



Buurtvredevoorziening

*Resultaten innovatielab burenconflicten
(februari-maart 2022)*

*Een samenwerking tussen experts rondom burenconflicten en
gefaciliteerd door HiiL*

In opdracht van de gemeente Den Haag

Samenvatting

Den Haag is dé internationale stad van vrede en recht. Het Vredespaleis, het Internationaal Strafhof, Universiteiten, stuk voor stuk belangrijke instituties, er is veel kennis aanwezig. Wat kunnen die juristen en vredestichters met al hun kennis, expertise en ervaring voor de inwoners van de stad betekenen? Want ook in de Haagse onderlinge verhoudingen breken regelmatig conflicten uit en dan hebben inwoners net zo goed behoefte aan een “vredesmissie”. Ze hebben baat bij herstel van rechtvaardige verhoudingen.

De Gemeente Den Haag en HiiL onderzochten in 2020 wat voor inwoners de meest voorkomende conflicten zijn die vrede en recht nodig hebben. Burenruzies waren een van de conflicten die er uit sprongen. Ze komen veel voor en worden relatief vaak niet opgelost.

Om nieuwe antwoorden te ontwikkelen op de burenp Problemen die zich jaarlijks in Den Haag voordoen, kwamen experts bij elkaar in een innovatielab. Experts werkzaam bij o.a. Buurtbemiddeling, de Rechtbank, Advocatuur, Gemeente, HiiL, IDLO, Universiteit (Utrecht en Leiden), CCV, VNG, Raad voor de Rechtsbijstand en Juridisch Loket. Geen enkele van de deelnemers is gevraagd te spreken 'uit naam van of als vertegenwoordiger van hun respectieve organisatie'. Mensen deden mee op persoonlijke titel en op basis van hun eigen achtergrond en expertise onder de 'chatham house rule', zodat ook geen van de ingebrachte ideeën traceerbaar is naar iemands achtergrond of affiliatie.

Samen vertegenwoordigen de deelnemers alle denkbare kennis en ervaring die nodig is om tot werkwijzen te komen die bewezen werkzaam zijn én de grote aantallen kunnen bedienen die zich voordoen. Ter inspiratie bekeken we voorbeelden uit de hele wereld hoe met burenr uzies wordt omgegaan en hoe de beste manieren van werken kunnen worden opgeschaald.

Het doel was een voorziening voor burenc onflicten te ontwerpen die de vele initiatieven die er al zijn op het gebied van burenc onflicten als uitgangspunt neemt in een bredere aanpak. Een aanpak die het voor professionals makkelijker zou maken om hun werk te doen en samen nog effectiever te worden. Een aanpak die de inwoners van Den Haag beter in staat zou stellen om als burensamen te leven. Nog beter. Want de meeste Hagenaars en Hagenezen slagen daar goed in. Honderdzestig nationaliteiten, verschillen in leefstijlen, leeftijden, ze wonen door elkaar, verhuizen, spreken en drinken samen thee of koffie. Samen streven ze naar een respectvolle omgang, mensen proberen er voor elkaar te zijn, er wordt voor mensen gezorgd, en mensen die het moeilijk hebben worden opgevangen.

Maar soms wordt het te veel. De schatting is dat de stad zo'n 15.000 serieuze burenp Problemen op jaarbasis ziet. Sommige langshepend. Wat is dan het beste dat deze mensen en de betrokken organisaties kunnen doen? Dit rapport geeft het antwoord in de vorm van een plan voor een schaalbare voorziening voor burenc onflicten in en rondom de wijk.

We volgden een werkwijze die internationaal ook wel *people-centred justice* wordt genoemd - een werkwijze die begint bij de problemen zoals mensen die ervaren en eindigt bij de vraag of de uitkomst voor hen nou ook echt werkt. In hoofdstuk 1 beschrijven we de problemen waar mensen mee te maken hebben en data over aantallen burenc onflicten. Wat werkt en nodig is om een burenc onflict te voorkomen en op te lossen bespreken we in hoofdstuk 2. Daarin onderscheiden we 11 kritische momenten in het samenleven tussen burens waarbij passende interventies kunnen aangrijpen.

De belangrijkste elementen van de voorziening die nodig is om preventie en oplossingen bij alle inwoners van Den Haag (en vervolgens Nederland) te krijgen worden in hoofdstuk 3 geschetst.

Kernelementen zijn:

1) Preventie	2) Oplossing	3) Nazorg
		
hierbij ligt de nadruk op sociale cohesie in buurgemeenschappen en de afspraken die in het kader daarvan kunnen worden gemaakt.	voor burengeschillen ontworpen we een hoofdroute met zijtakken, steeds gebaseerd op de al bestaande voorzieningen, zorgend dat die vanuit de burger gezien naadloos op elkaar gaan aansluiten en door deling van kennis en ervaring nog effectiever kunnen worden.	waarbij gemonitord wordt of de 'buurtvrede' daadwerkelijk is hersteld.

De overlast ervarende burger (en de overlastgever) hebben behoefte aan een route die ze stap voor stap kunnen doorlopen richting een oplossing. De belangrijkste daarin te bereiken uitkomsten zijn respectvol communiceren en vermindering van (ervaren) overlast. Andere uitkomsten zijn eventueel reparatie of een vergoeding, herstel van relaties en/of oplossing van 'grensproblemen.'

Om die uitkomsten te bereiken, is de behandelroute in wezen simpel. Eerst moet de burger goed advies kunnen krijgen over hoe een en ander samen met de andere partij te bespreken; uitkomsten samen met de andere partij te bereiken. Helpt advies niet, bijvoorbeeld omdat de andere partij het probleem niet ervaart of erkent, dan kan een hulpverlener met die andere partij contact opnemen om te proberen alsnog een gesprek tot stand te brengen. De volgende stap is bemiddeling en waar dat niet tot overeenstemming leidt, schuift er een beslisser aan die passende interventies oplegt. Na enige tijd wordt gekeken of de uitkomsten daadwerkelijk zijn behaald of dat er nog andere interventies nodig zijn.

Als zich complicaties voordoen (verwarde personen, discriminatie/pesten, (dreiging van) geweld, of ernstige voortdurende overlast) dan wordt specialistische hulp ingeschakeld. Een verward persoon wordt geholpen om overlast te beperken en de omgeving om daar mee om te gaan. De burens relatie wordt genormaliseerd zodat er niet langer sprake is van (dreiging van) geweld. Daarbij is een risico dat behandelaars te veel tegelijk willen oplossen. Voorkomen moet worden dat een klagende buur moet wachten op een geïntegreerde behandeling van complexere problematiek, terwijl de overlast en de onderlinge communicatie al best kunnen worden aangepakt.

De veronderstelling is dat via zo'n duidelijke en aansluitende aanpak een vermindering van burenconflicten mogelijk is. We schatten met rond een derde via het voorkomen van conflicten (preventie) en het versterken van de sociale cohesie. Het oplossingspercentage - dat nu onder de 40% ligt - zou via een gestroomlijnde route naar 80% of nog hoger kunnen. Burenoverlast is op zichzelf goed behandelbaar. Dat werkt volgens deelnemers via het iets effectiever maken en vooral via het goed aansluiten van ieder van de fasen: zelfhulp (van nu rond 30% leidend tot een als rechtvaardig ervaren oplossing naar 40%), bemiddeling (omhoog van nu rond 70% overeenstemming in de richting van 80%) en (gerechtelijke) beslissingen (omhoog van nu rond 60% naleving naar rond 70%). Een aaneengesloten, snelle en effectieve route brengt grote

maatschappelijke baten. Uit onderzoek komt naar voren dat de gevolgen van slepende burencollicten aanzienlijk zijn en dat baten zijn gelegen in verminderde gedoe-kosten, hogere productiviteit, verhoogd welzijn en vermindering van zorgkosten.

Een belangrijke uitdaging waar de deelnemers aan het lab voor staan is hoe de wenselijke behandelroute (ook wel klantreis) in te passen in de huidige regulerings- en financieringsmodellen. In de woorden van de deelnemers: er is ontschotting nodig en de financiering moet duidelijker worden gekoppeld aan de te behalen uitkomsten. Op dit moment liggen er vooral twee uitdagingen. De eerste is om neutrale hulpverleners te vinden die binnen hun taakopdracht contact opnemen met de andere partij. De tweede is om de zelfoplossing en bemiddeling naadloos te laten aansluiten op een verplichte opgelegde interventie door een (wijk)rechter, de burgemeester of een andere gezaghebbende derde zoals de ombudsman.

Hoofdstuk 4 schetst de regels en financiering die nodig zijn om op grote schaal de buurtvredevoorziening tot stand te brengen. Hierbij gaan we uit van een voorziening die heel Den Haag en later heel Nederland kan bestrijken, gefaciliteerd door een kleine gespecialiseerde organisatie. De kosten van de geïntegreerde voorzieningen kunnen deels worden gedragen door de bij burengeschillen betrokken partijen, deels worden bekostigd uit bestaande budgetten en zijn deels systeemkosten waarvoor we een aantal financieringsmodaliteiten hebben onderzocht.

Met het oog op de implementatie ontwikkelden we een model voor alle kostprijzen en bijdragen aan de exploitatie. Die komen van gemeenten (grotendeels via al bestaande buurtvoorzieningen en zorgbudgetten), de burens zelf, vrijwilligers, bedrijven met overlastgevendende activiteiten en de verschillende justitie-instellingen. Met het model kunnen tijdens de implementatie keuzes worden gemaakt voor de wijze waarop kosten worden begroot en worden gedekt. De inschatting is dat na een aanloopinvestering een positief resultaat op de exploitatie mogelijk is.

Ten slotte schetsen we in hoofdstuk 5 welke motivatie en achterliggende beweging er nodig is om dit gedaan te krijgen en hoe langs deze lijnen (wellicht) ook voor andere rechtsproblemen voorzieningen kunnen worden ontworpen.

De bijdrage van deelnemers tijdens het innovatielab is in de vorm van citaten in dit rapport meegenomen. Deze zijn te herkennen aan de schuingedrukte zinnen tussen dubbele aanhalingstekens.

De Gemeente en HiiL werken samen met de deelnemende organisaties aan het innovatielab om tot een bredere aanpak van innovatie in de sector te komen. Rechters en juristen willen meer maatschappelijk bijdragen, in de rechtspraak vindt al veel innovatie plaats en ook de wetenschap kan veel bijdragen. Dit alles is in Den Haag ruim vertegenwoordigd en dat biedt kansen om de Haagse economie te versterken en het conflictoplossend vermogen van de samenleving te vergroten.

In Bijlage 6 staan de eerste vervolgstappen richting implementatie vermeld.

Inhoudsopgave

Samenvatting	2
1. De problemen waarvoor mensen oplossingen zoeken	7
1.1 Casuïstiek	7
1.2 Patronen	10
1.3 Hoe vaak komen conflicten voor en impact	11
1.4 Hoe worden burenconflicten opgelost?	13
1.5 Hoe belastend zijn burenconflicten	14
2. Wat werkt om mensen écht verder te helpen? De behandelroute en kritische momenten daarin	15
2.1 Buren maken onderling buurtafspraken	18
2.2 Een nieuwe buur krijgt een welkom en de vraag om zich aan te sluiten in de buurt	19
2.3 Buren ervaren dat er een grote nieuwe activiteit/ontwikkeling komt in de buurt	20
2.4 Een buur ervaart overlast en vraagt zich af wat daaraan te doen	21
2.5 Een buur neemt contact op met de bron van overlast	22
2.6 Een buur wendt zich tot een neutrale derde (organisatie) die regie neemt op het bereiken van uitkomsten	23
2.7 Een buur krijgt een diagnose en informatie hoe geschillen het beste kunnen worden opgelost	24
2.8 Een buur krijgt hulp om in contact te komen met de andere partij	26
2.9 De burens krijgen hulp van een derde neutrale partij om afspraken te maken over oplossingen en interventies (bemiddeling)	26
2.10 De burens krijgen een beslissing van een neutrale partij, die beslissen op de punten waar de partijen er niet uitkomen	27
2.11 De burens implementeren de afspraken of interventies, krijgen nazorg en de sociale vrede wordt hersteld	28
3. Een schaalbare voorziening	29
3.1 Positionering	29
3.2 Preventie	30
3.3 Oplossen	33
3.4 Nazorg	40
3.5 De opbrengst van een aaneensluitend traject (one stop)	41
3.6 Leidende principes bij probleemoplossing	43
3.7 Realiseren van de buurtvredevoorziening	44

4. Wat vraagt dit voorstel aan financiering en regulering?	48
4.1 Kostenstromen	49
4.2 Inkomstenstromen	51
4.3 Financiële business case en groeimodel	52
4.4 Investeringsbehoefte en maatschappelijke baten	53
4.5 Regulering	54
5. Welke motivatie, achterliggende beweging is er nodig om dit gedaan te krijgen?	57
<i>Bijlage 1. Gevolgde methode Innovatielab</i>	59
<i>Bijlage 2. Mogelijke namen</i>	60
<i>Bijlage 3. Dekkingspercentages Activiteiten</i>	61
<i>Bijlage 4. Inputs, activiteiten capaciteit en uurloon</i>	62
<i>Bijlage 5. Groeimodel en financiële resultaten</i>	65
<i>Bijlage 6. Volgende stappen</i>	66
<i>Auteurs</i>	67



1. De problemen waarvoor mensen oplossingen zoeken

In dit hoofdstuk schetsen we de burenp Problemen die mensen ervaren. Dit doen we aan de hand van een aantal casussen die door de deelnemers tijdens de eerste sessie van het innovatielab zijn ingebracht. Vanuit deze casuïstiek beschrijven we patronen die te herkennen zijn. Vervolgens laten we aan de hand van data uit de Geschilbeslechtingdelta (2019), eerder onderzoek van Hiil (2020), en data van het World Justice Project (2018) de frequentie van burenc conflicten en het oplossingspercentage zien.

Het plan dat we presenteren is van begin tot eind doordacht op werkzaamheid voor de mensen om wie het gaat: inwoners van Den Haag, burenen, die soms ernstig last van elkaar hebben en manieren zoeken om die last te verminderen. Dus proberen we de ‘behandeling’ van een conflict helemaal op te bouwen vanuit wat ‘t beste voor hen zal werken. En is er aan het eind van het traject opnieuw maar één criterium: is de uitkomst een succes voor beide (of meer) betrokken partijen? Kunnen zij weer verder met hun leven?

Voor een goed begin van dit rapport is het dus nodig dat we ons eerst zoveel mogelijk onderdompelen in de situatie van de mensen om wie het gaat.

1.1 Casuïstiek

Hierna volgen 22 voorbeelden die door de deelnemers van het innovatielab vanuit eigen of professionele ervaring zijn ingebracht. Deze casussen zijn leidend in het ontwerp:

1. Een mevrouw van Marokkaanse afkomst met een sociale (24-uurs) onderneming heeft recentelijk haar onderneming moeten verhuizen. De woningbouwvereniging heeft een nieuwe locatie aangeboden, en daar is de zij nu met haar onderneming ingetrokken. De burenen van dit nieuwe pand klagen sindsdien over overlast. Mevrouw kreeg laatst zelfs een bezoek van de verhuurder en heeft in haar onwetendheid een brief getekend waarin staat dat ze zich vanaf nu “gedraagt”. Maar zo kan ze haar bedrijf niet uitoefenen...

2. Onder en bovenburenen klagen over en weer over geluidsoverlast. De wijkrechter kijkt altijd ter plaatse en heeft de locatie bekeken. Het gebouw blijkt erg gehorig. Er zijn concrete afspraken gemaakt over activiteiten die in het gebouw plaatsvinden en deze zijn vastgelegd in een overeenkomst. Beide partijen houden zich aan de afspraken en de zaak is wat hun betreft opgelost.

3. Een zaak die belangrijk is voor de stad Den Haag is een multiculturele zaak. Het gaat om een Turkse vrouw die beneden woont, en een Indonesisch echtpaar daarboven. Er speelt een conflict over geluidsoverlast tussen beide partijen. Als Mevrouw (Turkse) boven aanklopte dan ging de Indonesische meneer heel hard lachen en dat was de trigger voor escalatie. Echter blijkt voor de Indonesische meneer lachen een manier om met ongemakkelijkheid om te gaan. Toen het bemiddelingsbureau erachter kwam dat daar de wrijving zat is de zaak toch goed afgerond en geslaagd via een gesprek. Soms komen oplossingen uit een heel andere hoek en dat is belangrijk voor Den Haag als stad met zoveel verschillende bewoners.

4. Mijn vader had problemen met de burens. Deze religieuze burens vonden het een probleem dat hij op zondag in zijn werkte. Dit paste niet bij hun idee over hoe je een zondag besteedt. Het escaleerde heel snel, de cultuurverschillen speelden een grote rol, en de relatie verslechterde. Via bemiddeling zijn stappen gemaakt om de cultuurverschillen te overbruggen. Eigenlijk bleek het niet zo'n groot probleem, maar werd een klein probleem al snel heel groot gemaakt.

5. Wij hebben tijdens de corona-crisis veel last gehad van geluidsoverlast. We hebben het gesprek met de desbetreffende buurman gevoerd en dat heeft heel snel het probleem uit de lucht geholpen, en de irritatie verminderd. Door het gesprek aan te gaan zijn we tot elkaar gekomen, zonder interventie van een derde partij. We hebben het met z'n tweeën opgelost.

6. Twee burens hebben ruzie over het hebben en houden van duiven op het dak door een van de burens. De andere buur heeft last van de vogels en hun uitwerpselen en ander afval. Op een kwade dag gaat de ene buur bij de ander 'het gesprek aan' en neemt hierbij voor de zekerheid een breekijzer mee. Niet handig, wel bedreigend. De buurtrechter is erbij betrokken en ook andere burens zijn betrokken omdat de relaties zo verslechterd waren.

7. Mijn moeder heeft eigenlijk al jaren problemen met de burens, en deze burens hebben eigenlijk problemen met al hun burens, voor, naast en achter. Het conflict neemt vaak irreële proporties aan waarbij zelfs het gedrag van de katten van de burens tegenover andere katten van de verschillende burens wordt meegenomen in het conflict. De wijkagent is al meerdere malen langs geweest maar tot nu toe, na toch al meer dan 10 jaar, is er geen oplossing.

8. In het appartementencomplex waar ik woon hebben wij een klacht tegen ons gehad over een radio die aanstond in het trappengat. Wij waren ons van geen kwaad bewust, maar het ging om een buur die 's nachts wakker was en overdag sliep en daarom last had van geluid en bij iedereen klachten achterliet. Na een gesprek bleek hij ook een dierenliefhebber en omdat wij een kat hebben heeft dat het ijs gebroken. Hoe dan ook zit deze buur niet helemaal op zijn plek. Je krijgt een formeel telefoontje over een klacht en dan blijkt dat daar veel meer achter zit.

9. Iemand had een conflict met burens, en deze burens vertoonden pestgedrag richting haar. Dit escaleerde zodanig dat deze persoon niet meer thuis durfde te wonen en 12 jaar lang bij vrienden heeft gewoond. Wel ontving ze een uitkering van gemeente. Maar ze gaf niet door dat ze steeds ergens anders woonde - wat op een goede dag leidde tot terugvordering van de uitkering. Er zitten duidelijk meerdere lagen in dit soort conflicten en die hebben diepgaande gevolgen voor mensen en hun levens.

10. Vroeger woonden we in een huis met een met prachtige voortuin. Daar liepen mensen gewoon doorheen. Er was geen hek. De vraag is of dat erg was. Mijn moeder vond dat verschrikkelijk en voelde zich daar onprettig bij. Toen mijn vader dat merkte ging hij met de burens praten, maar dat was eigenlijk niet de bedoeling van mijn moeder. Problemen rondom je huis kunnen ook je huis binnenkomen. Bijvoorbeeld als je het daar niet met elkaar over eens bent.

11. Mijn bovenbuurvrouw speelt harp. Ik vind dat mooi, maar sommige burens vinden dat niet fijn. Mijn buurman, met wie ik goed bevriend ben, vroeg mijn hulp om mijn buurvrouw te benaderen. Dat hebben we samen gedaan en zo misschien een burencolict voorkomen.

12. Ik krijg weleens mails in mijn postbus om te vragen of ik kan helpen (met bemiddeling). Deze mensen kunnen wegens achterliggende problematiek niet terecht bij reguliere bemiddeling. Eigenlijk is daar vooral hulpverlening voor nodig. Een rechterlijke uitspraak kan daar ook vaak niet iets oplossen. Als je niet goed aanspreekbaar bent dan is buurtbemiddeling niet mogelijk, deze mensen blijven vaak achter met hun problemen.

13. Ik woon in een fijne straat waar weinig conflict is. Iedereen kent elkaar en we doen veel samen. Het enige conflict wat wel bestaat gaat over een pandeigenaar die helemaal aan het einde van de straat het pand wil opsplitsen in kleine appartementen. Dit roept weerstand op bij de bewoners. Wat denk ik meespeelt is dat deze pandeigenaar zelf niet in de straat woont. Mensen kennen hem dus niet.

14. Ik heb zelf geen ervaring met burencolicten maar het valt me wel op dat overal waar je komt er iets speelt. Het is echt een van de meest voorkomende soorten van colicten. Bureauverlast wordt ook vaak niet opgepakt. Het is denk ik heel belangrijk om goed onderscheid te maken tussen wat mensen zelf (kunnen) oplossen en niet, welke problematiek er speelt en wat de achtergrond is van de burens en de buurt.

15. Ik ben bekend met een conflict aan het einde van het escalatie-spectrum. Het betreft een echtpaar en een man. Het echtpaar wil een schutting plaatsen maar er ligt een vijver op de kadastrale grens. De man wou de vijver niet verplaatsen omdat er kostbare karpers in zaten en hij bang was dat deze dit niet zouden overleven. Uiteindelijk heeft het een beslissing van de rechter nodig gehad. Ik vraag mij af of dit voorkomen had kunnen worden als eerder het gesprek had plaatsgevonden?

16. In het huizenblok waar ik woon, woont ook een gepensioneerde rechter. De burens zorgen voor veel overlast (geluid, rook, uitzicht belemmerd door een nieuw huis). Deze rechter procedeert tegen de bouwvergunning, maar zijn doel was eigenlijk om in gesprek te komen. Ik twijfel wat in dit geval de juiste weg zou zijn geweest.

17. Ik heb zelf gelukkig niet veel ervaring met burenruzies (los van gebruikelijke zomerse ergernisjes als katten die mijn tuin als bak gebruiken, gillende kinderen in een gedeeld zwembad en barbecue-fans als achterburens). Als ik daar mijn burens op aan spreek dan doe ik dat vergezeld met zelfgebakken lekkers, dat werkt meestal erg goed. Ik kijk wel graag naar de rijdende rechter, mijn favoriete onderdeel daarbij is als een expert wordt ingeschakeld. De combinatie van emoties, het verhaal en feiten zijn voor mij allemaal ingrediënten die bijdragen aan een oplossing.

