

Burenbemiddeling in Vlaanderen versus buurtbemiddeling in Nederland

In gesprek met Bente London en José van den Berg over overeenkomsten en verschillen

Janny Dierx

Bente London is directeur van BeterBuren. Deze buurtbemiddelingsorganisatie is actief in Amsterdam en omstreken (in totaal werkt de organisatie in acht gemeenten). BeterBuren ontvangt jaarlijks ongeveer tweeduizend aanvragen, die door 250 vrijwilligers worden opgepakt. Er werken tien coördinatoren.

José van den Berg is coördinator Buurtbemiddeling bij U-Centraal, de organisatie die zorg draagt voor buurtbemiddeling in de gemeente Utrecht. De organisatie ontvangt per jaar ongeveer vierhonderd aanmeldingen, telt 143 vrijwilligers en twee coördinatoren. Daarnaast verzorgt U-Centraal ook coaching en advies aan Utrechtse bewonersgroepen, wijkraden, studenten en Verenigingen van Eigenaren.

In Nederland biedt 73% van de gemeenten hun inwoners de mogelijkheid van buurtbemiddeling door vrijwilligers. Landelijk ontvangen de Nederlandse buurtbemiddelingsorganisaties ca. 13.000 aanmeldingen per jaar. Ongeveer 2600 vrijwilligers zetten zich hiervoor in.

Mathias Claeys schreef voor deze aflevering van *Tijdschrift voor Herstelrecht* een bijdrage over de burenbemiddelingspraktijk in de stad Antwerpen. Burenbemiddeling in Vlaanderen en buurtbemiddeling in Nederland gaan beide over het bemiddelen tussen burens die overlast ervaren en daar samen op eigen kracht niet uitkomen. De Nederlandse Bente London en José van den Berg lazen het artikel van Claeys en gingen met TvH-redacteur Janny Dierx in gesprek over de overeenkomsten en verschillen tussen de Antwerpse burenbemiddeling en hun eigen praktijk in Amsterdam en Utrecht.

Wie zijn buurtbemiddelaars in Nederland?

London: 'In Nederland wordt buurtbemiddeling uitgevoerd door veelal hoogopgeleide buurtbemiddelaars, die zich hiervoor naast hun werk of studie of na hun pensionering vrijwillig inzetten. Zij worden getraind in buurtbemiddeling, ongeacht hun achtergrond en ervaring. Ook als een vrijwilliger eerder een mediation-

opleiding volgde, neemt de aspirant-vrijwilliger deel aan onze buurtbemiddelings-trainingen.’ In beide organisaties is deelname aan de gecertificeerde basistrainingen verplicht. Doorgaans doorlopen de vrijwilligers de basistraining en jaarlijks een verdiepingstraining.

Verschilt de Antwerpse praktijk van de Amsterdamse en de Utrechtse?

De werkwijze van de Nederlandse buurtbemiddelingsorganisaties lijkt op onderdelen zeker wel op de Antwerpse, volgens London en Van den Berg. Overeenkomst is dat de vrijwilligers op pad gaan naar aanleiding van de melding van één van de burens. London: ‘Bij ons is de tweede partij in 85 tot 90% van de aanmeldingen van tevoren niet op de hoogte van de komst van de buurtbemiddelaars. De vrijwilligers gaan altijd met zijn tweeën op pad en bellen dan aan bij buur 2.’ Beide partijen worden altijd eerst apart gesproken, dit gebeurt door huisbezoeken bij beiden af te leggen.

