zich bezig kunnen houden met een volgende behoefte. Conflicten tussen mensen ontstaan wanneer de verschillende behoeften niet of niet geheel vervuld zijn, of door derden met voeten worden getreden. Enkele voorbeelden zijn het jonge stel dat overdag werkt en 's avonds behoefte heeft aan privacy en de oudere man die steeds de rommel in het portiek opruimt, daar voortdurend over klaagt, maar vooral behoefte heeft aan waardering voor wat hij doet. De behoefte ergens bij te horen kan overigens voor de gespreksdeelnemers een drijfveer zijn om de bemiddeling tot een goed einde te brengen. De bemiddelaars kunnen een beroep doen op de behoefte van mensen om in harmonie te leven met hun burens (Sjerps, 2001; De Vries-Geervliet, 1997).

- Jaloezie

Verschillende behoeften tussen mensen kunnen leiden tot innerlijke of interpersoonlijke conflicten. Wie zich vergelijkt met anderen, kan makkelijk jaloers worden. Jaloezie is een belangrijke bron van conflicten.





- **Angst**

Angst kan ertoe leiden dat een behoefteprobleem of een innerlijk conflict uitloopt in een interpersoonlijk conflict.

- **Macht**

Mensen kunnen verslaafd raken aan conflicten. Het gaat hierbij vooral om macht. Omdat het winnen van een conflict meer energie geeft dan het verliezen, willen mensen conflicten winnen. De verliezer vindt het echter onprettig om zo zijn energie kwijt te raken. Hij wil zijn energie terug krijgen. Als het niet door vechten kan, gebeurt dit door subtiel jennen. Zo oefent het slachtoffer op zijn beurt veel macht uit, waardoor hij weer agressie oproept bij de ander. Dit 'spel' gebeurt ook wel door bondjes te sluiten met anderen. Zo krijgen conflicten een steeds grotere omvang. Een gevecht levert alleen maar verlies op, zo schrijft De Vries-Geervliet (1997). Dus zijn andere manieren om conflicten op te lossen, zoals Buurtbemiddeling, welkom. Niet alleen om de hiervoor beschreven mechanismen te omzeilen, maar ook omdat een onuitgesproken of onopgelost conflict de wederzijdse verhoudingen niet ten goede komt.

Vervolgens gebruikt De Vries-Geervliet de behoeftehiërarchie van Maslow voor de onderbouwing van de aanpak. Zij legt uit dat het bij het bemiddelingsproces van groot belang is om eerst te kijken naar de verschillende behoeften van de betrokkenen en op grond hiervan een gezamenlijke oplossing te zoeken. Daarbij is het van belang dat de gesprekspartners zelf met oplossingen voor hun problemen komen. De Vries-Geervliet (1997: 34): "Bij het bedenken en uitvoeren van oplossingen is het van belang dat er geen macht gebruikt wordt door een of meer gespreksdeelnemers. Als een 'oplossing' opgelegd wordt aan de ander, ook al is die nog zo redelijk of creatief, is de kans groot dat er vanwege het verzet tegen die macht 'niets' terecht komt van de 'gevorderde' oplossing."

Hiernaast benadrukt De Vries - Geervliet dat het belangrijk is dat de bemiddelaar begrip toont voor de gevoelens van zowel de agressor als het slachtoffer. Voor een bemiddelaar is het van belang te beseffen dat een agressor vanuit zijn basale angsten reageert met vechten en dat een slachtoffer reageert vanuit zijn angsten met vluchten. Wanneer beiden het gevoel krijgen dat vechten of vluchten niet meer nodig is, zullen zij in staat zijn hun reactiepatronen los te laten, althans gedurende het overleg (De Vries-Geervliet, 1997).

### **Communicatieproblemen als symptoom**

Voor de onderbouwing van het doel van Buurtbemiddeling baseert de ontwikkelaar zich wederom op De Vries-Geervliet (1997). Zij stelt dat communicatieproblemen eigenlijk het symptoom zijn van de onderliggende problemen van en tussen mensen. Omdat deze onderliggende problemen zich vaak op een onbewust niveau afspelen maakt een dergelijk symptoom duidelijk dat er iets aan de hand is. Conflicten kunnen zodoende opgelost worden vanuit een analyse van de communicatiestoornissen. Het verhelderen van een communicatiestoornis en het herstellen van de communicatie kunnen al voldoende zijn om de problemen op te lossen. Buurtbemiddeling sluit aan bij deze visie op communicatieproblemen. Het hoofddoel van de aanpak is een begin te maken met communicatie tussen burens, of om de vroegere contacten tussen mensen die in elkaars omgeving wonen te herstellen.

### **Sociaal-culturele homogeniteit en sociaal-culturele competenties**

Uit het onderzoek van Peper et al. (1999: 334) blijkt de mate van sociaal-culturele homogeniteit in een buurt een belangrijke factor bij het verklaren van burenproblemen.





Naarmate de buurt homogener is, zijn er minder burencollicten aangezien burencollicten vooral leefstijlcollicten betreffen. In sociaal-cultureel heterogene buurten zijn derhalve meer burencollicten te verwachten.

Verder blijkt uit dit onderzoek dat onder andere opleiding van invloed is op burencollicten. Er is echter geen verband gevonden tussen sociaal-economische kenmerken en burencollicten. De onderzoekers vermoeden dat het verband tussen opleiding en burencollicten niet voortkomt uit de sociaal-economische dimensie van opleiding, maar uit de sociaal-culturele dimensie (met meer of minder aandacht voor sociaal-culturele competenties). Blijkbaar heeft de sociaal-culturele dimensie van opleiding een dempende werking op burencollicten (Peper et al., 1999: 174).







## 3. Onderzoek praktijkervaringen

### 3.1 Uitvoerende organisaties

In Nederland wordt momenteel in 140 gemeenten Buurtbemiddeling toegepast. Vaak initiëren vertegenwoordigers van een lokale overheid en plaatselijke organisaties Buurtbemiddeling gezamenlijk. Zorg voor leefbaarheid, openbare orde en veiligheid in buurten en wijken valt immers onder hun verantwoordelijkheid (Van Lin, Keijsers, Stiling en Sjerps, 2003).

De vier belangrijkste partijen in de initiatiefgroep van Buurtbemiddeling zijn doorgaans:

- de gemeente
- de politie
- een welzijnsorganisatie
- de woningcorporatie

Elk van deze vier partijen heeft een belang om mee te doen aan Buurtbemiddeling.

De uitgangspunten van Buurtbemiddeling sluiten aan bij actuele beleidsvisies. Buurtbemiddeling past binnen het idee van de vraaggestuurde aanpak van problemen die organisaties voor welzijn en zorg voorstaan. Ondersteunen en ontwikkelen van vaardigheden om problemen zelf actief op te lossen, vergroten de betrokkenheid van bewoners bij de eigen leefomgeving. Door de positieve effecten wordt de sociale samenhang in buurten, wijken en gemeenten versterkt. Buurtbemiddeling is in deze visie succesvol als genoeg mensen leren elkaars handelen te begrijpen en te respecteren. Buurtbemiddeling past eveneens in de heersende bestuursopvatting dat mensen hun eigen verantwoordelijkheid moeten nemen: vrijwillige bemiddelaars staan uren bij in het vinden van een oplossing voor hun conflict. Buurtbemiddeling en de keuze voor vrijwilligers als bemiddelaars is een vorm van sociaal investeren in een buurt. Bewoners zelf versterken hun buurt, wijk of gemeente (CCV, 2006:11-12).

De hieronder beschreven praktijkervaringen van de professional en cliënt/burger zijn gebaseerd op de volgende publicaties:

1. *10 jaar Buurtbemiddeling*, geschreven door het Centrum Criminaliteitspreventie en Veiligheid, uitgegeven in 2006 door het Centrum Criminaliteitspreventie en Veiligheid in Utrecht.

De publicatie bevat onder meer acht korte interviews met initiatiefnemers van Buurtbemiddeling en andere betrokkenen. Daarnaast bevat ze meer dan 10 korte toelichtingen op de praktijkervaring van verschillende betrokkenen zoals een buurtagent, projectleider en vrijwilliger en enkele cases. De gegevens zijn verkregen door middel van korte interviews.





2. *Evaluatie 5 jaar Buurtbemiddeling 's-Hertogenbosch. Buurtbemiddeling helpt!*, geschreven door Divers Welzijnsonderneming, uitgegeven in 2007.

De evaluatie is uitgevoerd door de projectleider Buurtbemiddeling, die in dienst is van de uitvoerende organisatie, welzijnsonderneming Divers en bestrijkt de kalenderjaren 2002 tot en met 2006. De conclusies en aanbevelingen zijn onder andere gebaseerd op interviews met medewerkers van verschillende instanties (het is niet bekend hoeveel), ingevulde vragenlijsten door bemiddelaars (30) en de registratie van Buurtbemiddeling. Via de follow-up (het nabellen van bemiddelden om te bepalen of een vervolgspraak nodig is) en de registratie is in grote lijnen inzicht verkregen in hoe zij (n=444) de bemiddeling hebben ervaren.

3. *Het succes van Buurtbemiddeling. Resultaten van het evaluatieonderzoek. Deel 3 Introductiereeks*, geschreven door L. M. J. Fiers en A. Jansen, uitgegeven in 2004 door het Landelijk Expertisecentrum Buurtbemiddeling/Verdiwel.

De onderzoekers zijn gestart met het bestuderen van relevante documentatie. Dit waren in de eerste plaats boeken over Buurtbemiddeling van het LEB (Landelijk Expertisecentrum Buurtbemiddeling) en het hierboven beschreven evaluatieonderzoek van de Erasmus Universiteit. Voorts zijn de stimuleringsregelingen Criminaliteitspreventie (2000 tot en met 2002) en de bij het LEB en het ministerie van Justitie beschikbare registratiegegevens van lokale projecten Buurtbemiddeling (23 projecten) bestudeerd. Vervolgens hebben de onderzoekers oriënterende gesprekken gevoerd met sleutelpersonen rond Buurtbemiddeling (de landelijke manager bij het LEB, de stedelijk projectleider Buurtbemiddeling in Rotterdam en twee lokale coördinatoren). Op basis van de documentstudie en de gesprekken zijn enquêtes opgesteld. Bij de volgende vier groepen zijn enquêtes uitgezet (n=197); lokale coördinatoren (n=23), netwerkpartners (n=64), bemiddelaars (n=61), bemiddelden (n=49). De resultaten van de enquêtes zijn statistisch geanalyseerd. In aanvulling op en ter verdieping van de enquêteresultaten hebben de onderzoekers vervolgens 14 interviews gehouden met hoofdzakelijk coördinatoren en netwerkpartners.