18. Mijn buurvrouw had veel last van het geluid van mijn kinderen. We wonen nou eenmaal in gehorige huizen. Één keer hebben we een gesprek gehad, maar dat was voor mijn buurvrouw niet voldoende dus zij 'pestte' terug door keihard de radio aan te zetten, ook als ze niet thuis was. Ze wilde ook niet meer in gesprek gaan, en deed voor niemand meer de deur open. We hebben de Wijkagent ingeschakeld. Ook hem lukte het niet om in gesprek te gaan met haar. Ze waren wel bereid om de apparatuur (radio) in beslag te nemen omdat de muziek echt heel hard stond. De situatie heeft zich uiteindelijk opgelost doordat wij zijn verhuisd.

19. Mijn zoon is recentelijk een studentenhuys gestart. Op aanraden van mij heeft hij middels een charme offensief de burens meteen benaderd. Hij checkt geregeld of er overlast is en houdt het gesprek gaande. Dit heeft er voor gezorgd dat hij een goede relatie heeft met zijn burens en geen colicten kunnen escaleren. Hij is zowat geadopteerd door de buurt.

20. Mijn achterburen hebben het huis opgehoogd. Wij hadden daar eigenlijk geen probleem mee, maar het is door ingrijpen van de gemeente toch geëscaleerd. De welstandscommissie vond namelijk dat de verhoging alleen op zo'n manier mocht dat wij er juist wel last van hadden en veel schaduw van kregen. De druk is daardoor op de burens opgevoerd, de relatie met de burens is ernstig bekoeld. Maar het probleem lag eigenlijk niet tussen ons; het werd vooral veroorzaakt door de gemeente.

21. Wij wonen naast redelijk aanwezige burens. Ik heb hier zelf eigenlijk geen last van, maar mijn vrouw wel. Wat een 'probleem' is, daar wordt in huis verschillend naar gekeken. Vaak leidt het ook tot niets want er is niet echt een duidelijk conflict.

22. Ik heb nooit veel last gehad met mijn burens maar een aantal jaren terug woonde ik op een plek waar wat boompjes in de tuin stonden. Hier wou ik graag een strakke witte muur langs plaatsen. Ik heb voorafgaand met de buurman daar een klein contract voor opgesteld. Daarmee is wellicht een conflict voorkomen.

1.2 Patronen

Als we naar deze 22 uit het leven gegrepen casussen kijken, herkennen we ze stuk voor stuk als als vaker voorkomend. Een paar herkenbare patronen:

- Overlast zit in 17 van de 22 casussen. Dat klopt ook met de data uit het onderzoek "Toegang tot Recht in Den Haag 2020"¹ waaruit blijkt dat "regelmatig en overmatig geluidsoverlast het meest voorkomende specifieke burensprobleem is".
- Soms is die overlast incidenteel en makkelijk op te lossen, want de activiteit is niet heel frequent, fundamenteel of de effecten zijn te beheersen.
- Soms is die ook verbonden aan een duurzame activiteit/hobby die voor de persoon/bedrijf een "deel van de identiteit is" en continu overlast oplevert (zoals duivenmelken of eigenaar zijn van een 24-uurs onderneming).
- Daarnaast zijn er zeker 6 zaken die iets te maken hebben met een basaal gevoel van eigendom, controle over de omgeving, verandering in de omgeving, met een achterliggende zorg van: wat gaat er gebeuren in die nieuwe gebouwen, appartementen etc. in de omgeving.
- In behoorlijk wat zaken zit multiculturele/religieuze miscommunicatie.
- Enkele zaken hebben pest of discriminatie componenten.
- Eén zaak heeft dreiging met geweld als aanvullende component.
- Enkele andere zaken betreffen meerdere partijen (gemeente, uitkeringsinstantie) en/of meerdere rechtsgebieden.
- In vrijwel alle zaken zitten aspecten van hoe dingen door mensen verschillend worden beleefd en dat communicatie een uitdaging is. *"In burensconflicten is er niet altijd een duidelijke 'veroorzaker' en 'lasthebbende'. Veel mensen vinden juist de klagende partij lastig"*
- In bijna elke casus gaat het om een duurrelatie. De relatie bestaat ook na het conflict (burens blijven burens).

¹ Hiil (2021), Toegang tot Recht in Den Haag 2020: Over rechtsproblemen en -oplossingen voor inwoners van Den Haag

Er is in Den Haag ook flink wat aanbod om burenproblemen in goede banen te leiden:

- Huurdomein: VVE-balie gemeente Den Haag, Huurbalie van de gemeente Den Haag.
- Hulp bij overlast: Meld- en Steunpunt Woonoverlast van de gemeente Den Haag, Veiligheidshuis, multidisciplinair overleg bij overlastgevende panden overleg per stadsdeel o.l.v. stedelijk regisseur woonoverlast gemeente Den Haag
- Hulp bij geschillen: Pilot Raad voor rechtspraak: burengeschillen met behulp van mediators in Den Haag (mediationbureau samen met gerechtshof Den Haag), Bemiddeling & Mediation Den Haag, problemenmetjeburen.nl
- Bij escalatie: Politie
- Juridisch: Juridisch loket, sociale advocatuur, rechtspraak
- In de buurt: Wijkrechter
- Voor kwetsbaren: Wijkcentra

1.3 Hoe vaak komen conflicten voor en impact

Het meld- en steunpunt woonoverlast ontving 2049 meldingen in het jaar 2020.² Dit is een in de loop der jaren groeiend aantal, met een verwachting voor 2022 van 4000 meldingen. Buurtbemiddeling in Den Haag behandelt jaarlijks ongeveer 500 burenconflicten.³ Maar het aantal burenconflicten is veel groter dan dat. Drie verschillende bronnen laten zien dat burenconflicten als type probleem vaak voorkomen.

- Het zogeheten Justice Needs Survey is een internationaal gestandaardiseerde enquête. In opdracht van de gemeente Den Haag heeft HiIL in kleinere opzet een elektronische JNS in Den Haag afgenomen.⁴ 395 mensen waren bereid om de vragenlijst in te vullen. Door de coronapandemie was HiIL genooddaakt dit online te doen. In dit onderzoek zegt 45% van de 395 respondenten de afgelopen vier jaar tenminste één probleem te hebben gehad. Gemiddeld hadden deze mensen 2,2 problemen. Hierbij gaven zij aan dat 48% van al hun problemen te maken hebben met buren. Per jaar gaat het in Den Haag volgens deze data om meer dan 22.000 mensen die samen bijna 50.000 burenproblemen melden (zie onderstaande tabel bron 1).
- De zogeheten geschilbeslechtsingsdelta is een landelijk uitgevoerde diepgravende enquête naar de soorten problemen die mensen en de wegen die ze bewandelen om die op te lossen.⁵ In totaal vulden 5513 respondenten de enquête in. Als Den Haag zich gedraagt als het landelijk gemiddelde, zou het in Den Haag gaan om ruim 10.000 mensen die samen meer dan 13.500 burenconflicten per jaar ervaren (zie onderstaande tabel, bron 2). Het vermoeden is dat Den Haag als grote stad boven het gemiddelde zal zitten.
- Het World Justice Project deed survey-onderzoek naar rechtsproblemen in de drie grootste steden van meer dan 100 landen.⁶ In 2018 ook in Nederland, waar 1113 respondenten de enquête invulden. Hier werd niet specifiek gevraagd naar burenconflicten, maar zien we de ruimere categorie 'housing problems'. Met deze

² Jaarverslag Vergunning, Toezicht en Handhaving Den Haag 2020, blz. 15.

https://denhaag.raadsinformatie.nl/document/10269178/1/RIS308587_bijlage

³ Bemiddeling & Mediation (2020) *Jaarverslag regio Haaglanden*

<https://www.bemiddelingmediation.nl/wp-content/uploads/2021/07/jaarverslag-2020.pdf>.

⁴ HiIL (2021), *Toegang tot Recht in Den Haag 2020: Over rechtsproblemen en -oplossingen voor inwoners van Den Haag*

⁵ WODC (2019), *Geschilbeslechtsingsdelta 2019*, zie in het bijzonder blz. 65, tabel 4.1

⁶ World Justice Project, *Global Insights on Access to Justice*, 2018, blz. 76

<https://worldjusticeproject.org/sites/default/files/documents/WJP-A2J-2019.pdf>

ruimere categorie zien we ook aanzienlijk meer mensen die problemen rapporteren: als we deze landelijke enquête naar Den Haag vertalen komen we op meer dan 50.000 housing problems per jaar (zie tabel, bron 3). Opnieuw zou hierbij het argument kunnen gelden, dat we mogen verwachten dat Den Haag meer woongerelateerde problemen dan het landelijk gemiddelde.

Tabel 1: Burenconflicten in Den Haag; drie bronnen en berekeningswijze per bron

Omschrijving	Aantallen	Toelichting berekening
Bron 1: JNS Den Haag 2020, enquête ingevuld door 395 respondenten in Den Haag		
volwassen bevolking Den Haag	420.000	bevolking Den Haag 18 jaar en ouder gemiddeld over enquêteperiode 2016-2019
mensen met (tenminste 1) probleem afgelopen vier jaar	189.000	45%
mensen met (tenminste 1) probleem per jaar	47.250	1/4 van 189.000
mensen met (tenminste 1) burenp probleem per jaar	22.680	48% van mensen met met tenminste 1 probleem per jaar
aantal burenp problemen per jaar	49.896	2,2 problemen per persoon met tenminste een probleem
Bron 2: WODC geschilbeslechtsingsdelta 2019, enquête ingevuld door 5513 respondenten in heel Nederland		
volwassen bevolking Nederland	13.700.000	bevolking Nederland 18 jaar en ouder gemiddeld over enquêteperiode 2015-2019
mensen met (tenminste 1) burenp probleem afgelopen vijf jaar	1.794.700	13,1%
mensen met (tenminste 1) burenp probleem per jaar	358.940	1/5 van 1.794.700
aantal burenp problemen per jaar	445.086	1,24 problemen per persoon met tenminste een (buren)p probleem
Als Den Haag op dit landelijk gemiddelde zou zitten:		
volwassen bevolking Den Haag	417.000	bevolking Den Haag 18 jaar en ouder gemiddeld over enquête-periode 2015-2019 = 3% van heel Nederland
mensen met (tenminste 1) burenp probleem per jaar	10.768	3% van het landelijk aantal
aantal burenp problemen per jaar	13.353	3% van het landelijk aantal
Bron 3: World Justice Project, 2018 General Population Poll survey module on legal needs and access to justice. Data collected by YouGov using a nationally representative probability sample of 1113 respondents in the country		
volwassen bevolking Nederland	13.700.000	bevolking 18 jaar en ouder gemiddeld over enquête-periode 2017-2018
mensen met (tenminste 1) 'housing problem' afgelopen twee jaar	3.562.000	26%
mensen met (tenminste 1) 'housing problem' per jaar	1.781.000	1/2 van 3.562.000
Als Den Haag op dit landelijk gemiddelde zou zitten:		
-volwassen bevolking Den Haag	417.000	3%
-mensen met (tenminste 1) 'housing problem' per jaar	54.210	3% van het landelijk aantal

Op basis van deze drie bronnen concluderen we dat het aantal burenp Problemen per jaar in Den Haag in elk geval aanzienlijk hoger ligt dan de 500 die in de huidige praktijk worden behandeld en ook nog steeds aanzienlijk hoger dan de 4000 meldingen die binnenkomen bij het meld- en steunpunt woonoverlast.

Een deelnemer zegt over de 50.000 die het JNS onderzoek oplevert: *“Veel problemen worden gerelateerd aan het leven in de grote stad. De vraag is of er bij de 50.000 problemen ook alleen wat irritatie speelt tussen burens. Zijn daar instrumenten zoals mediation of de (wijk)rechter niet te zwaar voor?”*. Uit de data valt niet helemaal op te maken wat voor soort burenp Problemen (ernstig / minder ernstig) worden genoemd.

Als uitgangspunt voor de voorziening nemen we een aan dat die op termijn 15.000 mensen die burenp Problemen ervaren per jaar moet aankunnen behandelen. Een deel van die problemen wordt door meerdere mensen ervaren, zodat we uit kunnen gaan van 10.000 op te lossen of te voorkomen problemen per jaar. Deze aantallen zijn schattingen die bij de implementatie van de voorziening zullen moeten worden aangepast.

1.4 Hoe worden burenc Konflikten opgelost?

Uit de Justice Needs Survey in Den Haag blijkt dat maar 39% van burenp Problemen worden opgelost en dat in reactie op de survey 48% heeft aangegeven dat het burenp Probleem nog steeds speelt. Een van de complicaties die een hoger oplossingspercentage in de weg zit is de deelname van de tweede (of andere) partij aan bemiddeling of andere georganiseerde oplossingsroutes. Een deelnemer van het innovatielab schatte in dat 70% van een mogelijke oplossing via bemiddeling of de wijkrechter niet doorgaat omdat één van de partijen er voor kiest om geen medewerking te verlenen.

In de Geschilbeslechtingdelta 2019 is onderzocht hoe vaak rechtsproblemen worden opgelost via overeenstemming, wat de belangrijkste weg naar een oplossing blijkt te zijn die ook de hoogste tevredenheid, doelbereik en naleving oplevert en het minste neveneffecten blijkt te hebben.⁷ Over alle problemen neemt het percentage dat via overeenstemming wordt opgelost geleidelijk af: van 53% in 2009 naar 34% in 2019.⁸ Bij geschillen over de woonomgeving is de kans op het bereiken van overeenstemming nog een fractie lager dan bij het gemiddelde rechtsprobleem zoals mensen dat ervaren.⁹ Burengeschillen zijn in ieder geval - in de huidige context - niet makkelijker oplosbaar via overeenstemming.

Deze onderzoeken laten ook zien dat mensen zich wenden tot een groot aantal verschillende aanbieders van hulp die lang niet altijd gespecialiseerd zijn in een specifiek soort geschillen. De experts bevestigen dat ook uitdagingen zijn in het soort aanbod en in de vindbaarheid van het aanbod. Eén van de experts in onze ontwerpbijspraken stelt: *“Mensen weten vaak niet waar ze terecht kunnen, dat geldt zowel voor professionals als burgers.”*. Daarnaast is het bestaande aanbod ook niet altijd in staat om alle burgers die een burenp Probleem hebben te helpen. Als het gaat om verwarde mensen of mensen met achterliggende (multi)problematiek is daar in sommige gevallen vooral hulpverlening voor nodig. *“Een rechterlijke uitspraak kan daar ook niet iets oplossen. Als je niet goed aanspreekbaar bent dan is buurtbemiddeling niet mogelijk, deze mensen blijven vaak achter met hun problemen.”*

Uit het vooronderzoek dat Hiil in opdracht van de Gemeente Den Haag heeft verricht, blijkt ook dat er veel aanbod is van eerste opvang en advies, waarbij mensen vaak worden doorverwezen. Er is een wildgroei van instanties voor verschillende soorten rechtsproblemen, die voor de

⁷ WODC (2019). *Geschilbeslechtingdelta 2019*, hoofdstuk 6.

⁸ WODC (2019). *Geschilbeslechtingdelta 2019*, p.152.

⁹ WODC (2019). *Geschilbeslechtingdelta 2019*, blz. 147, tabel 6.4.

burger - zoals de experts ook constateren - niet heel goed herkenbaar zijn. Het geheel vormt - vanuit de probleemeigenaar gezien - geen geïntegreerde route naar een oplossing. Advies, bemiddeling, neutrale beslissingen, opgelegde/specialistische interventies en nazorg lijken gescheiden producten en sluiten niet goed op elkaar aan.¹⁰

1.5 Hoe belastend zijn burenc conflicten

In de verschillende onderzoeken naar rechtsproblemen wordt ook aan respondenten gevraagd hoe belastend problemen voor hen zijn. Een standaardvraag daarvoor is bijvoorbeeld in hoeverre mensen door het probleem in beslag werden genomen, waarbij op een vijfpuntsschaal kan worden geantwoord van “in het geheel niet” tot “werd er volledig door in beslag genomen.”

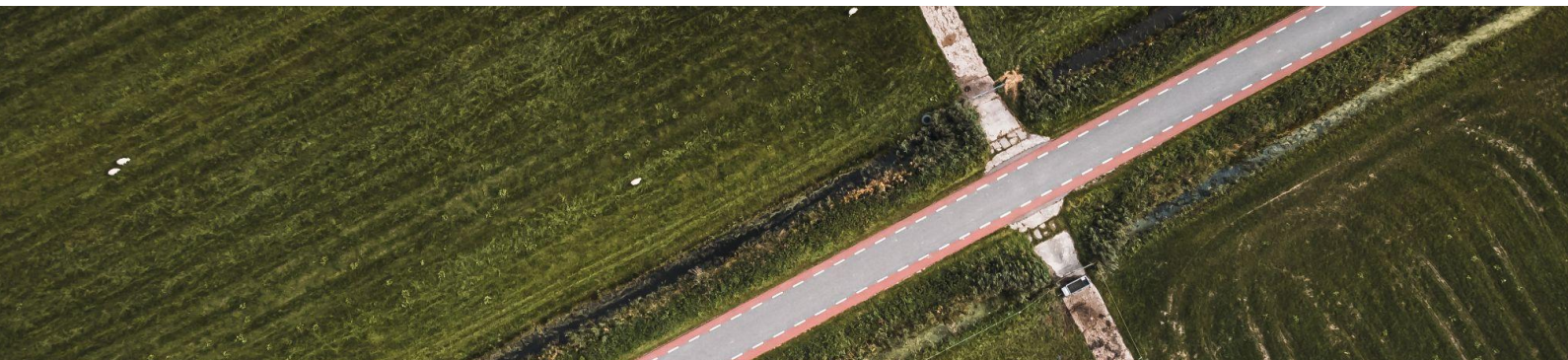
Op die schaal scoren “problemen in de woonomgeving” in het WODC onderzoek Geschilbeslechtingdelta gemiddeld 3,4. Dit is gelijk aan de gemiddelde score voor discriminatieproblemen, iets hoger dan problemen met huurders of verhuurders (3.2) of problemen met de aanschaf van goederen (2.8) en lager dan relatieproblemen (3.8) of rechtsproblemen in verband met gezondheid/letsel (4.1).¹¹

In een survey onder bedrijven met minder dan 10 werknemers waren problemen met milieuvervuiling en omgevingsoverlast zelfs gemiddeld de zwaarste categorie. Deze problemen worden gemiddeld als meer belastend ervaren dan bijvoorbeeld problemen in samenwerking met andere bedrijven of problemen in arbeidsrelaties met medewerkers.¹²

¹⁰ HiiL (2021), Toegang tot Recht in Den Haag 2020; Over rechtsproblemen en -oplossingen voor inwoners van Den Haag, p. 58/59.

¹¹ WODC (2019), Geschilbeslechtingdelta 2019, zie blz. 70, Figuur 4.4.

¹² WODC, Geschillen in het MKB, 2019, Figuur 23.



2. Wat werkt om mensen écht verder te helpen? De behandelroute en kritische momenten daarin

In dit hoofdstuk bekijken we het voorkomen, oplossen en verlenen van nazorg met betrekking tot burenc conflicten vanuit de mensen die het probleem ervaren. De deelnemers hebben momenten geïdentificeerd die kritisch zijn in het voorkomen en oplossen van burenc conflicten. We beschrijven hierna 11 kritische momenten in de behandeling van burenc conflicten, waarvoor goede interventies nodig zijn, waarbij die interventies ook op elkaar moeten aansluiten.

Een van de manieren om de effectiviteit van interventies te vergroten - met name op deze belangrijke momenten tijdens de behandeling - is het bijeenbrengen van onderzoek en goede praktijken in een behandelrichtlijn. In zo'n behandelrichtlijn kunnen stap voor stap effectieve interventies worden beschreven voor een groot deel van de problemen, die door verschillende professionals en organisaties kunnen worden toegepast.

Aanzetten voor richtlijnen.

Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) hebben een handleiding voor buurtbemiddeling, ontwikkeld, waarin men een aantal goed werkende interventies beschrijft vanuit kennis en ervaringen.¹³ Verschillende professionals waaronder bemiddelaars en politie (in de politieacademie) refereren naar dit handboek.

Er is ook een praktisch handboek voor woonoverlast beschikbaar, gericht op het ondersteunen van woningcorporaties en verhuurders in het oplossen van overlast in de buurt.¹⁴

Het Kennisplatform Integratie en Samenleving publiceerde een samenvatting van best practices: Van polarisatie naar verbinding in buurten. De insteek is om kennis over "wat werkt" samen te brengen in een stappenplan.¹⁵

HiIL ontwikkelde een methodiek voor ontwikkeling van richtlijnen die voortbouwt op de methode die daarvoor wordt gebruikt in de gezondheidszorg. Binnen die methodiek zijn een aantal interventies bijeengebracht voor cruciale behandel dilemma's in burenc conflicten, zie: HiIL Dashboard, Guideline for neighbour problems.¹⁶

¹³ Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (2014), Verdiepingstrainingen Voor Buurtbemiddelaars

¹⁴ CorporatieNL (2016), Praktisch handboek: Aanpak woonoverlast

¹⁵ Kenniscentrum Inclusief Samenleven (2019), Van Polarisation Naar Verbinding in Buurten

¹⁶ Zie: <https://dashboard.hiil.org/treatment-guidelines/neighbour-justice/>

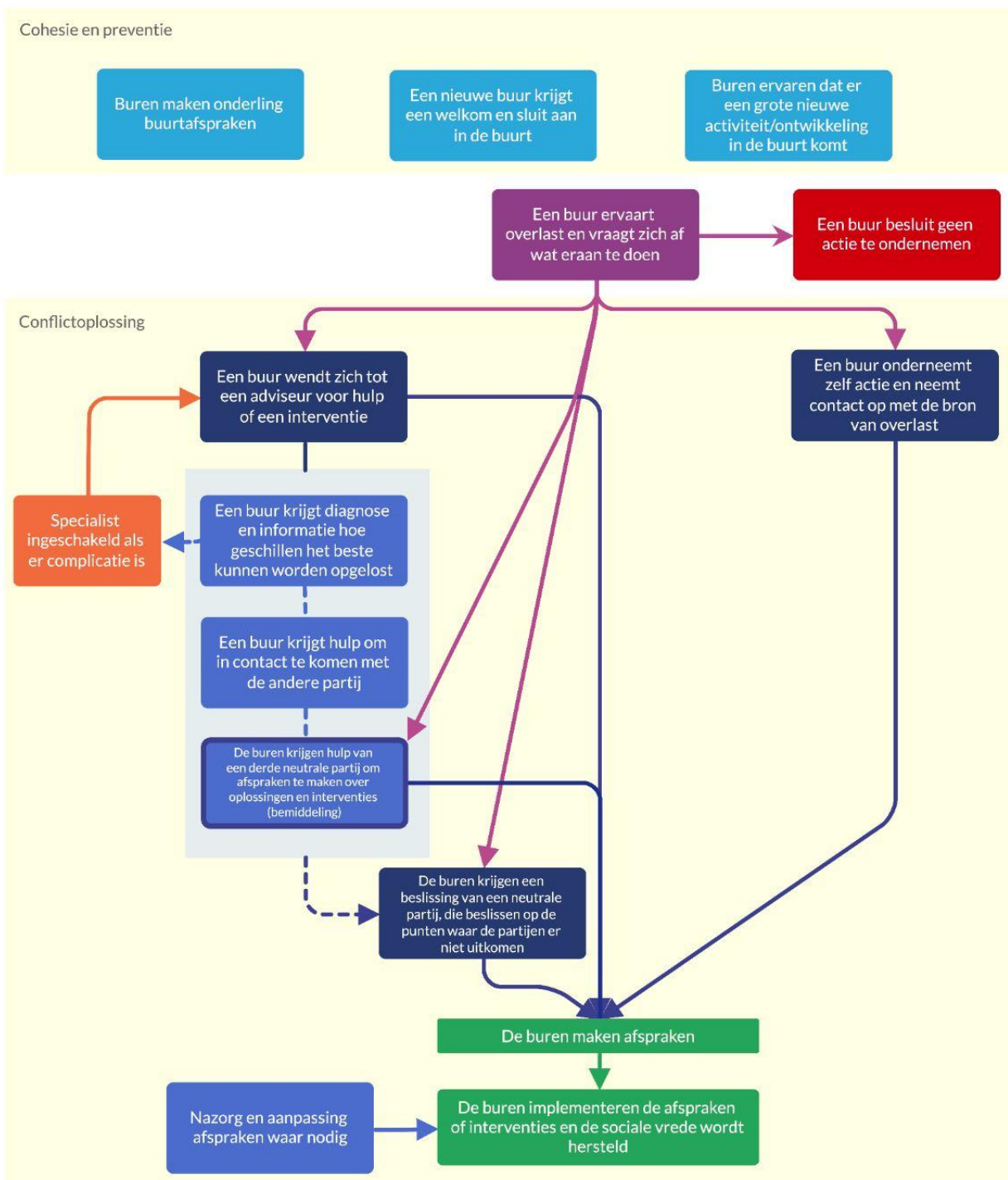
De kennis uit deze handleidingen, handboeken en ander beschikbaar instructiemateriaal kan bij elkaar worden gebracht en worden versterkt met verder (internationaal) literatuuronderzoek en verzameling van goede praktijken.

