

*Afstudeerscriptie*

*Michiel Vloet – studentnummer: 2079169*

*Academie voor Sociale Studies ’s-Hertogenbosch*

*AP430 – Afstudeertraject 2016-2017*

*Docentbegeleider: Angela Verhagen – Groep 5016-446*

*Praktijkbegeleider: Froukje Drent – Coördinator dienst Buurtbemiddeling*

*Docentbeoordelaars: Maria Kennis en Noortje Jacobs*

*29 mei 2017*

# Voorwoord

Voor u ligt het onderzoeksrapport ‘Beter een goede buur dan en verre vriend?!’. Het onderzoek is verricht in opdracht van de Avans Hogeschool te ’s-Hertogenbosch (Academie Sociale Studies) en de welzijnsorganisatie Sociom. Tevens vormt dit rapport het eindproduct van het afstudeertraject van de opleiding Maatschappelijk Werk en Dienstverlening. Het onderzoek is uitgevoerd in de periode februari 2017 – (eind) mei 2017.

In het tweede jaar van mijn opleiding heb ik mijn Beroeps Praktijk Vorming (lees: praktijkstage) uitgevoerd bij de Vrijwilligerscentrale Land van Cuijk. Deze dienst is onderdeel van de organisatie Sociom. Nu, twee jaar later, heb ik contact gezocht met mijn stagebegeleider destijds (Wendy Huijbers, red.) of de organisatie Sociom interesse had in het onderzoeken van een sociaal maatschappelijk probleem in het kader van een afstudeerscriptie. Al gauw kwam ik in contact met Froukje Drent, coördinator van de dienst Buurtbemiddeling. Uit oriënterende gesprekken tussen Froukje en mij werd het te onderzoeken probleem vastgesteld en kwam al snel een samenwerkingsovereenkomst tot stand. Vervolgens heb ik, in een teamoverleg, ook kennis gemaakt met de Buurtbemiddelaars. Zij vormen de uitvoerende partij van de dienst. De samenwerking met Froukje heb ik als erg prettig ervaren. De flexibele houding in het maken van afspraken, de vrijheid voor eigen inbreng binnen het onderzoek en het zorgen dat ik de respondenten snel en gemakkelijk kon benaderen zijn voorbeelden van aspecten die deze positieve samenwerking kenmerken. Ik wil haar hiervoor dan ook bedanken.

Tevens wil ik mijn docentbegeleider en Q-expert, Angela Verhagen-Braspennincx, in het bijzonder bedanken. Met haar kritische houding binnen de begeleidingsmomenten heb ik het uiteindelijke onderzoeksrapport naar een hoger plan getild. Ook Maike Kooijmans en Timothy Swift, vormgevers van de Q-workshops, wil ik in het bijzonder bedanken voor het creëren van een basis om Q-methodologie op een juiste manier uit te voeren.

Ik heb gedurende de gehele periode met erg veel plezier gewerkt aan het onderzoek. Vooral de interesse in het onderwerp en de uitvoer (en resultaten) van het praktijkgericht onderzoek motiveerde mij voor het schrijven van dit rapport. Het daadwerkelijk bezig zijn in de praktijk en het verzamelen van data door middel van de Q-interviews vormen voor mij het hoogtepunt tijdens de uitvoer van dit onderzoek.

Als laatste wil ik mijn dank uitspreken aan de organisatie Sociom in zijn geheel voor het open staan voor mij, als afstudeerder, en mij de mogelijkheid te bieden om een maatschappelijk probleem te onderzoeken waar mijn voorkeur/interesse naar uit gaat.

Ik, als trotse schrijver van dit eindrapport, wens u veel plezier tijdens het lezen.



Michiel Vloet

Cuijk, 29 mei 2017

# Samenvatting

Zoals u wellicht weet veranderd onze samenleving van een verzorgingsstaat naar een participatiesamenleving. Het motto ‘samen doen’ is een van de uitgangspunten die hoort bij deze vorm samenleving. Dit betekent dat we als burgers, in onze omgeving waarin we met buurtgenoten samenleven, in eerste instantie oplossingen voor problemen zoeken in de desbetreffende omgeving alvorens externe professionele (en dure) hulp wordt ingeschakeld.

De vraag is of dit echter wel zo vanzelfsprekend is aangezien buurtconflicten een groter sociaal maatschappelijk probleem dan ooit tevoren vormt. Hedendaags hebben anderhalf a twee miljoen mensen last van hun buren en recente ontwikkelingen laten zien dat dit aantal blijft oplopen. Naast tv-programma’s zoals ‘De rijdende rechter’ en ‘Meester Frank Visser doet uitspraak’ is de dienst Buurtbemiddeling een doeltreffende manier om conflicten tussen buren op te lossen. Opgeleide vrijwilligers (lees: Buurtbemiddelaars) bemiddelen als derde, onafhankelijke partij bij burenruzies. Meer dan 60% van de Nederlandse gemeenten biedt de dienst Buurtbemiddeling aan. Zo ook het Land van Cuijk, waar welzijnsorganisatie Sociom de verantwoordelijk is voor de uitvoer van deze dienst.

De combinatie van het steeds groter wordende sociaal maatschappelijk probleem buurtconflicten en de verandering naar participatiesamenleving maakt dat de dienst Buurtbemiddeling een steeds meer prominente rol gaat innemen binnen het hanteren van conflicten tussen burgers onderling.

Vanwege bovenstaande trend wordt met dit onderzoek, voor de uitvoerende organisatie in het Land van Cuijk, de ervaring in kaart gebracht die burgers hebben met het buurtbemiddelingstraject/de dienst Buurtbemiddeling. Desbetreffende ervaringen worden inzichtelijk aan de hand van de doelstellingen die de dienst Buurtbemiddeling Land van Cuijk heeft opgesteld. Deze doelstellingen zijn afgeleid van de 6 pijlers die het CCV, brancheorganisatie van de dienst Buurtbemiddeling, heeft opgesteld voor een succesvolle uitvoer. Zodoende worden de sterke kanten en verbeterpunten van de dienst Buurtbemiddeling van het Land van Cuijk zichtbaar binnen de elementen die staan voor een succesvolle uitvoer. Dit kan uiteindelijk resulteren in een optimalisatie van de dienst, daar in kaart is gebracht wat vanuit het perspectief van de betrokken burger beter kan.

Naast bovenstaande (centrale) doelstelling zijn met dit onderzoek twee subdoelstellingen behaald. Als eerste is inzichtelijk geworden of de burger behoefte heeft aan een meer verdiepende werkwijzen (deze vallen onder Buurtbemiddeling ‘Extra’) ten opzichte van de standaard werkwijze. Reden voor dit onderzoekselement is het signaal op landelijk niveau dat er een toename is van het aantal zware casussen waarin er behoefte is aan een meer toereikende werkwijze van Buurtbemiddelaars ten opzichte van de standaard werkwijze. Tevens is als subdoelstelling in kaart gebracht of de specifieke ervaring van de burger gerelateerd is aan het feit dat hij/zij een koop- of huurhuis bezit. Deze subdoelstelling kwam tot stand als een verzoek vanuit de opdrachtgever voor dit onderzoek om dit mede te onderzoeken.

Het (praktijkgericht) onderzoek is uitgevoerd door middel van een meetinstrument gebaseerd op de Q-methodologie. Het is een ‘Mixed Method”: de resultaten bevatten zowel kwalitatieve- als kwantitatieve aspecten. Deze resultaten worden weergegeven in factoren. Deze factoren zijn groepen respondenten die worden gevormd op basis van meningen, voorkeuren en houdingen.

Voortvloeiend uit de ‘by-person’-analyse, die op basis van de Q-interviews verschillende factoren identificeert, zijn 2 factoren zichtbaar geworden. Elke factor bevat 5 respondenten. 2 Respondenten kunnen zich, door hun individuele mening, niet identificeren binnen zowel factor 1 als factor 2. Zij worden gezien als ‘afvallers’. Naast onderscheidende uitspraken, welke een factoren uniek maakt, zijn er uitspraken waarover consensus bestaat tussen beide factoren. Vooral de thema’s ‘Vergroten van zelfinzicht van de burger’ en het ‘bevorderen/vergroten van Empowerment/Zelfredzaamheid door de Buurtbemiddelaars’ komen naar voren als thema’s waarover in negatief opzicht consensus bestaat. Op basis van deze resultaten zijn aanbevelingen gedaan. De belangrijkste aanbeveling is de ‘Focus op verbeterpunten’. Deze aanbeveling is tevens ook verder uitgewerkt in het beroepsproduct. Dit is een presentatie die de Buurtbemiddelaars en coördinator ‘confronteert’ met de verbeterpunten. Vanuit een ‘hoe-komt-het-dat-burgers-dit-ervaren?’-perspectief wordt er een discussie op gang gebracht wat mogelijk leidt tot uitgangspunten ter verbetering.

Niet alleen de centrale vraagstelling wordt beantwoordt vanuit de verzamelde data. Ook blijkt uit de resultaten dat 75% van de respondenten behoefte heeft aan een meer verdiepende werkwijze (zoals Groepsbemiddeling en Coaching). Verder laten de resultaten zien dat de specifieke ervaring niet gerelateerd is aan het feit dat de respondent in een huur- of koophuis woont.

**Inhoudsopgave**

[1. Inleiding 6](#_Toc483576750)

[2. Oriëntatie 7](#_Toc483576751)

[2.1 Beroepspraktijk, doelgroep en opdrachtgever van het onderzoek 7](#_Toc483576752)

[*2.1.1 Veranderende samenleving en type ‘buur’* 7](#_Toc483576753)

[*2.1.2 Opdrachtgever van het onderzoek* 7](#_Toc483576754)

[2.2 Aanleiding tot onderzoek 8](#_Toc483576755)

[*2.2.1 Buurtbemiddeling ‘Extra’* 8](#_Toc483576756)

[*2.2.2 Doelstellingen Sociom* 8](#_Toc483576757)

[2.3 Probleemanalyse 8](#_Toc483576758)

[2.4 Probleemomschrijving 10](#_Toc483576759)

[*2.4.1 Probleemstelling* 10](#_Toc483576760)

[*2.4.2 Doelstelling* 11](#_Toc483576761)

[2.5 Begripsafbakening 11](#_Toc483576762)

[3. Onderzoeksontwerp 11](#_Toc483576763)

[3.1 Kader 11](#_Toc483576764)

[*3.1.1 Bevorderen van woongenot (staat in verband met het verminderen van woonoverlast)* 12](#_Toc483576765)

[*3.1.2. Herstel van communicatie* 12](#_Toc483576766)

[*3.1.3 Bevorderen van wederzijds begrip en respect* 12](#_Toc483576767)

[*3.1.4 Vergroten van zelfinzicht* 12](#_Toc483576768)

[*3.1.5 De gemaakte afspraken* 12](#_Toc483576769)

[*3.1.6 Bevorderen/vergroten van Empowerment/Zelfredzaamheid* 12](#_Toc483576770)

[3.2 Onderzoeksvorm 13](#_Toc483576771)

[3.3 Type dataverzamelingsmethode 13](#_Toc483576772)

[*3.3.1 Literatuuronderzoek* 13](#_Toc483576773)

[*3.3.2 Q-methodologie* 13](#_Toc483576774)

[3.4 Onderzoeksgroep 14](#_Toc483576775)

[*3.4.1 Populatie* 14](#_Toc483576776)

[*3.4.2 Steekproef* 14](#_Toc483576777)

[3.5 Kwaliteitscriteria 15](#_Toc483576778)

[*3.5.1 Betrouwbaarheid* 15](#_Toc483576779)

[*3.5.2 Validiteit* 15](#_Toc483576780)

[*3.5.3 Betrouwbaarheid* 15](#_Toc483576781)

[4. Operationalisatie 16](#_Toc483576782)

[4.1 Literatuuronderzoek 16](#_Toc483576783)

[*4.1.1 Mindmap* 16](#_Toc483576784)

[*4.1.2 Literaire bronnen vanuit de opdrachtgever* 17](#_Toc483576785)

[4.2 Q-methodologie 17](#_Toc483576786)

[*4.2.1 Opstellen van Concours/Longlist* 17](#_Toc483576787)

[*4.2.2 Bepalen van Q-set* 17](#_Toc483576788)

[*4.2.3 Bepalen van P-set* 20](#_Toc483576789)

[*4.2.4 De Q-sort-tabel (en daarmee dataverzameling)* 20](#_Toc483576790)

[*4.2.5 Analyse en interpretatie* 21](#_Toc483576791)

[5. Resultaatbeschrijving 22](#_Toc483576792)

[5.1 Factoranalyse 22](#_Toc483576793)

[5.2 Verdeling 2-factoranalyse 22](#_Toc483576794)

[5.3 Resultaten individuele factoren 22](#_Toc483576795)

[*5.3.1 Factor 1* 23](#_Toc483576796)

[*5.3.2 Factor 2* 25](#_Toc483576797)

[5.4 Onderscheidende uitspraken 26](#_Toc483576798)

[5.5 Uitspraken waarover consensus bestaat 27](#_Toc483576799)

[5.6 Twee afvallers 28](#_Toc483576800)

[5.7 Na-interviews 28](#_Toc483576801)

[6. Conclusie 29](#_Toc483576802)

[6.1 Beantwoording centrale vraag 29](#_Toc483576803)

[*6.1.1 Ervaring van de burgers aan de hand van de 6 pijlers* 30](#_Toc483576804)

[*6.1.2 Behoefte aan Buurtbemiddeling ‘Extra’?* 31](#_Toc483576805)

[*6.1.3 Oorsprong van ervaringen* 31](#_Toc483576806)

[6.2 Doel van het onderzoek 31](#_Toc483576807)

