

12 april 2022



Buurtvredevoorziening

*Waar buurtbinding begint en conflicten worden opgelost
(samenvatting)*

| | |
|--------------------------------------|----------|
| Inleiding | 3 |
| Het probleem | 3 |
| De Buurtvredevoorziening | 4 |
| De behandelroute | 4 |
| De hoofdroute en de zijtakken | 7 |
| Wie doet wat? | 8 |

Inleiding

Dit plan voor een buurtvredevoorziening in Den Haag is de vrucht van eendrachtig werk door een groep 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.

In drie ontwerpessies ontwikkelden zij een voorziening voor burencollicten die bestaande initiatieven versterkt en opwaardeert tot een aanpak die inwoners van Den Haag beter in staat stelt om als burensamen te leven.

Het probleem

Burencollicten zijn in Den Haag de meest voorkomende collicten en hebben bovendien een grote impact op mensen. Verschillende veldonderzoeken¹ wijzen uit dat Den Haag zo'n 15.000 serieuze burencollicten heeft per jaar. Dit zijn er aanzienlijk meer dan het aantal dat nu binnenkomt bij het meldpunt woonoverlast, wordt behandeld door Buurtbemiddeling of wordt voorgelegd aan de Wijkrechtcr. Uit de Justice Needs Survey in Den Haag blijkt ook dat maar 39% van burencollicten worden opgelost. Met andere woorden; burencollicten komen vaak voor, worden niet makkelijk opgelost en hebben een relatief grote negatieve impact op de mensen die ze ervaren.

¹ WODC (2019), [Geschildbeslechtingdelta 2019](#), HiiL (2021), [Toegang tot Recht in Den Haag 2020](#); World Justice Project (2018), [Global Insights on Access to Justice](#).

De Buurtvredevoorziening

De buurtvredevoorziening-organisatie kent twee ingrediënten:

- 1) Een uitbreiding en versterking van bestaande organisaties die buurtafspraken, bemiddeling en oplossing uitvoeren en in de praktijk brengen.
- 2) Een centrale plek die:
 - a) preventieve 'buurtafspraken' ontwikkelt - die het zelfoplossend vermogen van mensen versterken
 - b) behandelmodellen verbetert - die zorgen voor effectieve behandeling van problemen die mensen niet zelf aan kunnen
 - c) de resultaten monitort en daarmee stuurt en ondersteunt op verbetering van werkzaamheid.

De behandelroute

De basis voor het werk van de buurtvredevoorziening is de route die de overlast ervarende burger (en de overlastgever) stap voor stap kunnen doorlopen richting een oplossing. Deze route telt de volgende 11 kritische momenten, verdeeld over preventie (1-3), conflictoplossing (4-10) en nazorg (11):

1. *Buren maken onderling buurtafspraken*
2. *Een nieuwe buur krijgt een welkom en de vraag om zich aan te sluiten in de buurt*
3. *Buren ervaren dat er een grote nieuwe activiteit/ontwikkeling komt in de buurt*
4. *Een buur ervaart overlast en vraagt zich af wat daaraan te doen*
5. *Een buur neemt contact op met de bron van overlast*
6. *Een buur wendt zich tot een neutrale derde (organisatie) die regie neemt op het bereiken van uitkomsten*
7. *Een buur krijgt een diagnose en informatie hoe conflicten het beste kunnen worden opgelost*
8. *Een buur krijgt hulp om in contact te komen met de andere partij*
9. *De burens krijgen hulp van een derde neutrale partij om afspraken te maken over oplossingen en interventies (bemiddeling)*
10. *De burens krijgen een beslissing van een neutrale partij, die beslissen op de punten waar de partijen er niet uitkomen*
11. *De burens implementeren de afspraken of interventies, krijgen nazorg en de sociale vrede wordt hersteld*