De procedure in Nederland lijkt vervolgens laagdrempeliger. ‘Wij leggen geen dossiers aan,’ zeggen Van den Berg en London, ‘tenzij de burens dat zelf zouden willen, maar dat komt eigenlijk niet voor.’ Dossiervorming is volgens hen enerzijds niet nodig en anderzijds zou de buurtbemiddelingsorganisatie dan ook toestemming moeten vragen om persoonsgegevens vast te leggen van buur 2, conform de regels van de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG 2018). ‘Wij doen dat dus niet’, zegt Van den Berg. ‘We vragen wel toestemming om naam, adres en telefoonnummer van de buur die de melding doet tijdelijk te registreren. Anders kunnen we de zaak niet opstarten.’ Onder invloed van de hierboven genoemde AVG registreren de buurtbemiddelingsorganisaties de persoonsgegevens van de tweede buur niet meer. Bemiddelaars laten aan de bemiddelingsorganisatie alleen weten of er een bemiddeling plaatsvindt, of die geslaagd is en of de burens onderlinge afspraken hebben gemaakt. We zijn nu nog in overleg met de gemeente over de bewaartermijnen’, zegt Van den Berg. ‘Wij registreren de bemiddelingen en de resultaten liefst op adres, zonder dat we persoonsgegevens bewaren.’ Beide organisaties moeten voldoen aan de eisen die worden gesteld door de overheid en de organisaties die de buurtbemiddeling financieren. Ook volgens London kunnen privacyvoorschriften een risico vormen voor buurtbemiddeling. London: ‘Je wilt voorkomen dat een bemiddelaar aansprakelijk wordt gesteld omdat bijvoorbeeld zonder toestemming vertrouwelijke informatie is gedeeld met derden.’

Bij buurtbemiddeling in Nederland worden geen (vaststellings)overeenkomsten opgesteld door buurtbemiddelaars. Dat past volgens London en Van den Berg niet bij de laagdrempeligheid van buurtbemiddeling. Mocht dat nodig zijn, dan moeten professionele mediators worden ingeschakeld. Tussen bewoners gemaakte afspraken worden door de buurtbemiddelaars aan bewoners meegegeven. De bemiddelaars bewaren hiervan geen kopie.

In Nederland zijn buurtbemiddelingsorganisaties verplicht om een klachtenregeling te hebben. Van den Berg: ‘Gelukkig ontvangen we zelden klachten. We proberen die altijd met een goed gesprek op te lossen.’

Hoe zien jullie de rol van coördinator?

De rol van de Vlaamse coördinator is in de in het artikel van Claeys beschreven praktijk groter dan die van de Nederlandse, denken London en Van den Berg. Ook in Nederland zijn de coördinatoren soms opgeleide mediators. London volgde zelf ook een basis mediationopleiding. 'Ik ben geen mediator, maar wel buurtbemiddelaar', zegt Van den Berg. Dat geldt ook voor haar collega-coördinator. Van den Berg: 'Bij ons beoordelen de coördinatoren de verwijzing, ze regelen verder de locatie voor een gezamenlijk gesprek. Ook val ik als coördinator jaarlijks een keer of acht in als achterwacht, als een buurtbemiddelaar onverwachts verhinderd is.' Zo houden Van den Berg en haar collega feeling met de praktijk. London denkt dat de aanwezigheid van een coördinator de bemiddelingsgesprekken zwaar kan maken en in ieder geval kostbaar. Van den Berg legt uit dat de coördinator er bij de intake op let of de zaak past binnen de context van buurtbemiddeling door vrijwilligers. Van den Berg: 'Het komt weleens voor dat een buur een hulpverlener of andere adviseur meeneemt aan tafel. Van tevoren wordt beoordeeld of dat passend is, gelet op het evenwicht tussen de betrokken partijen en of dat de zaak juist niet "te zwaar" maakt voor buurtbemiddeling.' Dat hoeft niet altijd het geval te zijn, maar Van den Berg let als coördinator op de contra-indicaties voor buurtbemiddeling. Voorbeelden daarvan zijn ernstige psychosociale problematiek of als de burens al aangiften deden of als sprake is van toebrengen van lichamelijk letsel. 'Wij pakken die zaak dan niet op in buurtbemiddeling, het is en blijft immers vrijwilligerswerk. Wel zullen we kijken of verwijzing mogelijk is.' U-Centraal is aangesloten op de gemeentelijke aanpak van ernstige woonoverlast en kan zulke zaken dus overdragen. Als andere hulpverlening nodig blijkt te zijn, dan pakt de Utrechtse coördinator de taak op om door te verwijzen. Dit gebeurt los van de vrijwillige buurtbemiddelaar.

Biedt de Antwerpse aanpak ook perspectieven?