Dit sluit aan bij aanbevelingen van internationale organisaties - zoals de OECD, IDLO en UNDP - nationale ontwikkelingshulp organisaties - USAID, CIDA, Nederlandse Ministerie van BZ - en experts/leiders uit de juridische sector - OGP, ODI, Pathfinders for Justice - om in de juridische sector meer *people-centred* te gaan werken. Dit zijn instellingen die in Den Haag actief zijn of samenkomen en die samen met de internationale gerechten vorm geven aan de internationale stad van recht en vrede. Eenzelfde *people-centred* beweging zien we nationaal waar wordt gevraagd om de menselijke maat.¹⁷ Het mantra is daarbij steeds: uitgaan van (data over) rechtsproblemen zoals mensen die ervaren, focus op preventie en oplossingen, verzameling en systematisch toepassen van kennis over 'wat werkt,' monitoren van uitkomsten die burgers nodig hebben en door dit alles versterken van instituties "bottom up" in plaats van als taak op zich.

Vertaald naar burencproblemen betekent dit in kaart brengen welke stappen effectief zijn en hoe die interventies zo goed mogelijk kunnen worden ingericht en uitgevoerd. Doel is om de belasting van burencproblemen zoveel mogelijk te verminderen, preventie te optimaliseren, zoveel mogelijk van de voor burenc belangrijke uitkomsten te realiseren en daarmee het oplossingspercentage en de kwaliteit van de oplossingen omhoog te brengen. Dit sluit aan bij wat de experts en de professionals in hun organisaties gezamenlijk willen bereiken.

De route die mensen in burencproblemen afleggen - waarbij de 11 kritische momenten de rode draad vormen - zijn hierna vanuit het perspectief van de buur opgetekend. Deze hebben we in een stroomdiagram weergegeven.

¹⁷ Zie: onder meer OECD (2019), [Equal Access to Justice for Inclusive Growth rapport](#) en Taskforce on Justice (2019), [Justice for All](#)



Over de 11 kritische momenten hebben we een aantal observaties van deelnemers over werkende interventies (en wat zou kunnen werken) verzameld. Dit hebben we aangevuld met een aantal voorbeelden van interventies die volgens de literatuur werken voor burens in conflicten. Dit geeft een beeld van de “behandelroute” van preventie tot en met een afronding van conflicten, waarmee mensen weer met elkaar verder kunnen leven.

In het daaropvolgende hoofdstuk kneden we deze 11 momenten van een behandelroute tot een samenhangende aanbod voor Den Haag dat tevens schaalbaar is naar heel Nederland.

2.1 Buren maken onderling buurtafspraken

Tussen buren, die soms genoodzaakt zijn om op kleine ruimte samen te leven, zijn onderlinge afspraken nodig. Nog voordat overlast optreedt en dit het leven van buren gaat beheersen. Afspraken over wat 'normale' leefgeluiden in de buurt zijn en hoe men met afval omgaat bijvoorbeeld. Denk ook aan afspraken over hoe we als buren met elkaar omgaan. *"Men moet meer beroep op gemeenschappen en 'common sense' doen. Werken aan preventie dus. We kunnen wel veel formeel regelen, maar een aantal conflicten zijn een uiting van de verdwijning van 'common sense'."*

In het Innovatielab brachten de deelnemers het volgende in:

- De rol van woningbouwcorporaties zou belangrijk kunnen zijn bij het voorstellen van de buren, integratie van mensen en promotie van goed buurmanschap. Bij spreekuren in de complexen van woningcorporaties komen initiatieven om sociale cohesie te stimuleren van de grond.
- Begeleiding in een multiculturele wijk is belangrijk. Contact tussen mensen promoten, goed buurmanschap promoten, cultuurverschillen overbruggen, leefregels vertalen naar meerdere talen en ander belangrijk werk dat bijvoorbeeld door opbouwwerkers wordt gedaan.
- Het CCV biedt informatie over buurmanschap. Hoe verspreiden we dat verder en breiden we het lezerschap uit?
- Een campagne voor goed buurmanschap & verhuurderschap. Prettig samenleven of koste wat het kost in je recht staan; gelijk krijgen of gelukkig samenleven?
- Interactieve communicatiecampagne over hoe je elkaar aan kan spreken en hoe je elkaar de ruimte kan geven.
- Pro-actieve houding van de gemeente door zelf met probleemoplossende aanpak aan de slag te gaan.
- Programma op middelbare scholen over probleemoplossend vermogen aanbieden. Hoe ga je om met conflicten?
- Pas op, leefregels zijn vaak opgesteld door autochtone Nederlanders. We moeten oog hebben voor mensen van andere culturen.

Voorbeelden van leefregels:

Woningcorporaties hebben leefregels opgesteld die woonoverlast zouden moeten tegengaan.¹⁸

Op de website van Beter Wonen kunnen huurders een document met 9 leefregels terugvinden, waar op een praktische manier wordt uitgelegd wat als overlast kan worden ervaren en hoe eventuele overlast kan worden voorkomen. Zo wordt bijvoorbeeld voorgesteld geen hard geluid te produceren van 7:00 tot 22:00, en als men een feest organiseert dit dan ook te melden aan de buren. Ook regels over afval en het ophangen van wasgoed worden genoemd. De leefregels van WBO Wonen stellen ook afspraken voor over schotelantennes, roken en het parkeren van fietsen.

¹⁸ Zie: <https://www.beterwonen.nl/ik-huur/informatiebrochures-1/U-en-uw-buren.pdf>, <https://www.dunavie.nl/ik-ben-huurder/in-de-wijk/tips-voor-prettig-wonen> en <https://wbo-wonen.s3-eu-west-1.amazonaws.com/Leefregels.pdf>

Buurtten kunnen problemen tussen buren voorkomen door proactief leefregels voor te stellen over acceptabele geluidsbelasting.¹⁹

De mate van hinder van mensen als gevolg van geluid is afhankelijk van meerdere factoren. Het WHO heeft acceptabele blootstelling gekwantificeerd en gecategoriseerd. De geluidstolerantie van buren is in de hoofdslaapkamer lager dan in andere kamers in huis. Dit kan richting geven aan leefregels. Onderlinge regels over acceptabele blootstelling aan geluid die gecategoriseerd, meetbaar en objectief zijn, kunnen conflicten voorkomen.

Rules based on activity and location:

<u>Activity</u>	<u>Location</u>	<u>Max. dB and time base</u>
Resting	Living room	35 dB LAeq (7:00-23:00)
Dining	Dining room/area	40 dB LAeq (7:00-23:00)
Sleeping	Bedroom	35 dB LAeq (7:00-23:00) 30 dB LAeq (23:00-7:00)

20

Middels portiekgesprekken kunnen leefregels worden gevormd.

Het Kenniscentrum Inclusief Samenleven (KIS) (uitgevoerd door het Verwey-Jonker Instituut en Movisie), heeft onderzoek gedaan naar de [praktijkvoorbeelden die verbinding in de buurt verbeteren](#). Portiekgesprekken waar leefregels ontstaan is zo een voorbeeld. Een portiekgesprek wordt gevoerd door mensen die in dezelfde portiek of op dezelfde trap wonen. Dit kan worden begeleid door een welzijnswerker of actieve buurtbewoners. Het doel van portiekgesprekken is om wederzijds begrip tussen bewoners in een portiek of op een galerij te vergroten, onderlinge spanningen te verminderen en de drempel te verlagen om elkaar aan te spreken op gedrag. Uitkomst van deze gesprekken kan zijn afspraken over woon- en gedragsregels tussen portiek- en galerijbewoners. In zo'n gesprek zouden bijvoorbeeld afspraken gemaakt moeten worden over het schoonmaken van trappen en galerijen, voorkomen van overlast en de omgang met elkaar. Op deze wijze kunnen problemen worden voorkomen die die kunnen ontstaan als buurtbewoners verschillende levensstijlen hebben.²¹

2.2 Een nieuwe buur krijgt een welkom en de vraag om zich aan te sluiten in de buurt

Verschillende gemeenten sturen nieuwe bewoners welkomstpakketten. Vaak met informatie over faciliteiten in de buurt, kortingen op de lokale bibliotheek en uitnodigingen voor open dagen bij lokale sportverenigingen. Stadsdelen en -buurten zijn soms ook actief vanuit bewoners zelf, door wie buurtfeesten worden georganiseerd. Activiteiten waarbij buren elkaar beter leren kennen en lokale cohesie wordt verbeterd, kunnen bijdragen aan preventie van conflicten. *“Wat duidelijk naar voren komt is dat een deel van de vraag hoe je conflicten oplost juist gaat over hoe je ze voorkomt.”*

¹⁹ Zie: Hiil Dashboard, [Guideline for neighbour problems](#), waar algemeen onderzochte interventies die werken in burencollicten worden gepresenteerd

²⁰ WHO Regional Office for Europe (2009), [Night Noise Guidelines for Europe](#)

²¹ Kenniscentrum Inclusief Samenleven (2019), [Van Polariserende Naar Verbinding in Buurten](#)

Goede sociale cohesie in de buurt is cruciaal.

Het bevorderen van cohesie is van groot belang in het voorkomen van burencollicten. In het rapport 'Tussen flaneren en schofferen' van de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling worden aanbevelingen gedaan over hoe om te gaan met overlast van 'hangjongeren'. Daarin stelt men het belang van duidelijke grenzen centraal, maar ook het betrekken van jongeren in sociale activiteiten.²²

Sociale cohesie bestaat uit drie onderdelen: sociale participatie (het deelnemen aan de samenleving en gedrag dat daarbij hoort), gedeelde opvattingen (normen en waarden in de wijk) en identificatie of verbondenheid met de gemeenschap (de beleving van mensen).²³ Succesvolle initiatieven van bewoners, buurten en woningcorporaties, activiteiten die sociale netwerken van mensen laten groeien (met speciale aandacht voor inclusie van kwetsbare bevolkingsgroepen), en zelfbeheer van openbare ruimte kunnen bijdragen aan bevordering van deze drie onderdelen.

Van succesvolle initiatieven die (nieuwe) burens stimuleren zich welkom te voelen in de buurt kunnen we leren, en dit standaardiseren. Een centraal orgaan bestaande uit professionals uit de praktijk zou dit welkomsmoment vorm kunnen geven.

Door de deelnemers aan het Innovatielab werden de volgende ideeën gedeeld:

- Een positief samenlevingscontract met een gestructureerde kennismaking zou kunnen helpen.
- Faciliteren of aanmoedigen van 'introductie' als men ergens gaat wonen. Dit kan vanuit gemeente, met een template-formulier met invulmogelijkheden ('toelichting op wie je bent').
- Een leefregelkaart bij het welkomstpakket van de gemeente of woningbouwvereniging.
- Prikkel om interactie tussen buurtbewoner te bevorderen. Woonregels/ woonvaardigheden proactief uitleggen. Een stappenplan met ideeën over hoe je het contact met de burens kan verbeteren als je er voor het eerst komt wonen.
- Buurtvereniging die actief is nieuwe bewoners laten benaderen.
- Gemeente of andere partijen organiseren buurtfeesten om cohesie te verbeteren

2.3 Burens ervaren dat er een grote nieuwe activiteit/ontwikkeling komt in de buurt

Buurten veranderen, waardoor de leefomgeving van mensen ernstig verstoord kan raken. Bedrijven vestigen zich soms in woonwijken. In dat geval is er waarschijnlijk sprake van vergunningverlening door de gemeente, en zijn er nieuwe buurtafspraken nodig waarin de partij die de activiteiten gaat verrichten een hoofdrol heeft. Deze partij kan dan met de buurt afspraken maken over overlast en de herinrichting van de leefomgeving die door de gemeente kunnen worden geborgd, om overlast zo veel mogelijk te voorkomen.

Bij een nieuwe, grote ontwikkeling in de buurt zijn bedrijven en de gemeente dus belangrijke partijen. Het gaat om een speciaal type buurtprobleem. In de algemene behandeling van

²² Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (2008), Tussen flaneren en schofferen: Een constructieve aanpak van het fenomeen hangjongeren

²³ G. Bolt & M.I. Torrance (2005), Stedelijke Herstructurering en Sociale Cohesie

burenproblemen is dit dan ook een zijroute, desalniettemin een belangrijke. Bewoners kunnen er op grote schaal last van hebben. Goede afspraken tussen partijen en bewoners zijn dus belangrijk.

Door de deelnemers aan het Innovatielab werden de volgende ideeën gedeeld:

- Ambtenaren moeten meer ruimte krijgen om oplossingen te bieden. Dit zou de ombudsman kunnen versterken in het werk. De ambtenaar die wordt aangesproken door de ombudsman krijgt hierbij de ruimte om het probleem op te lossen.
- Extra hulpverlening voor kwetsbare personen moet worden aangeboden.
- Eigenaarschap van de oplossing creëren bij grote problemen in de buurt; een eigenaar kan benodigde hulp inschakelen en toezien op een oplossing.

Er zijn regels om bouw-overlast tegen te gaan.

Het Bouwbesluit uit 2012 geeft aan dat:

- Er alleen op werkdagen van 7:00-19:00 mag worden gebouwd;
- Er niet meer dan 60 decibel gemiddeld op een dag mag worden geproduceerd;
- Er niet teveel trilling mag plaatsvinden (volgens een objectieve schaal).²⁴

Ondanks deze regels kunnen omwonenden van bouwactiviteiten alsnog overmatig hinder ondervinden. Praktische afspraken gebaseerd op zulke regels door betrokken partijen, en goede voorlichting aan bewoners kunnen conflicten voorkomen.

2.4 Een buur ervaart overlast en vraagt zich af wat daaraan te doen

Veel burens vinden het moeilijk om de eerste concrete stap te zetten na het ervaren van overlast. Kijkend naar het aanbod is het soms ook lastig voor mensen om de juiste hulp te vinden. Er zijn veel goede initiatieven, instanties en diensten die burens helpen met hun conflicten. *"Maar mensen weten vaak niet waar ze terecht kunnen, dat geldt zowel voor professionals als burgers."* Op maat gemaakte informatie- en adviesvoorziening voor burens zou hierbij kunnen helpen.

Wat kan ik zelf doen? Welke hulp kan ik inschakelen?

Veel burens vragen zich af welke actie het effectiefst is om het conflict te verhelpen.²⁵

- 1) Kan ik beter eerst een neutrale bemiddelaar inschakelen?
- 2) Is het beter meteen naar de rechter te stappen?
- 3) Het leggen van contact met de andere partij kan lastig zijn, ook daar is specifieke ondersteuning voor beschikbaar. Wie kan mij daar bij helpen?
- 4) Er zijn veel verschillende derde partijen beschikbaar in Den Haag die van algemene informatie en advies voorzien. Wie kan mij dit geven?

²⁴ Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, [Bouwbesluit Online 2012](#)

²⁵ HiiL, [Toegang tot recht in Den Haag 2020: Over rechtsproblemen en -oplossingen voor inwoners van Den Haag](#), blz. 39-55

Een aantal opmerkingen vanuit de deelnemers van het Innovatielab:

- We willen voorkomen dat er concurrerende instanties ontstaan.
- Men zou kunnen denken aan één loket waarvanuit overzicht van het aanbod aan burencolictoplossing op een begrijpelijke manier wordt aangeboden.
- Zorg voor dezelfde benaming voor soortgelijke diensten in heel Nederland.
- Buurtbemiddeling en wijkrechtcrs moeten beter bekend worden en als 'baseline' moeten kunnen fungeren.
- Plekken waar veel mensen samenkomen kunnen worden versterkt door daar iets aan toevoegen voor mensen met burencolicten (denk aan een bibliotheek, winkelcentrum, sportcentrum). Maak ook gebruik van locaties die al een functie hebben, waar al gemeenschappen zijn (kerken en moskeeën bijvoorbeeld).

2.5 Een buur neemt contact op met de bron van overlast

Op de website van de Rijksoverheid wordt aanbevolen voor burencolict (zoals geluidsoverlast), om eerst samen afspraken proberen te maken. De website geeft ook voorbeelden van 'abnormale' en 'normale' leefgeluiden, zoals spelende kinderen, hoesten, stofzuigen en met de deuren slaan.

Contact leggen met de buur die overlast veroorzaakt kan lastig zijn. Timing is een moeilijk punt, aangezien veel mensen de overlast eerst liever 'aankijken' en er gaandeweg meer en meer ruimte komt voor ergernis en gevoelens van woede en frustratie. Pas als de overlast langer aanhoudt en "de bom ontploft" volgt confrontatie met de andere partij. Ook zien de deelnemers dat veel burencolict sociale druk voelen en het niet aandurven de andere partij aan te spreken. Veelal omdat burencolicten nou eenmaal dicht in elkaars leefwereld afspelen en men de onderlinge relatie niet te veel wilt schaden.

"Het is belangrijk om goed onderscheid te maken tussen wat mensen zelf (kunnen) oplossen en niet, welke problematiek er speelt en wat de achtergrond is van de burencolict en de buurt." De deelnemers van het lab geven aan dat een aantal mensen de capaciteiten hebben om de degene die overlast veroorzaakt te benaderen op een manier die resulteert in een (tijdige) oplossing en met behoud van goede burencolicten. Veel andere mensen hebben deze vaardigheden niet. Verschillende factoren spelen hier een rol. In welke mate is men in staat de andere partij op open en een niet-confronterende manier te benaderen? Soms kunnen cultuurverschillen tussen burencolict het leggen van contact bemoeilijken..

Het gaat er bij deze stap om dat mensen de vaardigheden en capaciteiten hebben of aangereikt krijgen om colicten onderling zelf op te lossen. Hiervoor zijn bijvoorbeeld uit de literatuur bekende gesprekstechnieken en de-escalatie methoden beschikbaar.

Actief luisteren: een voorbeeld van een techniek die kan werken in het gesprek met de buur.

Actief luisteren kan in verschillende contexten worden gebruikt, maar wordt meestal gekenmerkt door de volgende drie praktijken. Een actieve luisteraar:

- Communiqueert non-verbaal zijn/haar betrokkenheid bij het gesprek door de spreker onvoorwaardelijke aandacht te geven;

- Herformuleert de boodschap van de spreker (de inhoud en de gevoelens die ermee verbonden zijn) door zonder oordeel en in eigen woorden te herhalen wat hij/zij denkt dat de spreker probeert te zeggen;
- Stelt vragen om de spreker aan te moedigen zijn/haar overtuigingen of gevoelens nader toe te lichten.²⁶

2.6 Een buur wendt zich tot een neutrale derde (organisatie) die regie neemt op het bereiken van uitkomsten

Veel mensen zullen in een burencollic conflict advies en informatie willen krijgen. Er zal ook een aanzienlijk deel vinden dat het burencollic probleem 'niet ernstig genoeg is' om verdere actie te ondernemen. Wanneer men het probleem als ernstig ondervindt en direct kiest om te bemiddelen, wanneer na contactlegging de partijen er niet samen uit komen, of wanneer het niet mogelijk is voor burencollic om contact te leggen maar men dat wel wilt, moet hulp van een derde neutrale partij komen. Deelnemers van het Innovatielab geven aan dat zo'n neutrale interventie aan een aantal criteria zou moeten voldoen:

- Het moet een duidelijk aanspreekpunt zijn (laagdrempelig en persoonlijk). Het aanspreekpunt heeft kennis van het aanbod en kan mensen doorverwijzen naar de juiste instanties waar nodig.
- De buurtvredevoorziening waar men voor hulp komt, moet een fysieke en centrale plek zijn die ook online te bezoeken is. Het moet makkelijk zijn om binnen te lopen en zo problemen preventief aan te kunnen pakken.
- Bemiddeling moet dicht bij de burger beschikbaar zijn, bijvoorbeeld in wijkhuizen, wijkcentra en buurthuizen.
- Informatie en advies moet worden aangeboden in meerdere talen en in andere vormen dan taal.
- Iedereen moet gehoord worden. Voor sommigen is de taal een cruciale factor. Daarbij kan gedacht worden aan technische oplossingen (zoals vertaal-apps).
- Laagdrempelige en goed zichtbare toegang tot een soort vertrouwenspersoon aan wie je kan vertellen wat er aan de hand is.
- No-wrong-door principe: je komt altijd via verwijzing op de goede plaats terecht.

De deelnemers geven aan dat het belangrijk is dat mensen het vertrouwen in een goede oplossing krijgen vanaf moment dat de derde neutrale partij wordt benaderd. Eén neutrale helper moet hierbij de regie nemen en het conflict oplossen, en/of een oplossing vinden door naar de juiste instanties door te verwijzen waar dat niet anders kan (bijvoorbeeld bij complicaties in het conflict). Eigenaarschap over de oplossing betekent dat doorverwezen instanties na verwijzing altijd terugkoppeling aan de regienemer geven, zodat de regienemer kan blijven nagaan of burencollic oplossingen krijgen. Het doet denken aan de rol die de huisarts inneemt in de medische sector, waarbij de huisarts het eerste contactpunt is en zorgt dat men een oplossing krijgt of bij de juiste specialist terecht komt. Ook na bezoek aan de specialist krijgt de huisarts feedback en checkt de huisarts of er een oplossing is bereikt.