4. *Buurtbemiddeling. Evaluatie van het bemiddelen bij burenruzies*, geschreven door E. Hilhorst, uitgegeven in 2002 door Onderzoek en Statistiek/Gemeente Amersfoort.

Op basis van registratieformulieren is onder andere een analyse gemaakt van de slagingskans in het Buurtmodel en het Stedelijk model. Daarnaast zijn twee groepsgesprekken gehouden. Eén daarvan was met vijf doorverwijzers van politie, Sociaal Cultureel Werk en Portaal. Er is gesproken met mensen die veel doorverwijzingen doen en die zowel werkzaam zijn in het Buurtmodel als in het Stedelijk model. Het andere groepsgesprek is gehouden met zes bemiddelaars. Ook hier waren het mensen die veel bemiddelingen gedaan hebben. Er is op gelet dat er bemiddelaars aanwezig waren die werkzaam zijn in het Stedelijk model, in het Buurtmodel en in beide modellen. Tenslotte zijn veertien diepte-interviews gehouden met bewoners die betrokken waren bij een bemiddeling. Zowel mensen die een bemiddeling aanvroegen (de eerste partij), als hun burens (de tweede partij), zijn bij het onderzoek betrokken. Ook zijn zowel de mensen benaderd die een 'geslaagde' als die een 'mislukte' bemiddeling meemaakten.





5. *Bemiddelen bij conflicten tussen burens, een sociaal-wetenschappelijke evaluatie van experimenten met Buurtbemiddeling in Nederland*, geschreven door B. Peper, F. Spierings, W. de Jong, S. Hogenhuis en V. van Altena, uitgegeven in 1999 door Eburon te Delft.

Het onderzoek betreft een procesanalyse en een effectevaluatie van de experimenten met Buurtbemiddeling in Rotterdam, Gouda en Zwolle van 1996 tot 1999. De algemene vraagstelling was: draagt het project Buurtbemiddeling bij aan het oplossen van burenc conflicten en aan een beter begrip tussen mensen in de buurt? Het doel van de wetenschappelijke begeleiding bij de Buurtbemiddelingsprojecten was driedelig. Ten eerste had de begeleiding tot doel om degenen die praktisch uitvoerend werken tijdens het proces theoretisch te ondersteunen en een kritische spiegel voor te houden. Ten tweede om een procesanalyse op te zetten van de factoren die van belang zijn bij het tot stand komen en functioneren van Buurtbemiddeling. Ten derde om een effectevaluatie te verzorgen (zie 4.1 voor een beschrijving van de onderzoeksopzet van de effectevaluatie).

De gegevens voor de procesanalyse zijn als volgt verzameld. In het onderzoeksontwerp zijn kwantitatieve en kwalitatieve onderzoeksmethoden gecombineerd. Er is begonnen met verkennende gesprekken met de initiatiefnemers en een literatuurstudie. Voorts is gekeken of op de gekozen locaties behoefte bestond aan Buurtbemiddeling. Tevens zijn sociografieën over de locaties geschreven om inzicht te krijgen in de bestaande sociale en economische structuur. Vervolgens is kwalitatief onderzoek (eerste institutionele meting) verricht onder de beroepsgroepen (het aantal is onbekend) in de wijk om te bepalen of er een niche was voor Buurtbemiddeling. Daarnaast is er een kwantitatief bewonersonderzoek verricht om inzicht te krijgen in de relaties tussen burens in de wijk. Vanaf de start van de projecten is het verloop van het proces gevolgd. Het schriftelijk materiaal is geanalyseerd, vergaderingen zijn bijgewoond, de organisatie is gevolgd, de trainingen van vrijwilligers bijgewoond. Verder zijn er interviews gehouden met projectleiders en vrijwilligers. In de loop van het derde onderzoeksjaar is opnieuw kwalitatief onderzoek (tweede institutionele meting) verricht. Daarbij zijn de direct betrokken organisaties zoals politie, woningbouwcorporaties, gemeente en wijk- of buurtwerkers benaderd. Voorts is er in ditzelfde jaar een focusgroeponderzoek gehouden onder de verschillende subculturen van buurtbewoners (Peper et al., 1999: 21).

6. *Buurtbemiddeling als panacee? Reflectie op de praktijk*, geschreven door B. Peper en F.C.P.P. Spierings, uitgegeven in 2000 in *Justitiële Verkenningen*, 26(9), 41-53.

De gegevens in dit artikel zijn gebaseerd op het evaluatieonderzoek naar experimenten met Buurtbemiddeling in drie steden (Zwolle, Rotterdam en Gouda) die plaatsvonden van 1996 tot en met 1999 (Peper et al. 1999). De opzet van dit onderzoek is hierboven toegelicht.

7. *Buurtbemiddeling Rotterdam: Monitor 2001*, geschreven door A. van Thiel, uitgegeven in 2002 door Stuurgroep Buurtbemiddeling Rotterdam te Rotterdam.

In deze monitor schetst de projectleider de ontwikkelingen en de stand van zaken in Rotterdam sinds het verschijnen van de eerste monitor in juli 2000 in een algemeen beeld en een overzicht per deelgemeente. Ook de uitwerking van de aanbevelingen uit de eerste Rotterdamse monitor passeert de revue. Het is onduidelijk hoe de gegevens zijn verkregen.





## 3.2 Praktijkervaringen van de professional

### Algemene ervaringen

De methode geeft een belangrijk houvast aan de bemiddelaars. De structuur van de bemiddeling geeft hen bovendien een handvat om zelf buiten het conflict te blijven en vast te houden aan hun rol, waarin zij vooral respect en mededogen uitstralen en het proces streng bewaken, maar zich niet laten overhalen om de zaken te regelen voor de burens (Peper et al., 1999: 331). Verder stellen Peper et al. dat het belangrijk is om een drietal uitgangspunten te hanteren, die tegelijkertijd ook de grenzen aangeven van Buurtbemiddeling (1999: 338):

1. Buurtbemiddeling sluit andere interventies uit (wanneer burens kiezen voor bemiddeling kunnen ze niet tegelijkertijd de politie vragen een proces-verbaal op te maken wegens vernieling).
2. Buurtbemiddeling vereist de bereidheid tot bemiddeling van beide of meer partijen in het conflict.
3. Buurtbemiddeling eist dat beide deelnemers verantwoordelijk zijn voor de wijze waarop het conflict wordt aangepakt.

“Wat bijzonder aanspreekt aan Buurtbemiddeling is de eenvoud ervan. In een samenleving die steeds ingewikkelder wordt, bestaat de neiging oplossingen ook steeds ingewikkelder te maken. En daardoor wordt de kans op complicaties ook steeds groter. Bij een eenvoudige opzet kan er niet zoveel mis gaan. En als het niet werkt ben je er snel achter. Het welzijnswerk is gebaat bij methodieken die je gewoon op straat en in de huiskamer kunt toepassen”, aldus een directeur van een welzijnsorganisatie die Buurtbemiddeling uitvoert (CCV 2006: 26).

Uit onderzoek van Fiers en Jansen (2004: 35-36) komt naar voren dat 94% van de geënquêteerde netwerkpartners, 98% van de bemiddelaars en 100% van de coördinatoren Buurtbemiddeling over het algemeen tevreden tot zeer tevreden zijn over Buurtbemiddeling. Bovendien zijn de deelnemers aan het schriftelijk onderzoek van mening dat Buurtbemiddeling leidt tot een vermindering van de werklust en de kosten van in het bijzonder de politie en woningcorporaties (Fiers en Jansen, 2004: 42).

De doorverwijzers zijn erg positief over de effecten van Buurtbemiddeling, zo blijkt uit het evaluatieonderzoek van de gemeente Amersfoort (Hilhorst 2002: 5): “De verwachtingen zijn waargemaakt. En zelfs meer dan dat. De lichte twijfels die men in het begin nog wel eens had, blijken ongegrond.” De doorverwijzers vinden Buurtbemiddeling een goed instrument om burenruzies op te lossen en merken de effecten binnen hun organisatie (gemeente, corporaties, politie en welzijnsorganisatie) door minder werkdruk en meer werkplezier. De bemiddelaars zelf hebben eveneens sterk de indruk dat hun inzet in veel gevallen leidt tot een verbetering van de relatie tussen partijen. Burens gaan weer meer met elkaar praten, de gesprekken met Buurtbemiddeling werken vaak de-escalerend. “De kou is uit de lucht”, geven de bemiddelaars aan (Hilhorst 2002: 26).

### Bereiken van de doelgroep

Het initiatief bij Buurtbemiddeling ligt bij bewoners of verwijzers. Buurtbemiddelaars gaan niet naar bewoners toe om te vragen of ze klachten hebben. Uit het onderzoek van Fiers en Jansen (2004) komt naar voren dat maar liefst 80% van de gevallen is doorverwezen en slechts 20% een melding betreft van één van de betrokken burens. De meeste mensen die bij Buurtbemiddeling aankloppen zijn verwezen door andere instanties, zo blijkt ook uit de





registratiegegevens van het CCV (2008). Woningcorporaties nemen bijna de helft daarvan voor hun rekening, gevolgd door politie (ruim een kwart). Verder is er een klein aantal verwijzingen door gemeente, maatschappelijk werk en Slachtofferhulp en zijn er incidentele verwijzingen door instanties als Vluchtelingenwerk, Jeugdzorg, Milieudienst en Bureau voor Rechtshulp. Ook personen, zoals huismeesters, therapeuten en sociaal raadslieden, blijken in enkele gevallen Buurtbemiddeling te vinden (CCV, 2008).

#### Bekendheid bij verwijzers

Dit betekent dat de resultaten van Buurtbemiddeling mede afhankelijk zijn van een effectieve doorverwijzing door medewerkers van woningcorporaties, politie en andere wijkgericht werkende organisaties. Het gaat er niet eens zozeer om dat men weet dat Buurtbemiddeling bestaat, maar vooral dat men 'in het veld' weet wat buurtbemiddeling wel en vooral niet kan (Peper et al., 1999: 328). De praktijk in Rotterdam heeft geleerd dat schriftelijke informatie over Buurtbemiddeling niet voldoende is om dit resultaat te bereiken: "Een medewerker moet als het ware eerst lijfelijk ondervinden hoe bemiddelen werkt voordat hij of zij effectief kan doorverwijzen" (Van Thiel, 2002: 36).