[*6.2.1 Centrale doelstelling* 31](#_Toc483576808)

[*6.2.2 ‘Bijvangst’* 31](#_Toc483576809)

[7. Discussie 32](#_Toc483576810)

[7.1 Wat zeggen de resultaten van het onderzoek? 32](#_Toc483576811)

[*7.1.1 Variatie aan ervaringen* 32](#_Toc483576812)

[*7.1.2 Betrouwbaarheid, validiteit & bruikbaarheid* 32](#_Toc483576813)

[7.2 Wat zou de onderzoeker nu anders doen? 33](#_Toc483576814)

[*7.2.1 Afstemming opdrachtgever* 33](#_Toc483576815)

[*7.2.2 Benaderingswijze respondenten* 33](#_Toc483576816)

[*7.2.3 Q- methodologie* 33](#_Toc483576817)

[7.3 Het ontstaan van nieuwe vragen 33](#_Toc483576818)

[*7.3.1 In welke mate representeren de resultaten van de steekproef de gehele populatie?* 33](#_Toc483576819)

[*7.3.2 Op basis van welk element ontstaat een bepaalde ervaring?* 33](#_Toc483576820)

[8. Aanbevelingen 34](#_Toc483576821)

[8.1 Aanbevelingen voor toekomstig onderzoek 34](#_Toc483576822)

[*8.1.1 Representativiteit gehele populatie* 34](#_Toc483576823)

[*8.1.2 Ervaring van de Buurtbemiddelaar* 34](#_Toc483576824)

[8.2 Focus op verbeterpunten 34](#_Toc483576825)

[*8.2.1 Zelfinzicht van de burger* 34](#_Toc483576826)

[*8.2.2 Het bevorderen/vergroten van Empowerment/Zelfredzaamheid door de Buurtbemiddelaars* 34](#_Toc483576827)

[*8.2.3 Beroepsproduct* 34](#_Toc483576828)

[9. Beroepsproduct 35](#_Toc483576829)

[9.1 Visie op de meerwaarde van het eindrapport en het beroepsproduct 35](#_Toc483576830)

[*9.1.1 Het eindrapport* 35](#_Toc483576831)

[*9.1.2 Beroepsproduct* 35](#_Toc483576832)

[9.2 Overdracht van het beroepsproduct 36](#_Toc483576833)

[9.1 Feedback vanuit de beroepspraktijk 36](#_Toc483576834)

[*9.1.1 Verkregen feedback* 36](#_Toc483576835)

[*9.1.2 Reactie op verkregen feedback* 36](#_Toc483576836)

[10. Reflectie op onderzoekende houding en vaardigheden 36](#_Toc483576837)

[Literatuurlijst 38](#_Toc483576838)

[Bijlagen 40](#_Toc483576839)

[Bijlage 1: Longlist/Concours 40](#_Toc483576840)

[Bijlage 2: Draaiboek presentatie (beroepsproduct) 42](#_Toc483576841)

# 1. Inleiding

Dit onderzoeksrapport is geschreven in opdracht van de Academie voor Sociale Studies van Avans Hogeschool te ’s-Hertogenbosch. Tezamen met de individuele profilering (Visiedocument en Meesterproef) vormt dit onderzoeksrapport het afstudeertraject van de Hbo-opleiding Maatschappelijk Werk en Dienstverlening. De beroepspraktijk waar het onderzoek ten behoeve van dit eindrapport zich op richt zijn bewoners van het Land van Cuijk die van november 2015 tot en met februari 2017 deel hebben genomen aan een buurtbemiddelingstraject. Naast Avans Hogeschool is Sociom, de overkoepelende organisatie van de dienst Buurtbemiddeling Land van Cuijk, (deels) opdrachtgever van het onderzoek.

Het doel van het onderzoek is het in kaart brengen van ervaringen van bovengenoemde burgers met betrekking tot de dienst Buurtbemiddeling. Zodoende worden sterke kanten en verbeterpunten zichtbaar. Dit kant uiteindelijk resulteren in het optimaliseren van deze dienst.

In het eerste hoofdstuk (Oriëntatie) worden de eerste ‘contouren’ van het sociaal maatschappelijk probleem buurtconflicten/burenruzies zichtbaar. Hierin wordt onder andere de doelgroep en beroepspraktijk in kaart gebracht, wordt de aanleiding tot onderzoek aangehaald en wordt het probleem geanalyseerd. In het volgende hoofdstuk wordt het ontwerp van het onderzoek belicht middels het beschrijven van het kader, het bespreken van de verschillende onderzoeksmethodes en het naar voren laten komen van de onderzoeksgroep. Vervolgens wordt stapsgewijs het operationalisatieproces van de twee onderzoeksmethodes beschreven. Het vierde hoofdstuk staat in het teken van de resultaten uit het praktijkgericht onderzoek. Dit wordt niet alleen schriftelijk beschreven, maar ook gevisualiseerd met bijpassende tabellen. In het daaropvolgende hoofdstuk worden de conclusies, gebaseerd op de beschreven resultaten, getrokken. Op basis van deze conclusies wordt in het zesde hoofdstuk een aantal aanbevelingen gedaan voor vervolgonderzoek en voor de organisatie. Een van deze aanbevelingen is in het volgende hoofdstuk uitgewerkt in het beroepsproduct. Dit rapport wordt afgesloten met een hoofdstuk waarin de onderzoeker kritisch reflecteert op zijn onderzoekende houding en onderzoeksvaardigheden. De twee bijlages vormen de daadwerkelijke afsluiting van dit geheel.

# 2. Oriëntatie

Dit hoofdstuk kenmerkt zich als het vooronderzoek voor het daadwerkelijke (praktijkgericht) onderzoek. In de eerste paragraaf komt de beroepspraktijk, doelgroep en de opdrachtgever van het onderzoek aan de orde. Vervolgens staat de aanleiding tot het onderzoek beschreven. De derde paragraaf bevat de probleemanalyse en in de laatste twee paragrafen worden de probleemomschrijving en de begripsafbakening belicht.

## 2.1 Beroepspraktijk, doelgroep en opdrachtgever van het onderzoek

### *2.1.1 Veranderende samenleving en type ‘buur’*

‘De verzorgingsstaat verandert langzaam maar zeker in een participatiesamenleving’. Dit zei de Koning in de troonrede van 2013 (Tweede Kamer, 2014). Kortzichtig gezien betekent dit: ieder voor zichzelf. Echter wordt dit in de praktijk niet zo bedoeld. Het is een uitgangspunt waarin van burgers in de samenleving wordt verwacht dat ze zoveel mogelijk voor zichzelf zorgen en wanneer dit niet lukt, hulp zoeken in hun (naaste) omgeving. Oftewel, bekijk eerste de mogelijkheden vanuit jezelf of in je omgeving voordat men overgaat tot het inschakelen van professionele hulp. De begrippen ‘zelfredzaamheid/empowerment’ en ‘een vitaal sociaal netwerk’ zijn een aantal speerpunten binnen dit uitgangspunt (mens-en-samenleving.infonu.nl, 2013).

Deze verandering heeft ook zijn effect op wanneer burgers een conflict hebben met zijn of haar buren. In de hedendaagse maatschappij worden burgers geacht om eerst zelf hun problemen op te lossen alvorens zij hulp, wat in veel gevallen de Politie is, in te schakelen. In deze participatiesamenleving kan de vrijwillige dienst Buurtbemiddeling daarom ook een rots in de branding zijn; het is een belangeloze dienst die de vrijwillige schakel kan zijn tot het oplossen van het probleem zonder de bijkomstigheid van professionele hulp. Tevens staan bij deze organisatie ook de bovengenoemde speerpunten centraal in hun aanpak om conflicten te bestrijden.

Daar Buurtbemiddeling een laagdrempelige organisatie is, waar men op een gemakkelijke manier in contact mee kan komen, kan elke meerderjarige burger (van het Land van Cuijk) door een bepaald conflict met zijn buren in contact komen met deze dienst. Zoals ook in de probleemanalyse naar voren zal komen is de doelgroep erg divers en is er geen ‘type buur’ dat de doelgroep van de dienst Buurtbemiddeling duidelijk representeert. Er kan echter wel een onderscheid worden gemaakt op sociaal-economisch vlak wanneer men praat over type melding. Zo verschilt de aard van de melding van (sociaal) huurders met de reden van melding van personen die een wonen in een koophuis (Drent, 2017). Dit onderscheid en de kenmerkende elementen van de doelgroep worden verder toegelicht in de probleemanalyse.

### *2.1.2 Opdrachtgever van het onderzoek*

De dienst Buurtbemiddeling is een onderdeel van Sociom. Sociom is een overkoepelende welzijnsorganisatie die verschillende diensten binnen de welzijnssector uitvoert in het Land van Cuijk (hieronder vallen de gemeenten Cuijk, Boxmeer, Grave en Mill en Sint Hubert). Naast de dienst Buurtbemiddeling valt het Sociaal raadslieden werk, Algemeen Maatschappelijk Werk, Ouderen- en Vluchtelingenwerk en Buurtwerk onder het dak van Sociom. Zoals boven genoemd veranderd de hedendaagse maatschappij van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving. De visie van Sociom sluit naadloos aan bij de verantwoordelijkheden (voor burgers) die de participatiesamenleving met zich meebrengt. Sociom ziet namelijk een maatschappij voor ogen waarin het collectieve weer belangrijk wordt, waarin mensen betrokken zijn bij elkaar en aandacht hebben voor hun omgeving (Sociom, z.d.). Sociom neemt vooral een ondersteunende functie in voor de hulpbehoevende burger. Hierin staat het aangaan van de dialoog centraal. Dit blijkt uit de missie van Sociom: ‘Samen doen, samen denken, samen beslissen en samen werken!’ (Sociom, z.d.). Bij de dienst Buurtbemiddeling zijn 15 Buurtbemiddelaars actief. Deze vrijwilligers hebben, alvorens zij actief gaan bemiddelen, de basistraining Buurtbemiddeling gevolgd. In het maandelijks teamoverleg is er ruimte voor intervisie en worden actuele ontwikkelingen met betrekking tot Buurtbemiddeling onder de aandacht gebracht. Indien een of meerdere buurtbemiddelaars het nodig achten, is er op vastgestelde data nog ruimte voor extra intervisie. Opbouwwerker in het Land van Cuijk en coördinator van de dienst Buurtbemiddeling is Froukje Drent. Bij haar komen de meldingen van zowel bewoners zelf als externen (Politie en/of woningbouwcorporatie) binnen en zij verdeeld deze casussen onder de Buurtbemiddelaars, die altijd met zijn tweeën te werk gaan (dit is in de meeste gevallen een man en een vrouw). Vanuit cijfermatig perspectief zijn de Buurtbemiddelaars tezamen goed voor het oppakken van gemiddeld 90 meldingen op jaarbasis. Van deze 90 meldingen wordt meer dan 70% opgelost.

De begeleiding vanuit de beroepspraktijk zal tevens ook verzorgd worden door Froukje Drent. Binnen deze begeleiding is tussen opdrachtgever en onderzoeker afgesproken dat wekelijks de dinsdag gepland staat voor face-to-face afspraken. Verder wordt, waar nodig, via de mail/telefoon extra afspraken ingepland. Deze afspraken zijn gemaakt om de overeenstemming binnen het gehele onderzoeksproces te waarborgen.

## 2.2 Aanleiding tot onderzoek

### *2.2.1 Buurtbemiddeling ‘Extra’*

Al circa 5 jaar is de dienst Buurtbemiddeling actief in het Land van Cuijk. In deze periode is het aantal meldingen jaarlijks toegenomen. Dit komt mede doordat Buurtbemiddeling naarmate de jaren vorderden bekend(er) werd en bewoners van het Land van Cuijk deze dienst in de eerste fase van het conflict wisten te vinden. Daarnaast weten externe organisaties de dienst steeds gemakkelijker te bereiken. Door deze ontwikkelingen heeft Buurtbemiddeling een steeds meer prominente rol ingenomen in de conflicthantering tussen burgers en de verwachting is dat deze trend zich aankomende jaren verder ontwikkeld. Ondanks deze meer prominente positie is de werkwijze van de buurtbemiddelaars binnen het Land van Cuijk toegespitst op het traject waarin Partij A en Partij B (nadat elke partij individueel een gesprek heeft gehad) een bemiddelingsgesprek met twee Buurtbemiddelaars aangaan waarin onder andere afspraken worden gemaakt die er voor moeten zorgen dat het heersende conflict wordt opgelost en een conflictvrije toekomst garandeert. Echter blijkt uit de praktijk dat er steeds meer moeilijke(re) en complexe(re) meldingen binnen komen die een andere inzet vragen. Op Macroniveau heeft de brancheorganisatie van Buurtbemiddeling, het Centrum voor Criminaliteit en Veiligheid (CCV), daarom ook Buurtbemiddeling ‘extra’ geïntroduceerd (Herder, 2014). Dit houdt in dat Buurtbemiddelaars zich naast bovengenoemde standaard werkwijze bezig houden met Coaching, Groepsbemiddeling, Pendelbemiddeling, Jongerenbemiddeling, Preventie-activiteiten, Woonoverlast en psychische kwetsbare mensen, Herstelbemiddeling en bemiddeling voor ondernemers (Herder, 2014). De vraag die heerst onder zowel de coördinator als de buurtbemiddelaars is of de burgers van het Land van Cuijk behoefte (en baat) hebben bij (/aan) een of meerdere van bovengenoemde, verdiepende werkwijzen. Door deze vraag duidelijk in kaart te brengen kan het welbevinden van de burgers in de toekomst op een mogelijke meer toereikende manier gegarandeerd worden.