²⁶ The International Journal of Listening (2014), Harry Weger Jr., Gina Castle Bell, Elizabeth Minei, Melissa Robinson, The Relative Effectiveness of Active Listening in Initial Reactions

De 'huisarts' voor burenp Problemen heeft de verantwoordelijkheid over het bereiken van goede uitkomsten.

De 'huisarts' of regienemer pakt de verantwoordelijkheid om een oplossing te vinden vanaf het begin op. Om na te gaan dat mensen daadwerkelijk oplossingen voor hun burenc conflicten krijgen, kijken professionals naar specifieke uitkomsten die partijen wensen te behalen en nodig hebben. Deze kan men samen met de partijen opstellen en vervolgens gedurende het oplossingsproces blijven monitoren. Een voorbeeld van hoe uitkomsten eruit zouden kunnen zien:

Uitkomsten burenc conflicten	Uitkomsten rechtvaardigheid	Uitkomsten procedure/interventie
Respectvol communiceren Minder overlast Reparatie of vergoeding Herstellen van relaties Oplossingen voor grens- vraagstukken (gebouwen, schuttingen, bomen)	Schadeherstel Revalidatie Preventie Probleemoplossing Eerlijk delen (naar bijdrage, naar behoefte, gelijkheid)	Herstel van nadeel Eerlijk behandeld Met respect behandeld Gehoord voelen

In het eerste kolom worden uitkomsten uitgelicht die betrekking kunnen hebben op het specifieke probleem waar de partijen mee te maken hebben. Het tweede kolom geeft voorbeelden van uitkomsten die recht moeten doen aan het rechtvaardigheidsgevoel van mensen die in een conflict zitten. Kunnen ze na het behalen van deze uitkomsten verder met leven? De derde kolom laat mogelijke uitkomsten gericht op procedurele rechtvaardigheid zien.

2.7 Een buur krijgt een diagnose en informatie hoe geschillen het beste kunnen worden opgelost

Verschillende conflicten behoeven verschillende aanpakken. Buren hebben oplossingen op maat nodig, gebaseerd op bestaande kennis over wat werkt in burenc conflictoplossing. Aan de hand van een intakegesprek met de neutrale partij wordt een diagnose gesteld, waarbij een gepaste standaard behandelroute hoort. *"Mensen moeten het gevoel van 'het gaat nu echt gebeuren' hebben bij deze routes. Mensen hebben behoefte aan duidelijke processen en uitkomsten."*

De diagnose heeft dus als belangrijke functie om de behandelroute te bepalen (waarbij triage plaats kan vinden), maar er zijn ook zaken met complicaties waar meteen moet worden doorverwezen naar specialistische hulp. De diagnose heeft als belangrijke functie deze complicaties te herkennen en ook daar de juiste routes voor te bieden.

De basis voor de behandelroute kan bestaan uit de te bereiken uitkomsten (zie hiervoor onder 6) en de Harvard onderhandel methode om die te bereiken.²⁷

Dit zijn de belangrijke principes binnen het Harvard onderhandelen:

- Scheid de mensen van het probleem (speel de bal, niet de man).
- Richt je niet op posities, maar op belangen: de wensen, behoeften en zorgen van de partijen.
- Zoek naar zo veel mogelijk oplossingen in belang van beide partijen.
- Hanteer objectieve criteria voor de te bereiken uitkomsten in plaats van te onderhandelen op basis van “loven en bieden”.
- Tracht belemmeringen (bijvoorbeeld in mandaat, deadline of budget) te herkennen.
- Maak alternatieven voor onderhandelen helder en bewaak ze, waaronder wat er gebeurt als de onderhandelingen vastlopen, zoals de vervolgstappen van bemiddeling of beslissing door een neutrale partij zoals een rechter.

Bij alle behandelroutes moet zo duidelijk mogelijk zijn wat men kan verwachten in het oplossingsproces en wat de mogelijke uitkomsten zijn. Men kan bijvoorbeeld zo veel mogelijk duidelijk maken aan burens hoe lang een bemiddelingstraject of een directe route naar de rechter zou kunnen duren, wat deze derde partijen concreet voor ze doen, en wat mogelijke (juridische) implicaties zijn. Ook kan een diagnose uitwijzen dat er in het conflict complicaties aanwezig zijn, waar specialistische hulp voor moet worden ingeschakeld. In sommige gevallen is misschien een uitgebreide probleemanalyse en/of feitenonderzoek wenselijk. *“Data en feiten kunnen in sommige gevallen een compleet en evenwichtig beeld geven over wat er gebeurt”*. Enkele aanvullingen vanuit de groep:

- Een benaderbaar persoon die de triage heel goed doet is nodig. Iemand die goed kan luisteren naar wat er speelt.
- Zorg voor duidelijke informatie en geef meteen aan waar men aan toe is. Mogelijke uitkomsten zo duidelijk mogelijk in kaart brengen is belangrijk.
- Shared-decision making zo veel mogelijk promoten. “Dit zijn de mogelijke oplossingen en dit zijn de te verwachten uitkomsten.”

Tijdens intake en diagnose kan naar voren komen dat er sprake is van een complicatie, zoals het te maken hebben met een verward persoon.

Het Trimbos Instituut en VerwardGedrag.nl hebben veel kennis verzameld over hoe men verwarde mensen kan herkennen. Dit zou met beschikbare kennis over conflictoplossing en buurtbemiddeling kunnen worden samengevoegd.²⁸

Wanneer men bijvoorbeeld ziet dat de burens nooit meer buiten komen, zichzelf verwaarlozen of zonder shirt in de winter buiten lopen, kunnen speciale instanties die gespecialiseerd zijn in deze complicaties tijdig interveniëren.

²⁷ Zie: [ADR Instituut](#)

²⁸ Zie de website VerwardGedrag.nl: <https://verwardgedrag.nl/handreikingen>

2.8 Een buur krijgt hulp om in contact te komen met de andere partij

Een aantal burenc conflicten (maar niet allemaal) hebben een asymmetrisch karakter. Dat wil zeggen, er is een actieve partij betrokken die last heeft van de passieve partij. Eén partij ervaart het 'probleem', de ander niet. Hierdoor kan het lastiger om beide partijen vrijwillig aan tafel te krijgen. Hier is door de deelnemers van het Innovatielab over nagedacht:

- Hoe kunnen mensen zo veel mogelijk worden gestuurd naar deelname aan bemiddeling/geschillenbeslechting? Medewerking van beide partijen is nodig om ze aan tafel te krijgen (bij de wijkrechter, en bij buurtbemiddeling).
- Veel burenc conflicten worden niet opgelost door bemiddeling, omdat één van de partijen er voor kiest om geen medewerking te verlenen. Dit is het submissieprobleem.
- Er is wellicht een mate van dwang nodig om de partijen eerst in gesprek te laten gaan, ondersteund door de neutrale derde partij.

Om de partijen bij elkaar te brengen, moeten conflictpartijen eerst erkennen dat er een problematische situatie bestaat die moet worden opgelost. Een neutrale derde kan de passieve partij uitnodigen voor een gesprek, volgens een vooraf bepaald format.²⁹ Het volgende format voor derden voor het benaderen van partijen bij conflict leidt tot minder weerstand om te bemiddelen:

- Vragen of voorstellen [van bemiddelaars] met de woorden 'bereid zijn' zijn effectief om een 'ja'-antwoord te krijgen, en ook om weerstand van partijen weg te nemen.
- Directe vragen van partijen zoals 'wil je' of 'zou je bereid zijn' of voorstellen dat de partij 'bereid wil zijn', werken beter dan het toepassen van hypothetisch geformuleerde vragen die bijvoorbeeld beginnen met 'wat als'.
- Bemiddeling in procedurele termen uitleggen levert minder weerstand op dan in ideologische termen. Wat er tijdens bemiddeling gebeurt en wat de stappen zorgt dus voor meer medewerking dan uitleggen waarom bemiddeling zou kunnen helpen.

De neutrale partij (zoals de bemiddelaar) probeert zo goed mogelijk om alle partijen in het bemiddelingsproces te betrekken. De bemiddelaar heeft hier een actieve rol en zorgt zo goed mogelijk dat de partijen aan tafel komen. Zoals benoemd zijn er technieken beschikbaar die ervoor kunnen zorgen dat de kans op medewerking van partijen om te bemiddelen wordt vergroot.

2.9 De burenc krijgen hulp van een derde neutrale partij om afspraken te maken over oplossingen en interventies (bemiddeling)

Het vinden van overeenstemming tussen burenc door onderling afspraken te maken is een belangrijke manier om tot oplossingen voor burenc conflicten te komen. Hierin speelt bemiddeling een belangrijke rol. In conflicten waar burenc zelf (gedeeltelijk) dus geen oplossing vinden is hulp van een neutrale derde nodig, waardoor alsnog afspraken kunnen worden

²⁹ Zie: Hiil Dashboard, [Guideline for neighbour problems](#), waar algemeen onderzochte interventies die werken in burenc conflicten worden gepresenteerd

gemaakt die aansluiten bij de behoeften van de partijen, en die goed kunnen worden nageleefd. *“De rol van erkenning wordt belangrijk gevonden als mogelijke eerste stap naar een oplossing (en preventie), dus daar moet in worden geïnvesteerd. Een gesprek waarin echt en actief naar beide partijen wordt geluisterd en waarin het gevoel overheerst dat beide partijen elkaar serieus nemen (iets wat bemiddeling actief faciliteert), zorgt vaak al voor de-escalatie en is een grote eerste stap naar een oplossing.”*

Een belangrijke de-escalatietechniek die kan worden toegepast bij het stellen van limieten is ‘authentic engagement’, waarbij de derde partij oprecht verbonden kan blijven met de partij in het geschil.³⁰

Volgens deze stijl luistert de derde partij (of andere helper) naar het verhaal van de persoon en probeert hij/zij actief de situatie te begrijpen. Authentic engagement vereist sterke interpersoonlijke vaardigheden en het erkennen van gevoelens van anderen.

Om partijen te laten focussen op resultaten, kan een bemiddelaar het proces sturen door oplossingsgerichte vragen te stellen.³¹

Hij of zij stimuleert de cliënten om vooruit te kijken naar hun gewenste toekomstige situatie en hoe zij dit resultaat kunnen bereiken. Het draait om het resultaat dat de partijen willen bereiken. Oplossingsgerichte bemiddelaars zullen vragen "Wat zou je liever hebben in plaats van het conflict?", gedefinieerd in positieve, realistische en concrete termen.

2.10 De buren krijgen een beslissing van een neutrale partij, die beslissen op de punten waar de partijen er niet uitkomen

Daar waar partijen samen - al dan niet in een gefaciliteerde omgeving - geen overeenstemming bereiken, kan een beslissing door de rechter of een andere beslisser met (bindend) gezag aan de orde zijn. Met de mogelijkheid dat het conflict kan escaleren zou een rechter snel voor de partijen moeten kunnen beslissen.

In sommige gevallen wil ten minste één partij direct een beslissing van de rechter, zonder daaraan voorafgaand te willen bemiddelen. Voor deze zaken is de directe route naar de rechter een logische.

Beslissen volgens de theorie van ‘therapeutic jurisprudence’.³²

In plaats van afzonderlijke juridische kwesties op te lossen, faciliteert en creëert de neutrale beslisser bij een therapeutische manier van beslissen de beste omgeving voor de partijen om zo veel mogelijk zelf afspraken maken. De beslisser omarmt samenwerking en interdisciplinaire benaderingen. Hij of zij motiveert individuen indien

³⁰ Zie: Hiil Dashboard, [Guideline for neighbour problems](#), waar algemeen onderzochte interventies die werken in burenconflicten worden gepresenteerd

³¹ Zie: Hiil Dashboard, [Guideline for neighbour problems](#), waar algemeen onderzochte interventies die werken in burenconflicten worden gepresenteerd

³² Zie bijvoorbeeld: Bruce J. Winick, *Therapeutic Jurisprudence and Problem Solving Courts* (2003)

nodig om de benodigde hulp te accepteren.

Volgens de therapeutische benadering probeert de beslisser onderliggende problemen van mensen te begrijpen en te adresseren. Een dergelijke benadering zorgt voor een uitgebreidere oplossing op maat die aansluit op de juridische, persoonlijke, emotionele én sociale behoeften van partijen. Op deze behoeften wordt bij het maken van beslissingen dan ook getoetst.

2.11 De burenen implementeren de afspraken of interventies, krijgen nazorg en de sociale vrede wordt hersteld

“Waar we nog onvoldoende zicht op hebben: in hoeverre zijn problemen echt opgelost na bemiddeling of een beslissing?” In dit hoofdstuk is het belang van goede uitkomsten voor burenen uitgelicht. Op deze uitkomsten kan, na het maken van de afspraken en/of gemaakte beslissingen, worden getoetst. Krijgen de burenen de uitkomsten die ze nodig hebben? En vooral de nazorg-vraag: is de sociale vrede hersteld en zijn de burenen weer in staat op een fijne manier door te gaan met hun leven? In nazorg-fase moet de verantwoordelijkheid bij de juiste professional liggen (de ‘huisarts’ of regienemer), om dit te meten en te toetsen. De groep reflecteert hier ook op in het Innovatielab:

- Men moet het uitzicht creëren ‘naar de achterkant’ dat de bereikte oplossing ook geborgd wordt. Afspraken moeten worden vastgelegd en wellicht getoetst op uitkomsten.
- Nazorg kan door eerste contactpersoon worden gedaan, bijvoorbeeld via informele maar gestructureerde berichten.
- Men moet makkelijk te begrijpen ‘contracten’ afsluiten.

Uitkomsten in burengeschillen kunnen op het niveau van een individu worden gemeten, door middel van enquêtes.³³

In plaats van algemene resultaten van programma's en interventies te meten, zijn deze resultaten afgestemd op de behoeften van individuen. Mensen die betrokken zijn bij burenruzies of deze in de toekomst willen voorkomen, kunnen bijvoorbeeld specifieke resultaten nastreven als: respectvolle communicatie, verbeteren van vervuilde uitzicht, minder geluidsoverlast, herstellen van burenrelaties, reparatie of compensatie van aangetaste bezittingen en afspraken over grenzen. In het bieden van nazorg zou dan ook op dit soort uitkomsten kunnen worden ingezet.

De uitkomsten die mensen willen en nodig hebben kunnen gedurende de behandeling van het conflict en na het conflict nog veranderen. Ook kan het zijn dat overlast terugkeert na behandeling. Toetsing op uitkomsten na de behandeling en aanpassingen van de uitkomsten moet dus mogelijk zijn.

³³ Zie: Hiil Dashboard, [Guideline for neighbour problems](#), waar algemeen onderzochte interventies die werken in burenconflicten worden gepresenteerd



3. Een schaalbare voorziening

In hoofdstuk 2 identificeerde ons ontwerpteam 11 cruciale aangrijpingspunten voor preventie en oplossings-activiteiten voor de meest voorkomende varianten van burengeschillen.

In dit hoofdstuk beschrijven we hoe die werkwijze in Den Haag (en vervolgens bij gebleken succes in heel Nederland) gestalte kan krijgen, waarbij we zoveel mogelijk voortbouwen op bestaande voorzieningen. We beginnen met de positionering, dan volgt de organisatie van de preventie, de geschiloplossing en de nazorg, met tot slot een aantal van de ontwerpprincipes die de deelnemers hebben geformuleerd.

3.1 Positionering

Missie:

De buurtvredevoorziening brengt mensen tot elkaar, stimuleert cohesie in de buurt, voorkomt burenconflicten en zorgt voor de oplossing van conflicten, zodat burenen verder kunnen met hun leven en de sociale cohesie wordt hersteld.

Strategie:

De buurtvredevoorziening bevordert dat de preventie- en oplossingsactiviteiten in de hele stad in vijf jaar voor iedere inwoner en MKB beschikbaar komen.

Dat gebeurt door verbinding van bestaande en informele en formele procedures, in alle fasen van conflictescalatie, met aanvullende schakels waar dat nodig is.

De buurtvredevoorziening is een netwerk van bestaande initiatieven. Het idee is dat de mooie en succesvolle initiatieven die al bestaan met elkaar verbonden worden. De huidige reeds bestaande voorzieningen kunnen daarmee gezien worden als losse delen van een net. De buurtvredevoorziening wil als het ware de verschillende onderdelen van het net met elkaar verknopen en ontbrekende stukken toevoegen zodat er een **stevig en sluitend vangnet voor burenproblemen** wordt gevormd voor de bewoners van Den Haag. Het vangnet is zo ontworpen dat het ook in andere gemeenten kan worden toegepast.

De capaciteit van dit vangnet wordt geleidelijk versterkt van de huidige rond 500 geschillen die (via buurtbemiddeling) systematisch worden opgelost of voorkomen en de in totaal 40% van de geschillen die mensen nu op een of andere manier oplossen naar de 15.000 ervaren problemen die er volgens de beste schattingen effectieve interventies nodig hebben. Het ingroeimodel wordt in het volgende hoofdstuk nader (financieel) uitgewerkt.

Als we uitgaan van de route, zoals een burger met een overlastprobleem die ervaart, dan kunnen - zoals uit het vorige hoofdstuk blijkt - ieder van de 11 stappen worden versterkt. Ieder van de daarmee samenhangende taken wordt ook nu al verricht, maar dat willen we systematisch, op basis van de best beschikbare kennis en gemeentebreed gaan doen.

De drie pijlers van de voorziening zijn **preventie**, **oplossen** en **nazorg**. Door meer te investeren in preventie kan naar verwachting een substantieel deel van de burenp Problemen in Den Haag worden voorkomen. We stellen als - realistisch en niet overambitieuze - doel dat een derde van de burenp Problemen kan worden voorkomen. Voor de twee derde problemen die toch ontstaan zorgt de voorziening voor een sluitend en samenhangend systeem van hulp bij het oplossen. Goede nazorg bevordert dat de oplossingen duurzaam zijn.

3.2 Preventie



Inzichten uit het Innovatielab

“Een deel van de vraag hoe je conflicten oplost gaat over hoe je ze voorkomt.”

Het einddoel van preventie in de buurtvredevoorziening, de stip op de horizon, is dat **alle bewoners van Den Haag deel zijn van een buurtgemeenschap die is gericht op goed buurmanschap en dat ook kunnen realiseren.**

Daarbij zijn tijdens het innovatielab diverse **uitgangspunten** geformuleerd:

- Preventie moet staan in het teken van verbinding met de buurt;
- Preventie moet staan in het teken van goed burgerschap;
- Preventie dient woonregels duidelijk te maken, en kan geformuleerd worden als een positief geformuleerd “samen-leven” contract;
- Leefregels moeten ook worden afgestemd op niet-autochtone bewoners en bewoners die minder taalvaardig zijn (bijvoorbeeld in beeld- of stripvorm);
- De leefregels moeten gaan over de kern van goed buurmanschap (dus geen lange lappen tekst);
- Voorkomen moet worden dat het maken van verbinding in de buurt en het maken van afspraken als belerend of opgelegd door de overheid wordt beschouwd;
- Bij grootschalige of sterk verstorende nieuwe activiteiten moeten met de buurt afspraken worden gemaakt, gekoppeld aan de vergunningverlening

Het gaat daarbij om de eerste drie stappen uit hoofdstuk 2: buurtafspraken, aansluiting van nieuwe buurtbewoners en afspraken tussen buurt en degenen die nieuwe/verstorende activiteiten gaan ontplooiën.

Vertaling naar pijler preventie

Rekening houdend met de genoemde uitgangspunten, zou het preventiedeel van de **buurtvredevoorziening** er zo uit kunnen zien:

Wijkcentra in Den Haag (Service punten XL) organiseren tezamen met opbouwwerkers dat er op kleinschalig niveau (per +/- 200 huizen) **specifieke afspraken tussen bewoners** worden gemaakt. Ook de jongerenwerkers, die net als de opbouwwerkers vanuit de wijk opereren, kunnen daarin een rol spelen. De verantwoordelijkheid over het totstandkomen en kenbaar zijn van de buurtafspraken is belegd bij **[** wij stellen voor: de Servicepunten XL **]**.

De afspraken worden gemaakt op basis van vragen over de specifieke behoeften in de omgeving en van voorbeeldafspraken die centraal worden ontwikkeld. De werkwijze om buurtbewoners daarin te betrekken wordt ook gestandaardiseerd. Deze **formats worden gebaseerd op best practices en (internationaal) onderzoek**.

Standaardisatie kan waarborgen dat uit de talloze - maar niet het hele land dekkende - lokale initiatieven en varianten een (landelijke) basis voor buurtvrede wordt ontwikkeld die aan de bovenstaande uitgangspunten voldoet. De **lokale kleur en ervaring wordt recht gedaan in de specifieke afspraken** en door de wijze waarop gemeenten hun afspraken vormgeven. Nu het in Den Haag gaat om rond 1200 buurgemeenschappen van 200 huizen - en landelijk om een veelvoud hiervan - is een effectieve, schaalbare operatie nodig.

De gemeente biedt daarnaast ondersteuning aan **initiatieven die de sociale cohesie in een buurt vergroten** en bijdragen aan prettig met elkaar samenleven en stelt daartoe (beperkte) middelen beschikbaar.

Bij inschrijving op een (nieuw) adres in de gemeente, bij de burgerlijke stand, krijgt iedere aangever van de gemeente het **verzoek om de relatie met de buurt aan te gaan en zich te verbinden aan de buurtafspraken**. Daarbij krijgt hij of zij op den duur ook informatie over de bestaande buurtafspraken, de wijze waarop de burens in de wijk met elkaar contact onderhouden en contactpersonen. Ook is een brochure beschikbaar over goed buurmanschap en hoe problemen met burens te voorkomen (in verschillende talen en visueel in kaart gebracht). In deze brochure wordt speciale aandacht besteed aan interculturele communicatie. De inhoud van de brochure kan bij de Ombudsman van Den Haag worden belegd.

Nieuwe bewoners krijgen bezoek van vrijwilligers uit de buurt die een bezoekje brengen aan nieuwe bewoners. Zij nodigen de nieuwe buur uit om deel te worden van de buurtgemeenschap en stellen deze op de hoogte van de afspraken en de lopende buurtinitiatieven. Dit wordt georganiseerd door **[** wij stellen voor: de Servicepunten XL **]**.

Voor omvangrijke nieuwe (overlastgevende) activiteiten in een buurt komt er een **preventief traject in het kader van de vergunningverlening** en de eventuele daaropvolgende bestuursrechtelijke procedure. Wie zo'n activiteit verricht of gaat verrichten gaat het gesprek met de buurt aan. Als dat niet leidt tot overeenstemming, dan vindt een

bemiddeling plaats om tot afspraken te komen die deel gaan uitmaken van de buurtafspraken. Het bemiddelingstraject wordt in de eventuele bezwaarprocedure en bestuursrechtelijke procedure over de vergunning en/of het bestemmingsplan. De regie over een ander wordt gevoerd door [**** Wij stellen voor Afdeling Openbare Orde en Veiligheid van de Bestuursdienst ****].