#### Bekendheid bij bewoners

Uit de evaluatie in Amersfoort is naar voren gekomen dat het zeer belangrijk is dat niet alleen de doorverwijzende instanties maar ook de inwoners doordrongen raken van wat Buurtbemiddeling is. De doorverwijzers geven aan dat men de indruk heeft dat Buurtbemiddeling nog weinig bekend is onder de inwoners van Amersfoort. Op een enkele uitzondering na melden de bewoners de conflicten eerst bij andere instanties (corporaties, politie). Deze doorverwijzers moeten telkens opnieuw uitleggen wat Buurtbemiddeling is en hierbij terughoudendheid bij de 'klagers' overwinnen. De doorverwijzers denken dat, als bewoners door middel van voorlichting beter op de hoogte zijn van Buurtbemiddeling, zij eerder geneigd zijn zich te laten doorverwijzen. Dit maakt het makkelijker voor de doorverwijzers (Hilhorst, 2002:14).

### **Cruciale succesfactoren**

#### De kwaliteit van de bemiddelaars

Het succes van Buurtbemiddeling hangt af van de inzet van voldoende, getrainde en deskundige vrijwilligers (zie ook paragraaf 1.7). Dit betekent dat gedurende het hele jaar vrijwilligers geworven en geschoold moeten worden op specifieke vaardigheden. Daarnaast is het belangrijk dat er intervisiebijeenkomsten zijn waar vrijwilligers ervaringen kunnen delen. Onderdeel van de kwaliteit van de bemiddelaars zijn bemiddelingsvaardigheden zoals communicatieve vaardigheden, empathisch vermogen, doorvragen en objectiviteit. Ook de chemie tussen bemiddelaars en de teamspirit van bemiddelaars gelden als succesfactor (Fiers en Jansen, 2004: 39-40, Peper en Spierings, 2000: Divers Welzijnsonderneming, 2007: 8).

#### Neutraliteit en objectiviteit van de bemiddelaars

Essentieel voor het slagen van een bemiddeling is de neutraliteit van de bemiddelaars. Het gaat dan om zaken als: zorgen dat bemiddelaars geen bekenden zijn van de cliënten, zorgen dat bemiddelaars bewust neutraal het tweede gesprek in gaan (bijvoorbeeld door enkele dagen afstand te nemen) en dat bemiddelaars niet (te lang) aandringen op een bemiddelingsgesprek





en/of andere typen oplossingen en acties van cliënten. Bovendien hebben de vrijwilligers geleerd om bij beide partijen met respect door te vragen (Hilhorst, 2002, Peper en Spierings, 2000, Fiers en Jansen, 2004).

#### 'Horizontale' communicatie met bemiddelaars

Doordat vrijwilligers (in plaats van beroepskrachten) bemiddelingen uitvoeren, ontstaat een lage drempel en is 'horizontale' (gelijkwaardige) communicatie mogelijk. De bemiddelden waarderen de bemiddelaars omdat het 'gewone mensen' zijn. Mede daarom hebben ze vertrouwen in hen en zijn ze geneigd om in te stemmen met een bemiddeling. Vrijwilligers hebben zelf geen enkel belang bij de aard of de vorm van de oplossing. Hierdoor krijgen de bewoners alle ruimte om te werken aan een oplossing die echt bij hen past: "Onze kracht is onze onmacht" (Hilhorst, 2002). De verantwoordelijkheid ligt puur bij de mensen zelf. Dit biedt vervolgens de beste garantie op een (langdurig) effect. Ook de rust en ruimte die vrijwillige bemiddelaars hebben voor communicatie met de bemiddelden, is een belangrijke succesfactor. Deze 'rust in tijd' is nodig om begrip te krijgen voor het probleem, voor het uitwisselen van vaak emotionele ervaringen en voor het zoeken naar oplossingen. Professionele wijkmedewerkers kunnen deze rust door tijdgebrek niet altijd opbrengen (Hilhorst, 2002:27).

#### Doorverwijzing

Uit de evaluatie van Divers blijkt dat een snelle doorverwijzing van organisaties naar Buurtbemiddeling heel belangrijk is. "Buurtbemiddeling werkt het meest effectief als het ingezet wordt voordat een sanctionerende instantie aan de slag gaat met het conflict. Het is daarom raadzaam om met de verwijzende instanties te overleggen over een optimale doorverwijzing." Ook Fiers en Jansen doen op basis van hun onderzoek de aanbeveling om na aanmelding van de eerste partij zo spoedig mogelijk contact op te nemen (Divers Welzijnsonderneming 2007: 8, Fiers en Jansen 2004: 41).

Het belang van doorverwijzen wordt nog verder onderstreept door de ervaringen in Rotterdam met het zogenaamde 'blind doorverwijzen' naar Buurtbemiddeling. Gedurende een pilot van een half jaar werden alle eenvoudige meldingen over geluidshinder en burenoverlast die bij de buurtagenten binnenkwamen direct doorverwezen naar de coördinator Buurtbemiddeling. De coördinator nam dan binnen een week contact op met de melder. Het aantal aanmeldingen door de politie was hierdoor 15 keer zo groot geworden. Bovendien waren de bemiddelingsresultaten goed en was er door de tijdwinst 'meer blauw op straat'. De buurtagenten kregen hierdoor meer vertrouwen in de vrijwilligers. De aanvankelijke scepsis over Buurtbemiddeling sloeg om in enthousiasme. Verder sorteerde de inzet van bemiddelaars veel effect in het leren communiceren tussen bewoners, terwijl 'blauw aan de deur' het tegenovergestelde kan bewerkstelligen. In slechts één op de 10 meldingen bleek dat een melding niet thuishoorde bij Buurtbemiddeling of dat de melder niet het traject van Buurtbemiddeling wilde ingaan. Dan werd de melder terugverwezen naar de politie of doorverwezen naar een instantie die verdere hulp kon bieden (CCV, 2006: 44).

#### De kwaliteit van de projectleider

De kwaliteit van de projectleider of -coördinator geldt als een belangrijke succesfactor, stellen Fiers en Jansen (2004: 39-40). Enerzijds gaat het vooral om het goed kunnen onderhouden van





contacten met en het stimuleren van de inzet van netwerkpartners. Anderzijds om het adequaat kunnen begeleiden en stimuleren van vrijwilligers. De sleutel tot succes is, naast succesvolle bemiddeling, het verwijzen door netwerkpartners. De mate waarin de coördinator de verwijsorganisaties kan overtuigen van het nut en de meerwaarde van Buurtbemiddeling is cruciaal. Ook uit de evaluatie van Welzijnsonderneming Divers blijkt, dat de projectleiding een goed netwerk van instellingen en personen moet hebben. Dit maakt gerichte doorverwijzing of toeleiding mogelijk in de gevallen dat Buurtbemiddeling niet aan de orde is en een andere oplossing of hulp gevonden moet worden (Divers Welzijnsonderneming, 2007: 8).

#### Onafhankelijkheid van de organisatie

Ook onafhankelijkheid van de organisatie is een belangrijke succesfactor. Bemiddelden moeten het gevoel hebben dat de organisatie die de Buurtbemiddeling trekt geen enkel belang heeft bij de uitkomsten van bemiddeling. In de praktijk zijn er twee mogelijkheden om die onafhankelijke positionering te realiseren: door een geheel zelfstandige positionering of door Buurtbemiddeling onder te brengen bij een belangeloze welzijnsinstelling. Deze laatste variant komt het meest voor. Deze aanpak van Buurtbemiddeling biedt volgens de bemiddelaars duidelijke voordelen boven inzet van wijkagent of corporatiemedewerker. Het wordt minder als bedreigend ervaren. De politie en corporatie opereren vanuit gezag of vanuit een onderlinge relatie (huurder-verhuurder). De bewoners zullen dan eerder terughoudend zijn, vanwege mogelijke gevolgen (bijvoorbeeld huisuitzetting) (Fiers en Jansen, 2004:39-40, Peper en Spierings, 2000: 51, Hilhorst, 2002:16).

### 3.3 Praktijkervaringen van de cliënt/burger

#### Algemene ervaringen

Uit onderzoek van Peper et al. (1999: 331) blijkt dat de bemiddelden over het algemeen tevreden zijn over Buurtbemiddeling. Voor velen was het een verademing om via een neutrale derde sluimerende conflicten te kunnen uitpraten. De neutrale, professionele en onafhankelijke benadering van de bemiddelaars spreekt de bemiddelden aan. Voor veel bemiddelden is het vooral belangrijk dat er een plek is waar ze gehoord worden, waar ze rustig hun probleem kunnen neerleggen. Ook uit de evaluatie in Amersfoort blijkt, dat bemiddelden vinden dat bemiddelaars beter zijn toegerust om burenruzies op te lossen dan medewerkers van politie en corporaties (Hilhorst, 2002). De bemiddelden zijn blij dat er een instantie is die aandacht heeft voor hun problemen. Bij andere instanties vinden ze geen gehoor. Ook als een bemiddeling niet positief uit blijkt te pakken, blijven deze mensen positief over het bestaan van Buurtbemiddeling. Ze zijn vaak al tevreden met hele kleine effecten, bijvoorbeeld dat ze hun hart hebben kunnen luchten.

“Hoewel bemiddelden zeggen dat in 51% van de gevallen Buurtbemiddeling niet heeft geholpen, waarderen zij wel de methode”, schrijven Fiers en Jansen (2004). Zij onderstrepen dit met het volgende citaat van een bemiddelde: “Los van het feit dat de bemiddeling absoluut niet heeft geholpen, is het een goed initiatief en zeker laagdrempeliger dan juridische procedures, waar je als je door anderen in de problemen komt niet op zit te wachten; zo’n procedure kan het probleem nog verergeren.” Hoewel de bemiddelden positief







tegenover de werkwijze staan, vindt 25% van hen het aantal gesprekken niet voldoende. Een citaat van een bemiddelde illustreert dit: "Buurtbemiddeling is helaas niet in staat om in twee gesprekken de denkwijze van personen te veranderen. Bij ons is de situatie wel gekalmeerd, zodat de leefbaarheid in de buurt er wel op is vooruitgegaan." Ongeveer 90% van de bemiddelden was ook tevreden tot zeer tevreden over het 'doorvragen' van de bemiddelaars. Het volgende citaat van een bemiddelde zegt voldoende: "Neutraal, goed luisteren en doorvragen, concreet aangeven van knelpunten en met beide partijen werken aan oplossing door beiden zelf te laten nadenken en initiatief te laten nemen" (Fiers en Jansen, 2004). Enkele bemiddelden vonden dat hun bemiddelaars bevooroordeeld waren, partij kozen voor de burens of 'soft' waren (Hilhorst, 2002).