### *2.2.2 Doelstellingen Sociom*

Daarnaast heeft Sociom een aantal doelstellingen opgesteld die middels de uitvoer van Buurtbemiddeling behaald moeten worden. Deze doelstellingen zijn afgeleid van de opgestelde pijlers van het CCV en luiden: bevorderen van woongenot (staat in verband met het verminderen van woonoverlast), herstel van communicatie, bevorderen van wederzijds begrip en respect, zelfinzicht, gemaakte afspraken en empowerment/zelfredzaamheid. De organisatie ziet graag in kaart worden gebracht op welke gebieden burgers positieve ervaringen hebben en op welke vlakken er verbeterpunten zijn. Zodoende kan de dienst geoptimaliseerd worden en op alle gebieden die het CCV voorschrijft maximaal resultaat behalen.

## 2.3 Probleemanalyse

De probleemanalyse is opgesteld met behulp van de ‘6W-formule’ (Verhoeven, 2011). Aan de hand van deze formule wordt duidelijk wat het probleem is, wie de betrokken partijen zijn, wanneer het probleem is ontstaan, waarom het een probleem is, waar het probleem zich voordoet en wat de aanleiding voor het probleem is.

De inhoud van deze probleemanalyse zal enerzijds toegespitst zijn op het sociaal-agogisch probleem burenruzies/buurtconflicten en anderzijds wordt de hantering hiervan, middels de dienst Buurtbemiddeling, gedetailleerd beschreven. Het (functioneren van) Buurtbemiddeling als conflicthanteerder zal ook centraal staan binnen het praktijkgericht onderzoek.

Al circa 10.000 jaar leven mensen binnen een bepaalde sociale setting met elkaar. In het begin waren het geloof in alziende goden, het straffen van mens tot mens en schaamte als groepsmechanisme de middelen tot het (conflictvrij) samenleven binnen een bepaalde groep (Van Straten, 2016). In de hedendaagse maatschappij hebben ongeveer anderhalf a twee miljoen mensen last van hun buren.

Hier blijft het echter niet bij; recente ontwikkelingen in de samenleving dragen er toe bij dat er sneller en meer problemen tussen buren ontstaan. Een van deze ontwikkelingen is het groeiende inwoneraantal waardoor we steeds dichter in elkaars (privé)omgeving komen te wonen. Daarnaast werken veel forenzen buiten hun wijk of stad, waardoor ze vaak minder binding voelen met hun omgeving. Verder is de leefomgeving meer divers geworden. Dit maakt dat leefpatronen en gewoontes van buren vaker van elkaar verschillen. In combinatie met het moeilijk(er) leggen van contact is, het begrip voor elkaar nog verder weg dan gewoonlijk. Naast bovengenoemde ontwikkelingen ontbreken tussen buren bepaalde rollen en posities. Hier mee wordt bedoeld dat de één (juridisch gezien) niet meer zeggenschap/inspraak heeft over of in een bepaalde (conflict)situatie dan de ander. Hierdoor kunnen er binnen een burenrelatie onderling nauwelijks sancties worden gelegd op bepaald buitenproportioneel gedrag (Van der Zwet, 2009). Verder draagt het gebrek aan sociale cohesie een rol van betekenis bij buurtconflicten: ‘vroeger kende men de hele buurt en wist je bij wijze van spreken wat de buurman vanavond at. Tegenwoordig kent men vaak hun directe buur niet eens’ (Hendriksma, 2016).

Gevolgen van een heersend conflict kunnen in deze participatiesamenleving groot zijn. Door een burenconflict kan een gebrek aan sociale cohesie ontstaan. Hierdoor raken de minder vitale burgers eerder in een sociaal isolement, aangezien ze niet kunnen rekenen op ondersteuning uit hun naaste omgeving. Tevens kan een heersend conflict escaleren. Een conflictsituatie kent drie fasen. In de eerste fase kan er (nog) sprake zijn van een win-win situatie: de conflicten zijn klein van aard en het is in deze fase nog mogelijk om argumenten uit te wisselen en met elkaar op redelijk niveau te communiceren. Wanneer het conflict niet gehanteerd wordt (zelfstandig of door een bemiddelingsorganisatie zoals Buurtbemiddeling) kan een dergelijk conflict escaleren naar een zogenoemde win-lose situatie. In deze situatie is er weinig vertrouwen tussen beide partijen en worden vaak omstanders betrokken (in deze situatie is vrijwillige bemiddeling erg lastig. Vaak worden advocaten of professionele mediators ingezet). De laatste fase kenmerkt zich door een lose-lose situatie. Er is sprake van wantrouwen tussen beide partijen wat mogelijk kan escaleren tot geweld. Deze type conflicten eindigen vaak voor de rechter (Nijhof, Seventer, & Eenbergen, 2015). Om een sociaal isolement of een geëscaleerd conflict te voorkomen is de inzet van professionele hup noodzakelijk. Iets wat in de participatiesamenleving juist zo lang mogelijk uitgesloten moet worden.

Om burenruzies een halt toe te roepen is het project Buurtbemiddeling medio jaren negentig als experiment geïnitieerd in de steden Gouda, Rotterdam en Zwolle. Dit project is gebaseerd op de San Francisco Community Boards (SFCB); gesubsidieerde organisaties die samen met gedreven vrijwilligers bemiddelingsdiensten aanboden. Het idee hierachter was dat het justitiële systeem niet met kleine problematische situaties in de lokale sociëteit om konden gaan (Illerhues, 2010). Dit initiatief is in de zeventiger jaren van de 20e eeuw in de Verenigde staten ontstaan (Van der Zwet, 2009). Sindsdien is het project als erg succesvol ervaren en heeft het zich als een olievlek verspreid over heel Nederland. Tegenwoordig zijn er 160 lopende buurtbemiddelingsprojecten (Illerhues, 2010). Een buurtbemiddelingstraject is in verschillende fases opgedeeld. De eerste fase is de aanmelding bij de coördinator buurtbemiddeling. Dit gebeurt in 80% van de gevallen door Politie, woningcorporaties, hulpverlenende instanties et cetera. In 20% van de gevallen melden de burgers zelf (Van Geffen, 2010). Vervolgens gaan twee neutrale Buurtbemiddelaars outreachend te werk en gaan een gesprek aan met partij A. Wanneer dit gesprek is beëindigd proberen de bemiddelaars in contact te komen met partij B. Wanneer beide partijen openstaan voor een gesprek vindt onder toeziend oog van de twee betrokken bemiddelaars een bemiddelingsgesprek plaats. Vervolgens worden hierin afspraken gemaakt en 6 weken nadat het bemiddelingsgesprek heeft plaatsgevonden wordt door de coördinator per telefoon bij beide partijen gecontroleerd of de situatie is verbeterd. De gedachte ten tijde van het buurtbemiddelingsproces past exact binnen de kaders van het principe Welzijn Nieuwe Stijl (wat onder andere is gericht op de eigen kracht van de burger) en de participatiesamenleving (de burgers zijn probleemeigenaar en er wordt vooral een beroep gedaan op de zelfredzaamheid om de kans op en nieuwe buurtbemiddelingstraject te verkleinen) (Drent, 2017). Deze visie op landelijk niveau is samengevat in de Werkzame Elementen van Buurtbemiddeling. Hierin staat onder andere dat Buurtbemiddeling gebeurd voor en door bewoners, mensen zelf verantwoordelijk zijn voor het oplossen van het conflict en eigen oplossingen duurzamer zijn dan opgelegde oplossingen (Van der Zwet, 2009). Naast deze Werkzame elementen heeft het CCV (=Centrum voor Criminaliteit en Veiligheid en brancheorganisatie voor de dienst Buurtbemiddeling) een zestal pijlers beschreven die elke buurtbemiddelingsorganisatie in Nederland door middel van hun manier van werken moet nastreven. Deze doelstellingen staan eerder beschreven in de aanleiding tot onderzoek.

De doelgroep die verzeild raakt in een conflictsituatie met de buurt/buren en in contact komt met Buurtbemiddeling is op meerdere vlakken erg divers: jong en oud, allochtoon en autochtoon, wonend in een stad en dorp passeren allen de revue (Drent, 2017). De reden van deze diversiteit is dat alle inwoners van een bepaald werkgebied buren zijn van andere, willekeurige inwoners. Bovengenoemde kenmerken van burgers kunnen bijdragen aan het conflict, maar zijn in vrijwel de meeste gevallen niet de oorzaak tot het ontstaan van een bepaald conflict. Deze diversiteit is ook het uitgangspunt voor de samenstelling van een bemiddelaarsgroep: het moet een afspiegeling zijn van de burgers van het werkgebied (Van der Zwet, 2009). Een trend die wel zichtbaar wordt is dat meer burgers met een psychiatrische achtergrond betrokken raken binnen een conflictsituatie. Door de overgang naar de participatiesamenleving worden zij relatief eerder dan voorheen geacht om terug te keren naar de maatschappij. Dit zorgt voor wrijving tussen inwoners van de omgeving waarin zij terugkeren en deze, vaak overgevoelige, burgers (Drent, 2017). Echter laat de gehele doelgroep zich wel op één andere manier kenmerken die op iedereen die in contact komt . Het zijn stuk-voor-stuk burgers die ontevreden zijn over hun eigen welbevinden en niet in staat zijn om dit zelfstandig op te lossen (Drent, 2017).

Ook zijn de redenen van de melding verschillend. In de basistraining Buurtbemiddeling worden verschillende type conflicten beschreven. De meest voorkomende is geluidoverlast. Daaropvolgend zijn respectievelijk vervuiling- en stankoverlast, leefstijlen, huisdieren, woonomgeving en persoonlijke vetes veel voorkomende redenen bij melding (Van Geffen, 2010). Op het gebied van soort woonhuis kan er wel een onderscheid gemaakt worden. Zo kunnen sociaal huurders niet kiezen in welk woonhuis ze gaan wonen. Tevens zijn deze woningen vaak kwalitatief minder op het gebied van bijvoorbeeld isolatie. Echter hebben deze personen wel beschikking over een sociaal consulent bij geschillen. Bewoners van een koophuis zitten daarentegen vast aan hun gekochte huis en kunnen dus relatief minder snel verhuizen als mogelijke oplossing bij een geschil dan sociaal huurders. Bovengenoemde verschillen dragen bij aan de aard-, type- en mogelijke oplossing van de melding (Drent, 2017).

Zoals eerder benoemd in deze analyse zijn er tal van redenen/oorzaken waardoor een conflict met de buren kan ontstaan. Maar er is meer; deze conflicten zijn namelijk vaak ‘de druppel die de emmer doet overlopen’ (Van der Zwet, 2009). Het onderliggende probleem van het conflict komt namelijk voor uit feit dat conflicten ontstaan wanneer verschillende behoeften niet (geheel) vervuld kunnen worden, bijvoorbeeld doordat derden dit onmogelijk maken (Van der Zwet, 2009). Een voorbeeld uit de praktijk is een ouder echtpaar dat steeds de rommel in de gezamenlijke portiek opruimt en hierover klaagt. Zij klagen niet over het feit dát ze de rommel opruimen, maar klagen door het gebrek aan waardering (Van der Zwet, 2009). Taak van de Buurtbemiddelaars is dan ook om niet zozeer te kijken naar het probleem vanaf de buitenkant, maar meer naar de onderliggende reden/oorzaak.

De recente ontwikkelingen met betrekking tot burenruzies in combinatie met het leven in een participatiesamenleving maakt dat de dienst Buurtbemiddeling een steeds belangrijkere rol inneemt in de samenleving. Tevens komt bij steeds meer organisaties die de dienst Buurtbemiddeling uitvoeren het signaal binnen dat de verdiepende werkwijzen, die vallen onder Buurtbemiddeling ‘Extra’, essentieel zijn voor het hanteren van de hedendaagse conflicten. Op basis van deze gegevens is het gewenst om in kaart te brengen of de huidige werkwijze van de dienst Buurtbemiddeling de juiste is aangezien de maatschappij, door bovengenoemde ontwikkelingen, aan het veranderen is.

## 2.4 Probleemomschrijving

### *2.4.1 Probleemstelling*

Zoals uit de probleemanalyse blijkt vormt het fenomeen burenruzies een groter maatschappelijk probleem dan ooit tevoren. Hier komt bij dat we binnen de maatschappij waarin we leven en gaan leven juist, als burgers onderling, een sociaal vangnet voor elkaar moeten vormen. Om zorg te dragen voor (het terugkeren van) het welbevinden van burgers wanneer er sprake is van een buurtconflict heeft het CCV 6 doelstellingen opgesteld die de uitvoerende buurtbemiddelingsinstanties moeten nastreven binnen de invulling van de vastgestelde werkwijze. Daarnaast wordt voor u, als lezer, in de aanleiding tot onderzoek duidelijk welke middelen de dienst Buurtbemiddeling eventueel (extra) kan gebruiken bij het hanteren van buurtconflicten naast de standaard werkwijze. Deze verdiepende werkwijzen vallen onder de noemer Buurtbemiddeling ‘Extra’ en zijn bedoeld om de dienst af te stemmen op de behoefte van de burger met betrekking tot het oplossen van buurtconflicten. Voor uitvoerende instantie in het Land van Cuijk (Sociom, de opdrachtgever van dit onderzoek) is het onduidelijk of de 6 doelstellingen worden bereikt vanuit het perspectief van de burger. Tevens is niet helder of er onder burgers de behoefte heerst om gebruik te maken van een meer verdiepende werkwijze. Hieruit voortvloeiend is de volgende hoofdvraag opgesteld:

Wat zijn de ervaringen/belevingen van burgers van het Land van Cuijk die van november 2015 tot februari 2017 hebben deelgenomen aan het buurtbemiddelingstraject?

