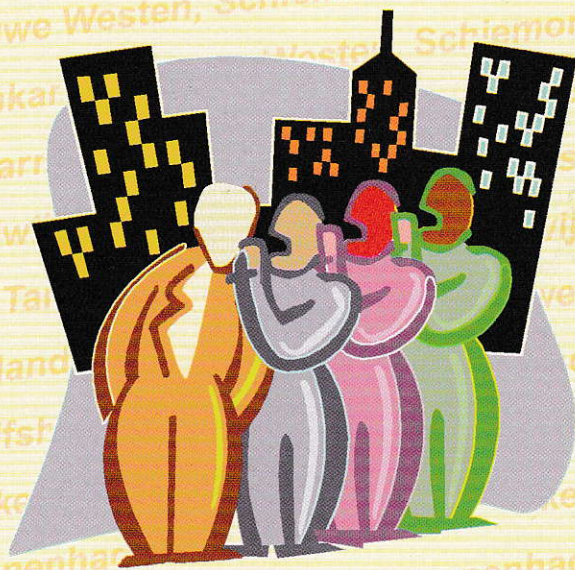


Monitor 2001



Buurtbemiddeling Rotterdam

februari 2002



Kenmerken van Het Rotterdamse Model

I. Aanpak van conflicten tussen burens

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

II. Voor en door de buurt

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

III. Decentrale financiering en inbedding

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

IV. Centrale monitor en scholing

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

1. Inleiding

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

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

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

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

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

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



Waarom bemiddelen?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

BIJLAGE 1 - Kwaliteitsprotocol Rotterdam (standaard)

Preamble

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

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

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

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

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

Visie

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

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

Uitgangspunten

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

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

Van de bemiddelingsbijeenkomsten worden geen schriftelijke verslagen gemaakt.

Vertrouwelijkheid en anonimiteit staan bovenaan bij buurtbemiddeling.

Rotterdams Model

Buurtbemiddeling is een instrument van, voor en door bewoners. Er zijn echter spelregels die in acht moeten worden genomen om van buurtbemiddeling te kunnen spreken.

De vorm, methodiek en procedures liggen bij het Rotterdamse Model in hoofdlijnen vast.

De buurten hebben in het Rotterdamse Model een omvang van maximaal 10.000 inwoners.

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

Logo

Rotterdam heeft een eigen logo ontwikkeld voor buurtbemiddeling.

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

Onafhankelijkheid

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

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

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

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

Training vrijwilligers

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

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

Wijkprojectleider

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

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

De opdrachtnemer c.q. werkgever dient borg te staan voor de kwaliteit van de projectleider. In de startfase wordt uitgegaan van minimaal 16 uur per week, waarbij langzaam wordt afgebouwd naar 10 tot 12 uur, afhankelijk van de complexiteit van het gebied.

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

Aanmelden conflicten

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

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

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

Uitwisseling van kennis en ervaring

'Van en met elkaar leren' is een belangrijk uitgangspunt bij de projecten buurtbemiddeling. Uitwisseling van kennis, informatie en ervaring tussen de decentraal georganiseerde projecten zijn noodzakelijk voor bewaking en ontwikkeling van kwaliteit en methodiek.

Registratie van de voortgang via kwartaalrapportages en halfjaarlijkse verslagen is een van de middelen. Stedelijk zijn hiervoor standaardformulieren ontwikkeld. De wijkprojectleider draagt de verantwoording voor het tijdig aanleveren van kwartaalrapportages en (half)jaarverslagen. Deze komen ter beschikking van de opdrachtgevers en de stedelijk projectleider.

Deelname van de projectleiders aan een stedelijk overleg is een tweede vorm van uitwisseling. De stedelijk projectleider zorgt voor de organisatie en voorbereiding. In het takenpakket van de projectleider is deelname aan dit overleg opgenomen.

Meetbaarheid uitkomsten / ijkpunten

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

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

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

Opdrachtgevers

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

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

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

Projectduur

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

Financiering

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