Uit het onderzoek van Fiers en Jansen (2004) blijkt dat de bemiddelden nazorg zeer belangrijk vinden. Alhoewel nazorg een vast onderdeel is van Buurtbemiddeling gebeurt het in sommige gevallen niet. Bemiddelden betreuren dit, want zij rekenen op de nazorg. Het verdient dan ook aanbeveling om met bemiddelden een termijn af te spreken waarbinnen de nazorg plaatsvindt, zo stellen de auteurs.

### **De resultaten**

Bijna 50% van de geënquêteerde bemiddelden geeft aan de Buurtbemiddeling heeft geholpen (Fiers en Jansen, 2004). "Diverse bemiddelden geven aan dat er nu weer normaal contact mogelijk is met hun burens", schrijft ook Hilhorst (2002: 24). "Na de bemiddelingspoging zijn de meeste bemiddelden positief. Niet altijd zijn de meeste verwachtingen waargemaakt maar bijna alle bemiddelden zien positieve resultaten. De mensen die van tevoren weinig hoop hadden en de mensen die op voorhand niets zagen in Buurtbemiddeling, hebben ook inderdaad weinig of geen positieve resultaten geboekt."

Verder blijkt uit de evaluatie van Divers dat de bemiddelden zich na het oplossen van hun conflict veiliger voelen. Daarnaast hoeven ze geen energie meer te steken in de neveneffecten die inherent zijn aan een conflict; de spanningen en het gevoel van onveiligheid zullen zijn verdwenen. De partijen hebben bij het oplossen van hun conflict ervaren dat een positief effect bereikt kan worden door met de ander in gesprek te gaan en dat het probleem of misverstand hierdoor opgelost kan worden (Divers Welzijnsonderneming, 2007: 22-23).

## **3.4 Praktijkvoorbeeld**

Er is geen volledige casestudie beschikbaar, maar de volgende twee voorbeelden geven aan hoe Buurtbemiddeling kan verlopen.

### **Praktijkvoorbeeld 1**

Dit eerste voorbeeld is afkomstig uit het onderzoek van Peper et al. (1999: 103). Met het oog op de privacy is de naam van mijnheer De Koning gefingeerd.

De bemiddelaars gaan in gesprek met mijnheer De Koning. Hij is 76 jaar en woont in een naoorlogse wijk waar relatief veel ouderen wonen. De bemiddelaars geven hem de ruimte om zijn verhaal te vertellen en besteden veel aandacht aan zijn emoties. Steeds meer ouderen







gaan weg of overlijden en er zijn de laatste tien jaar vooral allochtonen voor in de plaats gekomen. Dit geeft de ouderen het gevoel dat de wijk achteruitgaat en verloedert. Mijnheer De Koning klaagt over de Marokkaanse bovenburen. Een jonge vrouw met twee kinderen van drie en vijf jaar. De kinderen maken veel te veel lawaai. Hij heeft er al vaak wat van gezegd. De buurvrouw kijkt wel vriendelijk maar begrijpt nergens iets van omdat ze geen Nederlands spreekt. Ook vertelt hij dat de moeder haar jongste kind alleen laat en dat het kind dan vreselijk huult. Hij vindt het een schande.

De bemiddelaars ontmoeten bij het tweede gesprek veel weerstand. De Marokkaanse vrouw is wanhopig wanneer zij hoort over de klachten van de buurman. Zij gelooft niet dat mijnheer De Koning bereid is om haar te accepteren. De rust en de neutrale houding van de vrijwillige bemiddelaars geven bij haar de doorslag om toch het gesprek aan te gaan. Zij is ervan overtuigd dat haar kinderen de schuld krijgen van alle geluiden in het portiek. Ze geeft toe dat ze een keer haar oudste naar school heeft gebracht en de jongste thuis heeft gelaten. Het kind sliep nog toen ze wegging. Toen ze weer thuis kwam hoorde ze het kind al van verre vreselijk huilen. Ze vond het verschrikkelijk en heeft dat daarna nooit meer gedaan. Zij vindt dat de buurman veel over haar klaagt en nooit vriendelijk is. Na enige aarzeling stemt ze toe in een gezamenlijk gesprek.

Ze neemt de kinderen mee naar het gezamenlijke gesprek. De kinderen gaan braaf spelen en tekenen. In het gesprek blijkt dat de Marokkaanse vrouw graag wil integreren in Nederland, maar het gevoel heeft dat mijnheer De Koning haar niet wil accepteren. Dat ze bang is voor hem omdat hij altijd maar moppert en klaagt. Dat de kinderen altijd pantoffeltjes aan hebben wanneer ze thuis zijn. Dat ze na de keer dat ze haar jongste alleen had thuisgelaten dit nooit meer heeft gedaan. Gedurende het gesprek verandert de toon van mijnheer De Koning. Langzamerhand krijgt hij een ander beeld van zijn bovenbuurvrouw. Hij is verbaasd dat de vrouw zo goed Nederlands spreekt. Dat had hij nooit gedacht. Hij vindt haar flink, dat ze het allemaal alleen weet te redden. Hij geeft toe dat hij zich heeft vergist. Wanneer de kinderen hem de tekeningen geven krijgt hij tranen in de ogen. Ze spreken af dat ze contact zullen houden als er iets is. Gedurende het gesprek zijn de klachten over de geluidsoverlast helemaal verdwenen. Voor beiden is het niet nodig om nadere afspraken te maken. Zij spreken alleen af dat ze contact zullen houden en elkaar laten weten wanneer er iets aan de hand is.

#### Praktijkvoorbeeld 2

Dit voorbeeld is gebaseerd op het artikel Bemiddelen tussen burens. Buurman is boos, van Margreet Vermeulen uit Volkskrant Magazine (21-11-2009). Het oorspronkelijke artikel is enigszins bewerkt en ingekort. Met het oog op privacy zijn de namen van Karel en Gerda gefingeerd.

Een doodgewoon straatje in Deventer. Twee rijen eengezinswoningen staren elkaar aan. De twee buurtbemiddelaars bellen aan en meteen slaat de hond van de burens aan. Een forse, kalende man in spijkerbroek doet open. Karel heeft Buurtbemiddeling ingeschakeld. De buurvrouw laat haar hond elke dag bij hem voor de deur plassen tegen het muurtje dat daar staat of tegen zijn brommer. "Als ik dan zeg: 'Buurvrouw, moet dat nou zo?' zegt ze niets terug." De onvrede van Karel met zijn buurvrouw lijkt onoplosbaar. "Het ergste is dat mijn rust is verstoord", zegt hij. "Het lijkt wel pesterij. En dan heb ik het nog niet over het gekef en geblaf van die beesten, het gebonk op de trap van haar kinderen en de manier waarop ze altijd naar mijn huis loert."





Wanneer de bemiddelaars doorvragen blijkt dat Karel en de buurvrouw vroeger wel redelijk contact hadden. In het begin hebben ze ook samen een schutting geplaatst. Want zij wilde privacy en hij wilde niet dat zijn kinderen zagen dat buurvrouw topless lag te zonnen. Maar tegenwoordig kunnen ze geen normaal woord wisselen. “Hoe komt dat nou?”, vraagt een van de bemiddelaars. De buurvrouw haalt haar neus voor hem op, vermoedt Karel. “Wij hebben niet zo’n hoog IQ”, legt zijn vriendin uit.

Het is moeilijk voor de bemiddelaars om niet met Karel mee te voelen. Maar toch blijven zij neutraal en onbevooroordeeld. Ze maken een ommetje om hun hoofden leeg te maken voordat ze naar de buurvrouw gaan, met wie ze diezelfde middag een afspraak hebben. Dit stemt de bemiddelaars hoopvol: als beide partijen eenmaal bereid zijn mee te werken aan een gesprek zijn ze meestal ook bereid de strijdbijl te begraven.

Buurvrouw Gerda is een slanke, modieuze vrouw. Zij wil eerst graag weten wat de buurman heeft gezegd. “Wij gaan niet navertellen wat uw buurman heeft verteld”, zeggen de bemiddelaars. “We komen uw kant van het verhaal horen.”

Gerda: “Het gaat zeker over de honden?”

Bemiddelaar: “U heeft er samen toch wel eens over gepraat?”

Gerda: “Hij heeft wel eens wat over de schutting geschreeuwd, ja. Maar wat is het nou?”

Bemiddelaar: “In het begin hadden jullie gewoon burenccontact.”

Gerda: “We zeiden elkaar gedag, maar daarmee had je het wel gehad. Hij heeft een levensstijl die ik niet kan waarderen.”

Bemiddelaar: “Je hoeft ook niet bevriend te raken of bij elkaar over de vloer te komen.”

Gerda haalt diep adem en vertelt dan dat een jaar geleden politie in de straat stond. Het bleek dat de buurman zijn huis had omgebouwd tot een wietplantage en dat het een wonder was dat de boel niet was ontploft. “We hebben jaren naast die wietplantage geslapen, terwijl de buurman zelf elders sliep.” Het verhaal overvalt de bemiddelaars. Ze zijn er stil van.

Gerda: “Ja, dat heeft de buurman jullie zeker niet verteld? Na die politie-inval was ik er klaar mee. Wilde ik niet meer normaal tegen hem doen.”

Bemiddelaar: “Toch wil de buurman met je praten over dingen waar hij last van heeft. Je laat je hond plassen op zijn terrein. We hopen eigenlijk dat je bereid bent met de buurman in gesprek te gaan.”

Gerda: “Als hij het wil, wil ik het ook wel. Als ik ga schreeuwen moeten jullie maar ingrijpen.”

Bemiddelaar: “Ik begin er een beetje vertrouwen in te krijgen”.

Drie weken later. De bemiddelaars hebben een kamertje geregeld in het buurthuis waar Karel en Gerda elkaar treffen. Hij heeft zijn vriendin bij zich. En zij heeft een buurtbewoonster meegenomen met wie ze goed kan opschieten. Karel legt uit dat het gaat over het geplas van de hond voor zijn deur. “Het stinkt. En dat is precies ons probleem. Ik heb een klacht, jij gaat zuchten en je draait je weg: het is net alsof je wilt zeggen: ‘Praat jij maar raak’.” Gerda: “Alsof ik tegen de hond zeg dat hij daar moet plassen. Als ik de hond ergens anders uitlaat komt de buurman vast wel weer met wat anders om over te klagen.” Gerda voelt zich in het nauw gedreven en de sfeer is om te snijden.