In de publicatie *Praktijkvoorbeelden: Van polarisatie naar verbinding in buurten van het Kennisnetwerk van het Kennisplatform Integratie en Samenleving* staat een reeks van interventies beschreven zoals die in verschillende gemeenten zijn ontwikkeld. Daarbij zijn steeds de werkzame bestanddelen vermeldt. Een daarvan is Opzoomeren in Rotterdam.

“Het begrip ‘opzoomeren’ staat voor het zorgen voor een goed contact met de burens en samen zorgen voor een prettige straat om in te wonen. (...) De bekendheid van en de waardering voor het opzoomeren in Rotterdam is groot: 76% kent het opzoomeren en 70% is er ronduit positief over. 15% van de Rotterdammers (zo’n 100.000 bewoners) zegt deel te nemen aan het opzoomeren Rotterdam kent zo’n 1.800 Opzoomerstraten.” (Bron: [Wikipedia](#))

Als onderdeel van Opzoomeren zijn er Lief en leedpotjes die door straten aangevraagd kunnen worden. Tip van een Rotterdamse inwoner: “Verwelkom altijd nieuwe burens in je straat met een klein presentje uit het Lief & Leedpotje. Ik heb gemerkt dat ze na zo’n vriendelijk welkom dan sneller meedoen en meehelpen bij alles wat er in de straat gebeurt.”

Een ander initiatief is de Schoonmaakbende: “Regelmatig halen bewoners daar de bezem door hun straat en verwijderen het zwerfvuil. Ze helpen mee om hun straat, hun stukkie Rotterdam, op orde te houden. Zo’n schoonmaakbende bestaat uit minimaal 5 bewoners.”

Voor het gaan verrichten van nieuwe activiteiten in de buurt bestaat nu in Den Haag een Handreiking Bouwen: communiceer op tijd met de buurt. Daarin is opgenomen hoe de buurt kan worden *geïnformeerd* over de gevolgen die voor de buurt kunnen optreden.

De ‘oog en oor’-functie van verschillende instanties in de wijk kan ook een belangrijke rol vervullen in preventie of het vroeg in de kiem smoren van burensproblemen. De rol die de huidige instanties vervullen, moeten zij dan ook zeker in de toekomst blijven vervullen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de wijkagent of aan de stedelijk gebiedsregisseur. Zij moeten ook beschikken over de sociale oplossingskaart voor burensprosschillen (zie hieronder) om als zij zelf niet direct kunnen helpen bij de oplossing van het probleem kunnen verwijzen naar de instantie die dat wel kan. *“Stop je geld in die organisaties dat scheelt je aan de achterkant veel geld.”*

Samenvattend overzicht Preventie: Activiteiten en Actoren

Activiteiten	Actoren
Afspraken over prettig 'samen leven' per +/- 200 huizen	Vrijwilligers wijkcentra/ Servicepunt XL, Dienst Publiekszaken i.s.m. Opbouwwerk en woningcorporaties
Ondersteuning initiatieven ter bevordering sociale cohesie in de buurt	Gemeente Den Haag, [** Wij stellen voor: Dienst Onderwijs, Cultuur en Welzijn]
Oog- en oorfunctie in de wijk	M.n. door Wijkagent, stedelijk gebiedsregisseur, Woningcorporaties
Uitnodiging en informatievoorziening bij inschrijving	Gemeente Gemeentelijke Ombudsman
Bezoek aan nieuwe bewoners, uitleg over de buurt, contactpersonen in de buurt	Vrijwilligers wijkcentra/ Servicepunt XL (comité 'welkom in de buurt') i.s.m. Opbouwwerk
Bij nieuwe omvangrijke (overlastgevende) activiteit vindt aanpassing van buurtafspraken plaats, eventueel gevolgd door bemiddeling, een en ander geïntegreerd in de bezwaarschrift/bestuursrechtelijke procedure.	Gemeente Den Haag, [** Wij stellen voor Afdeling Openbare Orde en Veiligheid van de Bestuursdienst **]

3.3 Oplossen



Inzichten uit het Innovatielab

"Verschillende instanties lossen verschillende complicaties van het het probleem op".
*"Er zijn veel goede initiatieven maar deze raken niet altijd de kern van het probleem
of halen de gewenste aantallen".*
*"Wat we nodig hebben is een vooruitgeschoven post van alle voorzieningen die
zichtbaar en toegankelijk is."*
"Er zijn al zoveel initiatieven: mensen weten het niet meer te vinden."

Burgers in Den Haag die te maken hebben met burenp Problemen komen op heel uiteenlopende plekken terecht met hun vraag om hulp. Daarnaast geven deelnemers aan het Innovatielab aan dat een deel van de mensen niet weet waar ze terecht kunnen.

Om deze situatie te verbeteren zijn tijdens het innovatielab diverse **uitgangspunten** of behoeften geformuleerd waaraan de voorziening moet voldoen:

- One stop shop die online, telefonisch en in persoon toegankelijk is;
- Geen concurrentie tussen bestaande voorzieningen;
- No wrong door-principe;
- Laagdrempelige toegang en gebruik makend van plekken waar mensen toch al komen;

- Als er achterliggende problematiek speelt moet hulp hiervoor beschikbaar komen;
- De zwaarte van de interventie moet zijn afgestemd op de zwaarte van de problematiek.

Vertaling naar pijler oplossing

Rekening houdend met de genoemde uitgangspunten, zou het oplossingsdeel van de **buurtvredevoorziening** voor professionals er zo uit kunnen zien. Het gaat hierbij om het faciliteren van de stappen 4 tot en met 10 uit hoofdstuk 2. De effectiviteit ten behoeve van rechtzoekenden en hun behoeften aan hulp en rechtvaardige uitkomsten staan daarbij centraal.

Uit het meer geciteerde WODC onderzoek blijkt welk soort advies of hulp rechtzoekenden hopen te ontvangen: zij willen met name advies over manieren om het probleem op te lossen (54%), advies over rechten en plichten (54%), advies over of hulp bij het voeren van juridische procedures (33%), bemiddeling (24%) of hulp bij het weer contact leggen met de andere partij (18%).³⁴ De hoofdroute en de zijtakken die de deelnemers hebben ontworpen sluiten daarbij nauw aan.

De hoofdroute en de zijtakken

De buurtvredevoorziening creëert voor de betrokken burens die een probleem ondervinden een hoofdroute. Deze is gebaseerd op de analyse van de soorten burenconflicten en complicaties en een analyse van wat werkt.

- Wie overlast of problemen ervaart krijgt altijd een **passende diagnose**, waarbij onderzocht wordt wat het probleem inhoudt en hoe het gesprek over een oplossing tot nu toe is verlopen.
- Ook wordt vastgesteld of zich **complicaties** voordoen. Want dan moeten ook de zijtakken worden bewandeld met indien nodig zwaardere, meer gespecialiseerde interventies.
- In de hoofdroute zonder complicaties helpt het ‘punt van eerste melding’ de partij die overlast of problemen ervaart in beginsel via **“advies en eerste hulp bij burenproblemen”** om het probleem met de buur samen op te lossen. Dat geldt ook als interculturele communicatie problemen spelen, omdat die zo vaak voorkomen.
- Lukt dat niet, dan neemt dit ‘punt van eerste melding’ **contact op met de andere partij** om die te bewegen alsnog samen met de buur een oplossing te vinden.
- Leiden de tot stand gebrachte gesprekken (of pogingen daartoe) niet tot overeenstemming over een oplossing dan vindt **in beginsel bemiddeling** plaats. Direct naar de rechter of andere neutrale instantie gaan is ook een optie afhankelijk van de aard van het probleem.
- Komt er bemiddeling of een gang naar de neutrale instantie, dan is idealiter de persoon bij wie de eerste melding plaatsvond **regienemer** - een situatie waar we naartoe groeien. Het is ook mogelijk dat de persoon bij wie de eerste melding plaatsvond de regie overdraagt aan een meer passende professional. De regienemer is in de relatie tot de buur aanspreekbaar dat er een oplossing komt, ook als de bemiddeling niet mocht slagen en verdere stappen nodig zijn. De regienemer leidt het probleem dan bijvoorbeeld door naar een beslissing door de neutrale (rechterlijke) instantie als de buur die volgende stap wenst te zetten.

³⁴ WODC (2019), Geschilbeslechtsingsdelta 2019, zie blz. 95. Voor rechtzoekenden in het algemeen. Er zijn geen redenen om aan te nemen dat dit voor burengeschillen anders ligt.

- Als een buur bijzondere bescherming nodig heeft - uit te werken in de behandelrichtlijn - dan kan ook **individuele begeleiding** worden gegeven. Die kan worden gegeven door een advocaat, sociale raadslieden of een medewerker van een rechtsbijstandverzekeraar.
- De prikkels om aan bemiddeling deel te nemen, moeten worden vergroot. En een buur moet ook **toegang hebben tot een beslissing bij een neutrale (rechterlijke) instantie** (het submissieprobleem waarop nu veel oplossingshulp vastloopt). Daarom is het belangrijk dat een overlast ervarende buur op een laagdrempelige wijze een neutrale beslissing over de openstaande punten kan krijgen als de bemiddeling niet slaagt, als de andere partij niet aan de bemiddeling wil deelnemen of als het conflict zich meer leent voor de gang naar de rechter dan voor bemiddeling. De buur die overlast ervaart kan er op die manier zeker van zijn dat de behandelroute tot een oplossing leidt waarin de te bereiken uitkomsten - zoals verbetering van de onderlinge communicatie, vermindering van de (ervaren) overlast of herstel van de relatie - zoveel mogelijk worden geborgd. De regienemer leidt dit in goede banen.
- Als zich een van de vier bekende complicaties voordoet wordt (aanvullend) doorverwezen naar **gespecialiseerde hulp**:
 - Complicatie 1: verwarde personen interventie
 - Complicatie 2: discriminatie/pesterij interventie
 - Complicatie 3: (dreiging van) geweld interventie
 - Complicatie 4: voortdurende en niet te stoppen overlast zodat uitzetting of gedragsaanwijzing door de burgemeester een optie wordt.
- Degene die de diagnose verricht zorgt dat er bij complicaties een bijpassende nieuwe regienemer wordt aangewezen. Dit kan de (beoogde) bemiddelaar zijn of degene die de complicatie behandelt, waarbij die laatste dan dus door de overlast ervarende buur aanspreekbaar is op het bereiken van uitkomsten.
- De regienemer houdt een registratie bij in een eenvoudig *low code* systeem. Daarin wordt **de diagnose en de door de buur beoogde uitkomsten bijgehouden en in hoeverre die al zijn gerealiseerd**. Dit gebeurt opdat warme overdracht van het probleem naar de volgende stap kan plaatsvinden, de overlast ervarende persoon en de behandelaars de voortgang kunnen zien bij het bereiken van uitkomsten en de resultaten van de voorziening continu kunnen worden bijgehouden en verbeterd.

De volgende vraag is hoe de inwoners van Den Haag steeds de passende, hiervoor omschreven interventies krijgen, ongeacht waar zij met hun burenp probleem aankloppen. De organisatie die de voorziening gaat borgen, maakt een **sociale oplossingskaart** naar voorbeeld van de 'Routekaart geschiloplossing huurconflicten' van de Haagse Werkplaats: "*Zo'n routekaart is goud waard*" Deze sociale oplossingskaart maakt in een oogopslag duidelijk welke organisaties advies en 'eerste hulp bij burenp problemen' geven, wat buurtbemiddeling, de wijkrechter en andere derde partijen kunnen betekenen en welke organisaties de gespecialiseerde interventies kunnen verzorgen.

De sociale oplossingskaart voor burenproblemen en regie nemen

Als onderdeel van de buurtvredevoorziening wordt een sociale oplossingskaart gemaakt. Op deze kaart staan **alle instanties en initiatieven** in de Den Haag die betrokken zijn bij hulp bij burenproblemen, ook (zo veel mogelijk) de informele. Bij elke instantie of initiatief staat vermeld op welke wijze zij behulpzaam kunnen zijn bij de oplossing van burenproblemen. Bovendien staat er bij elke instantie de naam en het telefoonnummer van tenminste één contactpersoon bij de desbetreffende instantie die goed bereikbaar is.

Deze kaart maakt **een einde aan handelingsverlegenheid**. Als een professional een probleem niet kan oplossen, weet hij of zij met behulp van de kaart welke andere professional erbij te betrekken.

Essentieel: **de instantie bij wie de burger met een burenprobleem heeft aangeklopt, is in bij aanvang regienemer**. Hij of zij is er voor de burger totdat het probleem is opgelost of vergewist zich ervan dat een andere instantie die rol op zich neemt. Deze zorgt er dus voor dat de burger advies krijgt hoe het probleem op te lossen, legt zelf contact op en/of brengt de buur onder bij bemiddeling. De regie kan worden overgedragen [**** wij stellen voor: aan de bemiddelaar of aan de behandelaar van de complicatie ****]. De burger wordt dus niet van instantie naar instantie gestuurd, maar één instantie (meestal de instantie die het eerst wordt benaderd en anders de instantie naar wie het dossier “warm” is overgedragen) is ‘dossiereigenaar’. De dossiereigenaar kan wel andere instanties betrekken bij de oplossing.

Adequate kennis en vaardigheden om gewone overlast geschillen te kunnen oplossen komt breed beschikbaar. Deze wordt samengebracht in een behandelrichtlijn die bij alle aanbieders in de voorziening beschikbaar is. Onderdeel daarvan is een oplossingsproces via de Harvard methode van onderhandelen, specifiek aangepast voor burenproblemen. Deze behandelrichtlijn is bij elke aanbieder in de voorziening bekend en toepassing daarvan wordt gestimuleerd in de organisaties.

Alle bestaande aanbieders in Den Haag moeten goede informatie en passend advies kunnen geven, gebaseerd op “wat werkt”. Het ligt voor de hand om bij de gemeente Den Haag de verantwoordelijk te beleggen voor de ontwikkeling van een uniform ‘informatie en advies’-pakket bij burenproblemen, langs de lijnen van de behandelrichtlijn. Dit informatie- en advies is er op gericht om een buur in staat te stellen zelf de andere partij te benaderen en tot een oplossing te komen voor ieder van de gewenste uitkomsten. Deze informatie- en advies kunnen zowel online, op papier, in persoon en via telefoon worden gegeven en worden verduidelijkt. De aanbieders richten zich vooral op het goed overbrengen van het (standaard-)advies op een manier die aansluit bij de behoeften en competenties van de buur die wordt geadviseerd. Tot deze aanbieders behoren in ieder geval de organisaties die in paragraaf 1.2 zijn genoemd. Daarnaast valt te denken aan huisartsen en verleners van psychosociale hulp.

Voor de burger zou het meest duidelijk zijn als er een loket zou zijn voor burengeschillen. Tijdens de sessies is er met de deelnemers over gesproken om hiervoor in de wijken, een

stadsdekkend netwerk van lokale loketten in te richten. **Een loket lijkt gezien de kosten en organisatorische complicaties echter niet haalbaar.** Wel is de gedachte dat de bestaande wijkcentra (servicepunten XL) een plek zijn waar burgers informatie en advies zouden moeten kunnen krijgen.

Het lokale aspect van de voorziening krijgt wel gestalte. Dat gebeurt doordat het gesprek over de oplossing in beginsel ter plekke aangeboden in de straat/huizenblok waar het probleem zich voordoet of op een herkenbare ontmoetingsplaats zoals een school, een winkel of een buurthuis. Daarbij kunnen de opbouwwerkers een rol hebben. Dit voorziet in de behoefte aan menselijk contact waar burgers met burenp Problemen met tijd en aandacht te woord gestaan worden. Aanvullend is er ook contact via mail en telefoon mogelijk. De verwachting is dat in de loop der tijd, als de wijkcentra lokaal meer bekendheid krijgen als dé instantie waar je aanklopt met burenp Problemen, zij steeds vaker zullen worden benaderd. Daarmee zullen zij in de loop der tijd steeds meer de gewenste één-loketfunctie gaan vervullen.

Tot de intake, informatie- en adviesfunctie behoort ook diagnose en triage. In de behandelrichtlijn is uitgangspunt dat burengeschillen draaien om overlast of de vrees dat die zal ontstaan. Bij de diagnose wordt onderzocht welke (standaard- of specifieke) uitkomsten voor de betrokken burger wezenlijk zijn. De behandelrichtlijn werkt ook uit hoe kan worden vastgesteld of sprake is van een van de vier complicaties of nog andere vermeldenswaardige complicaties. Daarbij wordt uitgewerkt welke vragen te stellen aan mensen met burenp Problemen om zo tot een goede diagnose te komen. De diagnose en de te bereiken uitkomsten worden zo mogelijk vastgelegd en gedeeld met de de persoon die om hulp vraagt.

In de behandelrichtlijn komt ook te staan hoe overlast kan worden beheerst en relaties duurzaam kunnen worden verbeterd in gevallen waarin er sprake is van deze complicaties, zoals wanneer **verwarde personen** betrokken zijn of wanneer er sprake is van bijvoorbeeld **discriminatie/ pesten**, (dreiging van) of (huiselijk) **geweld** en aanhoudende **zware overlast waarbij uitzetting of een gedragsaanwijzing door de burgemeester** een optie wordt. In beginsel zal in deze gevallen een regiehouder worden aangewezen en wordt specialistische hulp ingeschakeld. Het is dan ook de vraag of met advies hoe het probleem in overleg op te lossen kan worden volstaan, of dat meteen doorgeschakeld wordt naar bemiddeling en/of interventies door een beslisser. Dat wordt in het advies opgenomen.

Het kan zijn dat de buur ook na benutting van advies niet slaagt in het bereiken van een oplossing met de andere partij of dat die andere partij niet bereid is een gesprek aan te gaan. In principe is het gewenst dat aanbieders dan **contact met de andere partij** leggen om alsnog het (goede) gesprek tot stand te brengen. Het bleek echter moeilijk om deze taak te beleggen bij bestaande organisaties zoals Juridisch Loket, politie of het Meld- en Steunpunt Woonoverlast. Dit behoort niet tot hun standaard takenpakket, waarvan de uitvoering is gefinancierd. Bij andere aanbieders van hulp en steun hangt het vaak van de individuele behandelaar af of deze contact met de andere partij legt en hoe dat gebeurt. In de ogen van de deelnemers is dit echter een cruciale stap in goede behandeling van burenp Problemen, omdat het gesprek zo vaak stopt of niet tot stand komt. Daarom wordt deze stap in het nieuwe stelsel duidelijk belegd en gefinancierd bij de organisaties die dat wel kunnen leveren en dit wordt aangegeven op de sociale kaart. De aanbieders daarvan moeten bekwaam zijn

in de-escalerende gespreksvoering en in de Harvard methode van onderhandelen (zie Hoofdstuk 2).

Indien personen met burenp Problemen niet in staat zijn dit met behulp van informatie en advies zelf op te lossen, ook niet na eventueel contact van een van hulpaanbieders met de andere partij, dan zal vaak **buurtbemiddeling** als optie in beeld komen. Op dit moment vindt buurtbemiddeling plaats door vrijwilligers - vaak recent opgeleide mediators - die in tweetallen een intake met ieder van de partijen doen en dan een of meer gesprekken voeren met beide partijen. Als eenmaal een bemiddeling is overeengekomen, dan is het slagingspercentage hoog (rond 70%). De methodiek voor bemiddeling wordt in de behandelrichtlijn verder uitgewerkt, aansluitend bij de bestaande goede praktijken en aanzetten voor richtlijnen (zie Hoofdstuk 2). Daarbij wordt buurtbemiddeling nog verder ontwikkeld op basis van "wat werkt" en gestandaardiseerd, zodat het proces minder bewerkelijk wordt en meer partijen kunnen worden geholpen.

Op dit moment is buurtbemiddeling bovendien gepositioneerd als een procedurestap waaraan beide partijen vrijwillig meewerken. Dit leidt er toe dat vaak geen bemiddeling tot stand komt en dat het conflict blijft bestaan. De deelnemers aan het Innovatielab willen die dynamiek doorbreken door de prikkels om aan buurtbemiddeling mee te werken te vergroten. In de behandelrichtlijn zal worden uitgewerkt hoe bemiddelaars in hun communicatie **de kans kunnen vergroten dat de andere partij meewerkt**. In (standaard-)buurtafspraken zal worden vastgelegd dat partijen die bij overlast betrokken zijn - na pogingen om in onderling overleg tot een oplossing te komen - aan bemiddeling zullen meewerken. Ook de neutrale beslissers (de ombudsman of de burgemeester) zullen in het voorgestelde systeem van partijen verwachten dat zij eerst een bemiddeling proberen en vervolgens de resterende conflictpunten ter beslissing voorleggen. Om dit goed te organiseren zal onderzocht worden welke redenen een partij kan hebben om niet aan bemiddeling mee te werken en wat dan de alternatieve route is om alsnog tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te komen. In beginsel zal dan de vervolgstap zijn dat een neutrale beslisser op verzoek van de buur interventies oplegt.

Op dit moment bestaan er verschillende mogelijkheden om tot een neutrale beslissing te komen die ieder - vanuit de buur die een oplossing zoekt gezien - beperkingen hebben.

- Partijen kunnen op vrijwillige basis hun probleem voorleggen aan de **wijkrechter**, die op dit moment in Den Haag enkele tientallen malen op jaarbasis een oplossing faciliteert of een uitspraak doet in burengeschillen. De procedure is verder laagdrempelig en informeel en zou op grotere schaal toegepast kunnen worden. (zie Hoofdstuk 2).
- Een partij kan ook eenzijdig een **civiele procedure** starten, wat voor beide partijen een kostbare en tijdrovende aangelegenheid is (verplichte inschakeling van advocaat), in een setting waarin partijen tegenover elkaar worden geplaatst en die niet primair is ingericht op het bereiken van (duurzame) overeenstemming. Wel zal de civiele rechter tijdens de zitting eerst een schikking proberen te bereiken. Soms is een gang naar de rechter ook de enige manier om in een ernstig probleem een beslissing te krijgen die afdwingbaar is.
- In gevallen van "ernstige en herhaaldelijke hinder" (artikel 151d Gemeentewet) **kan de burgemeester opleggen dat de overlast wordt beëindigd** op een wijze die in een gemeentelijke verordening wordt vastgelegd. Daarbij is bestuursdwang en oplegging van een dwangsom mogelijk. Ook de verhuurder kan worden gedwongen

om mee te werken. De wet schrijft voor dat eerst moet worden getracht het probleem op te lossen met minder vergaande maatregelen. Deze wettelijke mogelijkheid biedt veel ruimte om opgelegde interventies in de gemeente te organiseren als sluitstuk van een integrale behandelroute waarin de stappen naadloos op elkaar aansluiten. Daarvoor is het Meld- en Steunpunt Woonoverlast ingericht.

- **De gemeentelijke ombudsman heeft ruime bevoegdheden** (Artikel 81p en volgende Gemeentewet). Hij kan onder meer - op een klacht van de burger - helpen om de gemeente tot actie te bewegen en daarover een aanbeveling aan de gemeente te doen (Hoofdstuk 9 van de Algemene Wet Bestuursrecht). Dit biedt ook een mogelijk kader voor een integrale behandelroute met een bindende interventie als sluitstuk.