De Antwerpse aanpak lijkt een meer 'glijdende schaal' te kennen, doordat de coördinator in 'zware gevallen' zelf meebemiddelt. Volgens Van den Berg is het moeilijk om de Antwerpse aanpak van een afstand echt goed op merites te beoordelen. Wel had U-Centraal in 2015 en 2016 zelf goede ervaringen in de samenwerking met professionele mediators in het kader van de door het ministerie van Veiligheid & Justitie gefinancierde pilot herstellbemiddeling in de politiefase. Van den Berg: 'Toen konden we als buurtbemiddelingsorganisatie goed samenwerken met een pool van professionele mediators, ook in zwaardere zaken en ook als er aangifte was gedaan. Er was ruimte om de vrijwillige buurtbemiddelaar samen te laten werken met de professionele mediator.' Dat is Van den Berg goed bevallen. 'Op dit moment worden, voor zover ik het kan zien, veel van die zaken nu weer via de politie doorverwezen naar Perspectief Herstellbemiddeling. Dat is jammer,

want die organisatie is niet aangesloten op de Utrechtse Vreedzame Wijkaanpak.¹ Buurtbemiddelaars en mediators werken wel op die manier.’

Hoe kijken jullie aan tegen de risico's die vrijwillige buurtbemiddelaars lopen?

London en Van den Berg bevestigen het beeld dat door Claeys wordt geschetst.

London: ‘Natuurlijk, een bemiddelaar kan emotioneel te veel bij één van de burens betrokken raken, waardoor de neutraliteit en de onpartijdigheid in gedrang kunnen komen. Een bemiddelaar stapt dan in de zogenoemde “reddersrol”, geeft adviezen of hulp aan één partij.’

Daarnaast bestaat het risico dat de organisatie waarvoor de bemiddelaar actief is, reputatieschade oploopt als de bemiddelaar niet handelt conform de kernwaarden van buurtbemiddeling. Risico van reputatieschade van de bemiddelaar zelf is volgens London en Van den Berg niet of minder aan de orde, omdat partijen in principe niet op de hoogte zijn van de volledige naam van de bemiddelaars. ‘Wij scherpen de persoonsgegevens van onze bemiddelaars af. Burens krijgen bijvoorbeeld geen rechtstreekse telefoonnummers van de vrijwilligers’, aldus London en Van den Berg. Klachten over bemiddelaars worden door de buurtbemiddelingsorganisatie opgepakt. Dat kan in het ergste geval betekenen dat BeterBurens een bemiddelaar bij ernstige fouten schorst of de inzet beëindigt. Beide organisaties werken met ondertekende buurtbemiddelaarsovereenkomsten, waarbij de bemiddelaar zich akkoord verklaart met de uitgangspunten van buurtbemiddeling, privacybescherming van de partijen en integer handelen. Van den Berg: ‘In onze bemiddelingsovereenkomst is opgenomen dat als de buurtbemiddelaar zich niet houdt aan de afspraken die gelden voor buurtbemiddeling in Utrecht, de overeenkomst met de vrijwilliger kan worden ontbonden.’ In beide steden is dit in al die jaren niet of nauwelijks voorgekomen.

Zijn jullie vrijwilligers verzekerd?

In Utrecht heeft de buurtbemiddelingsorganisatie een ongevallenverzekering voor de vrijwilligers, voor als er tijdens een bemiddeling een ongeluk gebeurt. Deze verzekering keert uit als de vrijwilliger als gevolg van een hem/haar overkomen ongeval komt te overlijden of geheel of gedeeltelijk invalide wordt. Ook geneeskundige kosten worden hierdoor gedekt. Daarnaast bestaat er een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering en werkgeversaansprakelijkheidsverzekering motorrijtuigen (afgekort: WEGAM). Hierdoor is de vrijwilliger verzekerd voor ‘een niet goed afgeleverde klus’. Ook als een vrijwilliger tijdens een huisbezoek per ongeluk een dure vaas omstoot of andere schade veroorzaakt, is die schade gedekt. Als er sprake is van een ongeluk bij of rond een vervoermiddel, wordt deze gemeld op de WEGAM-verzekering. Daarnaast bestaat in Utrecht de

1 Zie Bijlsma, J., J. Dierx & C. Verhoeff, *Het Utrechts Mediatiemodel – 2. Conflicten op wijkniveau hanteren en doorverwijzen*, Utrecht: rapport in opdracht van het Ministerie van Veiligheid & Justitie, 2015.

zogenoemde Domstadpolis: die fungeert als vangnet voor die gevallen waarin de verzekeringen van de bemiddelingsorganisatie iets niet goed dekken. De gemeente Amsterdam heeft zich voor alle vrijwilligers in de stad aangesloten bij de vrijwilligersverzekering van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG). BeterBuren valt daar ook onder.