De bemiddelaars besluiten tot een time-out. Zij adviseren Gerda om uit te leggen dat zij nog altijd boos is over de wietplantage. Dat werkt, want opeens zegt Gerda: “Buurman, je hebt gelijk. Ik zal zorgen dat de hond niet meer voor je deur plast. Maar er zit meer achter. Jij hebt toen met die wietplantage met mijn leven en dat van mijn gezin gespeeld. Vanaf die tijd ben ik





heel boos.” Dan weet Karel even niet waar hij het zoeken moet. Hij snapt niet dat ze daarover begint. Hij is immers gepakt en bestraft. Zijn buurvrouw heeft nooit ergens last van gehad. Dus waar klaagt ze over? Het duurt nog ruim een half uur voordat Karel de woede van Gerda begrijpt. Dat ze hem daarom negeert. Dat ze niet zomaar naar zijn huis loert, maar dat ze bang is dat hij weer hennep gaat telen.

Dan is de kou uit de lucht. De bemiddelaars pakken de papieren erbij om de afspraken officieel op papier te zetten. Karel geeft de garantie dat hij nooit meer een wietplantage begint. Gerda belooft dat ze haar hond ergens anders zal laten plassen. Terwijl de voormalige opposanten hun handtekening zetten kletsen ze even bij. Over zes weken krijgen beide burens een telefoontje van de bemiddelaars. Die willen tegen die tijd weten of de afspraken inderdaad worden nageleefd.





## 4. Effectonderzoek

### 4.1 Directe aanwijzingen voor de effectiviteit

1. Bemiddelen bij conflicten tussen burens, een sociaal-wetenschappelijke evaluatie van experimenten met Buurtbemiddeling in Nederland, geschreven door B. Peper, F. Spierings, W. de Jong, S. Hogenhuis en V. van Altena, uitgegeven in 1999 door Eburon te Delft.

#### Onderzoeksopzet

Het onderzoek betreft een procesanalyse en een effectevaluatie van de experimenten met Buurtbemiddeling in Rotterdam, Gouda en Zwolle van 1996 tot 1999. De algemene vraagstelling was: draagt het project Buurtbemiddeling bij aan het oplossen van burenconflicten en aan een beter begrip tussen mensen in de buurt? Het doel van de wetenschappelijke begeleiding bij de projecten Buurtbemiddeling was drieledig. Ten eerste had de begeleiding tot doel om degenen die praktisch uitvoerend werken tijdens het proces theoretisch te ondersteunen en een kritische spiegel voor te houden. Ten tweede om een procesanalyse op te zetten van de factoren die van belang zijn bij het tot stand komen en bij het functioneren van Buurtbemiddeling (zie 3.1 voor een beschrijving van de onderzoeksopzet van de procesevaluatie).

Het derde doel was om een effectevaluatie te verzorgen. Hiervoor hadden de onderzoekers de beschikking over twee verschillende bronnen. In de eerste plaats zijn alle aanmeldingen en de daaruit volgende cases met de projectleiders doorgesproken. Hiernaast hebben de onderzoekers bij de start van het onderzoek vier registratieformulieren ontwikkeld voor de aanmelding, de intake, de evaluatie voor de bemiddelaars en voor de bemiddelden. Deze dienden door de projectleiders te worden ingevuld en opgestuurd naar de onderzoekers. Vanwege onvoldoende respons is de analyse voornamelijk gebaseerd op de eerder genoemde case-besprekingen met de projectleiders (N=362 aanmeldingen) (Peper et al., 1999: 249-251).

#### Resultaten

Het oplossend vermogen van de experimenten met Buurtbemiddeling lijkt redelijk goed te zijn (Peper et al., 1999: 269). Op basis van een analyse van de casebesprekingen met de projectleiders Buurtbemiddeling stellen de auteurs dat de uitkomsten teruggebracht kunnen worden tot vier categorieën;

1. Het conflict is opgelost door bemiddeling.
2. Het conflict is opgelost zonder bemiddeling.
3. Het conflict is doorverwezen naar een andere instelling.
4. Het conflict is niet oplosbaar en ook niet doorverwijsbaar.

Aan de hand van deze indeling onderscheiden de auteurs vier effecten: een primair, een secundair, een tertiair en geen effect (Peper et al., 1999: 267). Als er bemiddeling heeft plaatsgevonden en een bemiddelingsovereenkomst is gesloten, is er sprake van een primair effect (22% van het totaal aan aangemelde zaken). Het secundaire effect (40%) behelst het primaire effect (22%) plus de cases die zonder daadwerkelijke bemiddeling zijn opgelost (18%). Het gaat dan meestal om mensen die na een eerste gesprek met iemand van Buurtbemiddeling tot de conclusie komen dat ze het zelf verder kunnen. Het tertiaire effect (64%) is het secundaire effect (40%) plus de cases die zijn doorverwezen (24%). De vierde categorie omvat alle cases waarbij





effect uitblijft (36%). Dit betekent dat, afhankelijk van de striktheid van wat je onder de effecten van Buurtbemiddeling verstaat, de methode voor 22% tot 64% van de aanmeldingen effect heeft. Een ander opmerkelijk effect is de positieve uitwerking van Buurtbemiddeling op de vrijwilligers: empowerment (Peper et al., 1999: 332).

#### Het Buurtmodel versus het Stedelijk model

Tijdens de drie jaar dat er met Buurtbemiddeling is geëxperimenteerd, zijn er twee modellen ontstaan. In Gouda en in Zwolle is sprake van een Stedelijk model en in Rotterdam van een Buurtmodel. Afgezien van het feit dat effectiviteit op vele manieren geoperationaliseerd kan worden, kan uit de experimenten geconcludeerd worden dat het via het Buurtmodel beter lukt om cases tot een oplossing te brengen dan via het Stedelijk model. Hierbij moet direct opgemerkt worden dat het Stedelijk model wel een consistentere en stijgend aanmeldingspatroon heeft. Bij het Buurtmodel schommelt dit nogal. (Peper et al., 1999: 329-330).

#### Kritische kanttekeningen

Volgens de onderzoekers zijn de effecten van de projecten Buurtbemiddeling moeilijk meetbaar omdat het een pionierproject is. De auteurs geven verder aan dat het bij Buurtbemiddeling gaat om een poging de verstoorde relaties tussen mensen te herstellen, hetgeen tijd kost en moeilijk kwantificeerbaar is (Peper et al. 1999: 249). Als een dergelijk herstel al meetbaar gemaakt kan worden, dan zal dit in elk geval meer tijd vergen dan de duur van de evaluatie van het experiment (Peper et al., 1999: 339).

## 2. Benchmark Buurtbemiddeling 2008. Interne memo, geschreven in 2009 door het Centrum Crimnaliteitspreventie en Veiligheid te Utrecht.

#### Onderzoeksopzet

De benchmark van 2008 is gebaseerd op 79 projecten en beslaat niet alle Buurtbemiddelingsprojecten. De respons is 82%. Projecten die gestart zijn na 1 juli 2008 zijn niet meegenomen. In 2007 heeft het CCV van 48 projecten gegevens ontvangen, deze zijn in de benchmark van 2008 als vergelijkend cijfermateriaal meegenomen. In totaal waren er in 2008 7.063 aanmeldingen, waarvan er 5.933 geschikt waren voor Buurtbemiddeling (1.130 zaken bleken niet geschikt). Op 31 december 2008 stonden 596 zaken nog open, deze waren nog in behandeling.

#### Resultaten

In een stad van 75.000 inwoners worden gemiddeld 89 zaken aangemeld. Hiervan is 76% van de zaken geschikt voor Buurtbemiddeling (zie tabel 1), deze doorlopen het bemiddelingsproces en worden afgerond. In 2007 was dit 75%. 10% is ongeschikt voor Buurtbemiddeling, in 2007 was dit 16%. Zes procent wordt doorverwezen, net als in 2007. En 8% van de aanmeldingen is nog in behandeling, in 2007 was dit 3%.

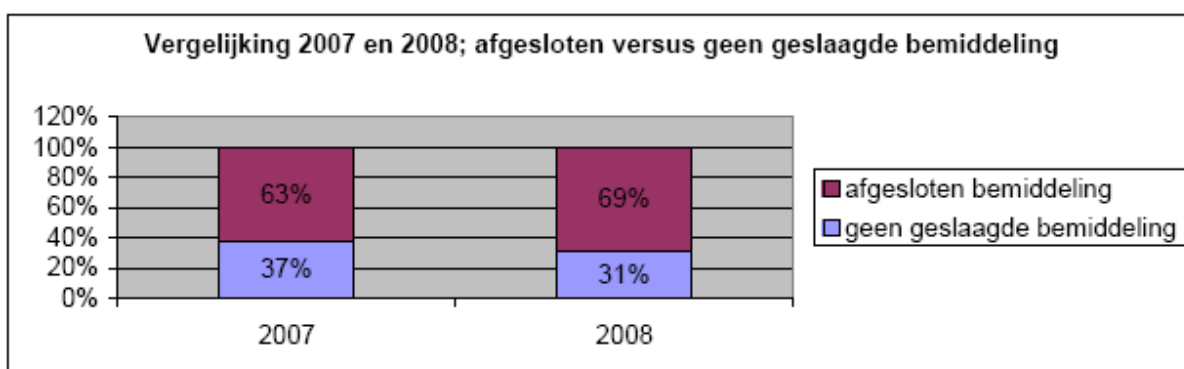
Tabel 1 Vergelijking gemiddeld aantal aanmeldingen (%) 2007-2008. Bron: Memo Benchmark Buurtbemiddeling 2008





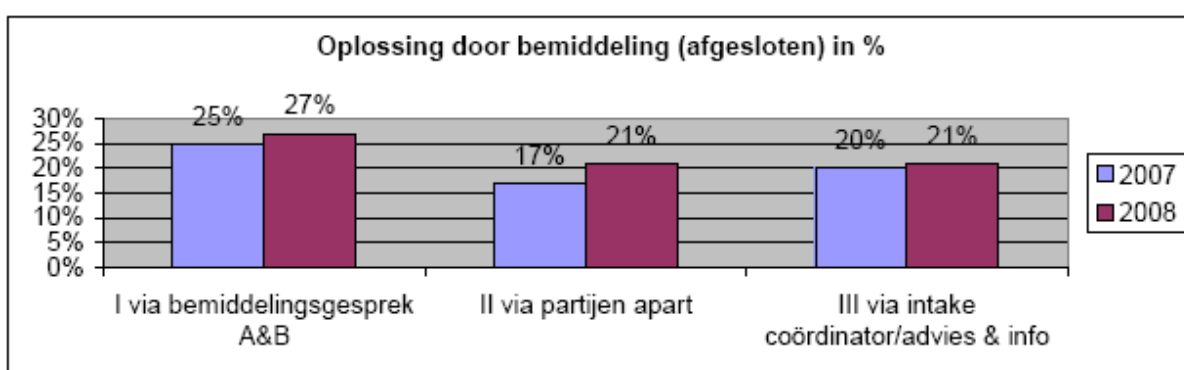
Aanmeldingen	2007 (n = 48)	2008 (n = 79)
Geschiedt	75%	76%
Niet geschikt	16%	10%
Doorverwezen	6%	6%
Openstaand	3%	8%

In 2008 is 69% van de behandelde zaken opgelost (zie onderstaande grafiek). In 2007 was dit nog 63%. De resterende 31% wordt niet gezien als een geslaagde bemiddeling (partijen zien weinig of geen verbetering). In 2007 was dit 37%. Doorverwijzing telt overigens niet mee in het oplossingspercentage van de *benchmark*.