In de voorziening **is de burger zeker van een eenvoudig begaanbare route naar een oplossing bij de rechter of de burgemeester**, eventueel gefaciliteerd via de ombudsman, die direct aansluit op bemiddeling of zelfhulp. Dat moet met behulp van de bovenstaande (wettelijke) mogelijkheden worden gerealiseerd of er moeten nieuwe wettelijke mogelijkheden ontstaan (zie Hoofdstuk 4). Met de bestaande mogelijkheden van Buurtbemiddeling, Meld- en Steunpunt Woonoverlast en de wijkrechter worden in Den Haag regelmatig problemen opgelost, en wel naar tevredenheid van de “gebruikers”. Voor die problemen die bij andere instanties binnenkomen en die meer vereisen dan informatie, advies en eerste hulp bij burenp Problemen blijven zij de aangewezen instanties. Verwacht mag worden dat door de eenduidige toeleiding in de te scheppen aansluitende route de effectiviteit voor de burger in belangrijke mate kan worden verhoogd.

Samenvattend overzicht Oplossen: Activiteiten en Actoren

Activiteiten	Actoren
Goede informatie en passend advies aan mensen met Burenp Problemen	Alle aanbieders, <i>waaronder</i> : Medewerkers wijkcentra/ Servicepunt XL, Meld- en Steunpunt en Woonoverlast, Juridisch Loket, Raad voor de rechtsbijstand, advocatuur, Buurtbemiddeling, politie, Gemeentelijke Ombudsman, Woningcorporaties etc.
<i>Met behulp van 'Informatie en advies'-pakket bij burenp Problemen en de sociale oplossingskaart voor burenp Problemen</i>	Gemeente Den Haag
Eerste hulp bij oplossing van burenp Problemen: diagnose en triage,	In principe alle aanbieders <i>Op dit moment</i> vooral vervuld door, Meld- en Steunpunt en Woonoverlast, Buurtbemiddeling en de Gemeentelijke Ombudsman
Contact met andere partij (lichte bemiddeling)	Regienemer: deze rol nader af te spreken/ af te bakenen met: Medewerkers wijkcentra/ Servicepunt XL, Meld- en Steunpunt en Woonoverlast, Juridisch Loket, advocatuur, Buurtbemiddeling, politie, Gemeentelijke Ombudsman, Woningcorporaties, etc

Verwijzing naar specialistische hulp	Alle aanbieders, <i>waaronder</i>: Medewerkers wijkcentra/ Servicepunt XL, Meld- en Steunpunt en Woonoverlast, Juridisch Loket, Raad voor de rechtsbijstand, advocatuur, Buurtbemiddeling, politie, Gemeentelijke Ombudsman, Woningcorporaties, etc. • Verwarde personen → Meldpunt Zorgwekkend gedrag, GGD, Politie • Discriminatie/ pesterij → Ombudsman • (Dreiging van) geweld → Politie • Voortdurende niet te stoppen overlast → Meld- en Steunpunt Woonoverlast/ Burgemeester (gedragsaanwijzing)
Bemiddeling onder begeleiding van een neutrale derde	Buurtbemiddeling
Behandeling van de zaak leidend tot een schikking of bindende beslissing	Wijkrechter of Burgemeester (Meld- en Steunpunt Woonoverlast)

3.4 Nazorg



Inzichten uit het Innovatielab

"Nazorg kan door eerste contactpersoon, bijvoorbeeld via een appje of alles goed gaat. Of in de vorm van een soort buddy."

Samen overeenstemming bereiken biedt de beste garantie voor een duurzame oplossing voor het probleem. Ook het maken van heldere afspraken, en die op papier zetten zodat deze geraadpleegd kunnen worden, kan in belangrijke mate bijdragen aan de duurzame oplossing van problemen. Maar zelfs dan zullen niet altijd nieuwe problemen voorkomen kunnen worden. Er kan verschil van interpretatie bestaan over de gemaakte oplossingen, het kan blijken dat de oplossing niet uitvoerbaar is of er dienen zich nieuwe situaties aan die aanleiding geven tot nieuwe problemen. Goede nazorg kan dan helpen om nieuwe problemen in de kiem te smoren of hiervoor een oplossing te vinden.

Vertaling naar pijler nazorg

Het nazorgdeel van de buurtvredevoorziening zou er als volgt uit kunnen zien:

De regie nemers wordt gevraagd om hun de oplossingen die bij burenp Problemen worden bereikt te noteren in een **(low code) online systeem**. Deze database bevat ook de telefoonnummers van de burens in kwestie.

Standaard zal drie maanden na de bereikte oplossing **een app** aan hen worden verstuurd met de vraag of de burens tevreden zijn over de oplossing en of zij behoefte hebben aan een follow up gesprek.

Als het antwoord daarop bevestigend is (van een van beide burens), wordt door de betrokken instantie **contact opgenomen om uit te zoeken wat het probleem is en hoe hier mogelijk een oplossing voor gevonden kan worden**. Deze oplossingen kunnen onder meer inhouden dat nadere maatregelen worden opgelegd (zoals bestuursdwang of een dwangsom) of dat een aanpassing van de afspraken plaatsvindt. Dit gebeurt in principe bij dezelfde organisaties die het probleem al hebben behandeld.

In deze moeilijker gevallen is “wat werkt” extra relevant. Bij het opleggen van sancties (zoals huisuitzetting) ontstaan bovendien vervolproblemen zoals het vinden van nieuwe huisvesting. In de behandelrichtlijn wordt dit nader in kaart gebracht en worden de **opties met hun mogelijke (bij)effecten** nauwkeurig omschreven.

Indien de door de organisatie die heeft bijgedragen aan de oplossing inschat dat **eerdere follow-up** is gewenst, dan kan dat ook de database worden opgenomen en geeft het systeem op het ingevoerde tijdstip van follow-up een melding.

Samenvattend overzicht Nazorg: Activiteiten en Actoren

Activiteiten	Actoren
Invoeren interventie en oplossing bij burenp Problemen	Regienemers
Indien nodig: Actie na follow-up	Organisaties die eerder betrokken waren bij bemiddeling, beslissing en/of specialistische interventies.

3.5 De opbrengst van een aaneensluitend traject (one stop)

We geven nu een indruk van het potentieel van het gehele traject. Daarbij vermelden we in het onderstaande stroomschema voor ieder van de stappen het van als rechtvaardig ervaren en duurzaam effectieve oplossingen en het percentage dat haalbaar lijkt als de stap wordt gestandaardiseerd op basis van wat werkt. Ook geven we aan hoe dit uitwerkt als de stappen naadloos op elkaar aansluiten. Daarbij zijn we voorlopig realistisch. We gaan we er van uit dat in de nazorgfase 20% van de geschillen (3.000) toch weer blijkt te zijn opgelaaaid door nieuwe omstandigheden, door onvolkomen doorleiding of problemen bij de uitvoering van de oplossing en dat de helft van die gevallen dan alsnog kan worden opgelost. Toch kan het aaneengesloten en verbeterde systeem alles bij elkaar tot meer dan een verdubbeling van het oplossingspercentage leiden.

Stap	Huidige (rechtvaardig) oplossingspercentage [**PM: bronvermelding**]	Haalbaar percentage bij "wat werkt" (schatting)	Aantal opgelost nu [**PM: Bronvermelding**]	Aantal opgelost bij one stop (schatting)	Overblijvend voor volgende stap (schatting)
Preventie	Onbekend	33%	Onbekend	5.000	10.000
Zelfhulp na advies	30%	40%	3.000	4.000	6.000
Zelfhulp na in contact brengen	Onbekend	33%	Onbekend	2.000	4.000
Bemiddeling	70%	80%	500-700	3.200	800
Beslissing/interventies	60%	70%	10-50	560	240
Vervolgstappen nodig	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Onbekend	3.000
Nazorg	Onbekend	50%	Onbekend	1.500	1.500
Totaal	39%	88%	5.850	13.260	1.740

Er lopen een aantal pilots in Nederland die zich richten op toegankelijke, laagdrempelige hulp, waarbij de aanpak dicht bij de mensen en hun problemen staat. Voorbeelden zijn het Huis van het Recht in Heerlen, Wijkrechtbank Eindhoven, Samen Recht Vinden, sociaal juridische dienstverlening (SJD) in Lokale Context, Samenwerken in de Eerste Lijn en Divosa. Minister Weerwind van Rechtsbescherming brengt deze initiatieven samen in een landelijk overzicht. Tegelijkertijd stelt de minister dat de fysieke vorm van hulpverlening afhankelijk is van wat lokaal of regionaal werkt. Hij geeft aan dat dit de spreekuurrechter kan zijn, een soort laagdrempelig servicepunt, een Juridisch Loket of iets anders.³⁵

Verder ligt er een initiatiefnota van Michiel van Nispen van de SP over Huizen van het Recht die binnenkort in een Kamerdebat besproken zal worden. De Huizen van het recht beogen te voorzien in **één loket**. Ze moeten een herkenbaar punt zijn waar men advies krijgt en waar verschillende hulpinstanties samenkomen en wordt bekeken per geval wie een oplossing kan bieden. Het verbindt professionals, met het doel om multiproblematiek aan te pakken. Deze aandacht voor multiproblematiek in de context van burencollicten is belangrijk, aangezien een aantal buurtoverlastveroorzakers baat kunnen hebben bij sociaal-juridische hulp (dus vanuit verschillende hoeken en expertises).

Tegelijkertijd zullen de gewenste uitkomsten voor de partij die het overlast ervaart ook moeten worden geprioritiseerd. Wat gebeurt er voor de melder van overlast? Deze partij heeft er baat bij om zo snel mogelijk overeenstemming te bereiken met de overlastveroorzaker. Hoe wordt contact gelegd tussen deze partijen voor een eerste aanzet tot een oplossing voor de overlast? In een **one-stop-shop** wordt ook deze oplossingsroute aangeboden. Wellicht kan deze functie invulling krijgen in de Huizen van het Recht.

³⁵ Zie:

<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2022/03/31/tk-bijlage-overzicht-initiatieven-toegang-tot-het-recht>

3.6 Leidende principes bij probleemoplossing

In aanvulling op de schets van de voorziening, schetsen we hier nog de leidende principes zoals die uit de gesprekken tijdens het Innovatielab kunnen worden afgeleid en waarmee bij de nadere vormgeving van de buurtvredevoorziening rekening gehouden dient te worden. Daarbij gaat het om leidende principes die betrekking hebben op het **probleem** als zodanig, principes die betrekking hebben op de **direct betrokkenen** bij een probleem, en principes die betrekking hebben op de **organisaties en instanties** die bij betrokken zijn bij het probleem.

Leidende principes met betrekking tot het burenprobleem:

- *Het is belangrijk te achterhalen of er een probleem achter een probleem is.* Soms is het burenprobleem exact het probleem waar het om gaat, niet meer en niet minder. Maar vaak zijn er al eerdere irritaties, speelt er méér.
- *Snel de juiste stappen zetten, kan probleem-escalatie voorkomen.* Hoe eerder het probleem wordt geadresseerd, hoe beter. Een conflict is makkelijker op te lossen als het nog niet al te zeer geëscaleerd is. Belangrijk dus om een probleem niet te negeren of te laten doorsudderen.
- *De oplossingswijze dient aan te sluiten bij de aard en ernst van het probleem.* Als het probleem relatief klein is, volstaat over het algemeen een lichte interventie. Bij grotere problemen is er vaak meer betrokkenheid nodig. De stelregel is: zo licht als mogelijk, zo intensief als nodig.
- *In geval van achterliggende persoonlijke problematiek dient ingezet te worden op hulpverlening en niet op het probleem tussen de burens.* Het komt regelmatig voor het probleem tussen burens te maken heeft met achterliggende persoonlijke problematiek. Het kan dan bijvoorbeeld gaan om psychische problematiek of verslavingsproblematiek. In dat geval dient dit probleem geadresseerd te worden en de oplossing niet (primair) gezocht te worden in het gesprek tussen de burens.

Leidende principes met betrekking tot de burgers met een burenprobleem:

- *Zorg dat duidelijk is wie de betrokkenen en belanghebbenden bij een probleem zijn.* Voor het bereiken van een duurzame oplossing is het van belang dat duidelijk is wie er allemaal bij het probleem betrokken zijn (soms spelen de mensen in de sociale omgeving ook een grote rol), en wat hun onderlinge relatie kenmerkt (is er bijvoorbeeld sprake van een symmetrische of een asymmetrische relatie?).
- *Sluit aan bij het probleemoplossend vermogen van de betrokkenen.* Zeggenschap in de oplossing vergroot de kans op naleven. Dit pleit voor het stimuleren van het probleemoplossend vermogen van burgers met burenproblemen. Tegelijkertijd moeten zij niet overvraagd worden. Benut ook het probleemoplossend vermogen van de sociale omgeving, door bijvoorbeeld gebruik te maken van lokale helden (bijvoorbeeld buurtmoeders of -vaders).
- *Houdt rekening met de culturele achtergrond van betrokkenen.* Aandacht voor de culturele achtergrond van betrokkenen kan helpen bij het interpreteren van uitingen en gedrag en misverstanden uit de weg helpen (bijvoorbeeld lachen in de Aziatische cultuur is een teken van ongemak, terwijl het geïnterpreteerd zou kunnen worden als uitlachen). Ook kan het (al dan niet terecht) vermoeden van racistische gevoelens een rol spelen in het conflict.

Leidend principe met betrekking tot organisaties en instanties betrokken bij de oplossing van burenproblemen:

- *De burger en diens probleem dient voorop te staan wat betekent dat er bij meerdere betrokken instanties sprake moet zijn helderheid over verantwoordelijkheden en ook dient concurrentie tussen instanties voorkomen te worden.* Het is belangrijk dat burgers met burenp Problemen niet van ‘het kastje naar de muur’ worden gestuurd. Indien meerdere instanties of organisaties betrokken zijn, blijft de organisatie bij wie de burger aanklopt, “probleemeigenaar.” Een persoon binnen deze instantie of organisatie bewaakt dat er daadwerkelijk een oplossing wordt gevonden en laat de zaak niet los, totdat de oplossing (zoveel als mogelijk) is bereikt.

Aandachtspunten

- *Het belang van procedurele rechtvaardigheid.* Op het moment dat burgers advies inwinnen over de oplossing van hun burenp probleem of wanneer een derde hen helpt bij de oplossing van het probleem, is het belangrijk om rekening te houden met alle aspecten van procedurele rechtvaardigheid. Mensen moeten de ruimte krijgen om hun verhaal te vertellen. Daarbij kan het zijn dat mensen niet goed in staat zijn om dit op een passende wijze te doen, bijvoorbeeld omdat zij heel emotioneel zijn of hen het vocabulaire of de vaardigheden ontbreekt om het probleem “netjes” te verwoorden. Maar ook dan is het - binnen grenzen - belangrijk dat de betrokken persoon zijn of haar verhaal kan doen. Verder moeten mensen het gevoel hebben serieus genomen te worden. En als er een derde betrokken is dan dient deze persoon neutraal te zijn en over te komen, en dient deze persoon ervoor te zorgen dat er sprake is van ‘equality of arms’.
- *Het belang van het vastleggen van afspraken.* Als burenen een oplossing voor hun probleem hebben gevonden en hierover afspraken hebben gemaakt, is het voor de naleving belangrijk deze goed worden vastgelegd. Zodat er duidelijkheid bestaat over wat er precies is afgesproken en de burenen elkaar hierop kunnen aanspreken. Dit kan onder andere in de vorm van een vaststellingsovereenkomst of contract tussen beide partijen. Ook als zijn die niet bindend, ze kunnen wel een symbolische functie hebben. Alleen een uitspraak van een rechter heeft executoriale kracht.
- *Het belang van genuanceerd kijken naar de juridische aspecten van het probleem.* In sommige gevallen kan duidelijkheid over de juridische aspecten de angel uit het conflict halen. In andere gevallen biedt een juridische benadering juist een belemmering voor het vinden van een oplossing.

3.7 Realiseren van de buurtvredevoorziening

Veel van de hierboven omschreven voorzieningen bestaan al. Maar tegelijkertijd moeten er ook een aantal nieuwe dingen worden opgezet en de essentie van ons plan is dat bestaande interventies (beter) met elkaar worden verbonden. Om dit te kunnen realiseren is er systeemregie nodig: regie in het opzetten en vervolgens in het bewaken van het goed functioneren van de voorziening.

[Als het gaat om systeem regiefunctie, dan is de gemeente hiervoor de aangewezen instantie. **Verder bespreken met gemeente**]. In de Programmabegroting 2022-2025 zijn onder meer de volgende relevante activiteiten opgenomen met bijbehorende budgetten.³⁶

³⁶ Programma begroting 2022-2025

https://denhaag.raadsinformatie.nl/document/10518827/1/RIS309850_Bijlage_2_-_Begroting_2022-2025 en deze brief aan commissie Bestuur
<https://denhaag.raadsinformatie.nl/document/8597017/2/RIS305054%20Accounthouder%20Veiligheid%20stadsdelen>

In het kader van het Programma Integratie en Dienstverlening vinden bijvoorbeeld al activiteiten plaats die gericht zijn op preventie waarin onze voorzieningen kunnen worden geïntegreerd:

- Verbetering van de leefbaarheid via buurtbemiddeling, mediation en buurtpreventieteams;
- Integratie en burgerschap (bevorderen van een samenleving waarin iedereen respect voor elkaar heeft, stimuleren van verbinding en het tegengaan van racisme);
- Wijkleefbaarheid;
- Leefbaarheid en bewonersparticipatie;

In het kader van het Programma Stadsontwikkeling en Wonen zijn ook enkele activiteiten relevant:

- Accounthouders veiligheid werken in 2022 in de stadsdelen aan de leefbaarheid en veiligheid. Ze gaan aan de slag met acute overlastproblemen door snel en adequaat de problematiek te inventariseren, de partners bijeen te roepen, in gesprek te gaan met bewoners en een plan van aanpak opstellen en daar de regie op te voeren.
- Gebiedsgerichte Integrale Handhavingsacties. Ten minste 13 keer per jaar vinden er in Den Haag gebiedsgerichte, integrale handhavingsacties plaats. De gemeente controleert dan samen met haar partners zichtbaar en onzichtbaar in gebieden waar de leefbaarheid en veiligheid onder druk staan. Meldingen van misstanden door bewoners en ondernemers worden uiteraard bij deze acties betrokken.

Ten slotte heeft het Programma Stadsontwikkeling en Wonen een onderdeel Toezicht en handhaving wonen met de volgende onderdelen:

- De Haagse Pandbrigade zorgt voor naleving van de regels met betrekking tot veiligheid, leefbaarheid en kwaliteit van de fysieke leefomgeving van de stad. De brigade handelt overtredingen af die betrekking hebben op het gebruik en de staat van gebouwen.
- Naar verwachting komen er bij het Meld- en Steunpunt Woonoverlast in 2022 meer dan 4.000 meldingen van burgers binnen. De afgelopen jaren hebben een stijgende trend laten zien en de verwachting is dat dit doorzet.

Denkbaar is bijvoorbeeld dat de systeemregie komt te liggen bij de Gemeentelijke Ombudsman. Bij deze instantie is veel kennis aanwezig over geschiloplossing, en het is een instantie met veel gezag die nauwe banden heeft met de gemeente, Buurtbemiddeling en de Rechtspraak. Ook heeft de Ombudsman veel kennis van interculturele communicatie over de wijze waarop discriminatie geadresseerd kan worden.

Als het gaat om de implementatie, dan gaat het vooral om de bovenstaande ontwerpen uit te werken in afspraken met de betrokken organisaties op activiteitsniveau. Daarbij moet de bijbehorende financiering worden gewaarborgd. We gaan in de begroting in het volgende Hoofdstuk uit van geleidelijke opschaling in vijf jaar, waarbij al in het vierde jaar een volledige dekking wordt behaald.

Een belangrijk deel van de systeemverantwoordelijkheid bestaat uit het implementeren van de standaardwerkwijze samen met de betrokken professionals. Hun professionele autonomie en soms intuïtieve manier van werken moet op een goede manier worden gecombineerd met leren van ervaringen van anderen en terugkoppeling van effecten van hun interventies.

Doel is de kwaliteit van het werk en werkplezier te verhogen, en er moet zeker geen slaafse navolging van protocollen ontstaan. De essentie van mensgericht (*people-centred*) werken is en

blijft de persoonlijke belangstelling en band tussen de hulpvrager en de behandelaar. Voor het vinden van een goede balans hierin bestaan ook weer best practices en methoden voor die kunnen worden toegepast.

Inspiratie uit de medische sector: Implementatiewetenschap.

Implementatiewetenschap is de wetenschappelijke studie van methoden en strategieën die de acceptatie van nieuwe manieren van werken (vanuit behandelrichtlijnen) voor praktijkmensen en beleidsmakers op grote schaal vergemakkelijken. In andere woorden, van deze wetenschap kunnen we leren hoe we een goede omgeving creëren, waarin het werken met behandelrichtlijnen door professionals op grote schaal toegankelijk wordt.

Grofweg bestaat implementatie van nieuwe wijzen van werken uit de volgende fasen:³⁷

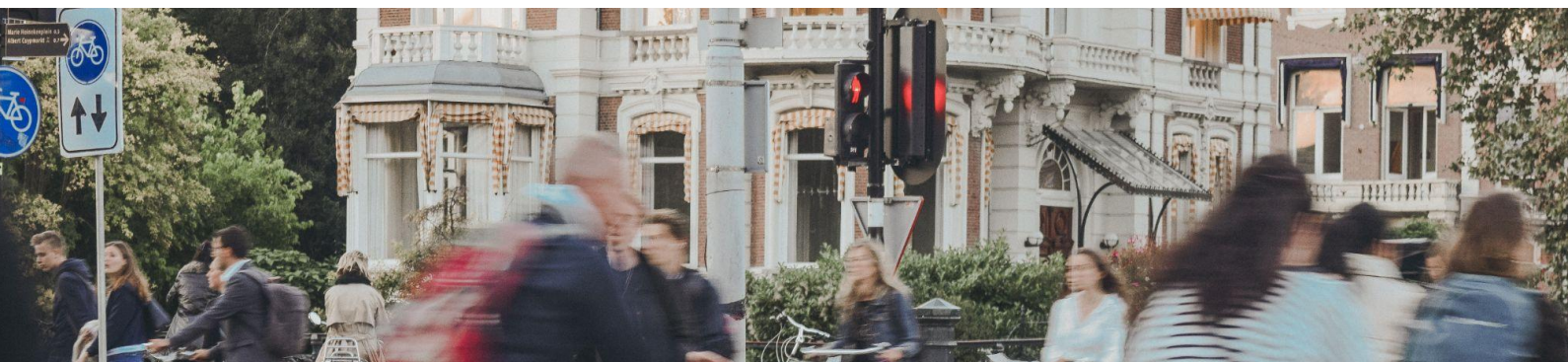
- 'Diffusie' is het idee dat ideeën, gedragingen en praktijken zich in de loop van de tijd op een relatief ongerichte manier verspreiden, via informele en formele kanalen. De meeste experts zien diffusie als relatief passief, waar weinig gerichte planning plaatsvindt.
- "Verspreiding" is "een actieve benadering van het verspreiden van evidence-based interventies naar een doelgroep via bepaalde kanalen met behulp van geplande strategieën." De "geplande" en "gerichte" componenten van verspreiding zijn vaak gebaseerd op strategisch denken over hoe een zo breed mogelijk publiek te bereiken, efficiënt en effectief en in de kortst mogelijke tijd, terwijl de basisstructuren en -processen worden overgelaten die verspreiding mogelijk maken ongestoord.
- "Implementatie" legt onderzoeksbewijs vast en past het toe op de praktijk, door middel van wetenschap of sociale wetenschappen, met een boodschap over op systemen of organisaties gebaseerde niveaus van verandering. Wanneer echte implementatie succesvol is, kan dit hele systemen of diensten beïnvloeden, de praktijk positief verbeteren en zorg optimaliseren.
- "Adoptie" is de mate van acceptatie van nieuwe ideeën, gedragingen, praktijken en organisatiestructuren. Adoptie is afhankelijk van de context waarbinnen de implementatie van een interventie, of verspreiding, of beide heeft plaatsgevonden. Op zijn beurt wordt de context beïnvloed door de praktijken en attitudes van degenen die binnen een bepaalde organisatie werken, de ervaringen van degenen die het organisatieontwerp voorzitten en activiteiten organisatiestructuren en -processen.
- "Duurzaamheid" is het logische eindpunt van implementeerbare interventies, zodra nieuwe kennis en de interventie succesvol zijn toegepast en verankerd. Het is een feedbacklus die monitoring, implementatie en langere adoptiefasen vereist, zodat bij elke cyclus de interventie steviger verankerd raakt in een systeem.