Om de risico's zo veel mogelijk te voorkomen, zeggen beide vertegenwoordigers van de buurtbemiddelaarsorganisaties dat voorkomen beter is dan genezen. Van den Berg: 'In de acht jaar dat wij nu bezig zijn, hebben wij nog nooit een schadeverzoek binnen gekregen. In de basistrainingen van buurtbemiddeling benoemen wij de risico's altijd wel. Wat betreft beroepsrisico's blijft het natuurlijk heel bijzonder dat er vrijwilligers te vinden zijn die op een geschil tussen burenen willen worden ingezet.' Heel belangrijk, vindt Van den Berg, is dat goed wordt ingeschat of het bij aanvang (aanmelding) een geschikte melding is voor Buurtbemiddeling. 'Ik kan het niet vaak genoeg zeggen: dat het veilig is voor de bemiddelaars staat bovenaan!', aldus Van den Berg. 'Een goede selectie van potentiële bemiddelaars is ook cruciaal. Onze coördinatoren zijn aanwezig bij alle trainingen. Dan leer je de bemiddelaars kennen. Later kun je dan beter beoordelen welke bemiddelaar bij welke zaak zou kunnen passen.'

Er zijn ook bij de Nederlandse buurtbemiddelingsorganisatie jaarlijkse bijscholingen en intervisiebijeenkomsten, waarbij casuïstiek geanonimiseerd wordt besproken. Ook de praktijk dat bemiddelaars altijd met zijn tweeën op pad gaan, helpt om voortdurend aandacht te besteden aan zaken als privacy en integer handelen. Bemiddelaars zullen bijvoorbeeld nooit bemiddelen bij bekenden en een bewoner mag altijd een andere bemiddelaar vragen als hij het gevoel heeft dat een bemiddelaar zich niet onafhankelijk opstelt. Er vinden regelmatig evaluatiegesprekken plaats met de bemiddelaar.

Hebben jullie vrijwilligers te maken met heftig conflictgedrag?

Partijen kunnen dingen doen die bemiddelaars in het nauw brengen, bevestigt London. 'Bijvoorbeeld stiekem opnemen van de gesprekken door bewoners, met als doel deze in andere procedures te kunnen gebruiken. Ze kunnen bemiddelaars lastigvallen met e-mails of telefoontjes of fysiek dreigen bij huisbezoek of tijdens bemiddelingsgesprek.' Om dat te voorkomen worden de bemiddelaars bijvoorbeeld geïnstrueerd om telefoons op tafel niet toe te staan en worden van tevoren telefoons uitgezet. Ook worden de mogelijkheden om direct te bellen met de bemiddelaars beperkt. De bemiddelaars bellen zelf met een afgeschermd telefoonnummer en gebruiken een speciaal voor buurtbemiddeling ingesteld e-mailadres. Bewoners die de bemiddelaar willen spreken, kunnen dat via de bemiddelingsorganisatie vragen.

London: 'Bemiddelen is en blijft vrijwillig, dus als bemiddelaars zich onveilig voelen, mogen ze het huisbezoek of bemiddelingsgesprek beëindigen.' BeterBuren heeft een convenant gesloten met professionele samenwerkingspartners en heeft de mogelijkheid om bij haar convenantpartners navraag te doen of een situatie wel geschikt is voor buurtbemiddeling. Mocht het onveilig lijken, dan kan de

buurtbemiddelingsorganisatie de bewoner(s) doorverwijzen naar andere instanties. En als dit wenselijk is, kan een gezamenlijk gesprek ook worden georganiseerd op een politiebureau.