Bij de formulering van bovenstaande vraagstelling valt het wellicht op dat er geen deelvragen zijn opgesteld. De reden hiervan is dat dit onderzoek wordt uitgevoerd onder andere door middel van de Q-methodologie als onderzoeksmethode. Voor het gebruik van Q-methodologie is het van belang dat er één duidelijke en beknopte onderzoeksvraag wordt opgesteld. Een uitgebreide(re) uitleg van Q-methodologie komt aan bod in de hoofdstukken Onderzoeksontwerp en Operationalisatie (paragraaf Q-methodologie).

### *2.4.2 Doelstelling*

Middels het beantwoorden van de centrale vraagstelling wordt getracht onderstaande doelstelling te behalen:

Het in kaart brengen van ervaringen/belevingen van burgers die van november 2015 tot en met februari 2017 hebben deelgenomen aan een buurtbemiddelingstraject.

Wanneer inzichtelijk wordt wat de sterke- en eventuele verbeterpunten zijn met betrekking tot het gehele buurtbemiddelingstraject kunnen er aanbevelingen worden gedaan aan de opdrachtgever van het onderzoek. Hierdoor kan de dienst mogelijk geoptimaliseerd worden, waardoor beter aansluit bij de behoefte van de burger en mogelijk de doelstellingen (lees: pijlers) die het CCV omschrijft.

## 2.5 Begripsafbakening

Hieronder wordt de stipulatieve betekenis (Verhoeven, 2011) weergegeven van een aantal begrippen uit de hoofdvraag die ook verder in het onderzoek een rol van betekenis spelen.

1. *Buren*: zijn bewoners van de huizen in de buurt van jouw huis (Kernerman Dictionaries). Deze interpretatie van het woorden ‘Buren’ binnen dit onderzoek betekent dus dat het niet alleen personen direct naast jouw huis betreft, maar ook personen die in de directe omgeving van jouw huis wonen.
2. *Burenruzies*: ruzies/verschil van mening tussen buren. Hetgeen gelegen kan zijn in de (over)last die zij elkaar berokkenen en/of de scheiding van hun erven (www.juridischwoordenboek.nl).
3. *Land van Cuijk*: is de gemeente Cuijk, Boxmeer, Mill & Sint Hubert, Grave en Sint Anthonis bij elkaar. Hieronder vallen 32 dorpen en 1 stad (Peeters, 2017).
4. *Ervaringen*: wat je weet om dat je het zelf hebt meegemaakt of gedaan (Kernerman Dicitonaries). *Beleving*: manier waarop je iets ervaart of interpreteert (Kernerman Dictionaries). Aangezien beide begrippen qua definitie veel raakvalk met elkaar hebben is bewust de keuze gemaakt om ook beide begrippen te benoemen in de centrale vraagstelling.
5. *Buurtbemiddelingstraject*: het gehele proces van melding tot afsluiting. In dit onderzoek wordt hier mee ook gedoeld op de dienst Buurtbemiddeling an sich.

# 3. Onderzoeksontwerp

In dit hoofdstuk wordt de vormgeving van het onderzoek duidelijk. Zo wordt het type onderzoek belicht, worden de twee verschillende dataverzamelingsmethoden beschreven, wordt de onderzoeksgroep duidelijk en komen de kwaliteitscriteria terug in paragraaf 3.5

## 3.1 Kader

Wat wordt er nu specifiek onderzocht en wat juist niet? Het antwoord op deze vraag vormt het fundament waar mee men waarborgt dat datgene onderzocht wordt, wat ook onderzocht moet worden. In het hoofdstuk Oriëntatie wordt voor u, als lezer, duidelijk dat het CCV 6 pijlers heeft opgesteld voor een succesvolle uitvoer van de dienst Buurtbemiddeling. Tevens wordt duidelijk dat de ervaringen (van de betrokken respondenten) gaat worden gemeten aan de hand van deze 6 pijlers (hoe dit wordt vormgegeven, wordt duidelijk in de paragraaf Q-methodologie van het hoofdstuk Operationalisatie). Hieronder volgt een verdiepend beschrijving over de (definitie van de) 6 pijlers.

### *3.1.1 Bevorderen van woongenot (staat in verband met het verminderen van woonoverlast)*

Er is sprake van woonoverlast als een bewoner zich regelmatig zodanig gedraagt, dat deze persoon daarmee het woongenot van omwonenden verstoort en/of hun vrijheid belemmert (Platform woonoverlast, z.d.). Woongenot is het plezier in wonen (www.encyclo.nl, z.d.). Binnen dit onderzoek wordt deze doelstelling geïnterpreteerd dat het woongenot terugkeert of verbeterd, doordat de woonoverlast structureel verminderd.

### *3.1.2. Herstel van communicatie*

Wat is communicatie? Communicatie is het uitwisselen van informatie. Dit doen wij, als mensen, niet alleen met behulp van taal (verbale communicatie), maar ook door middel van lichaamstaal (non-verbale communicatie) zoals bijvoorbeeld een rood aangelopen hoofd, kloppende aders op de slaap en gebalde vuisten (Wiertzema & Jansen, 2004). Tijdens een conflict is er vaak weinig tot geen communicatie tussen beide partijen. Hierdoor kan een conflict mogelijk escaleren (Nijhof, Seventer, & Eenbergen, 2015). Binnen deze pijler is het van belang dat beide partijen weer op een juiste manier gaan communiceren, om zodoende een volgende conflictsituatie een halt toe te roepen of (wat nog beter is) te voorkomen.

### *3.1.3 Bevorderen van wederzijds begrip en respect*

‘Bij een assertieve opstelling probeer je respect, begrip en zorgen voor jezelf te verenigen met respect, begrip en zorgen voor de ander. Dit komt onder meer tot uiting in de bereidheid tot overleg (onderhandelen)’ (Schouten & Lingsma, 2006). Bovenstaand citaat geeft de essentie weer wat de relevantie is van wederzijds begrip en respect tussen beide partijen binnen het oplossen van het conflict en het behouden van een conflictvrije situatie. Met deze doelstelling wordt, in de lijn van het onderzoek, bedoeld dat de dienst Buurtbemiddeling er voor zorgt dat wederzijds begrip en respect wordt bevorderd tussen beide partijen. Zodoende komt er op een positieve manier zicht op elkaar belangen, waardoor men ook bepaalde keuzes van de ander binnen een conflictsituatie leert begrijpen.

### *3.1.4 Vergroten van zelfinzicht*

Binnen een conflictsituatie zijn beide partijen onderdeel van zowel het probleem als de oplossing van het probleem (Herder, 2014). Door te aanvaarden hoe we reageren op onszelf, op anderen en op situaties kunnen we leren herkennen hoe onze geest werkt (Bont, 2008). Het belang van het zelfreflectie binnen een conflictsituatie wordt met dit thema aangestipt. Zoals hierboven beschreven wordt, wordt dit thema door de onderzoeker voor dit onderzoek ook geïnterpreteerd.

### *3.1.5 De gemaakte afspraken*

Deze pijler vereist geen verdiepend onderzoek om het belang aan te stippen. De gemaakte afspraken vormen het kader voor de nieuwe situatie waarin de beide partijen met en naast elkaar leven. Het belang van gemaakte afspraken (en de mogelijke consequenties hiervan) valt te vinden in het feit dat het als ‘stok achter de deur’ functioneert: partijen kunnen hierop terugvallen wanneer een (nieuwe) conflictsituatie dreigt te ontstaan. Binnen dit onderzoek wordt het gezien als een ‘formeel fundament’ om een conflictvrije situatie in stand te houden.

### *3.1.6 Bevorderen/vergroten van Empowerment/Zelfredzaamheid*

De Nederlandse samenleving veranderd naar een participatiesamenleving: de rol van de overheid in zorg en ondersteuning wordt kleiner en burgers gaan (en moeten) meer voor zichzelf en elkaar zorgen (Movisie, 2013). Een van de uitgangspunten van de participatiesamenleving, die onder andere te lezen valt in de paragraaf Beroepspraktijk, doelgroep en opdrachtgever van het onderzoek, is dat burgers eerst alle andere ‘opties’ gebruiken binnen onder andere het hanteren van conflicten alvorens professionele hulp wordt ingeschakeld. Met dit thema wordt binnen dit onderzoek bedoeld dat de dienst Buurtbemiddeling er voor zorgt dat de Zelfredzaamheid wordt vergroot, zodat betrokken personen eventueel toekomstige conflicten (eerder) zelf kunnen oplossen en externe professionele hulp hierdoor niet nodig is.

## 3.2 Onderzoeksvorm

Uit de centrale vraag- en doelstelling blijkt dat de ervaringen/beleving met betrekking tot het Buurtbemiddelingstraject van burgers die in 2015, 2016 en 2017 hieraan deel hebben genomen in kaart worden gebracht. Op basis van deze ervaringen worden zowel de sterke- als eventuele verbeterpunten inzichtelijk om zodoende de dienst Buurtbemiddeling te optimaliseren. Dit onderzoek is dan ook evaluerend van aard. Kenmerkend voor deze vorm van onderzoek is een systematische beoordeling op basis waarvan nieuwe beslissingen kunnen worden genomen (Donk & Lanen, 2014).

## 3.3 Type dataverzamelingsmethode

Om de evaluerende probleemstelling te beantwoorden wordt er ten behoeve van dit onderzoek gebruikt gemaakt van twee verschillende dataverzamelingsmethoden.

### *3.3.1 Literatuuronderzoek*

Als eerste wordt er gebruikt gemaakt van literatuuronderzoek als dataverzamelingsmethode. Literatuurstudie is een overzicht van bestaande kennis en inzichten uit de vakliteratuur over het praktijkprobleem dat centraal staat in het onderzoek (Donk & Lanen, 2014). Literatuuronderzoek is vrijwel altijd een vast onderdeel van de onderzoeksopzet (Verhoeven, 2011). Logischerwijs is er dan ook bewust voor gekozen om bij dit onderzoek gebruik te maken van literatuuronderzoek voor een fundamentele oriëntatie van het maatschappelijk probleem burenruzies. Het literatuuronderzoek is kwalitatief van aard, wat betekent dat er gericht wordt op het verkrijgen van informatie over wát er leeft en waaróm (Graauw, z.d.). De literatuurstudie is en zal in verschillende fase van het onderzoek gebruikt worden:

1. In de Richtfase (= de verkenningsfase, voor het opstellen van de probleemanalyse) wordt vakliteratuur gebruikt om kernbegrippen, deelaspecten en relaties te definiëren en in kaart te brengen. Zodoende wordt duidelijk wat er al over je praktijkprobleem geschreven en onderzocht is (Donk & Lanen, 2014).
2. Tijdens de kernactiviteit Verzamelen om een meetinstrument te ontwikkelen met behulp waarvan je data verzamelt (Donk & Lanen, 2014). Binnen dit onderzoek zal op basis van onder andere literatuurstudie de Q-set bepaald worden. Uitleg en het procesmatig verloop hier van zal in de beschrijving van de Q-methodologie en het hoofdstuk Operationalisatie aan bod komen.

Ten behoeve van het literatuuronderzoek is gebruik gemaakt van een gevarieerd aantal literaire bronnen. Zo is er niet alleen informatie van (online) documenten en krantenartikelen verwerkt, maar is er ook informatie vanuit interviews en documentaires geïmplementeerd. In het hoofdstuk Operationalisatie komt aan bod hoe de specifieke zoekbegrippen opgesteld zijn en waarin dit heeft geresulteerd.

### *3.3.2 Q-methodologie*

Naast het literatuuronderzoek wordt er gebruik gemaakt van de dataverzamelingsmethode Q-methodologie. Q-methodologie verschaft een basis voor de wetenschappelijk studie van subjectiviteit van meningen, houdingen, voorkeuren of visies van mensen (Van Exel & De Graaf, 2015). Oftewel, het is een manier om systematisch meningen, houdingen, voorkeuren en visies van mensen in het algemeen, of bepaalde groepen in het bijzonder te bestuderen (Van Exel & De Graaf, 2015). De Q-methodologie valt niet specifiek onder het kwalitatieve- of het kwantitatieve onderzoek. Het kenmerkt zich door een combinatie van beide; het ontwikkelen van het onderzoeksinstrument door middel van heersende meningen en het verzamelen van data hebben veel weg van kwalitatief onderzoek, maar de analyse van data gebeurt echter op basis van correlatie- en factoranalyse waardoor de kern van de analyse typisch kwantitatief is. Door de combinatie van beide type onderzoek wordt de Q-methodologie ook wel de ‘Mixed Method’ genoemd (Van Exel & De Graaf, 2015). Om een Q-studie zo optimaal mogelijk uit te voeren is het essentieel dat binnen het proces de vastgestelde stappen in dezelfde volgorde (zoals hieronder weergegeven) worden gevolgd.

1. Het vaststellen van het te onderzoeken onderwerp en het verzamelen van uitspraken over dit onderwerp (= Concours, ook wel Longlist genoemd).
2. Het terugbrengen van verzamelde uitspraken tot een hanteerbare set (Q-set).
3. Bepalen van de te interviewen deelnemers (P-set).
4. De hanteerbare set door de vooraf bepaalde deelnemers laten sorteren en plaatsen op het Grid.
5. Analyse en beschrijving van de uitkomsten van de analyse (Jedelo & Staa, 2009).

Naast het volgen van bovenstaand verloop is het belangrijk dat er gebruik wordt gemaakt van één centrale (beknopte) vraagstelling wanneer Q-methodologie als meetinstrument wordt gehanteerd. Dit is van belang door de Q-studie systematisch opzoek gaat naar verschillende (groepen) meningen, houdingen, voorkeuren et cetera over één bepaald onderwerp. Net zoals bij andere dataverzamelingsmethode staat verwijs ik u voor het procesmatig verloop van het opstellen van het Q-meetinstrument naar het hoofdstuk Operationalisatie.