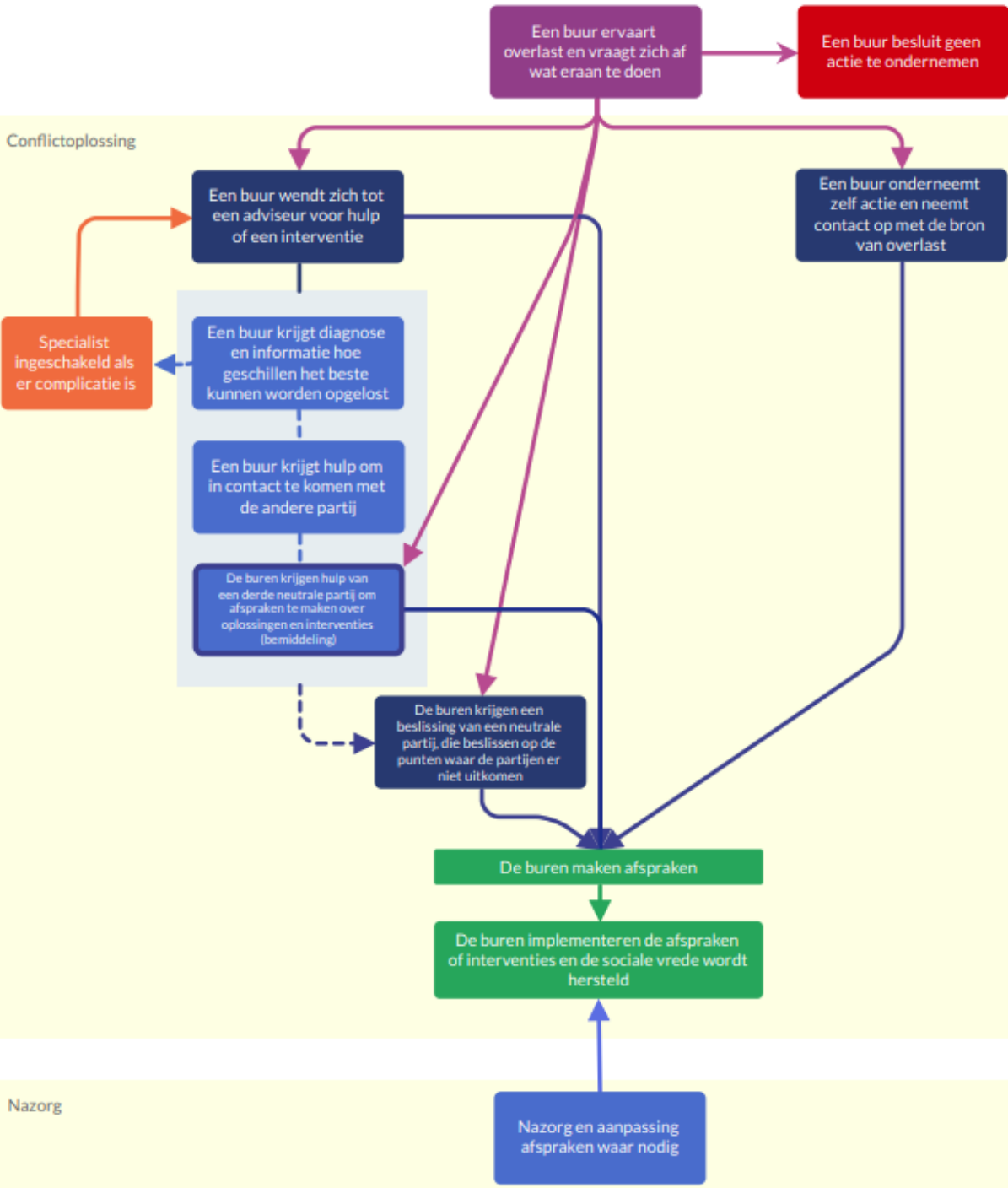
Cohesie en preventie

Buren maken onderling buurtafspraken

Een nieuwe buur krijgt een welkom en sluit aan in de buurt

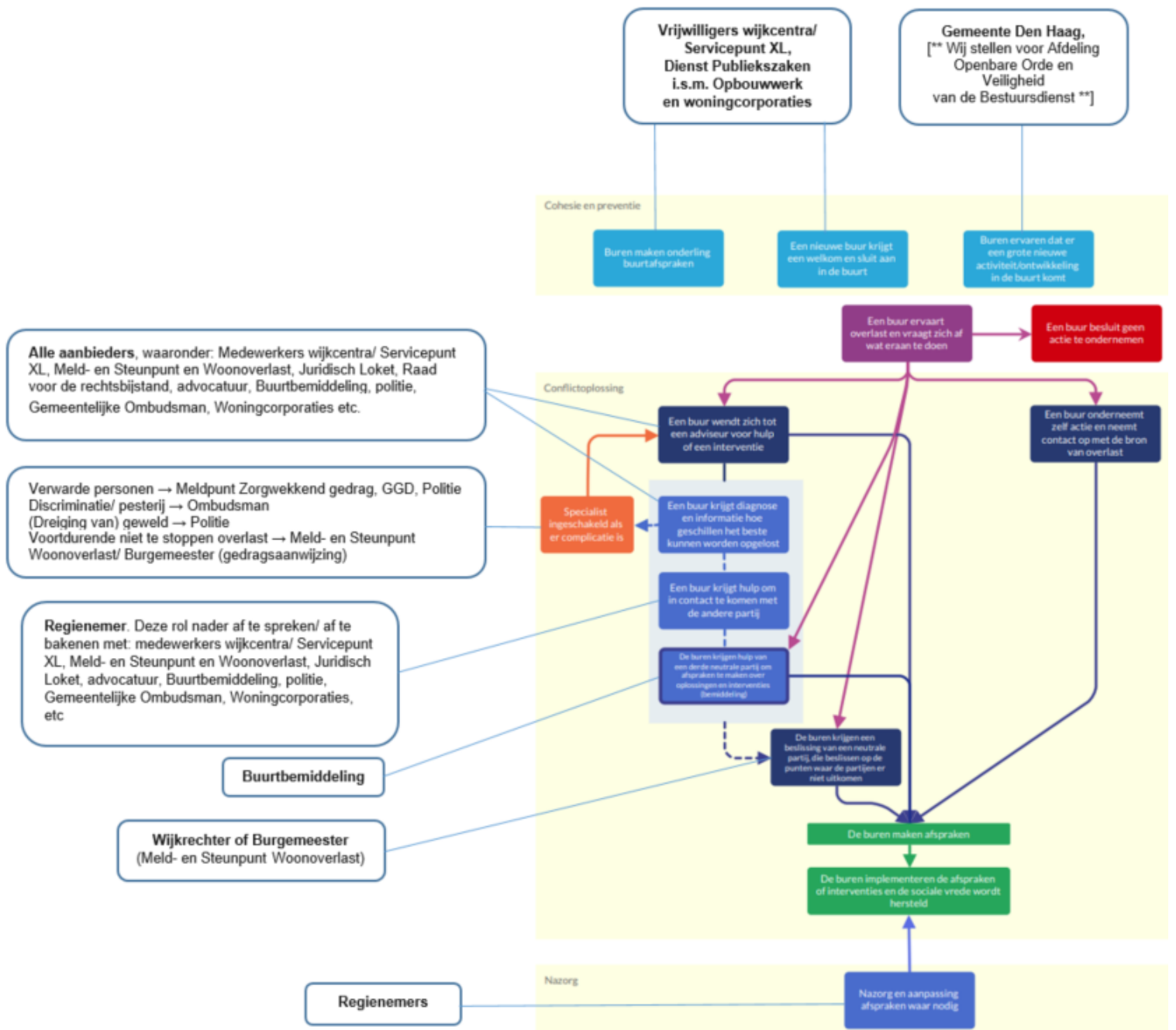
Buren ervaren dat er een grote nieuwe activiteit/ontwikkeling in de buurt komt

Conflictoplossing



Nazorg

Nazorg en aanpassing afspraken waar nodig



De hoofdroute en de zijtakken

De buurtvredevoorziening creëert voor de betrokken burenen die een probleem ondervinden een hoofdroute. Deze is gebaseerd op de analyse van de soorten burenenconflicten 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 burenenproblemen**" 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.
- 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 commissieprobleem 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.

Wie doet wat?

De tabel hieronder is een samenvattend overzicht van de verschillende interventies en activiteiten per kernelement van de voorziening. Daarbij zijn ook de bijpassende actoren vermeld.

| PREVENTIE | |
|---|---|
| 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 **] |
|---|--|
| OPLOSSEN | |
| Activiteiten | Actoren |
| Goede informatie en passend advies aan mensen met Burenproblemen | 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 buren problemen en de sociale oplossingskaart voor burenproblemen</i> | Gemeente Den Haag |
| Eerste hulp bij oplossing van burenproblemen: 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. <ul style="list-style-type: none"> • 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) |

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