



# Verwijzerskaart Buurtbemiddeling

# Het doel van Buurtbemiddeling

Buurtbemiddeling bemiddelt in conflicten die spelen tussen buren of buurtgenoten. Samen met de vrijwillige bemiddelaars wordt gezocht naar een oplossing. Buurtbemiddeling heeft als belangrijkste doel om de zelfredzaamheid van burgers te stimuleren. Het is een mooi voorbeeld hoe mensen ondersteund kunnen worden in eigen kracht. Over het algemeen blijkt dat wanneer buren met behulp van vrijwilligers met elkaar in gesprek gaan, er veel ruis in de communicatie weggenomen kan worden. Vaak is dit voldoende om het conflict op te lossen.

De casuïstiek wordt net als in de andere werkvelden steeds zwaarder. Steeds vaker zijn er meerdere redenen om een melding te doen bij Buurtbemiddeling. Het doel van Buurtbemiddeling is het verminderen van (woon) overlast en het voorkomen van escalatie in de buurt, door conflicten tussen buren of buurtbewoners in een zo vroeg mogelijk stadium te signaleren en aan te pakken. Op deze manier wordt woonoverlast en escalatie in de buurt voorkomen, de leefbaarheid van de buurt vergroot, de gemeenschapszin versterkt en de zelfredzaamheid van burgers bevorderd.

De melding kan op verschillende manieren gedaan worden. Door organisaties zoals een woningcorporatie, de politie of de wijkboa's. Maar ook collega's binnen Zorgdat, wijkbewoners en buren kunnen een melding doen.

Soms wordt de melder verzocht zelf contact op te nemen met Buurtbemiddeling, soms wordt er warm overgedragen met het verzoek dat Buurtbemiddeling contact opneemt met de melder. Dit is altijd maatwerk. Voor de coördinator werkt het prettig dat de toegestane informatie wordt doorgegeven. De bemiddelaars gaan juist altijd blanco op pad, op deze manier staan ze helemaal open voor het verhaal en zijn ze in staat om goed te luisteren waar het probleem zit.

Het bemiddelingsproces ziet er als volgt uit:

1. De melding
2. Intake met de coördinator
3. Selectie buurtbemiddelaars
4. Gesprek met buur 1
5. Gesprek met buur 2
6. Bemiddelingsgesprek
7. Afspraken
8. Nazorg
9. Terugkoppeling naar de melder

Op het moment dat een melding binnenkomt wordt bovenstaand proces gevolgd. Soms gebeurt het dat bij de intake blijkt dat er andere interventies nodig zijn dan de stap naar Buurtbemiddeling. Denk bijvoorbeeld aan de inzet van het HK team of een doorverwijzing naar Stimenz. Buurtbemiddeling is in dit geval een mooie ingang om de hulpvraag te verhelderen. Het gebeurt ook dat halverwege het proces wordt ingezien dat er andere stappen nodig zijn, of juist dat de intake voldoende is geweest. Deze afstemming maken we samen met de melder, de verwijzer, de netwerkpartners en andere betrokkenen in goed overleg. Elke melding is maatwerk.

# Succesvol doorverwijzen naar Buurtbemiddeling

## Speelt er een conflict tussen burens of buurtgenoten? Verwijs door!

Buurtbemiddeling is vooral toepasbaar bij irritaties of conflicten tussen buurtgenoten in de dagelijkse sfeer.

Denk aan:

- Geluidsoverlast;
- Efscheiding;
- Overhangende takken en begroeiing;
- Overlast door kinderen;
- Overlast door huisdieren;
- Vernielingen;
- Rommel of vuilnis bij de woning;
- Vreemde geuren, stankoverlast, rookoverlast;
- Parkeeroverlast;
- Bejegening (pesterijen, roddelen, discriminatie).

Buurtbemiddeling is niet geschikt voor:

- Conflict binnen een familie;
- Conflict met instanties, zoals tussen huurder en verhuurder;
- Situaties die niet veilig lijken voor de bemiddelaars;
- Een gewelddadige situatie of strafbare feiten;
- Ernstige verslavingsproblematiek;
- Ernstige psychische/psychiatrische problemen;
- Conflicten tussen mensen die niet goed aanspreekbaar en niet toerekeningsvatbaar zijn;
- Zaken met een lopende rechtsprocedure, tenzij partijen bereid zijn die stop te zetten;
- Slepde, uitgekauwde conflicten.

Checklist bij doorverwijzen:

- Is buur A bereid om probleem (zelf) op te lossen?
- Is buur A bekend met Buurtbemiddeling en de werkwijze?
- Heeft buur A een folder van Buurtbemiddeling ontvangen, of kent hij de website?
- Is buur A bereid om zelf contact op te nemen met Buurtbemiddeling?
- Vindt buur A het goed als Buurtbemiddeling contact opneemt? Toestemming is nodig!
- Naam, adres, telefoonnummer van buur A en korte situatieschets noteren en doorsturen naar Buurtbemiddeling.

# Contactgegevens

Burenconflicten kunnen heel complex in elkaar zitten.

Bij twijfel of buurtbemiddeling geschikt is voor de melding?

Neem dan altijd contact met de coördinator. Samen komen we eruit.

Hoe eerder buurtbemiddeling wordt inzet, hoe groter de kans is dat het werkt.

## Buurtbemiddeling Harderwijk en Hierden

Coördinator: Sandra Hoekstra

Telefoon: 06-13672821

Email: [buurtbemiddeling@zorgdat.nl](mailto:buurtbemiddeling@zorgdat.nl)

Website: [www.zorgdat.nl/ontmoeten-samenleven/buurtbemiddeling-harderwijk/](http://www.zorgdat.nl/ontmoeten-samenleven/buurtbemiddeling-harderwijk/)