## 3.4 Onderzoeksgroep

### *3.4.1 Populatie*

De populatie is het domein; alle eenheden waarover je in je onderzoek uitspraken doet (Verhoeven, 2011). Zoals in de centrale vraagstelling naar voren komt zullen de resultaten van het onderzoek betrekking hebben op burgers van het Land van Cuijk die in 2015, 2016 of 2017 deel hebben genomen aan een Buurtbemiddelingstraject. Wel is het van belang dat u, als lezer, op de hoogte bent dat de gehele populatie gebaseerd is op een gedeelte van 2015, geheel 2016 en een gedeelte van 2017. De exacte periode is van november 2015 tot februari 2017. De keuze om deze jaren gedeeltelijk betrekken is enerzijds om het minimum aantal van 12 respondenten te waarborgen en anderzijds de meeste recente afgeronde trajecten mee te nemen in het onderzoek. Uit het jaarverslag van Sociom blijkt dat er in 2016 zestien buurtbemiddelingsgesprekken (gesprek tussen partij A, partij B en twee buurtbemiddelaars) daadwerkelijk heeft plaatsgevonden (Sociom, 2016). Dit betekent dus dat er 32 betrokken partijen (van minimaal 1 persoon) zijn van in het kalenderjaar 2016. Aangevuld met ieder 2 bemiddelingsgesprekken in de vastgestelde periodes van 2015 en 2017 vormen in totaal 40 betrokken partijen (van minimaal 1 persoon) de populatie voor dit onderzoek.

### *3.4.2 Steekproef*

De steekproef is een deel van de populatie die daadwerkelijk benaderd wordt om deel te nemen aan het onderzoek. Het betreft vrijwel altijd een deel van de populatie, aangezien het vrijwel onmogelijk is om alle personen/eenheden in je populatie te ondervragen (Verhoeven, 2011). Bij het gebruik van Q-methodologie is het van belang er een minimaal aantal respondenten moet zijn wil de uitkomst valide zijn. Dit komt doordat men bij Q-methodologie op zoek gaat naar groepen meningen, visies, houdingen et cetera. Wanneer er sprake is van een te weinig aantal respondenten zijn is er geen sprake meer van groepen, maar van individuele meningen, visies, houdingen die als groep fungeert. In de gevolgde workshops over Q-methodologie werd 12 respondenten als minimaal aantal respondenten genoemd . Voor dit onderzoek wordt vastgehouden aan dit genoemde aantal. dat Voor het in kaart brengen van de te interviewen deelnemers zijn in eerste instantie de 32 betrokken partijen uit 2016 per brief vanuit Sociom benaderd met de vraag of zij mee wilde werken aan dit onderzoek. Hieruit kwam een groep van 10 respondenten uit als welwillende respondent. Om het minimum aantal van 12 respondenten te waarborgen, zijn de betrokken partijen uit de vastgestelde periodes van 2015 en 2017 tevens ook benaderd om mee te werken aan een interview. Dit resulteerde in het minimaal aantal van 12 (welwillende) respondenten. Het is raadzaam om een steekproef zo veel mogelijk willekeurig samen te stellen. Dit betekent dat ieder een berekenbare kans heeft om mee te doen (Verhoeven, 2011). Zoals in bovenstaand tekstgedeelte duidelijk wordt zijn in eerste instantie de betrokken partijen uit kalenderjaar 2016 uitgenodigd. Hier is bewust voor gekozen aangezien 2016 het kernjaar is van dit onderzoek en wat in eerste instantie de afspiegeling moest zijn van de resultaten van het onderzoek. Om het minimum aantal respondenten echter te waarborgen zijn ook de betrokken partijen vanuit de vastgestelde periodes van 2015 en 2017 benaderd. Elke betrokken partij in de bovengenoemde periode heeft dus de gelegenheid gehad (en dus dezelfde kans) om te participeren aan dit onderzoek.

## 3.5 Kwaliteitscriteria

### *3.5.1 Betrouwbaarheid*

In de onderzoeksterminologie wordt bedoeld dat het onderzoek dezelfde resultaten oplevert als het onderzoek wordt herhaald of door iemand anders wordt uitgevoerd wanneer men spreekt over betrouwbaarheid (Donk & Lanen, 2014). Dit betekent dat er tijdens het onderzoek moet worden geprobeerd dat de resultaten zo min mogelijk tot stand komen door toevallige verstoringen (Donk & Lanen, 2014). De mate van betrouwbaarheid van dit onderzoek (dat gerelateerd is aan de herhaalbaarheid en de uitsluiting van toevallige verstoringen) kan onder andere gehandhaafd worden doordat Q-methodologie het praktijkgericht meetinstrument is van dit onderzoek. Door de Q-methodologie wordt de vooraf vastgestelde interviewer geacht om een vastgestelde set uitspraken (Q-set) naar eigen invulling te verdelen over in eerste instantie mee oneens, neutraal en mee eens en vervolgens te leggen op een zogenoemd Grid (meer hierover in het hoofdstuk Operationalisatie, paragraaf Q-methodologie). Zodoende zullen de resultaten van het (praktijkgericht) onderzoek niet gebaseerd zijn op toevallige storingen, maar op uitkomsten van de voor elke respondent gelijke Q-set. Daarnaast is het buurtbemiddelingstraject van elke respondent minimaal 6 weken geleden afgesloten alvorens het interview plaatsvindt. Hierdoor is uitgesloten dat de respondent de uitspraken verdeeld vanuit een emotionele (en mogelijk overhaaste) keuze in plaats van een rationele gedachtegang.

### *3.5.2 Validiteit*

Validiteit wil zeggen dat je datgene onderzoek wat je wilt onderzoeken (Donk & Lanen, 2014). In de probleemanalyse komt het maatschappelijk probleem burenruzies aan de orde. Tevens wordt duidelijk hoe en wat het CCV, de brancheorganisatie van de dienst Buurtbemiddeling, nastreeft binnen de hantering van dit sociaal maatschappelijk probleem. Dit komt naar voren in de 6, door het CCV opgestelde, doelen die elke buurtbemiddelingsorganisatie moet nastreven. Het praktijkgericht meetinstrument is gebaseerd op uitspraken die gerelateerd zijn aan deze 6 doelen. Het Q-methodologisch meetinstrument kenmerkt zich doordat het systematisch meningen, voorkeuren en houdingen van groepen mensen in kaart brengt. Hierdoor komt vooral de externe validiteit van dit onderzoek aan de orde: de conclusies uit het onderzoek kunnen toegepast worden op een grotere groep personen dan het aantal dat bij het onderzoek betrokken was (Verhoeven, 2011). Naast de externe validiteit zal er sprake zijn van katalyserende validiteit. Dit geeft de mate waarin het onderzoeksproces gericht is professionals een beter begrip te geven van de beroepspraktijk met het oog op verbetering in de toekomst (Donk & Lanen, 2014). De resultaten van dit onderzoek zullen de Buurtbemiddelaars inzichten geven over de ervaringen die hulpbehoevende groep heeft met (de werkwijze van) Buurtbemiddeling. Hierdoor krijgen deze Buurtbemiddelaars een beter beeld over hetgeen wat leeft binnen de groep waar mee zij werken. Door de begripsafbakening en het kader, wat eerder in dit rapport aan de orde komt, is er tevens ook sprake van begripsvaliditeit. Dit is de mate wat er onder een bepaald begrip moet worden verstaan/wat de betekenis van dat begrip (Zee, 2016). Zodoende wordt voor de lezer duidelijk hoe willekeurig begrip binnen dit onderzoek geïnterpreteerd wordt.

Naast verschillende bovengenoemde componenten die waarborgen dat dit onderzoek betrouwbaar en valide is zal er binnen dit onderzoek ook sprake zijn van triangulatie. Dit betekent dat conclusies krachtiger worden als deze gebaseerd zijn op data die op verschillende manieren verworven is (Donk & Lanen, 2014). Binnen dit onderzoek zal er met twee verschillende dataverzamelingsmethodes gewerkt worden die binnen het gehele onderzoeksproces een aanvulling op elkaar zijn. Verder wordt de informatie verzameld vanuit verschillende invalshoeken/perspectieven. Dit zijn onder andere het variërend soort respondent binnen het onderzoek.

### *3.5.3 Betrouwbaarheid*

In bovenstaand stuk komen de verschillende manieren naar voren die er voor zorgen dat het onderzoek betrouwbaar en valide is. Buiten dat is het belangrijk dat het onderzoek nuttig is (infobronnen.wordpress.com, z.d.). Door continue afstemming en nauwe betrokkenheid met en van de opdrachtgever blijft structureel in beeld wat exact bereikt moet worden met dit onderzoek om het voor de opdrachtgever ook van nut te laten zijn. Dit is een combinatie van conceptuele- en instrumentele bruikbaarheid. Enerzijds zorgen de resultaten voor een discussie die kan ontstaan over de werkwijze van de Buurtbemiddelaars (conceptueel) wat anderzijds kan leiden tot een aanpassing in deze betreffende werkwijze (instrumenteel) (Verhoeven, 2011).

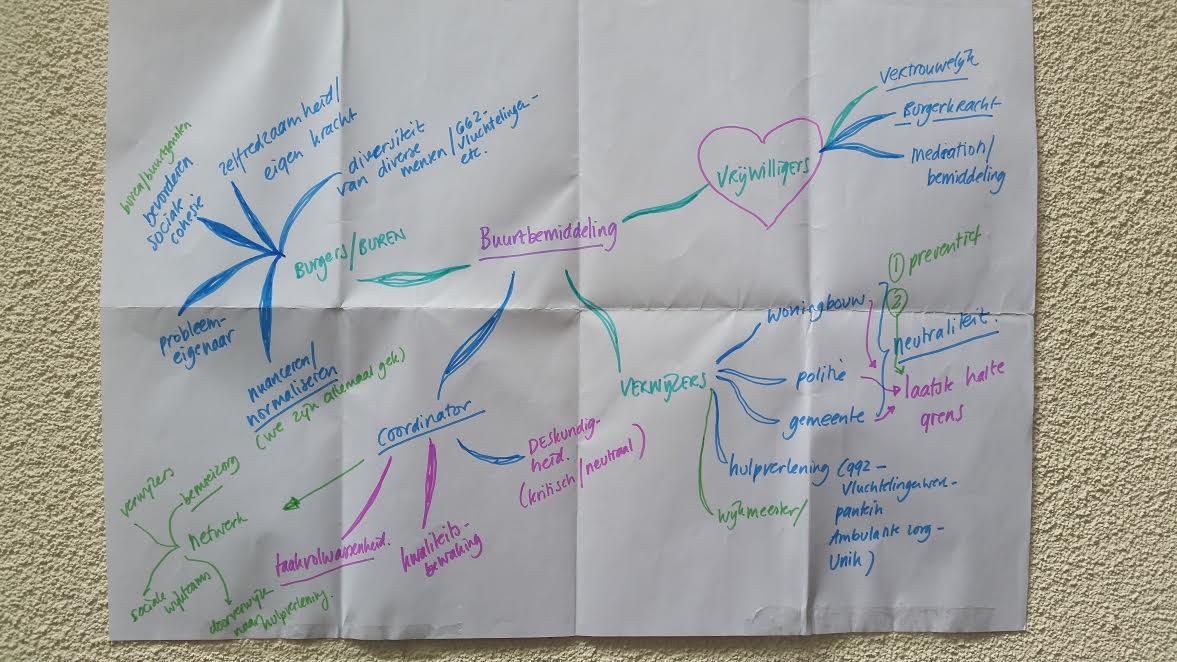
# 4. Operationalisatie

In de operationalisatiefase worden de begrippen uit de onderzoeksopzet uitgewerkt in meetbare instrumenten. Meetinstrumenten zijn hulpmiddelen waarmee je de gegevens verzameld (Verhoeven, 2011). Zoals eerder naar voren komt wordt de data voor dit onderzoek op twee verschillende manieren verzameld, namelijk door middel van literatuuronderzoek en Q-methodologie. In dit hoofdstuk zal dan ook het operationalisatieproces van deze twee methodes naar concrete meetinstrumenten worden beschreven.

## 4.1 Literatuuronderzoek

Zoals in de paragraaf Type dataverzamelingsmethode aan de orde komt geeft het literatuuronderzoek een overzicht weer over de bestaande kennis en inzichten van het centraal gestelde probleem (Donk & Lanen, 2014). Vanuit het literatuuronderzoek vormt zich echter geen concreet meetinstrument om data te verzamelen. Toch is er niet lukraak en ondoordacht naar thema’s gezocht die gerelateerd zijn aan sociaal maatschappelijk probleem burenruzies, het centraal gestelde probleem.