Bron: Memo Benchmark Buurtbemiddeling 2008

Van de behandelde zaken blijkt 21% van de oplossingen tot stand te zijn gekomen na de aparte bemiddelingsgesprekken (zie onderstaande grafiek). In 2007 was dit 17%. 27% van de oplossingen dient zich aan na het gezamenlijk bemiddelingsgesprek. In 2007 was dit 25%. Ongeveer 20% van de opgeloste conflicten is reeds tijdens het intakegesprek met de coördinator opgelost, net als in 2007.



Bron: Memo Benchmark Buurtbemiddeling 2008





#### **4.2 Indirecte aanwijzingen voor de effectiviteit**

De ontwikkelaar voert geen studies aan naar soortgelijke methoden, in Nederland noch in het buitenland. Dergelijke studies zijn ook niet gevonden tijdens de door MOVISIE uitgevoerde literatuursearches (zie 6.1).





## 5. Conclusies

### 5.1 Samenvatting werkzame elementen

De werkzame elementen van Buurtbemiddeling zijn:

1. Buurtbemiddeling gebeurt voor en door bewoners. (1, 2, 3)
2. Mensen zijn zelf verantwoordelijk voor de oplossing van een conflict. (1, 2)
3. Een snelle vroegtijdige aanpak voorkomt escalatie. (1, 3)
4. Eigen gevonden oplossingen zijn duurzamer dan opgelegde oplossingen. (1, 2)
5. Deelname aan bemiddeling is vrijwillig, maar niet vrijblijvend. (1, 2)
6. De buurtbemiddelaars zijn getrainde vrijwilligers die 'horizontale' (gelijkwaardige) communicatie — waarbij zo weinig mogelijk sprake is van machtsverhoudingen — mogelijk maken. (1, 2, 3)
7. De buurtbemiddelaars ondersteunen beide partijen in een conflict. (1, 2, 3)
8. De buurtbemiddelaars hebben tijd en aandacht voor het zoeken naar de achterliggende motieven en behoeften bij beide partijen. (1, 2, 3)
9. De buurtbemiddelaars werken aan een basis van waaruit een gemeenschappelijk belang en begrip kan ontstaan tussen bewoners. (1, 2, 3)
10. De bemiddelaars zijn neutraal, zij stellen zich onpartijdig op en geven geen oordeel. (1, 2, 3)

#### Verklaring classificatie veronderstelde werkzame elementen:

1 = Veronderstelling ontwikkelaar

2 = Wetenschappelijke of theoretische onderbouwing

3 = Praktijkervaringen

4 = Wetenschappelijk effectonderzoek.

Zie voor een toelichting de desbetreffende onderdelen van het werkblad.

### 5.2 Samenvatting effectonderzoek

Naar Buurtbemiddeling heeft een effectevaluatie zonder voormeting plaats gevonden (Peper et al., 1999). Hieruit blijkt dat burgers via Buurtbemiddeling in staat zijn hun ruzies op te lossen of tenminste te reduceren. Buurtbemiddeling heeft een oplossingspercentage tussen de 22 en 64%.

Uit de benchmark 2008 (CCV, 2009) blijkt dat in een stad van 75.000 inwoners gemiddeld 89 zaken worden aangemeld. Hiervan is 76% van de zaken geschikt voor Buurtbemiddeling. 69% Van de behandelde zaken is opgelost. De resterende 31% wordt niet gezien als een geslaagde bemiddeling (partijen zien weinig of geen verbetering). Van de behandelde zaken blijkt 21% van de oplossingen tot stand te zijn gekomen na de aparte bemiddelingsgesprekken, 27% van de oplossingen dient zich aan na het gezamenlijk bemiddelingsgesprek en ongeveer 20% van de







opgeloste conflicten is reeds tijdens het intakegesprek met de coördinator opgelost.

De ontwikkelaar voert geen studies aan naar soortgelijke methoden, in Nederland noch in het buitenland. Dergelijke studies zijn ook niet gevonden tijdens de door MOVISIE uitgevoerde literatuursearches (zie 6.1).

**Verklaring classificatie voor typering onderzoeksopzet:**

A = Experimenteel onderzoek in de praktijk en met *follow-up*

B = Quasi-experimenteel onderzoek in de praktijk en met *follow-up*

C = (Quasi-) experimenteel onderzoek, in de praktijk (zonder *follow-up*)

D = (Quasi-) experimenteel onderzoek, niet in de praktijk

E = Veranderingsonderzoek

F = *Monitoring*

Z = Geen van de voorgaande alternatieven.

Zie voor een toelichting bijlage 3.





## 6. Verantwoording

### 6.1 Zoeken en selecteren van literatuur

#### Zoekvraag

Wat is bekend over de aanpak, onderbouwing en toepassing in de praktijk van de methode Buurtbemiddeling en het effect van de methode op burencollicten, het onderling begrip en het herstel van communicatie van burens, de zelfredzaamheid en empowerment van buurtbewoners, de leefbaarheid, sociale samenhang en veiligheid in de buurt?

#### Zoektermen

Op basis van de volgende zoektermen is gezocht naar literatuur over de methode:

- Buurtbemiddeling (community mediation)
- San Francisco Community Boards

#### Zoekstrategieën

1. Het beschikbare materiaal is opgevraagd bij de ontwikkelaar en aanbieder. De referenties zijn gecheckt.
2. Er is gezocht in meerdere Nederlandse en internationale databanken:
  - Ebsco en ProQuest :
  - Cochrane Database of Systematic Reviews
  - Cochrane Controlled Trials Register
  - Database of Abstracts of Reviews of Effects (bevat onder andere beide bovenstaande + Cochrane Database of Systematic Reviews)
  - Campbell Library of Systematic Reviews
  - SocINDEX
  - Sociological Abstracts with ProQuest Full-Text
  - Social Work abstracts
  - Social Services Abstracts
  - ERIC (education)
  - MEDLINE/PubMed
  - Francis (multidisciplinair)
  - IBSS (sociaal-wetenschappelijk)
  - PsychINFO
3. De referenties van het reeds gevonden materiaal zijn gecheckt.
4. Deskresearch en organisaties die de methode toepassen gevraagd om materiaal.

#### Selecteren van literatuur

Op basis van de titels en de abstracts is een eerste selectie gemaakt. Vervolgens zijn de mogelijk interessante artikelen aangevraagd, in Refworks gezet en doorgenomen en verder geselecteerd. Zie 6.2 voor de geselecteerde literatuur.





## 6.2 Literatuur

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (2006). *10 jaar Buurtbemiddeling*.

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (2008). *Handboek Buurtbemiddeling. Het instrument in de praktijk*.

De Vries - Geervliet, L. (1997). *Bemiddelen*. Uitgeverij SWP, Amsterdam.

Divers Welzijnsonderneming. (2007). *Evaluatie 5 jaar Buurtbemiddeling 's-Hertogenbosch. Buurtbemiddeling helpt!*

Fiers, L. M. J., Jansen, A. (2004). *Het succes van Buurtbemiddeling. Resultaten van het evaluatieonderzoek. Deel 3 Introductiereeks*. Landelijk Expertisecentrum Buurtbemiddeling/Verdiwel.

Hilhorst, E. (2002). *Buurtbemiddeling. Evaluatie van het bemiddelen bij burenruzies*. Onderzoek en Statistiek/Gemeente Amersfoort.

Peper, B., Spierings, F. (2000). Buurtbemiddeling als Panacee. *Reflectie Op De Praktijk. Justitiële Verkenningen*, 26(9), 41-53.

Peper, B., Spierings, F., De Jong, W., Hogenhuis, S., Van Altena, V. (1999). *Bemiddelen bij conflicten tussen burenen, een sociaal-wetenschappelijke evaluatie van experimenten met Buurtbemiddeling in Nederland*. Delft: Eburon.

Sjerps, M. (2001). *Buurtbemiddeling, de methode. Beter een goede buur. Deel 1 Introductiereeks*. 's-Gravenhage: Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid.

Spierings, F., Peper, B. (2000). Diversiteit in leefstijlen en burenruzies. Buurtbemiddeling in Schiedam. *Sociale Interventie*, 4.

Van Lin, D., Keijsers, G., Stilting, M. B., Sjerps, M. (2003). *Buurtbemiddeling organiseren. Goede burenen, betere buurten. Deel 2 Introductiereeks*. Utrecht: Landelijk Expertisecentrum Buurtbemiddeling/Verdiwel.

Van Thiel, A. (2002). *Buurtbemiddeling Rotterdam: Monitor 2001*. Rotterdam: Stuurgroep Buurtbemiddeling Rotterdam.





## Bijlage 1 – Toelichting effectonderzoek

---

Voor het vaststellen van de effectiviteit van methoden (onderdeel 4 van het werkblad) moet het onderzoek hiernaar systematisch in kaart worden gebracht (bijlagen 2 en 3).