De implementatiewetenschap geeft aan dat de kans op het succesvol afronden van al deze fasen wordt vergroot is als:³⁸

³⁷ M. Bauer, M. Damschroder, H. Hagedorn, J. Smith & A.M. Kilbourne (2015), *An introduction to implementation science for the non-specialist*

³⁸ S. Wiltsey Stirman, C.A. Gutner, K. Langdon & J.R. Graham (2015), *Bridging the Gap Between Research and Practice in Mental Health Service Settings: An Overview of Developments in Implementation Theory and Research*

- Vanuit de 'vraag'-kant actief en duidelijk de roep naar betere oplossingen komt. Dit betekent dat mensen met burenp Problemen zich verenigen en betere oplossingen eisen.
- De nieuwe manieren van werken moet aansluiten met de waarden en normen van professionals. Het moet ook goed inpassen in bestaande werkstromen.
- De toegevoegde waarde van de nieuwe methoden duidelijk is. De professionals die met nieuwe methoden werken zien dat ze een grotere groep mensen kunnen helpen, op een effectievere manier. Wanneer dit het geval is, zal meer druk komen te staan op leidinggevers, beleidswerkers en anderen die verantwoordelijk zijn voor werkmethode's.
- Enige mate van voortdurende ondersteuning op bestuurlijk en toezichthoudend niveau aanwezig is. Dit lijkt nodig te zijn om het gebruik van behandelrichtlijnen te ondersteunen. Leiders (bijv. beleidsmakers, supervisors van grote organisaties) spelen een cruciale rol bij het vormgeven, evalueren en handhaven van lokale beleid, prioriteiten en andere factoren die bijdragen aan het functioneren van organisaties.



4. Wat vraagt dit voorstel aan financiering en regulering?

Voor wat betreft de financiering gaan we uit van een voorziening die heel Den Haag en later heel Nederland kan bestrijken, gefaciliteerd door een kleine gespecialiseerde organisatie. De kosten van de geïntegreerde voorzieningen kunnen deels worden gedragen door de bij burengeschillen betrokken partijen, deels worden bekostigd uit bestaande budgetten en zijn deels systeemkosten waarvoor we een aantal financieringsmodaliteiten hebben onderzocht.

Voor de financiering van het aansluitende systeem ontwikkelden we samen met Social Finance Nederland een model in Excel, waarvan we de variabelen hieronder in paragraaf 4.1 tot en met 4.4. kort bespreken. In het model zijn alle kostprijzen en bijdragen aan de exploitatie opgenomen. We vulden het model zo goed mogelijk in op basis van de informatie waarover we konden beschikken. Met het model kunnen tijdens de implementatie keuzes worden gemaakt voor de wijze waarop kosten worden begroot en worden gedekt.

Bijdragen kunnen komen van gemeenten (grotendeels via al bestaande buurtvoorzieningen en zorgbudgetten), de burens zelf, vrijwilligers, bedrijven met overlastgevendende activiteiten en de verschillende justitie-instellingen.

In het model zijn alle activiteiten uit hoofdstuk 2 opgenomen, met daarbij het aantal geschatte uren en tarieven. Voor wat betreft de opbrengsten, maakten we voor iedere stap duidelijk welke partijen aan de kosten kunnen bijdragen (in geld, in vrijwilligers-tijd). Ook zijn aannames ingevoerd voor wat betreft de aantallen voorzieningen en problemen in iedere fase van behandeling. Het model omvat ook de systeem componenten van de voorziening die moeten worden ingekocht of ontwikkeld. Tenslotte zitten er aannames in het model voor wat betreft het tempo van invoering, efficiency-verbetering en het geleidelijk effectief worden van preventie, waardoor minder op te lossen problemen ontstaan.

Het model maakt zichtbaar dat veel kosten al worden gemaakt en dat het vooral gaat om gerichtere inzet van middelen en (eigen) bijdragen. Er is wel een zekere aanloopinvestering nodig om het systeem verder te ontwikkelen en de aansluiting tussen de bestaande voorzieningen te optimaliseren.

Op basis van de huidige inzichten (die tijdens de implementatie moeten worden verfijnd) leidt het model tot een financiële business case, die verder is uitgewerkt in bijlagen 3 en volgende.

Voor een uitgebreid inzicht in de berekeningen, inkomstenstromen en kosten verwijzen wij u graag naar het bijgeleverde financiële model in Excel, waaruit de tabellen in de genoemde bijlagen slechts een uitsnede zijn.

In paragraaf 4.5 bespreken we de regulering die nodig is om de voorziening mogelijk te maken en te ondersteunen.

4.1 Kostenstromen

De kosten van het systeem bestaan uit 1) de set-up kosten, 2) de vaste kosten en 3) de variabele kosten van het systeem.

1) Om een effectieve, financieel duurzame en schaalbare voorziening voor burenp Problemen te creëren zijn een aantal investeringen nodig. Bij de begroting daarvan gaan we uit van twee varianten:

- Investerings gebeuren op landelijk niveau, op basis van een reële begroting voor een hoge kwaliteit infrastructuur, die landelijk kan worden benut, leidend tot een rechtvaardig oplossingspercentage van 80% of hoger via overeenstemming of een beslissing.
- Investerings als de voorziening alleen in Den Haag zou worden benut en ontwikkeld en met minder ambitie van kwaliteit. Door de kleinere schaalvoordelen is er dan waarschijnlijk ook minder ruimte voor investeringen.

We gaan er steeds vanuit dat de investeringen gebeuren op basis van inkoop van componenten die al bestaan en die wel nog verder moeten worden ontwikkeld (kolom Voortbouwend op).

Investering	Voortbouwend op	Landelijk hoge kwaliteit*	Lagere ambitie in alleen Den Haag
Standaardbuurt-afspraken	Burenrecht en best practices in Den Haag/NL	PM	€150.000
Inventarisatie en ontwikkeling van manieren en apps om buurtafspraken te maken en te onderhouden.	PM, nader onderzoek nodig. Te denken valt onder meer aan de Nextdoor.nl app die in Nederland al veel is gebruikt, zie ook Consumentenbond publicaties.	PM	€100.000
Implementatie-plannen en activiteiten in bestaande landelijke organisaties	Bestaande kennis over implementatie van evidence based werken (implementation science) en bestaande trainingen voor professionals die aan sociale cohesie in buurten werken.	PM	PM
Behandelrichtlijn voor oplossen van overlastgeschillen en de meest voorkomende complicaties (zie paragraaf 2)	Internationale research over wat werkt. Best practices uit Den Haag/NL (Juridisch Loket, buurtbemiddeling, burenp, andere aanbieders) voor de meest cruciale keuzes in de behandeling. Hiil eerste versie.	€1.200.000	€150.000

Investerings	Voortbouwend op	Landelijk hoge kwaliteit*	Lagere ambitie in alleen Den Haag
Interventierepertoire buurtvredevoorziening en onafhankelijke toetsing.	Onderzoek voorportaal Universiteit Leiden. Interventies en behandelrichtlijnen dienen door onafhankelijke derden te worden getoetst.	€800.000	€150.000
Implementatie-plannen en activiteiten in bestaande landelijke organisaties	Bestaande kennis over implementatie van evidence based werken (implementation science) en bestaande trainingen voor professionals die aan burengeschillen werken.	€1.700.000	PM
Intake, diagnose en behandelingsplatform voor partijen en behandelaars met voortgangsbewaking op bereiken uitkomsten waarmee partijen verder kunnen.	Low code (configureerbare) platforms die al worden gebruikt voor ODR (online dispute resolution) voorzieningen, zoals BeInformed (bijvoorbeeld door Uitelkaar.nl) of Mendix (benut door vele gemeenten). Standaardvragen en informatievoorziening ontwikkeld door rechtspraak en HiiL in 2013 en/of die al worden gebruikt bij bemiddeling en in wijkrechtspraak. Uitkomsten-monitoring als in ontwikkeling bij HiiL.	€500.000	€300.000
Organisatie gericht op opschaling en landelijk uitrollen van effectieve voorzieningen en het monitoren daarvan.	Nieuwe organisatievorm. Op dit moment kennen het Ministerie van JenV en de rechtspraak geen organisatie die dit ter hand neemt. Het Juridisch Loket en de Raad voor de Rechtsbijstand kunnen hier mogelijk expertise en ervaring inbrengen.	€4.300.000**	€250.000
Totaal		In de orde van €6 tot 10 miljoen	€1.100.000
* De bedragen in deze kolom zijn gebaseerd op de begroting voor dit soort voorzieningen in het voorstel van de Gemeente Den Haag, HiiL en 19 andere partners voor het Nationaal Groeifonds (Vrederecht hard maken). ** Dit budget veronderstelt dat lokale buurtvredevoorzieningen niet alleen burengeschillen, maar ook een beperkt aantal andere veelvoorkomende lokale geschillen evidence based en gestructureerd gaat behandelen. Te denken valt aan huurconflicten. Ook kan de lokale voorziening een eerste intake doen voor andere soorten conflicten (huizen van het recht aanpak).			

2) De belangrijkste vaste kosten zijn inkoop van ondersteunende systemen, de kosten van R&D en Innovatie, vaste personele inzet van het systeem, die we op de gangbare 3 tot 4% van de

operationele kosten inschatten en de jaarlijkse accountancy-kosten en de huisvestingskosten van het systeem.

De vaste kosten van naar schatting €936.000 worden gespecificeerd in Bijlage 4. We hebben de kosten opgenomen voor een voorziening in Den Haag alleen, met een gespecialiseerde organisatie die de voorziening aanstuurt, specifiek gericht op het vergroten van cohesie in buurten en het voorkomen/oplossen van burencollicten.

De schaalvoordelen om dit landelijk te organiseren zijn groot. We schatten dat een landelijke organisatie een factor 3 tot 5 keer zo duur zou zijn.

Bij de begroting van de huisvestingskosten gaan we ervan uit dat de bestaande voorzieningen huisvesting hebben. Mensen die oplossingen nodig hebben, kunnen online, telefonisch en/of in persoon een intake doen. Als zichtbare punten in de wijken functioneren in eerste instantie de 17 XL punten die de gemeente Den Haag heeft ingericht.

De interventies van buurtbemiddeling en wijkrechtspraak vinden plaats bij mensen thuis of in gebouwen dichtbij de "buurtgemeenschap" (straat/huizenblok) waarin het probleem zich afspeelt. Te denken valt aan scholen, buurthuizen of andere plekken "van de gemeenschap", zoals bepaalde winkels of cafés. De kosten van het gebruik van deze gebouwen zullen soms vergoed moeten worden, waarvoor we een forfaitair bedrag hebben opgenomen. We verwachten dat per burencollicten een geschikte locatie kan worden gevonden.

3) De variabele kosten bestaan uit de kosten die nodig zijn voor het uitvoeren van de activiteiten van het systeem. De variabele kosten berekenen we voor de Gemeente Den Haag (550.000 inwoners in 2021). Om die landelijk te berekenen (inwonertal 17,5 miljoen) moeten die met een factor 32 worden vermenigvuldigd.

4.2 Inkomstenstromen

De innovatie burencollicten speelt in het publieke domein. Onze inschatting is dat het systeem uiteindelijk drie potentiële inkomstenstromen heeft:

1. Gemeente: De gemeente draagt bij aan specifieke activiteiten van het platform. Dit zijn activiteiten die de gemeente momenteel zelf uitvoert en zijn dus al op verschillende manier begroot zijn in de Haagse programma begroting (zie Paragraaf 3.6). De reeds bestaande budgetten kunnen worden ingezet om de activiteiten van de innovatie te financieren. Deze worden door het systeem gericht ingezet, op een manier die beter aansluit bij wat anderen doen en bij wat het meest werkzaam is. Deze inkomstenstroom is gebonden aan de activiteiten van het systeem. De beoogde dekkingspercentages voor de gemeente zijn te zien in bijlage 3.
2. Gebruikers: Tevens zien wij een aantal activiteiten die 'commercieel' inkomen kunnen realiseren, doordat gebruikers (deels) betalen voor de diensten van de voorziening. Het draait hierbij niet om het maken van winst, maar om het dekken van de kosten. Afhankelijk van het soort conflict en het soort veroorzaker kan een deel van de kosten bij de initiatiefnemer en/of bij de veroorzaker worden gelegd. We gaan ervan uit dat alle betrokkenen belang hebben bij een vreedzame buurt waarin overlast wordt beperkt en samenleven prettig is. Zij investeren daarin sowieso al tijd en aandacht en van hen kan soms ook - binnen redelijke grenzen - een financiële bijdrage worden verwacht. Dat leidt ook tot betrokkenheid en een aanspraak op goede kwaliteit, die bij een gratis voorziening niet altijd aanwezig is. Het is bovendien een bescherming tegen bezuinigingen. Deze inkomstenstroom is gebonden aan de activiteiten van de voorziening en vormt een groot deel van de

begroting van de voorziening. Daarmee ontstaat een belangrijke afhankelijkheid en zal er in de opstartfase van de voorziening goed getest moeten worden of de aannames over bijdragen door gebruikers ook gerealiseerd kunnen worden. De beoogde activiteiten die (deels) door de gebruikers van de voorziening gedekt kunnen worden, zijn te vinden in bijlage 3.

3. Rechtssysteem: De dekking vanuit het rechtssysteem beschreven in eerdere hoofdstukken lijkt gecompliceerder om te realiseren dan dekking vanuit de gemeente Den Haag en de gebruikers van de voorziening. Daarom is die niet meegenomen als inkomstenstroom in het financiële model. Wel geven we in Bijlage 4 aan welke activiteiten waarschijnlijk al dekking vinden via organisaties als het Juridisch Loket, de politie en de door de Raad voor de Rechtsbijstand verstrekte toevoegingen voor advocaten.

Idealiter zouden deze inkomstenstromen de gehele kosten dekken die het systeem maakt. Dat zou betekenen dat het systeem kan draaien op de inkomsten gegenereerd uit haar activiteiten. Daarmee wordt het bredere effect van het systeem gezien, met de huidige kosten of zelfs minder, kan dan een vreedzame buurt gerealiseerd worden. Afhankelijk van de precieze invulling tijdens de implementatie, verwachten we in de eerste vier jaar van het systeem een negatief financieel resultaat: de inkomsten zijn lager dan de kosten van het systeem. Dit betekent dat er tijdens de opschaling van het platform tijdelijk nog een derde inkomstenstroom nodig is.

4. Een dekking van het financieringstekort. Deze inkomstenstroom is niet gekoppeld aan de activiteiten van het platform. Deze stroom is vertaalbaar als de financieringsbehoefte en wordt verder behandeld in paragraaf 4.4.

4.3 Financiële business case en groeimodel

Voor de business case hebben wij een aantal aannames gedaan, terug te vinden in bijlage 4:

- De business case gaat uit van "buurtgemeenschappen" waarin nauwere sociale contacten kunnen bestaan van 200 huizen. Deze huizen worden gemiddeld bewoond door 2,2 inwoners. De stad Den Haag bestaat uit 1250 buurtgemeenschappen, met in iedere buurtgemeenschap 440 kinderen, volwassenen of ouderen.
- Volgens het CBS verhuisden in 2020 1,8 miljoen Nederlanders; 1 op de 10. In de gemiddelde eenheid van 200 huizen krijgen dus 20 huizen nieuwe bewoners per jaar. Een aantal activiteiten van de voorziening zijn specifiek ontworpen voor deze nieuwe bewoners, behandeld in hoofdstuk 2 en 3 van dit rapport.
- Nieuwe activiteit: we schatten dat er per jaar in 1 op de 10 buurtgemeenschappen een aanzienlijk verstorende nieuwe activiteit opkomt. Dit kan een nieuw bedrijf zijn, een langdurige bouwactiviteit, of een nieuw huizenblok dat wordt toegevoegd. In die gevallen is de gemeente veelal al betrokken in het kader van de vergunningverlening. Ook voor deze nieuwe activiteiten heeft de voorziening een aantal specifieke activiteiten ontworpen, behandeld in hoofdstuk 2 en 3 van dit rapport.
- Wij hebben een inschatting gemaakt van het aantal uren dat nodig is per activiteit en het aantal keren dat de activiteit dient te worden toegepast per buurtgemeenschap. Dit aantal keren wordt hierna benoemd als de capaciteit van de voorziening. De werkzaamheden zullen grotendeels worden uitgevoerd door externen (personeelscategorie 1 t/m 3). Dit zijn werknemers die op dit moment al werkzaam zijn in burencflict oplossingen. Daarnaast zullen een aantal werknemers in vaste dienst zijn van de voorziening (personeelscategorie 4 t/m 6).

- De set-up kosten bestaan uit kosten verbonden aan het opzetten van de voorziening, accountancy kosten en huisvestingskosten. De jaarlijkse vaste kosten verbonden aan de voorziening, zijn in het model meegenomen als een combinatie van benodigde interne FTE's en bijkomende materiële kosten.

De business case is opgesteld voor de eerste vijf jaar dat de voorziening actief is. Gedurende die vijf jaar groeit het model toe naar een volledige benutting van de capaciteit, maar wordt er ook gewonnen aan efficiëntie, en is er een effect van preventie. Deze effecten worden als volgt opgenomen:

- Benutting capaciteit: Gedurende vier jaar werkt de voorziening aan het opstarten van alle activiteiten, waarbij het niet vanaf dag 1 haalbaar is om alle buurten te bedienen. Na 4 jaar is de voorziening in staat om alle buurtgemeenschappen in Den Haag te bedienen en zit het dus op 100% van de capaciteit.
- Kostenefficiëntie: Door stevig in te zetten op een lerend proces, kan er ook kostenefficiëntie worden behaald in de uitvoering van de activiteiten. Dit uit zich doordat er op termijn minder inzet per activiteit benodigd zal zijn voor de activiteiten die de voorziening uitvoert. Hierbij wordt nu gewerkt met een aanname dat er na 5 jaar 9% kostenefficiëntie wordt bereikt. Oftewel, dezelfde activiteiten kunnen in jaar 5 voor 9% minder kosten worden uitgevoerd ten opzichte van in jaar 1. Als gevolg hiervan worden de kosten van de voorziening lager.
- Preventieve werking van de voorziening: Ten slotte heeft de voorziening een preventieve werking. Wanneer de buurtafspraken en activiteiten goed ingeregeld zijn, draagt dit op termijn bij aan een verlaging van de behoefte aan voorzieningen vanuit de stad. Er is tijd nodig om het effect van deze preventieve werking in de praktijk terug te zien, daardoor wordt gerekend met een effect vanaf jaar 3, dat oploopt naar 33% minder vraag aan inzet vanuit de stad in jaar 5. Het effect van preventie is alleen zichtbaar op een deel van de activiteiten.
- Het voorstel richting Gemeente Den Haag is om voor dit preventieve effect te werken met het 'shared savings' principe. Doordat er minder vraag is vanuit de stad, zijn er minder activiteiten benodigd. Hierdoor treden er besparingen op, en worden de kosten van de voorziening lager. In het model wordt aangenomen dat deze besparingen voor 50% met de gemeente worden gedeeld, waardoor de bijdrage van de gemeente verlaagt, maar een deel van de besparingen ingezet kan worden voor het financieel verduurzamen van de voorziening.

Het groeimodel en het financieel resultaat zijn opgenomen in bijlage 4.

4.4 Investeringsbehoefte en maatschappelijke baten

Op basis van de huidige aannames wat betreft het groeimodel en de kosten- en inkomstenstromen, blijft er een financieringstekort over van €3,9 mln. over de eerste vijf jaar, terwijl dus in jaar 5 een positief resultaat ontstaat. Wij geloven erin dat de voorziening gedurende de eerste vijf jaar zal laten zien dat haar preventieve werking zal zorgen voor besparingen bij gemeente, in het rechtssysteem en voor burgers zelf, die deze kosten ruimschoots overstijgen. Hierbij denken wij onder andere aan budgetten voor toezicht en handhaving wonen, bestrijding onveiligheid, wijkleefbaarheid en integratie en burgerschap. Dit vergt verdere en meer gedetailleerde impact analyse, die de mogelijke maatschappelijke baten afzet tegen de investeringsbehoefte voor dit systeem.

Voor een uitgebreid inzicht in de berekeningen, inkomstenstromen en kosten verwijzen wij u graag naar het bijgeleverde financiële model in Excel, waaruit de tabellen in de genoemde bijlagen slechts een uitsnede zijn. Het model kan gedurende de implementatie verder worden ontwikkeld en verfijnd, waarbij ieder van de in te voeren variabelen op basis van voortschrijdend inzicht kan worden aangepast, met andere uitkomsten voor verdeling van kosten en omvang van investeringen als resultaat.

Maatschappelijke kosten-baten analyses voor het effectiever voorkomen en oplossen van geschillen zijn nog weinig uitgevoerd. Een indicatie van de orde van grootte van effecten kan echter worden ontleend aan de uitkomsten van zuster-project dat Gemeente Den Haag en Hiil, in samenwerking met het Ministerie van Justitie en Veiligheid hebben uitgevoerd. Daarin is door Ecorys een MKBA uitgevoerd. Daarbij was - net zoals in het onderhavige project - de vraagstelling wat de effecten zouden zijn als 80% van de ernstige rechtsproblemen wordt (rechtvaardig) opgelost of voorkomen via een overeenkomst of neutrale beslisser. De startpositie was dat in 2009 dit percentage ongeveer 45% bedroeg, in 2014 39% en in 2019 32%.