### *4.1.1 Mindmap*

In de oriëntatiefase, waar in het opstellen van de onderzoeksopzet centraal stond, is in samenwerking met de opdrachtgever een verkenning gedaan naar potentiële thema’s/begrippen die verschillende kennis/inzichten weergeven voor wat betreft het ( sociaal maatschappelijk) probleem burenruzies. Dit is gerealiseerd middels het opstellen van de hiernaast weergegeven Mindmap. Door het opstellen van deze Mindmap is een overzicht gecreëerd van de eerste begrippen/thema’s die eventueel kunnen bijdragen in onder andere de onderzoeksopzet. Vervolgens is, voor het verruimen van het aantal relevante thema’s/begrippen , gebruik gemaakt van de databank Thesaurus Zorg en Welzijn (Avans Hogeschool, z.d.). Deze databank is geschikt wanneer men op zoek is naar een bepaalde betekenis van een begrip en synoniemen hiervan. Onderstaand tabel geeft enkele voorbeelden van deze verruiming weer.

|  |  |
| --- | --- |
| **Begrip vanuit de Mindmap** | **Potentieel relevante synoniemen** |
| Buurtbemiddeling | 1. Mediation 2. Wijkzorg |
| Buurtbemiddelaars | 1. Mediators 2. Vrijwilligers |
| Zelfredzaamheid | 1. Autonomie 2. Sociale zelfredzaamheid |
| Sociaal netwerk | 1. Sociale omgeving 2. Sociale relaties |

De uiteindelijke begrippen/thema’s die tot stand zijn gekomen, onder andere door bovenstaand proces, zijn vervolgens gebruikt in verschillende databanken voor het vinden van relevante literatuur. Een veelgebruikte databank voor dit onderzoek is LexisNexis. Deze databank omvat Full-tekst artikelen uit landelijke, regionale en internationale dagbladen en tijdschriften (Avans Hogeschool, z.d.)

### *4.1.2 Literaire bronnen vanuit de opdrachtgever*

Naast de begrippen uit de opgestelde Mindmap en de hierop volgende, door de onderzoeker bepaalde, relevante synoniemen zijn er een aantal literaire bronnen door de opdrachtgever beschikbaar gesteld die mogelijk relevant zijn voor de literatuurstudie ten behoeve van dit onderzoek. Bruikbare begrippen/thema’s de opgesteld zijn door bovenstaand proces en de door de opdrachtgever beschikbaar gestelde literatuur vormen de kern van de literatuurstudie voor dit onderzoek.

## 4.2 Q-methodologie

Eerder in dit onderzoek is benoemd dat het essentieel is te houden aan de vaststaande stappen die Q-methodologie voorschrijft om deze dataverzamelingsmethode op een correcte manier uit te voeren. Hieronder staat per stap beschreven wat is ondernomen om uiteindelijk een bruikbaar Q-meetinstrument te realiseren.

### *4.2.1 Opstellen van Concours/Longlist*

De eerste stap in het proces tot het realiseren van een hanteerbare set met uitspraken is het opstellen van een overzicht met daarin alle uitspraken die over het onderwerp door betrokkenen (mogelijk) gezegd kunnen worden (= de Concours/Longlist, bijlage 1). Het verzamelen van alle uitspraken is namelijk van belang aangezien de definitieve set met uitspraken representatief moet zijn voor je onderzoek. Oftewel, alles wat iemand zou kunnen zeggen om haar/zijn mening over het onderwerp van het onderzoek te formuleren en onderbouwen moet in de set stellingen vertegenwoordigd zijn (Van Exel & De Graaf, 2015). Als je set stellingen bepaalde aspecten mist, kan het zijn dat een respondent niet in staat is haar/zijn mening op een goede manier te rapporteren (Van Exel & De Graaf, 2015).

Mogelijk relevante uitspraken worden op verschillende manieren verzameld. Zo staan er in de Concours, welke in de bijlage te vinden is, uitspraken beschreven vanuit interviews, literaire bronnen en afleveringen van het Tv-programa zoals ‘de Rijdende Rechter’ aangezien dit soort programma’s aspecten bevat die grote gelijkenis vertonen met het onderwerp van dit onderzoek.

Al tijdens het opstellen van de Concours is er gewerkt vanuit gestructureerde benadering: de verzamelde uitspraken worden onderworpen aan door de onderzoeker vastgestelde condities (Jedelo & Staa, 2009). De 6 pijlers die het die het CCV heeft opgesteld voor een succesvolle uitvoer van de dienst Buurtbemiddeling vormen de vastgestelde condities van dit onderzoek. Hiervoor is bewust gekozen aangezien de ervaringen van de respondent in kaart worden gebracht aan de hand van de zes voorschreven doelstellingen die onder andere in het hoofdstuk de Aanleiding tot onderzoek naar voren komen. Door op het begin van het proces van het verzamelen van uitspraken al gebruik te maken van deze 6 doelstellingen (lees: vastgestelde condities), waarborgt de onderzoeker dat de uitspraken ook daadwerkelijk toegespitst zijn op de manier waarop de mening van de respondent in kaart wordt gebracht, namelijk via deze 6 doelstellingen.

Deze fase wordt afgesloten wanneer de onderzoeker het gevoel krijgt dat hij verzadigd is en er dus geen uitspraken meer te vinden zijn die een potentiële mening van een bepaald betrokken persoon weergeven (Jedelo & Staa, 2009). Het uiteindelijke resultaat van de Concours is overzicht met een x aantal verzamelde uitspraken die elke mogelijke mening/uitspraak over het te onderzoeken onderwerp omvat.

### *4.2.2 Bepalen van Q-set*

Het is echter onmogelijk om alle uitspraken van de Concours te gebruiken tijdens het Q-interview met de respondent. Tijdens deze stap binnen het operationalisatieproces worden de uitspraken van de Concours teruggebracht tot een hanteerbare set met uitspraken; de uiteindelijke/definitieve Q-set die gebruikt gaat worden tijdens het Q-interview.

De verzamelde uitspraken worden beoordeeld op hun relatie met het onderwerp van studie, dubbele uitspraken worden geschrapt en onduidelijke uitspraken verwijderd (Jedelo & Staa, 2009).

Mede op basis van (het aantal van) de verzamelde uitspraken is gekozen voor een Q-set met 30 uitspraken gerelateerd aan 6 eerder genoemde condities. 30 uitspraken is een relatief kleine Q-set. Tevens is hier bewust voor gekozen aangezien men de (potentiële) P-set voor dit onderzoek niet kunt verplichten om daadwerkelijk deel te nemen. Hun buurtbemiddelingstraject is namelijk al enige tijd geleden afgesloten, er is tussen Buurtbemiddeling deze betrokkenen geen contact meer en de motivatie om daadwerkelijk deel te nemen aan het onderzoek moet daardoor voortkomen uit eigen interesse in combinatie met de tijd die de potentiële respondent heeft hier voor. Op de eigen interesse van de respondent heeft de onderzoeker geen invloed. Echter heeft hij/zij wel invloed op de tijd die respondent over heeft voor dit interview wanneer deze relatief kort van aard is. Een Q-set met 50 uitspraken kost 30 tot 60 minuten om te sorteren (Jedelo & Staa, 2009). Voor dit onderzoek neemt één geheel interview maximaal 45 minuten in beslag. Bovenstaande redenen liggen dus ten grondslag aan de keuze voor een Q-set van 30 uitspraken. Deze uitspraken, inclusief de interpretatie en de bron hiervan, worden in onderstaand schema zichtbaar.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Vastgestelde conditie** | **Uitspraak** | **Interpretatie** | **Bron** |
| Woongenot | 1. Door BB vind ik het (weer) fijn om in mijn omgeving te wonen | De onplezierige situatie tussen mijn buren/buurt is verdwenen en ik het ervaar het weer als fijn om in deze omgeving te wonen | Handboek Buurtbemiddeling |
|  | 2. Door BB is de band met mijn buren versterkt | De relatie tussen mij en mijn buren is verbeterd wat zorgt voor een betere situatie | Handboek Buurtbemiddeling |
|  | 3. Door BB voel ik me (weer) veilig in mijn omgeving | Ik voel me niet (meer) geïntimideerd en er is geen sprake meer van ‘haatzaaierij’ | Artikel Algemeen Dagblad (via LexisNexis) |
|  | 4. Door BB is de structurele overlast verminderd | De overlast die gemeld is komt niet meer (structureel) voor | Website van het CCV (deelpagina Woonoverlast) |
|  | 5. Door BB heb ik het idee dat ik kan rekenen op mijn buren in geval van nood | Mocht zich een noodsituatie voordoen dan kan ik (naar mijn mening) rekenen op de hulp van mijn buren | Interview |
| Herstel van communicatie | 6. Door BB spreek ik mijn buren aan op storend gedrag | Doordat de communicatie tussen beide partijen is verbeterd spreek ik mijn buren op een correctie manier aan wanneer er sprake is van storend gedrag | Methodebeschrijving Buurtbemiddeling |
|  | 7. Door BB groet ik mijn buren weer | Wanneer ik mijn buren tegen kom (in de buurt of elders) begroet ik zit (in plaats van ze voor bij te lopen) | Interview |
|  | 8. Door BB ga ik eerder een positief gesprek aan met mijn buren dan voorheen | Ik voel me eerder in de gelegenheid op een gesprek aan te knopen over iets positiefs met mijn buren | Handboek Buurtbemiddeling |
|  | 9. Door BB is de communicatie tussen mij en mijn buren veranderd | We communiceren hedendaags op een ander (beter) niveau. Een voorbeeld hiervan is dat we elkaar laten uitpraten wanneer iemand het woord heeft | Onderzoek Rijksuniversiteit Groningen |
|  | 10. Door BB komen we (weer) ‘op de koffie’ bij elkaar | Voortaan komen we zelfs bij elkaar op (kort) bezoek of spreken we anders af wat ons verbindt | Artikel de Telegraaf (via LexisNexis) |
| Bevorderen van wederzijds begrip en respect | 11. Door BB begrijp ik het standpunt van de buren | Ik heb inzicht gekregen in de situatie van mijn buren binnen het conflict en diens belangen | Handboek Buurtbemiddeling |
|  | 12. Door BB heb ik het idee dat de buren ook mijn standpunt begrijpen | Ik heb het idee dat de tegenpartij ook inzicht heeft gekregen in mijn situatie en belangen | Handboek Buurtbemiddeling |
|  | 13. Door BB houd ik voortaan rekening met mijn buren | Nu ik weet wat de belangen/stoorpunten van mijn buren zijn houd ik (in bepaalde situaties) meer rekening met mijn buren | Onderzoek TU Delft |
|  | 14. Door BB heb ik mijn buren en hun levensstijl beter leren kennen | Hedendaags ken ik mijn buren en hun levensstijl beter waardoor ik de keuzes die zij maken ook beter begrijp | Tijdschrift voor Herstelrecht. Aflervering 3, 2014 |
| Zelfinzicht | 15. Door BB is het voor mij inzichtelijk geworden dat ikzelf onderdeel ben van de situatie | Ik heb ingezien dat de conflictsituatie niet ligt aan de ene- of de andere partij maar door een combinatie van beide | Handboek Buurtbemiddeling |
|  | 16. Door BB is een deel van de situatie verholpen door mezelf anders op te stellen | Het kritisch naar mezelf kijken en het aannemen van een andere (positievere) houding heeft de situatie al (gedeeltelijk) verholpen | Handboek Buurtbemiddeling |
|  | 17. Door BB voel ik mezelf verantwoordelijk voor een goede verstandhouding met mijn buren | Niet alleen mijn buren zijn de boosdoener binnen dit conflict maar ook ik speel een rol. Om in de toekomst een positieve situatie te behouden ben ik mede verantwoordelijk voor een goede verstandhouding tussen mij en mijn buren | Interview |
|  | 18. Door BB is het voor mij duidelijk geworden dat ik (mede)probleemeigenaar ben | Het conflict is niet alleen een probleem voor mijn buren/buurt maar vormt ook een probleem voor mij en wat mede door mij is ontstaan | Interview |
| Gemaakte afspraken | 19. De gemaakte afspraken sluiten naadloos aan bij het oplossen van het gemelde conflict | De gemaakte afspraken zijn doeltreffend. Ze zorgen ervoor dat het heersende conflict wordt opgelost | Handboek Buurtbemiddeling |
|  | 20. De gemaakte afspraken kunnen ook toegepast worden op toekomstige conflicten | De gemaakte afspraken kunnen niet alleen worden gebruikt voor het gemelde conflict, maar ook voor eventuele conflicten in de toekomst | Handboek Buurtbemiddeling |
|  | 21. Bij het opstellen van de gemaakte afspraken is eerste gekeken naar mogelijke afspraken vanuit beide partijen | Vanuit Buurtbemiddeling ligt het initiatief met betrekking tot het maken van afspraken bij de beide partijen. Is er dus eerst gekeken naar ideeën vanuit beide partijen alvorens er definitieve afspraken zijn gemaakt? | Methodebeschrijving Buurtbemiddeling |
|  | 22. Voor mij was duidelijk wat er van me verwacht wordt met betrekking tot de gemaakte afspraken | De afspraken zijn voor mij makkelijk te interpreteren en mijn rol binnen het opvolgen van deze afspraken was duidelijk | Website van Freedomevents (hoe maken we goede afspraken? |
|  | 23. De gemaakte afspraken hebben alleen betrekking op de gemelde situatie | De afspraken hebben geen negatief bij-effect. Hier mee wordt bedoeld dat geen enkele partij belemmerd wordt door de gemaakte afspraken | Website van Freedomevents (hoe maken we goede afspraken?) |
|  | 24. De gemaakte afspraken zijn voor mij moeilijk op te volgen | Het kost me veel moeite om me te houden aan de gemaakte afspraken | Aflevering ‘de Rijdende Rechter’ |
| Empowerment/Zelfredzaamheid | 25. BB heeft mij handvatten aangereikt om zelfstandig problemen op te lossen | Door Buurtbemiddeling heb ik bepaalde tools aangereikt gekregen die mij helpen om (voortaan) zelfstandig mijn problemen op te lossen | Handboek Buurtbemiddeling |
|  | 26. Door BB voel ik me meer zelfredzaam dan voorheen | Ik heb tegenwoordig het gevoel dat ik eerder in staat ben dingen zelf op te lossen/aan te pakken | Website van Movisie (artikel over Empowerment) |
|  | 27. De gecreëerde situatie geeft me meer mogelijkheden om mezelf te ontwikkelen | Door de positievere situatie ervaar ik mee ruimte/mogelijkheden om mezelf als mens verder te ontwikkelen. Ik wordt hierin niet (meer) belemmerd | Website van Movisie (artikel over Empowerment |
|  | 28. Naar mijn mening is BB overbodig om toekomstige problemen op te lossen | Door de aangereikte handvatten/tools vanuit Buurtbemiddeling ben ik van mening dat zij niet meer nodig zijn mocht er een nieuwe conflict zijn | Interview |
|  | 29. Eventuele conflicten los ik voortaan liever zelfstandig op | Mijn voorkeur gaat voortaan uit naar het zelfstandig oplossen van problemen in plaats van het (direct) betrekken van Buurtbemiddeling | Interview |
|  | 30. Door BB durf ik me eerder te mengen onder personen in mijn buurt dan voorheen | Door de nieuwe situatie is de drempel minder hoog om me weer te laten zien in de buurt waardoor ik ook (meer) het gevoel krijg onderdeel te zijn van deze omgeving | Onderzoek Rijksuniversiteit Groningen |