### Directe en indirecte aanwijzingen voor effectiviteit

Er zijn twee typen aanwijzingen voor de effectiviteit van een methode:

- **Directe aanwijzingen.** Resultaten uit onderzoek die betrekking hebben op precies die methode die in het onderhavige document is beschreven.
- **Indirecte aanwijzingen.** Resultaten uit onderzoek naar andere methoden met hetzelfde doel en dezelfde doelgroep en aanpak.  
Deze worden hier verder aangeduid als 'soortgelijke methoden'. Het gaat hier om:
  - Resultaten uit onderzoek naar buitenlandse versies van de methode (zoals *Motivational interviewing*, de Amerikaanse variant van de Nederlandse Motiverende gespreksvoering).
  - Resultaten uit onderzoek naar de effectiviteit van Nederlandse methoden die tot hetzelfde type of dezelfde 'familie' behoren (zoals de Nederlandse activeringsmethoden die gebaseerd zijn op *Supported employment*).

Soms zijn er onvoldoende directe aanwijzingen of kunnen relevante indirecte aanwijzingen de directe aanwijzingen ondersteunen. Bij de selectie van soortgelijke methoden is maatgevend in hoeverre de methode in de kern overeenkomt met de beschreven methode. Wanneer dit niet duidelijk is of wanneer de methode te zeer verschilt, is er geen sprake van een soortgelijke methode en dus ook niet van indirect bewijs voor effect.

Wanneer een methode veelvuldig is onderzocht, is het aantal primaire onderzoeken soms te groot om binnen het kader van *Effectieve sociale interventies* te analyseren. Veelal zijn de primaire onderzoeken dan al geanalyseerd in *reviews* en metastudies. In dat geval gebruiken we de informatie uit deze overzichtsstudies. We volstaan dan met een globale analyse van de effectiviteit zoals gebleken uit de overzichtsstudies. Dit vullen we eventueel aan met een meer uitgebreide analyse van de (recente) primaire studies die (nog) niet in de overzichtsstudies zijn opgenomen.

### Kenmerken effectonderzoek

Bij onderdeel 4 van het werkblad gaan we ervan uit dat er sprake is van een effectonderzoek wanneer er ten minste een meting heeft plaats gevonden dat een cijfermatige indicatie geeft van het effect van een methode. Onderzoek naar de door professionals, burgers en/of cliënten ervaren effectiviteit van een methode nemen we mee in onderdeel 3 van het werkblad.

Het methodologische gewicht van het effectonderzoek en de resultaten daarvan wordt onder meer bepaald door de aanwezigheid van een voor- en nameting, een controlegroep, de willekeurige samenstelling daarvan, de modelgetrouwheid van de methode en de uitvoering van een follow-upmeting. Het methodologische gewicht varieert van 'licht' effectonderzoek (monitoring- of veranderingsonderzoek) tot 'zwaar' effectonderzoek (Randomized Controlled Trial, RCT) en diverse vormen daar tussenin. Hoe 'zwaarder' het effectonderzoek, hoe 'harder' de uitspraken over de effectiviteit zijn. Dit wil niet zeggen dat er altijd gekozen moet worden voor zo zwaar mogelijk





effectonderzoek. Welk type effectonderzoek het meest passend is, hangt af van de kenmerken en het ontwikkelingsstadium van de methode en de beschikbare financiële middelen.

Bijlage 3 geeft een stapsgewijze uiteenzetting van de kenmerken per onderzoek en geeft een typering van de onderzoeksopzet. Het gaat daarbij om het objectief beschrijven van de kenmerken (onderdelen B t/m D). Externe deskundigen beoordelen in een later stadium de kwaliteit van het onderzoek (onderdelen E en F).

### **Gemeten effecten**

In een tabel (bijlage 3, onderdeel G) worden de onderzoeksresultaten cijfermatig gepresenteerd. De onderzoeksresultaten kunnen aanwijzingen geven voor positieve, geen of negatieve effecten.

#### *Uitkomstmaten*

Effectonderzoeken beantwoorden een beperkt aantal vragen. De gestelde vragen worden aangeduid als 'uitkomstmaten'. Alleen op deze uitkomstmaten wordt een effect gemeten. Er kan alleen iets over effect gezegd worden voor zover het betrekking heeft op één van de onderzochte uitkomstmaten. In bijlage 3 wordt het effect dan ook per uitkomstmaat aangegeven.

#### *Effectgrootte*

De mate waarin een resultaat als positief is aan te merken, is mede afhankelijk van de effectgrootte. Tot voor kort werd het effect van een methode vooral uitgedrukt in een statistisch significant verschil tussen voor- en nameting, of tussen voor- en nameting en *follow-up*, of tussen de nameting van de experimentele en controlegroep. Een probleem bij deze aanpak is dat grote verschijscores in kleine groepen vaak niet significant zijn. Bij grote groepen kunnen heel kleine verschillen weliswaar als zeer significant uit de bus komen, maar praktisch gezien van weinig waarde zijn. De laatste jaren wordt er vaak voor gekozen om naast de statistische significantie ook de zogeheten effectgrootte d ('effectsize', ook wel aangeduid met ES) te rapporteren. Dit is een index die aangeeft hoe groot het waargenomen verschil is tussen voor- en nameting of tussen experimentele (interventie-) en controlegroep. Er bestaan verschillende formules voor het berekenen van d. De bekendste is<sup>1</sup>:

$$d = \frac{\text{gemiddelde score nameting interventiegroep} - \text{gemiddelde score nameting controlegroep}}{\text{'gepoolde' standaarddeviatie van beide groepen}}$$

De formule voor het berekenen van de 'gepoolde' standaarddeviatie luidt daarbij als volgt:

$$\sqrt{\left( \frac{(n_i - 1)sd_i^2 + (n_c - 1)sd_c^2}{n_i + n_c - 2} \right)}$$

Hierbij staat de *i* voor interventiegroep of experimentgroep en de *c* voor controlegroep, *sd<sub>i</sub>* en *sd<sub>c</sub>* zijn de standaarddeviaties van respectievelijk de interventie- en controlegroep en *n<sub>i</sub>* en *n<sub>c</sub>* de steekproefgrootte van de interventie – en controlegroep.

---

<sup>1</sup> Zie Rossi, P.H., M.W. Lipsey & H.E. Freeman (2004). Evaluation. A systematic approach (7th ed.). Thousand Oaks: Sage.





De index wordt een positieve waarde toegekend als het effect bij de interventiegroep (experimentele groep) gunstiger is dan bij de controlegroep en een negatieve waarde als het effect voor de controlegroep gunstiger is. Vuistregel bij de betekenis van  $d$  of  $ES$  is als volgt:

$d$  of  $ES$  groter dan of gelijk aan .20 = klein effect;  
 $d$  of  $ES$  groter dan of gelijk aan .50 = middelmatig effect;  
 $d$  of  $ES$  groter dan of gelijk aan .80 = groot effect.<sup>2</sup>

In sommige onderzoeksrapporten worden andere effectmaten gebruikt, in dat geval worden deze overgenomen.

---

<sup>2</sup> Zie o.a. Cohen, J (1992). A power primer. *Psychological Bulletin*, 112, 155-159.





## Bijlage 2 – Overzicht onderzoeken en de hoofdkenmerken

### Onderzoeken naar praktijkervaringen (deel 3)

Methodie	Onderzoek 1	Onderzoek 2	Onderzoek 3	Onderzoek 4
Titel rapport	10 jaar Buurtbemiddeling	Buurtbemiddeling helpt!	Het succes van buurtbemiddeling	Buurtbemiddeling. Evaluatie van het bemiddelen bij burenruzies
Auteur			L. M. J. Fiers en A. Jansen	E. Hilhorst
Jaar	2006	2007	2004	2002
Uitgever	Centrum Criminaliteitspreven- tie en Veiligheid	Divers Welzijnsonderne- ming	Landelijk expertisecentrum/ Verdiwel	Onderzoek en Statistiek, gemeente Amersfoort
Onderzoeks- Vraag	In kaart brengen van ervaringen met buurtbemiddeling	Evaluatie 5 jaar buurtbemiddeling 's Hertogenbosch	Evaluatie buurtbemiddeling Rotterdam	Vergelijking van de slagingskans van bemiddeling bij het buurtmodel en het stedelijk model
In het onderzoek betrokken doelgroep	Initiatiefnemers (8), buurtagent, projectleider, bemiddelaar, bemiddelden	Medewerkers betrokken instanties, bemiddelaars, bemiddelden	Lokale coördinatoren (23) Netwerkpartners (64) Bemiddelaars (61) Bemiddelden (49)	Doorverwijzers (5) Bemiddelaars (6) Bemiddelden (14)
Aantal geïncludeerde subjecten (n)	N=18	444 Gevallen van bemiddeling	Zie hierboven	Zie hierboven





## Effectonderzoeken (deel 4)

Methodie	Onderzoek 1	Onderzoek 2
Titel rapport	Bemiddelen bij conflicten tussen bureu	Benchmark buurtbemiddeling 2008
Auteur	B. Peper, F. Spierings, W. de Jong, S. Hogenhuis en V. van Altena	
Jaar	1999	2009
Uitgever	Eburon, Delft	Centrum Criminaliteitspreventie en Veiligheid, Utrecht
Onderzochte doelen	Het aantal bemiddelde en opgeloste bureuconflicten	Het aantal bemiddelde en opgeloste bureuconflicten
In het onderzoek betrokken betrokken doelgroep	cases in Zwolle, Rotterdam, Gouda	79 projecten over het land verspreid
Aantal geïnccludeerde subjecten (n)	362 cases	7.063 cases
Typering onderzoeksopzet ( zie bijlage 3)	F	F







## Bijlage 3 – Methodologische kenmerken en resultaten effectonderzoeken

Geef met dit formulier van elk effectonderzoek een aparte beknopte beschrijving.

### A. Onderzoek: Bemiddelen bij conflicten tussen burens

### B. Waar en waarover het onderzoek is uitgevoerd

Kruis ja of nee aan.

		Ja	Nee
1	Het onderzoek is in Nederland uitgevoerd.	x	
2	Het onderzoek betreft de hier beschreven Nederlandse methode (en niet een andere, soortgelijke methode of een buitenlandse variant)	x	

### C. Typering methodologische kenmerken van het onderzoek

Kruis voor elke uitspraak die waar is het hokje aan. Kruis in de overige gevallen (nee, niet van toepassing, onbekend, twijfel) geen hokje aan.