De uitkomst van deze berekening was dat €1 geïnvesteerd €18 oplevert aan verhoogde productiviteit en verminderde transactiekosten. Dit is gebaseerd op data die er op wijzen dat conflicten zoals die met burens tijd kosten en stress opleveren, wat ten koste gaat van de productiviteit van burgers en bedrijven en dat een positieve leefomgeving leidt tot hogere productiviteit en bijdrage aan het Bruto Nationaal Product. Daarnaast becijferde Ecorys een bijdrage van €60 aan kwaliteit van leven en besparing op (zorg)kosten.

In een MKBA zou verder kunnen worden meegenomen dat een toename van betaalde rechtsdiensten (meer eigen bijdragen voor effectievere voorzieningen) een groei inhoudt van de "markt" voor rechtsdiensten en/of een ontlasting van de overheid door meer bereidheid om voor rechtsdiensten te betalen. Tenslotte kan een gelijkere toegang tot rechtvaardige oplossingen leiden tot meer machtsgelijkheid. Daarbij moet uiteraard ook worden meegenomen dat er deels een substitutie plaatsvindt van bestaande diensten naar de nieuwe diensten.

4.5 Regulering

De voorziening voor burenconflicten vraagt op een aantal punten aanpassing van regelgeving en/of de impliciete normen van hoe in de keten kan worden samengewerkt.

"De wet- en regelgeving is niet altijd behulpzaam."

"Regels die schijnbaar in de weg zitten blijven in stand. Dit lijkt moeilijk op te lossen. Maar waar zit dat in?"

De regels en bestaande normen verdienen met name aandacht op de volgende punten:

- De prikkels en regels die een partij stimuleren (of verplichten) deel te nemen aan het oplossingsproces door buurtbemiddeling en/of wijkrechtspraak. Een van de belangrijke knelpunten die vaak is genoemd is dat partijen niet verplicht zijn om in gesprek te gaan over oplossingen.

“Wetsartikel (93 Wetboek van Rechtsvordering) over de absolute competentie (welke rechter bevoegd is) moet worden aangepast zodat ook de wijkrechter/mediation of een ander traject verplicht kan worden gesteld. ”

“Regelgeving rondom triage, bindend verwijzen. Dit blijkt nodig. ”

- De soorten interventies die kunnen worden verricht door de betrokken organisaties. Belangrijk is bijvoorbeeld het geven van informatie en advies over effectieve oplossingen voor burengeschillen en de mogelijke complicaties. Het mandaat van Juridisch Loket, buurtbemiddeling, de Gemeentelijke Ombudsman, de rechtbank en de Raad voor de Rechtsbijstand op dit gebied is onduidelijk. Vaak wordt nog aangenomen dat juridisch advies verkregen wordt via advocaten en blijft onduidelijk waar holistische/interdisciplinair informatie en advies is belegd.

“We zouden de welstandscommissie moeten afschaffen waardoor ambtenaren meer ruimte hebben om oplossingen te bieden. Dit zou de positie van de ombudsman versterken. Zodat de ambtenaar die wordt aangesproken door de ombudsman de ruimte heeft om het probleem op te lossen”

“Het is voor een particuliere verhuurder vrijwel een onmogelijke taak om conflicten goed op te lossen. particuliere verhuurders missen de middelen die veel Woningbouwverenigingen vaak wel hebben. Het huidige recht kan barrière zijn voor verhuurders. Verplicht alternatief traject voor particulieren. Een van de partijen kan bemiddeling weigeren. Ook is de handleiding niet heel behulpzaam.”

“We zouden moet kijken naar het opheffen van de WRB-grens (Wet op de rechtsbijstand), zodat het Juridisch Loket ook burger boven een bepaalde inkomensgrens van juridisch advies mag voorzien.”

Ook speelt een rol dat verschillende soorten rechtsgangen bij verschillende rechters naast elkaar bestaan.

“Laten we ook kijken naar de rol van de bestuursrechter. Samenspel tussen bestuursrecht en civiel is relevant voor het ontwerp.”

“We moeten verder kijken naar het instrumentarium van burennrecht. Daarin kunnen rechtsgangen worden verankerd.”

Een ander voorbeeld is wie kan en mag bemiddelen, onder welke condities en met welk soort interventies. Sociaal advocaten, mediators, rechters en andere betrokken organisaties zijn ieder door hun eigen beroepsnormen beperkt in wat ze kunnen of mogen doen. Sociaal advocaten worden geacht voor een partij op te treden, mediators komen alleen in actie op basis van een mediationovereenkomst en rechters aarzelen over het inzetten van mediationvaardigheden als zij ook beslisser zijn. Terwijl er grote behoefte is aan hulp bij het weer in contact en gesprek komen met de andere partij, zijn er weinig organisaties die zich er op kunnen richten om dat zo effectief mogelijk te doen.

“De wet op de rechtsbijstand zou aangepast moeten worden. Dat advocaten ook betaald krijgen als ze niet procederen, anders heb je een ‘perverse prikkel’. ”

“In het onderscheid tussen rechtshulp en rechtsbijstand zitten mogelijke oplossingen.”

De ervaring leert dat ieder van die regels en impliciete normen één voor één aanpassen zeer tijdrovend en intensief is. Ieder van de organisaties, respectievelijk iedere professionele groep, heeft eigen normen en regels en belanghebbenden bij het in stand houden daarvan.

Als effectieve en duurzame uitkomsten voor de betrokken individuele burgers en MKB-ers centraal moeten staan, is het beter de regulering te ontwerpen met het oog op de voorziening die voor hun belangen nodig is. Daar zijn internationaal twee varianten voor bedacht, die langzamerhand ook in de Nederlandse juridische sector worden overwogen, in aansluiting op de Experimentenwetten Rechtspleging die bij het parlement in behandeling zijn:

- Een *regulatory sandbox*. Zie de literatuur in HiiL, Charging for Justice, 2020, hoofdstuk 9.
- Een stelsel waarin nieuwe interventies en voorzieningen onafhankelijk worden gecertificeerd op basis van testresultaten en vergelijking met bestaande interventies en voorzieningen. In verschillende landen wordt een onafhankelijke toezichthouder voor de rechtsdiensten overwogen.

In dit plan gaan we voor wat betreft de regulering uit van twee mogelijkheden:

- Er wordt voor de hele sector in de wetgeving een doorbraak bereikt waardoor een regulatory sandbox of onafhankelijke certificering mogelijk wordt.
- In het kader van de implementatie neemt de op te zetten organisatie zelf op zich om tot een onafhankelijke toetsing van de interventies en de voorzieningen te komen. Daarin komt naar voren dat deze aanzienlijk betere resultaten opleveren dan de huidige en welke regels moeten worden aangepast. Er wordt ook een ontwerp voor aanpassing van de regels gemaakt dat aan de Tweede Kamer wordt aangeboden (als initiatiefwetgeving of als wetgeving geïnitieerd door het Ministerie van JenV).

In beide gevallen betekent dit een aanzienlijke hoeveelheid werk dat in paragraaf 4.2 is meegenomen in de set-up kosten en terugkomt onder jaarlijks terugkerende vaste kosten (voorlopig) ad €90.000.



5. Welke motivatie, achterliggende beweging is er nodig om dit gedaan te krijgen?

Al meer dan 100 jaar wordt er in Den Haag gewerkt aan internationaal recht en een betere wereld. De stad heeft daarmee een bijzondere positie als stad van vrede en recht én als *Global Goals* Gemeente. Daarom is het voor Den Haag extra belangrijk om een vredige, veilige en eerlijke stad te zijn waar iedereen erbij hoort en kan meedoen. En door in te zetten op het halen van de Duurzame Ontwikkelingsdoelen van de VN, zoals Ontwikkelingsdoel 16.3: toegang tot recht.

Maar de wereldwijde *justice gap* wordt steeds groter. Dit betekent dat er mensen in Den Haag zijn die niet een oplossing kunnen vinden voor hun probleem. Voor veel inwoners werkt de rechtsstaat steeds minder goed: ze weten de weg ernaartoe niet goed te vinden of vallen buiten de boot. En dat terwijl er zoveel verschillende organisaties, instanties en andere actoren ontzettend hard en goed werk verrichten om toegang tot recht te bieden. En juist in Den Haag, met de aanwezigheid van veel internationale organisaties, ngo's, hoven en tribunalen, is er veel kennis aanwezig om toegang tot recht voor Haagse burgers te verbeteren. Daarom is het werken naar een concrete buurtvredevoorziening van groot belang voor Den Haag en al haar inwoners.

People-centered justice is hierbij een groeiende en wereldwijde beweging, waarin Den Haag internationaal een rol heeft als katalysator, en waarbij onze resultaten nauw aansluiten. Er zijn te veel voorbeelden waarbij de burger wordt vernalen in het systeem. Het is dus nodig om de burger centraal te stellen. De overkoepelende voorziening voor burengeschillen die we in dit plan beschrijven is een voorbeeld en een eerste stap in de richting van een rechtssysteem dat meer people-centred en meer schaalbaar is. De principes van people-centred justice (evidence based werken, vanuit problemen zoals mensen die ervaren, focus op uitkomsten voor mensen) kunnen ook voor andere soorten rechtsproblemen worden ingezet.

Burengeschillen behoren tot de top 20 van soorten geschillen die het vaakst voorkomen en de grootste impact op mensen hebben. Denk aan familiegeschillen, geschillen op het werk, huurconflicten, conflicten over landrechten, de nasleep van geweld en vermogenscriminaliteit, problemen met schulden, de nasleep van ongevallen en conflicten met de overheid over basale voorzieningen zoals sociale zekerheid en passend (jeugd-)zorg.

Ook voor die andere geschillen kunnen de voorzieningen systematisch worden verbeterd langs de weg die hiervoor is omschreven. Steeds gaat het om inventarisatie van de conflictpunten die het vaakste voorkomen, onderzoeken wat werkt, verbeteren, opschalen en laten aansluiten van

bestaande voorzieningen en zorgen voor een passende financiering en regulering. Meestal gaat het ook om een combinatie van diagnose, informatievoorziening, begeleide onderhandeling, gespecialiseerde interventies, een en ander onder toezicht van een gespecialiseerde rechter. Behalve signalering van onrecht, gaat het ook steeds om herstel van de relaties tussen de betrokken mensen en versterking van de sociale cohesie.

Als die conflicten kunnen worden voorkomen via betere onderlinge relaties tussen mensen en sneller kunnen worden opgelost, dan kan de belofte van toegang tot recht voor iedereen (VN Duurzaam Ontwikkelingsdoel 16) voor een belangrijk deel worden waargemaakt. Dit is eigenlijk ook de belofte die staten doen aan hun onderdanen via hun constituties waarin de fundamentele belangen van hun burgers zijn beschermd via grondrechten. Tegelijkertijd is het nodig om die rechten van burgers met elkaar te verenigen en daarvoor is gesprek, onderhandeling en het sluiten van een optimale overeenkomst onontbeerlijk. Zo komen recht en vrede bij elkaar.

Bijlage 1. Gevolgde methode Innovatielab

Het Innovatielab brengt een diverse groep partijen (overheid, bedrijfsleven, maatschappelijke organisaties, begunstigden/gebruikers) bij elkaar die met elkaar werken aan het ontwerpen en implementeren van een schaalbare oplossing voor een dringend rechtsprobleem. In een serie ontwerp sessies bouwen ze consensus over wat de obstakels zijn voor mensen om hun probleem op te lossen, en ontwikkelen en testen ze nieuwe oplossingen. Het eindresultaat van het Lab is een innovatief, financieel haalbaar implementatieplan voor een schaalbare oplossing, gesteund door de meerderheid van de deelnemers.

Het Innovatielab in Den Haag richt zich op het ontwikkelen van een buurtvredevoorziening om burencollicten sneller, makkelijker en goedkoper op te lossen en te voorkomen. We willen iets maken wat werkt voor heel Den Haag en alle inwoners die te maken hebben met burencollicten. Gaandeweg ontstaat als concreet doel om een prototype te ontwerpen voor 15.000 collicten per jaar.



Het Lab bestaat uit een aantal fases die we in drie sessies doorlopen:

Verkenning: Het Lab begint met het in kaart brengen van de huidige ervaring van mensen als zij een burencollicten ervaren; hoe proberen zij dit op te lossen, welke oplossing willen zij graag, wat zijn hun belangrijkste uitdagingen en waar zien we kansen voor verbetering? Welke personen, organisaties en instanties zijn betrokken bij preventie en de oplossing van burencollicten? Wat is een vrede recht voorziening precies?

Ideevorming: De eerste ideeën worden gevormd. Hoe ziet de ideale ervaring eruit voor mensen als ze een burencollicten willen oplossen? Welke stappen doorlopen ze, om zo snel en efficiënt mogelijk een oplossing te krijgen?

Oplossing ontwerpen: alle ideeën worden samengevoegd en we proberen om daar een prototype van te maken. Dat prototype is een simpel eerste ontwerp van een oplossing waarin we de aannames valideren en testen. Daarbij kijken we ook naar de financiering en schaalbaarheid.

Routekaart: we ontwikkelen het investeringsplan, oftewel de route voor de implementatie. Wat maakt het voorstel politiek aantrekkelijk? Hoe zien de eerste fases van implementatie eruit? Hoe krijgen we zoveel mogelijk partner organisaties mee? Eerst op kleine schaal, als een pilot project. Vervolgens op grotere schaal in meerdere gemeentes.

Bijlage 2. Mogelijke namen

In de loop van dit traject is een groslijst gemaakt van mogelijke namen van de voorziening die burencollicten effectief helpt voorkomen en als ze toch ontstaan, helpt oplossen. De lijst mag verder worden aangevuld:

Buurthulp

Burenconflicthulp

Buurtbinding

Buurtvrede

Vreedzame buurt

Buurtbemiddeling

Buurtbemiddeling plus

Effectieve oplossingen voor burencollicten (EOVB)

Buurtvredestichter

Eerste Hulp Bij Burenruzie (EHBB)

Nieuwe Oplossingen voor Uw Burenruzie (NOVUB)

Buurtpoli

Buurtvredepoli

Samen werken aan buurtvrede

Buurtvredepost

Buurtvredemakelaar

buurtvredevoorziening

Sleutelfiguur

Buurtvredezorg

Buurtvredefabriek

Bijlage 3. Dekkingspercentages Activiteiten

Activiteiten		
Activiteit	Gemeente dekking	Gebruikers dekking
Standaardbuurtafspraken coördineren en communiceren	100%	0%
Ondersteuning totstandkoming specifieke afspraken per 200 huizen (eens per jaar)	50%	0%
Verwelkoming en inviteren nieuwe bewoners	0%	60%
Herziening buurtafspraken in geval van aanzienlijk verstorende nieuwe activiteit in de buurt	0%	100%
Intake en diagnose overlastsituaties en advies communicatie (intercultureel en intergenerationeel)	50%	0%
Ondersteuning zelf oplossen met contact tot stand brengen met de andere partij	25%	25%
Buurtbemiddeling	10%	50%
Wijkrechter interventie	0%	80%
Complicatie 1: verwarde personen interventie (zonodig advocaat)	50%	0%
Complicatie 2: discriminatie/pesterij interventie (zonodig met advocaat)	25%	25%
Complicatie 3: voortdurende en niet te stoppen overlast zodat uitzetting of gedragsaanwijzing burgemeester optie wordt (zonodig met advocaat)	70%	30%
Overige complicaties	30%	0%
Terugkoppeling afspraken	0%	25%
Herhaalde interventies en/of verzekeren van naleving van afspraken (graduele sancties)	0%	80%
Organiseren en begeleiden intervisie en professionalisering van betrokken professionals	0%	0%

Bijlage 4. Inputs, activiteiten capaciteit en uurloon

Personeelskosten

Salary Inflation	1%	Not yet integrated
------------------	----	--------------------

Personeelscategorieën

	Salaris per uur	Personeelscategorie
Senior rol (extern)	€ 120	1
Medior rol (extern)	€ 90	2
Junior rol (extern)	€ 60	3
	Salaris per uur	Jaarsalaris
Senior rol (intern)	€ 65	4 € 120.000
Medior rol (intern)	€ 54	5 € 100.000
Junior rol (intern)	€ 44	6 € 80.000

Gegevens buurtgemeenschappen

Aantal buurtgemeenschappen	1250
Aantal inwoners per buurtgemeenschap	440
Aantal huizen per buurtgemeenschap	200

Activiteiten

Activiteit	Benodigde uren externe werknemer per item*
Standaardbuurtafspraken coördineren en communiceren	600
Ondersteuning totstandkoming specifieke afspraken per 200 huizen (eens per jaar)	12
Verwelcoming en inviteren nieuwe bewoners	2
Herziening buurtafspraken in geval van aanzienlijk versturende nieuwe activiteit in de buurt	150
Intake en diagnose overlastsituaties en advies communicatie (intercultureel en intergenerationeel)	0,5
Ondersteuning zelf oplossen met contact tot stand brengen met de andere partij	1
Buurtbemiddeling	6
Wijkrechter interventie	8
Complicatie 1: verwarde personen interventie	10
Complicatie 2: discriminatie/pesterij interventie	5
Complicatie 3: voortdurende en niet te stoppen overlast zodat uitzetting of gedragsaanwijzing burgemeester optie wordt	100
Overige complicaties	10
Terugkoppeling afspraken	0,25
Herhaalde interventies en/of verzekeren van naleving van afspraken (graduele sancties)	20
Organiseren en begeleiden intervisie en professionalisering van betrokken professionals	6

* per jaar

Activiteiten	Items per activiteit per jaar in Den Haag				
	Jaar 1	Jaar 2	Jaar 3	Jaar 4	Jaar 5
Standaardbuurtafspraken coördineren en communiceren	0,2	0,4	0,8	1,0	1,0
Ondersteuning totstandkoming specifieke afspraken per 200 huizen (eens per jaar)	250	437,5	937,5	1250	1250
Verwelkoming en inviteren nieuwe bewoners	5000	8750	18750	25000	25000
Herziening buurtafspraken in geval van aanzienlijk versturende nieuwe activiteit in de buurt	25	43,8	93,8	125	125
Intake en diagnose overlastsituaties en advies communicatie (intercultureel en intergenerationeel)	2000	3500	6750	8000	6700
Ondersteuning zelf oplossen met contact tot stand brengen met de andere partij	1200	2100	4050	4800	4020
Buurtbemiddeling	800	1400	2700	3200	2680
Wijkrechter interventie	160	280	540	640	536
Complicatie 1: verwarde personen interventie	100	175	337,5	400	335
Complicatie 2: discriminatie/pesterij interventie	100	175	337,5	400	335
Complicatie 3: voortdurende en niet te stoppen overlast zodat uitzetting of gedragsaanwijzing burgemeester optie wordt	4	7	13,5	16	13,4
Overige complicaties	30	52,5	101,3	120	100,5
Terugkoppeling afspraken	2000	3500	6750	8000	6700
Herhaalde interventies en/of verzekeren van naleving van afspraken (graduele sancties)	300	525	1012,5	1200	1005
Organiseren en begeleiden intervisie en professionalisering van betrokken professionals	20	35	75,0	100	100

Vaste kosten	Benodigde FTEs per jaar interne werknemers Den Haag	Bijkomende materiële kosten
Inkoop ondersteunende systemen	0,50	€ 200.000
Onderhoud convenanten/afspraken met partners	0,50	
Monitoring uitkomsten voor burgers (kwaliteit leven in buurt, oplossingen)	0,50	€ 30.000
Organisatie feedback op systeem door burgers en partners;	1,00	
Onderhoud regulering en bijbehorende relaties	0,50	€ 30.000
Verslaglegging en verantwoording aan Gemeenteraad/Parlement en partners	0,30	€ 50.000
Continue verbetering, R&D en innovatie van de voorzieningen en ondersteunende systemen;	0,50	€ 150.000
Directie	1,00	

Set-up kosten en general operation**Eenmalige set-up kosten**

Standaard buurtafspraken	€ 150.000
Ontwikkeling apps	€ 100.000
Behandelrichtlijn	€ 150.000
Onafhankelijke toetsing	€ 150.000
Intake, diagnose en behandelingsplatform	€ 300.000
Organisatie set-up kosten	€ 250.000

Algemene jaarlijkse kosten

Annual audit accountancy cost (if applicable)	€ 10.000
Huisvestingskosten	€ 300.000

Bijlage 5. Groeimodel en financiële resultaten

Opschaling					
	Jaar 1	Jaar 2	Jaar 3	Jaar 4	Jaar 5
Ontwikkeling benutting capaciteit	20%	35%	75%	100%	100%
Efficiëntie van activiteiten	100%	98%	96%	94%	91%
Preventief effect	0%	0%	10%	20%	33%
Shared savings met gemeente	50%				
	Jaar 1	Jaar 2	Jaar 3	Jaar 4	Jaar 5
Inkomsten					
Incidentele inkomstenbronnen					
Giften					
Subsidies					
Structurele inkomstenbronnen					
Directe inkomsten betalende gebruikers	€ 1.495.530	€ 2.617.178	€ 5.351.164	€ 6.792.120	€ 6.346.526
Dekkingskosten andere partijen	€ 311.400	€ 544.950	€ 1.088.775	€ 1.346.400	€ 1.209.510
Bijdrage shared savings gemeente	€ 0	€ 0	€ 39.488	€ 105.300	€ 173.745
Totale inkomsten	€ 1.806.930	€ 3.162.128	€ 6.479.426	€ 8.243.820	€ 7.729.781
Kosten					
Set-up kosten en general operation	€ 1.100.000				
Vaste kosten	€ 1.246.000	€ 1.246.000	€ 1.246.000	€ 1.246.000	€ 1.246.000
Variabele kosten	€ 1.698.039	€ 2.912.137	€ 5.798.510	€ 7.159.769	€ 6.414.638
Totale kosten	€ 4.044.039	€ 4.158.137	€ 7.044.510	€ 8.405.769	€ 7.660.638
Financieel resultaat	-€ 2.237.109	-€ 996.010	-€ 565.084	-€ 161.949	€ 69.143
Netto besparingen gemeente door preventie	€ 0	€ 0	€ 39.488	€ 105.300	€ 173.745

Bijlage 6. Volgende stappen

- Delen van dit rapport, Samenvatting Buurtvredevoorziening en Financieel Model met deelnemers en Gemeente Den Haag.
- Bepalen en uitvoeren communicatieplan.
- Gesprekken met directeuren binnen gemeente over mogelijkheden en wijze implementatie.
- Gesprekken met organisaties in de rechtspleging (Ministerie van JenV, Juridisch Loket, Raad voor Rechtsbijstand) over afstemming.
- Gesprekken met verschillende partners over de benodigde aanloopinvesteringen.
- Verkennen van een bredere aanpak naar andere rechtsproblemen, zoals schulden, en scheidingen. In principe is deze ontwikkel-methodiek in te zetten voor iedere vorm van onrechtvaardigheid. Om dat meer waar te maken werken we aan een gezamenlijke aanvraag voor onder meer het Nationaal Groeifonds. Doel is om de R&D en innovatie infrastructuur rond recht en vrede te versterken.

Auteurs

Prof. Dr. Maurits Barendrecht

Dr. Suzan Verberk

Dr. Krijn van Beek

Tim van den Bergh

Tim Verheij