BB= Buurtbemiddeling

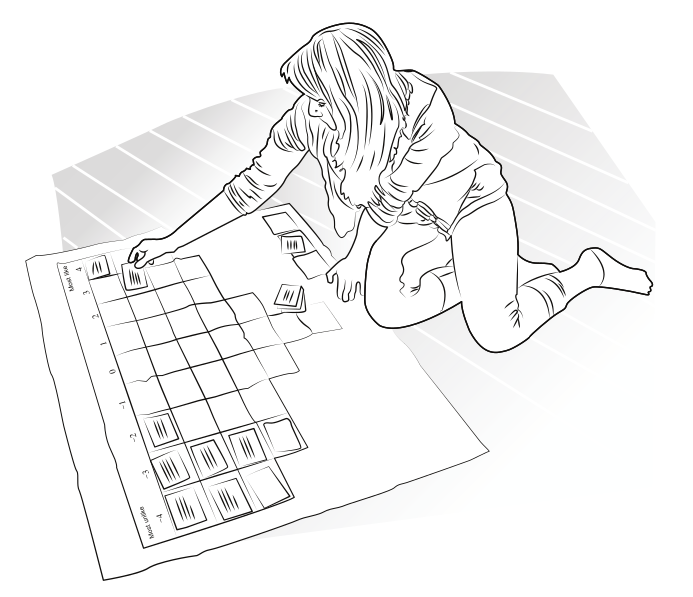
### *4.2.3 Bepalen van P-set*

Binnen de Q-methodologie worden de eventuele respondenten die daadwerkelijk deelnemen aan het onderzoek (= de personen die vallen onder de steekproef) de P-set genoemd. In het hoofdstuk Populatie en steekproef (onderzoeksgroep) staat het proces tot het komen van deze P-set beschreven. Voor dit onderzoek is er geen sprake van een afgebakende onderzoeksgroep. Elke inwoner van het Land van Cuijk die in de genoemde periode betrokken is geweest bij een Buurtbemiddelingstraject kan participeren aan dit onderzoek. Voor de P-set is de kern niet het aantal deelnemers, maar de vertegenwoordiging van de verschillende gezichtspunten (houdingen of profielen ten aanzien van het onderwerp van studie (Jedelo & Staa, 2009). Met dit aspect is bewust rekening gehouden. Zo zijn de sekse evenwicht vertegenwoordigd (6 mannen en 6 vrouwen) en is er ook een nuance tussen respondenten met een huur- en koophuis (6 huurders en 6 kopers). De nuance tussen respondenten met een huur- of koophuis is een element wat vanuit de opdrachtgever graag (mede) onderzocht wordt.

### *4.2.4 De Q-sort-tabel (en daarmee dataverzameling)*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Helemaal Helemaal**  **mee mee**  **oneens eens** | | | | | | |
| -3 | -2 | -1 | 0 | 1 | 2 | 3 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |

Wanneer er een definitieve Q-set opgesteld is en de P-set in kaart is gebracht worden de respondenten geacht om tijdens het Q-interview de uitspraken te plaatsen op het Grid. Het Grid (de weergegeven tabel) dwingt de deelnemer tot het maken van keuzes en de uitspraken ten opzichte van elkaar te wegen (Jedelo & Staa, 2009). De schaal en het patroon van de Q-sort-tabel (lees: Grid) varieert afhankelijk van het aantal stellingen (Van Exel & De Graaf, 2015). Aangezien de Q-set voor dit onderzoek 30 stellingen omvat, is er dus een Grid ontwerpen waarin plaats is voor 30 stellingen. De schaal van het Grid loopt van -3 (helemaal mee oneens) naar +3 (helemaal mee eens).

Het afnemen van de interviews gebeurd individueel. Dit is essentieel om beïnvloeding van respondenten onderling tegen te gaan. Het sorteren en plaatsen op het Grid gaat stapsgewijs. Als eerste maakt de respondent 3 stapels: links een stapel met uitspraken waar mee hij het oneens is, in het midden de stapel met de neutrale uitspraken en rechts met uitspraken waar hij het mee eens is. Vervolgens kiest de respondent 3 uitspraken waar mee hij het meest mee eens is aangezien er 3 uitspraken onder +3 vallen. Hierna kiest hij 3 uitspraken waar mij hij het meest mee oneens is. ‘Pingpongend’ gaat men vervolgens verder waar achtereenvolgens de uitspraken bij +2 (4 uitspraken), -2 (4), +1 (5), -1 (5) en 0 (6) worden geplaatst op het Grid. Het is niet van belang welke uitspraak boven of onder komt te liggen. Het gaat er om waar de uitspraak qua schaal gepositioneerd is (Jedelo & Staa, 2009). In de praktijk is gebleken dat deze manier van sorteren en plaatsen van de uitspraken op het Grid het meest overzichtelijk is voor de respondent (Jedelo & Staa, 2009).

Wanneer het complete Grid is ingevuld wordt de respondent gevraagd om een toelichting te geven bij de uiterste uitspraken (de uitspraken die liggen onder -3 en +3). Dit wordt ook wel het Na-interview genoemd. Dit is noodzakelijk voor de interpretatie, beschrijving en de benaming van de factoren die later in de in de analyse gevonden worden (Jedelo & Staa, 2009). Naast de toelichting van de uiterste uitspraken zal de vraag of er behoefte is aan een meer verdiepende werkwijze (diensten die vallen onder Buurtbemiddeling ‘Extra’, zie Aanleiding tot onderzoek) centraal staan bij elk Q-(na)interview. Zodoende wordt, naast de ervaringen die men heeft met Buurtbemiddeling, ook in kaart gebracht of er behoefte is onder de burgers van het Land van Cuijk aan een of meerdere verdiepende werkwijze(n) die Buurtbemiddeling eventueel aan kan bieden (een van de subdoelstellingen).

*De afbeelding rechtsboven visualiseert het proces dat de respondent (P-set) de uitspraken (Q-set) sorteert op eens, neutraal en mee oneens en vervolgens plaats op het Grid (Q-sorting)*

### *4.2.5 Analyse en interpretatie*

Wanneer alle respondenten de uitspraken op het Grid hebben geplaatst worden deze individuele resultaten ingevoerd in een programma dat deze data analyseert. Het programma dat deze data-analyse uitvoert heet PQmethod. Dit programma voert de voor Q-methodologie typerende ‘by-person’-factoranalyse uit. Deze speciale vorm van factoranalyse is gebaseerd op correlaties tussen de respondenten in plaats van correlaties tussen variabelen zoals in een klassieke factoranalyse (Jedelo & Staa, 2009). Alvorens deze factoranalyse daadwerkelijk wordt uitgevoerd worden de stellingen die de Q-set representeren ingevoerd in het softwareprogramma. Zodoende kan het systeem (later) correlaties tussen bepaalde uitspraken van de respondenten herkennen, waardoor groepen meningen ontstaan.

Uitganspunt van de Q-analyse is dat als ieder individu een volstrekt eigen voorkeur/visie zou hebben, de Q-sorts niet met elkaar correleren. Als er echter clusters van correlaties bestaan dan zijn deze door middel van factoranalyse te identificeren (Jedelo & Staa, 2009). Iedere factor representeert een groep van individuen met gelijksoortige gezichtspunten, gevoelens en ervaringen in relatie tot het onderwerp van studie (Jedelo & Staa, 2009). Om deze groepen meningen in kaart te brengen wordt de Centroid-analyse uitgevoerd. Deze specifieke analyse binnen het Q-spectrum zorgt er voor dat er unieke gezichtspunten gevonden worden (Jedelo & Staa, 2009). Vervolgens produceert het programma een variëteit aan tabellen zoals correlaties, factorwaarden, kenmerkende uitspraken voor iedere factor en uitspraken waarover consensus bestaat (Jedelo & Staa, 2009). Voor het aantal groepen meningen (lees: factoren) en de resultaten vanuit bovengenoemde tabellen verwijs ik u naar het volgende hoofdstuk (Resultaatbeschrijving).

# 5. Resultaatbeschrijving

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het praktijkgericht Q-meetinstrument beschreven. Als eerste komt aan de orde hoe veel factoren met gedeelde meningen (duidelijk) zichtbaar worden uit de factoranalyse. Hierna volgt een paragraaf met de verdeling (en variëteit) van de zichtbare factoren. Vervolgens worden de resultaten van elke aanwezig factor individueel beschreven. De vierde paragraaf zal in het teken staan van onderscheidende stellingen tussen de verschillende factoren en in de daaropvolgende paragraaf worden de stellingen waarover consensus bestaat beschreven. Dit hoofdstuk wordt afgesloten met een paragraaf over de resultaten van de Na-interviews, waarin de behoefte van de respondenten met betrekking tot Buurtbemiddeling ‘Extra’ aan de orde komt

## 5.1 Factoranalyse

Zoals bij het voorgaande hoofdstuk Operationalisatie (deelhoofdstuk Q-methodologie) beschreven staat, zal het data-analyse systeem PQmethod een ‘by-person’-factoranalyse uitvoeren wanneer alle gegevens zijn ingevoerd. Deze analyse kent een maximale oplossing van 7 factoren (lees: groepen) en een minimale oplossing van 1 factor.

In het hoofdstuk Onderzoeksontwerp (paragraaf Onderzoeksgroep) komt naar voren dat de steekproef 12 respondenten omvat. Voor dit onderzoek is gekozen voor een 2-factoroplossing, aangezien deze 12 respondenten en hun meningen het meest representatief zijn binnen een 2-factoroplossing. Dit wil dus zeggen dat de individuele meningen van deze 12 respondenten vanuit ‘factorperspectief’ het meest duidelijk terug komen binnen een 2-factoroplossing (in vergelijking met andere factoroplossingen).

## 5.2 Verdeling 2-factoranalyse

Evenals in de voorgaande paragraaf is besproken is de 2-factoroplossing de oplossing die inhoudelijk het meest representatief is voor de Q-interviews die zijn gehouden ten behoeve van dit onderzoek. Onderstaand tabel geeft de verdelingen van respondenten weer binnen deze 2-factoroplossing.

|  |  |
| --- | --- |
| **Factor 1** | **Factor 2** |
| M1 | *V1* |
| *V2* | *M2* |
| M5 | *V4* |
| V6 | M4 |
| M6 | V5 |

- M = mannelijke respondent

- V = vrouwelijke respondent

- *Schuingedrukt* = huurder

- Onderstreept = koper

Naast de onderzoeksresultaten an sich, was een verzoek vanuit de opdrachtgever voor dit onderzoek om (mede) te onderzoeken of de ervaringen van de burger gerelateerd zijn aan het feit dat zij wonen in een koop- of huurhuis. Zoals uit de bovenstaande tabel blijkt zijn omvat de totale groep binnen de 2-factoroplossing 6 kopers en 4 huurders. In beide factoren zijn zowel kopers als huurders vertegenwoordigd. In factor 1 wonen vier van de vijf respondenten in een koophuis. Daarentegen zijn in factor 2 de huurders het sterkst vertegenwoordigd: drie van de vijf respondenten wonen in een huurhuis.

Tevens wordt uit de tabel, die de verdeling van de respondenten weergeeft, ook de verdeling van de sekse over beide factoren duidelijk. Deze weergave laat een genuanceerd beeld zien voor wat betreft de verdeling op het gebied van sekse: 3 om 2 binnen beide factoren. In de ‘Factor 1’-groep hebben de mannelijke respondenten de overhand. Bij factor 2 zijn de vrouwelijke respondenten het sterkt vertegenwoordigd.

## 5.3 Resultaten individuele factoren

In de deelparagrafen op de volgende 2 bladzijdes worden de individuele resultaten van elke factor beschreven. Dit wordt onder andere gedaan aan de hand van een ingevuld Grid. Het ingevulde Grid geeft de stellingen van de Q-set weer die de respondenten, die onderdeel zijn van een individuele factor, gemiddeld genomen hebben ingevuld. Zoals eerder beschreven zijn de uitspraken van de Q-set onderverdeeld in 6 vooraf vastgestelde condities. Deze condities zijn gekoppeld aan een bepaalde kleur. Binnen het ingevulde Grid worden de uitspraken weergeven in de kleur van het gerelateerde thema. Zodoende wordt gevisualiseerd welke thema’s zich in welke schaal bevinden binnen de individuele factoren. Onder het ingevulde Grid worden de resultaten van elk thema binnen de individuele factor toegelicht. De combinaties van kleuren en vastgestelde condities staan hieronder beschreven.