1	De meting is (mede) gericht op doelgroep, doelen en bijbehorende veronderstelde determinanten van de interventie.	x	
2	Er is een voormeting (voorafgaand aan / bij start van de interventie).		
3	Er is een nameting (aan het einde van de interventie).	x	
4	De resultaten zijn met een statistische techniek geanalyseerd en op significantie getoetst.		
5	Er is een experimentele en een controleconditie.		
6	Er is minimaal zes maanden na einde interventie een <i>follow-up</i> .		
7	De resultaten hebben een praktische relevantie.		x
8	Het onderzoek is uitgevoerd in een situatie die vergelijkbaar is met de dagelijkse praktijk van de uitvoering van de interventie ('externe validiteit').		x
9	De experimentele en de controlegroep zijn <i>at random</i> samengesteld.		





### Typering opzet

Kruis aan van welk type de opzet is op basis van de aangekruiste antwoorden in het bovenstaande schema. Alle antwoorden in de aangegeven *range* moeten aangekruist zijn.

	Z	Geen van de onderstaande alternatieven					
X	F	<i>Monitoring</i>	1,3			7-8	
	E	Veranderingsonderzoek	1-4		(6)	7-8	
	D	Onderzoek met (quasi-)experimenteel <i>design</i> (niet in de praktijk)	1-4	5	(6)		(9)
	C	Onderzoek met (quasi-)experimenteel <i>design</i> in de praktijk (zonder <i>follow-up</i> )	1-4	5		7-8	(9)
	B	Onderzoek met quasi-experimenteel <i>design</i> in de praktijk en met <i>follow-up</i>	1-4	5	6	7-8	
	A	Onderzoek met experimenteel <i>design</i> in de praktijk en met <i>follow-up</i>	1-4	5	6	7-8	9

### Typering overige methodologische kenmerken:

Kruis voor elke uitspraak die waar is het hokje aan. Kruis in de overige gevallen (nee, niet van toepassing, onbekend, twijfel) geen hokje aan.

	11	Er is een controlegroep zonder interventie met de methode en/of met de gebruikelijke zorg.
	12	Er is een controlegroep met interventie met een gespecificeerde andere, duidelijk gespecificeerde methode.
	13	De experimentele en de controlegroep zijn <i>at random</i> samengesteld.
	14	Het <i>design</i> bevat een herhaalde N=1-opzet met een baseline-controleconditie.
x	15	Het onderzoek is uitgevoerd door anderen dan de ontwikkelaars of de aanbieders van de methode.
	16	De uitval/non-respons van subjecten tussen de meetmomenten is gespecificeerd (omvang en specifieke eigenschappen).
	17	De representativiteit van de geïncludeerde subjecten is bepaald.
	18	De implementatiegetrouwheid is bepaald (i.e. nagegaan is wat de mate is waarin het protocol, de handleiding of de methodiek getrouw is gevolgd - ook wel behandelingsintegriteit, 'treatment integrity' of 'fidelity' genoemd).





#### D. Eventuele toelichting op scores onder C.

#### E. Overzicht van het effect per uitkomstmaat

Onderzoek 1	Uitkomstmaat 1	Uitkomstmaat 2	Uitkomstmaat 3	Uitkomstmaat 4
Omschrijving uitkomstmaat*	Primair effect: oplossing door bemiddeling	Secondair effect: oplossing met en zonder bemiddeling	Tertiair effect: oplossing met en zonder bemiddeling + doorverwijzen	Geen effect
Meetinstrument**				
Effectsize ***	22%	40%	64%	36%
<p>* Waarop is effect gemeten</p> <p>** Met welk instrument is effect gemeten, bv. vragenlijst x</p> <p>*** Mogelijkheden:  d of ES groter dan of gelijk aan .20 = klein effect = 1;  d of ES groter dan of gelijk aan .50 = middelmatig effect = 2;  d of ES groter dan of gelijk aan .80 = groot effect = 3.  Negatief effect wordt aangeduid met een -1, -2 of -3.  Geen effect = 0.  Zie voor toelichting bijlage 1.</p>				





## F. Beoordeling van de kwaliteit van het onderzoek door een beoordelingscommissie van experts

Kruis voor elke uitspraak die waar is het antwoord 'ja' aan. Kruis in de overige gevallen (nee, niet van toepassing, onbekend, twijfel) het vak 'nee' aan.

		Ja	Nee
1	De resultaten van de studie zijn door experts beoordeeld.		
2	De experts onderschrijven de resultaten van de studie.		
3	De meting is verricht met instrumenten die voldoende betrouwbaar zijn.		
4	De meting is verricht met instrumenten die de doelen van de methode valide operationaliseren.		
5	De statistische techniek waarmee de resultaten zijn geanalyseerd is adequaat gekozen en de gemeten effecten zijn significant.		
6	De controleconditie is adequaat gekozen.		
7	De resultaten zijn voldoende praktisch relevant.		
8	Het onderzoek is uitgevoerd in een situatie die voldoende vergelijkbaar is met de dagelijkse praktijk van de uitvoering van de methode: er is sprake van externe validiteit.		

## G. Toelichting op de beoordeling door experts





## A. Onderzoek: Benchmark Buurtbemiddeling 2008

### B. Waar en waarover het onderzoek is uitgevoerd

Kruis ja of nee aan.

		Ja	Nee
1	Het onderzoek is in Nederland uitgevoerd.	x	
2	Het onderzoek betreft de hier beschreven Nederlandse methode (en niet een andere, soortgelijke methode of een buitenlandse variant)	x	

### C. Typering methodologische kenmerken van het onderzoek

Kruis voor elke uitspraak die waar is het hokje aan. Kruis in de overige gevallen (nee, niet van toepassing, onbekend, twijfel) geen hokje aan.

1	De meting is (mede) gericht op doelgroep, doelen en bijbehorende veronderstelde determinanten van de interventie.	x	
2	Er is een voormeting (voorafgaand aan / bij start van de interventie).		
3	Er is een nameting (aan het einde van de interventie).	x	
4	De resultaten zijn met een statistische techniek geanalyseerd en op significantie getoetst.		
5	Er is een experimentele en een controleconditie.		
6	Er is minimaal zes maanden na einde interventie een <i>follow-up</i> .		
7	De resultaten hebben een praktische relevantie.		x
8	Het onderzoek is uitgevoerd in een situatie die vergelijkbaar is met de dagelijkse praktijk van de uitvoering van de interventie ('externe validiteit').		x
9	De experimentele en de controlegroep zijn <i>at random</i> samengesteld.		





### Typering opzet

Kruis aan van welk type de opzet is op basis van de aangekruiste antwoorden in het bovenstaande schema. Alle antwoorden in de aangegeven *range* moeten aangekruist zijn.

	Z	Geen van de onderstaande alternatieven					
x	F	<i>Monitoring</i>	1,3			7-8	
	E	Veranderingsonderzoek	1-4		(6)	7-8	
	D	Onderzoek met (quasi-)experimenteel <i>design</i> (niet in de praktijk)	1-4	5	(6)		(9)
	C	Onderzoek met (quasi-)experimenteel <i>design</i> in de praktijk (zonder <i>follow-up</i> )	1-4	5		7-8	(9)
	B	Onderzoek met quasi-experimenteel <i>design</i> in de praktijk en met <i>follow-up</i>	1-4	5	6	7-8	
	A	Onderzoek met experimenteel <i>design</i> in de praktijk en met <i>follow-up</i>	1-4	5	6	7-8	9

### Typering overige methodologische kenmerken:

Kruis voor elke uitspraak die waar is het hokje aan. Kruis in de overige gevallen (nee, niet van toepassing, onbekend, twijfel) geen hokje aan.

	11	Er is een controlegroep zonder interventie met de methode en/of met de gebruikelijke zorg.
	12	Er is een controlegroep met interventie met een gespecificeerde andere, duidelijk gespecificeerde methode.
	13	De experimentele en de controlegroep zijn <i>at random</i> samengesteld.
	14	Het <i>design</i> bevat een herhaalde N=1-opzet met een baseline-controleconditie.
	15	Het onderzoek is uitgevoerd door anderen dan de ontwikkelaars of de aanbieders van de methode.
	16	De uitval/non-respons van subjecten tussen de meetmomenten is gespecificeerd (omvang en specifieke eigenschappen).
	17	De representativiteit van de geïncludeerde subjecten is bepaald.
	18	De implementatiegetrouwheid is bepaald (i.e. nagegaan is wat de mate is waarin het protocol, de handleiding of de methodiek getrouw is gevolgd - ook wel behandelingsintegriteit, 'treatment integrity' of 'fidelity' genoemd).





#### D. Eventuele toelichting op scores onder C.

--

#### E. Overzicht van het effect per uitkomstmaat

Onderzoek 1	Uitkomstmaat 1	Uitkomstmaat 2	Uitkomstmaat 3	Uitkomstmaat 4
Omschrijving uitkomstmaat*	Geschikt voor buurtbemiddeling	Opgelost via bemiddelingsgesprek	Opgelost via partijen apart	Opgelost via intake, advies en informatie
Meetinstrument**				
Effectsize ***	76%	27%	21%	21%

\* Waarop is effect gemeten

\*\* Met welk instrument is effect gemeten, bv. vragenlijst x

\*\*\* Mogelijkheden:

d of ES groter dan of gelijk aan .20 = klein effect = 1;

d of ES groter dan of gelijk aan .50 = middelmatig effect = 2;

d of ES groter dan of gelijk aan .80 = groot effect = 3.

Negatief effect wordt aangeduid met een -1, -2 of -3.

Geen effect = 0.

Zie voor toelichting bijlage 1.





## F. Beoordeling van de kwaliteit van het onderzoek door een beoordelingscommissie van experts

Kruis voor elke uitspraak die waar is het antwoord 'ja' aan. Kruis in de overige gevallen (nee, niet van toepassing, onbekend, twijfel) het vak 'nee' aan.

		Ja	Nee
1	De resultaten van de studie zijn door experts beoordeeld.		
2	De experts onderschrijven de resultaten van de studie.		
3	De meting is verricht met instrumenten die voldoende betrouwbaar zijn.		
4	De meting is verricht met instrumenten die de doelen van de methode valide operationaliseren.		
5	De statistische techniek waarmee de resultaten zijn geanalyseerd is adequaat gekozen en de gemeten effecten zijn significant.		
6	De controleconditie is adequaat gekozen.		
7	De resultaten zijn voldoende praktisch relevant.		
8	Het onderzoek is uitgevoerd in een situatie die voldoende vergelijkbaar is met de dagelijkse praktijk van de uitvoering van de methode: er is sprake van externe validiteit.		

## G. Toelichting op de beoordeling door experts