José van den Berg vindt het belangrijk dat de coördinatoren ervoor waken dat te zware zaken niet geschikt worden bevonden voor de bemiddelaars bij buurtbemiddeling. Buurtbemiddelaars leren volgens haar echt wel om te gaan met de emoties die nu eenmaal vaak bij een burengeschil horen, maar dat is niet aan de orde als hun veiligheid in gedrang zou kunnen komen. Van den Berg zag in de landelijke benchmark buurtbemiddeling, die werd uitgevoerd door het hierboven aangehaalde CCV in 2016, dat er een tendens lijkt te ontstaan dat door buurtbemiddelaars toch zaken met ernstige psychosociale problematiek, verslavingsproblematiek en dergelijke worden opgepakt. Van den Berg vindt dat gevaarlijk: 'Het is niet dat men dit zo graag wil doen, maar het komt voor dat bij gebrek aan andere mogelijkheden zo'n melding toch wordt opgepakt. Mijns inziens verhoogt hiermee het risico dat er onverwachte zaken als agressie en bedreigingen op het pad van de bemiddelaars komen. Dat hoort eigenlijk thuis bij professionals. In Utrecht hebben we positieve ervaringen opgedaan met het zogenoemde Utrechts Mediatiemodel, door samen te werken met professionele mediators. Ik hoop dat dit in de toekomst de standaard kan worden.'

Ook in Amsterdam ziet London een tendens dat meer bemiddelingen met representanten uit 'kwetsbare groepen' worden aangemeld. London: 'Aan zogenaamd kwetsbare groepen wordt 30% van de vrijgekomen sociale woningen beschikbaar gesteld.' Daarnaast heeft het overheidsbeleid dat gericht is op meer 'extramuralisering', langer thuis wonen van ouderen en opname van zogenoemde statushouders volgens haar invloed op de bevolkingssamenstelling van buurten. Dat is volgens London geen contra-indicatie voor buurtbemiddeling: 'Door goede samenwerking met GGZ (geestelijke gezondheidszorg)-organisaties en zo nodig een begeleider van een bewoner bij de gesprekken te betrekken, kunnen soms toch mooie resultaten worden geboekt. Bij zogenaamde "normale" mensen die zich soms asociaal gedragen en niet het stempel hebben van "kwetsbaar" kan een buurtbemiddeling ook mislukken.' Van den Berg ziet in Utrecht dat buurtbemiddeling vaker voorkomt in koopwoningen dan in huurwoningen (59% versus 41%).

Zijn er nog andere verschillen?

Van den Berg: 'In Utrecht doen we veel aan bemiddeling met grote groepen bewoners. De stad heeft veel studentenpanden met de nodige burens. We bemiddelen ook als bewoners het niet eens worden over de inrichting van stadstuinen.' Niet iedere bemiddelaar kan en wil dat, maar er is in de loop der jaren een groep buurtbemiddelaars ontstaan die dit als leerdoel zag en er ook goed in is geworden.

Wat missen jullie in de huidige praktijk?

Van den Berg: 'In Utrecht hebben we in het verleden geprobeerd om de zogenoemde burensrechter van de grond te krijgen. Dat is destijds niet gelukt. Het zou

voor buurtbemiddeling en voor professionele mediators in sommige gevallen een welkome aanvulling zijn.’ Tijdens een werkbezoek aan Antwerpen in 2016 zag Van den Berg dat daar zoiets als een vrederechter bestaat, die ook in burencconflicten kan optreden. Van den Berg is benieuwd of dat nog steeds zo is en of burenbemiddeling daar nog steeds mee samenwerkt. Zeker nu er door de rechtspraak in Nederland ook geëxperimenteerd gaat worden met laagdrempelige rechtspraak. ‘Misschien is dat een mooi onderwerp voor een volgende aflevering van het Tijdschrift voor Herstelrecht?’, oppert Van den Berg. Zowel London als Van den Berg concluderen dat het ook goed zou zijn om de ministers Grapperhaus en Dekker uit te nodigen voor een werkbezoek aan buurtbemiddeling.

Meer informatie:

www.beterburen.nl

www.u-centraal.nl/woonomgeving/buurtbemiddeling