- Bevorderen van woongenot;

- Herstel van communicatie;

- Bevorderen van wederzijds begrip en respect;

- Vergroten van zelfinzicht;

- De gemaakte afspraken;

- Bevorderen/vergroten van Empowerment/Zelfredzaamheid;

\**Binnen toelichting die de resultaten van de ingevulde Grids ondersteunt wordt zowel het woord stelling als het woord uitspraak gebruikt in de omschrijving van een bepaalde uitspraak van de Q-set*

### *5.3.1 Factor 1*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Helemaal mee oneens Helemaal mee eens** | | | | | | |
| **-3** | **-2** | **-1** | **0** | **1** | **2** | **3** |
| De gemaakte afspraken zijn voor mij moeilijk op te volgen | Door BB komen we (weer) ‘op de koffie’ bij elkaar | Door BB is de band met mijn buren versterkt | Door BB vind ik het (weer) fijn om in mijn omgeving te wonen | Door BB spreek ik mijn buren aan op storend gedrag | Door BB ga ik eerder een positief gesprek aan met mijn buren dan voorheen | Door BB is de communicatie tussen mij en mijn buren veranderd |
| Door BB begrijp ik het standpunt van de buren | Door BB heb ik het idee dat de buren ook mijn standpunt begrijpen | Door BB heb ik mijn buren en hun levensstijl beter leren kennen | Door BB houd ik voortaan rekening met mijn buren | Door BB groet ik mijn buren weer | De gemaakte afspraken sluiten naadloos aan bij het oplossen van het gemelde conflict | De gemaakte afspraken kunnen ook toegepast worden op toekomstige conflicten |
| Door BB is het voor mij duidelijk geworden dat ik (mede-)probleemeigenaar ben | Door BB is het voor mij inzichtelijk geworden dat ikzelf onderdeel ben van het situatie | Door BB is een deel van de situatie verholpen door mezelf anders op te stellen | Door BB voel ik mezelf verantwoordelijk voor een goede verstandhouding met mijn buren | BB heeft mij handvatten aangereikt om zelfstandig problemen op te lossen | Bij het opstellen van de gemaakte afspraken is eerst gekeken naar mogelijke afspraken vanuit beide partijen | Voor mij was duidelijk wat er van me verwacht wordt met betrekking tot de gemaakte afspraken |
|  | Door BB durf ik me eerder te mengen onder personen in mijn buurt dan voorheen | Door BB voel ik me meer zelfredzaam dan voorheen | Door BB heb ik het idee dat ik kan rekenen op mijn buren in geval van nood | Naar mijn mening is BB overbodig om toekomstige problemen op te lossen | De gemaakte afspraken hebben alleen betrekking op de gemelde situatie |  |
|  | De gecreëerde situatie geeft me meer mogelijkheden om te ontwikkelen | Door BB voel ik me (weer) veilig in mijn omgeving | Eventuele conflicten los ik voortaan liever zelfstandig op |  |
|  | Door BB is de structurele overlast verminderd |  |

BB = Buurtbemiddeling

De eerste 5 stellingen van de Q-set vallen onder het thema ‘Bevorderen van woongenot’. Binnen factor 1 zijn deze stellingen allemaal te vinden op de schaal 0 of -1. Dit betekent dat de respondenten horend bij deze factor dit thema binnen hun ervaringen zien als neutraal/niet van toepassing met betrekking tot de dienst Buurtbemiddeling. Respondent V2 zegt hierover: ‘Ik heb me altijd al veilig gevoeld in mijn omgeving en woon met veel plezier in mijn buurt. Hier heeft de dienst Buurtbemiddeling geen invloed op gehad, wat in principe ook totaal niet nodig was’.

De volgende 5 stellingen horen bij het thema ‘Herstel van communicatie’. Uit het ingevulde Grid van factor 1 blijkt dat deze stellingen grotendeels onder schaal 1, 2 en 3 vallen. Op het gebied van dit thema ervaren de respondenten van factor 1 een verandering door bemoeienis van de dienst Buurtbemiddeling in hun (conflict)situatie. Respondent M1 merkt hierover op: ‘Eerst liepen we elkaar altijd voor bij. Hedendaags kunnen we wel een kort praatje met elkaar maken. Dat is de winst die Buurtbemiddeling voor mij met zich heeft meegebracht’. Wat echter wel opvalt is dat 1 stelling van dit thema zich onder de schaal -2 heeft gepositioneerd. Respondent V6 onderbouwt deze tegenstelling: ‘De minimale communicatie, zoals het begroeten van elkaar, is na het bemiddelingstraject weer teruggekomen. Echter is het ‘bij elkaar op de koffie komen’ een te grote stap voor mij. Hier heb in ieder geval ik geen behoefte (meer) aan’.

Het derde thema staat in het teken van het ‘Bevorderen van wederzijds begrip en respect’. Onder dit thema vallen 4 stellingen. Alle 3 van de 4 de stellingen vallen onder een verschillende ‘min-schaal’, namelijk van -3 tot en met -1. Waar de respondenten het binnen deze factor totaal mee eens zijn is het feit dat zij, door Buurtbemiddeling, het standpunt van de buren begrijpen. Respondent M6 vertelt hierover ‘Ik ben de melder van het conflict wat betekent dat ik een probleem bij de buren ervaar. Vervolgens hoor ik in het bemiddelingsgesprek een tegenargument wat pure onzin is. Dit vind ik erg onredelijk van mijn buurvrouw en begrijp haar standpunt dan ook niet’. Hiernaast ervaren de respondenten (in mindere mate dan bovenstaande) ook niet dat de buren hun standpunt beter begrijpen. Wat onder dit thema opvalt is dat de stelling waarin naar voren komt dat ze voortaan meer rekening houden met hun buren relatief positief gepositioneerd is. Ondanks het feit dat ze het standpunt van de buren niet begrijpen, houden ze relatief meer rekening dan voorheen met hun buren.

Stelling 15 tot en met 18 staan in het teken van het thema ‘Vergroten van zelfinzicht’. Net als bij het bovenstaande thema vallen 3 van de 4 stellingen onder verschillende ‘min-schalen’ en 1 stelling onder de neutrale schaal. De respondenten van factor 1 zijn het meest oneens met het feit dat zijzelf (mede)probleemeigenaar zijn en het feit dat het door Buurtbemiddeling voor hun inzichtelijk is geworden dat zijzelf onderdeel zijn van de (conflict)situatie). Respondent M6 onderbouwt dit: ‘Ik ben melder van de probleemsituatie. Dit betekent dus dat ik er last van heb en de tegenpartij de oorzaak (en dus eigenaar) is van het probleem. Ik ben juist diegene die het wil oplossen en zie mezelf totaal niet als onderdeel van het probleem of (mede) eigenaar hiervan’. Waar de respondenten het relatief meest mee eens zijn met betrekking tot dit thema is dat ze zichzelf verantwoordelijk voelen voor een goede verstandhouding met hun buren. Respondent V2 zegt over deze stelling: ‘Je moet het uiteindelijk toch samen, met elkaar doen. Je kunt niet altijd en in elke (kleine) situatie terugvallen op Buurtbemiddeling’.

De volgende zes stellingen zijn gerelateerd aan het thema ‘De gemaakte afspraken’. Binnen factor 1 zijn deze stellingen vrijwel allemaal (5 van de 6 stellingen) gepositioneerd onder schaal 2 of 3. Dit betekent dat betekent dat de respondenten van factor 1 (met afstand) het meest met de stellingen eens zijn die vallen onder dit thema. De 6de stelling valt onder de schaal -3. Echter omschrijft deze stelling dat de gemaakte afspraken moeilijk op te volgen zijn. Hier is de gemiddelde respondent het meest mee oneens, waar mee dus wordt gezegd dat de gemaakte afspraken niet moeilijk zijn op te volgen. Respondent V2 zegt over dit thema: ‘De Buurtbemiddelaars keken erg goed naar onze belangen en initiatieven voor een bepaalde afspraak. De gemaakte afspraken zijn concreet, duidelijk en zorgen ervoor dat het gemelde conflict zich niet herhaald’.

Het laatste thema wat is opgenomen in de Q-set is het thema ‘Bevorderen/vergroten van Empowerment/Zelfredzaamheid’. De 6 stellingen van dit thema zijn onder 3 verschillende schalen geplaatst, namelijk: 1 onder -2, 2 onder -1 en 3 onder 1. Het overbodig zijn van Buurtbemiddeling bij toekomstige conflicten, de voorkeur geven aan eventuele conflicten liever zelf oplossen en het aanreiken van tools door Buurtbemiddeling om zelf problemen op te lossen vallen onder schaal 1. Het eerder onder personen in de buurt door Buurtbemiddeling valt onder de schaal -2. Echter zegt respondent M5 hierover: ‘Ik heb me altijd al onder personen in mijn buurt durven mengen. Hier heeft Buurtbemiddeling echter geen positieve- of negatieve invloed op gehad’. Naast respondent M5 geven respondent M1 en respondent V2 een soortgelijke mening hierover.

### *5.3.2 Factor 2*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Helemaal mee oneens Helemaal mee eens** | | | | | | |
| **-3** | **-2** | **-1** | **0** | **1** | **2** | **3** |
| Door BB is het voor mij duidelijk geworden dat ik (mede-)probleemeigenaar ben | Door BB voel ik me (weer) veilig in mijn omgeving | Door BB heb ik mijn buren en hun levensstijl beter leren kennen | Door BB vind ik het (weer) fijn om in mijn omgeving te wonen | Door BB is de structurele overlast verminderd | Door BB heb ik het idee dat ik kan rekenen op mijn buren in geval van nood | Door BB spreek ik mijn buren aan op storend gedrag |
| De gemaakte afspraken zijn voor mij moeilijk op te volgen | Door BB voel ik mezelf verantwoordelijk voor een goede verstandhouding met mijn buren | Door BB is het voor mij inzichtelijk geworden dat ikzelf onderdeel ben van het situatie | Door BB is de band met mijn buren versterkt | Door BB is de communicatie tussen mij en mijn buren veranderd | Door BB houd ik voortaan rekening met mijn buren | Door BB groet ik mijn buren weer |
| Eventuele conflicten los ik voortaan liever zelfstandig op | Door BB voel ik me meer zelfredzaam dan voorheen | Door BB is een deel van de situatie verholpen door mezelf anders op te stellen | Door BB ga ik eerder een positief gesprek aan met mijn buren dan voorheen | Door BB begrijp ik het standpunt van de buren | De gemaakte afspraken sluiten naadloos aan bij het oplossen van het gemelde conflict | De gemaakte afspraken kunnen ook toegepast worden op toekomstige conflicten |
|  | Door BB durf ik me eerder te mengen onder personen in mijn buurt dan voorheen | De gecreëerde situatie geeft me meer mogelijkheden om te ontwikkelen | Door BB komen we (weer) ‘op de koffie’ bij elkaar | Bij het opstellen van de gemaakte afspraken is eerst gekeken naar mogelijke afspraken vanuit beide partijen | De gemaakte afspraken hebben alleen betrekking op de gemelde situatie |  |
|  | Naar mijn mening is BB overbodig om toekomstige problemen op te lossen | Door BB heb ik het idee dat de buren ook mijn standpunt begrijpen | Voor mij was duidelijk wat er van me verwacht wordt met betrekking tot de gemaakte afspraken |  |
|  | BB heeft mij handvatten aangereikt om zelfstandig problemen op te lossen |  |

BB = Buurtbemiddeling

De stellingen van het thema ‘Bevorderen van het woongenot’ zijn in deze factor terug te vinden op 4 verschillende schalen, namelijk: -2, 0 (2 stellingen), 1 en 2. De stellingen waar de respondent het relatief meest mee eens is zijn de stellingen die gaan over het feit dat ze het gevoel hebben te kunnen rekenen op hun buren in geval van nood en het feit dat de structurele overlast is verminderd. De uiterste stelling in de ‘min-schaal’ gaat over het feit dat de respondent zich (weer) veilig voelt in zijn/haar omgeving. Hierover zegt respondent M2: ‘Ik heb me altijd al veilig gevoeld in deze buurt. Ik zie niet direct een link tussen de conflictsituatie en het gevoel van veiligheid in mijn woonomgeving’. Respondent V1 heeft een andere reden waarom deze stelling op -2 is gepositioneerd: ‘Doordat ik de melder van de situatie ben heb ik af en toe het gevoel dat ik hierop nog wordt aangekeken door mijn buren wat ik niet prettig vind. Het is niet zozeer een gevoel van onveiligheid, maar dit maakt wel waarom ik deze stelling onder -3 leg’.

De stellingen van het thema ‘Herstel van communicatie’ zijn, evenals het vorige thema, ook terug te vinden op verschillende schalen. De schalen waaronder deze stellingen zijn gepositioneerd zijn 0 (2 uitspraken), 1 (1 uitspraak) en 3 (2 uitspraken). De stellingen die vallen onder schaal 3 staat in het teken van het groeten van buren en het aanspreken van buren op storend gedrag. Respondent M2 zegt hierover: ‘Alhoewel de overlast er af en toe nog is kunnen mijn buren en ik in ieder geval weer met elkaar praten, ook over het probleem. Dat geeft mij een opgelucht gevoel’. Respondent V5 voegt hieraan toe: ‘Voor het buurtbemiddelingstraject durfde ik mijn buren niet aan te spreken op storend gedrag. Doordat we hedendaags beter met elkaar communiceren is de stap voor mij minder groot om mijn buren hier op aan te spreken omdat ik weet hoe ze er hoogstwaarschijnlijk op zullen reageren’.

Uitspraak 11 tot en met 14 vallen onder het thema ‘Bevorderen van wederzijds begrip en respect’. Deze vier stellingen zijn binnen het ingevulde Grid te vinden van schaal -1 tot en met 2. De stelling waar de respondenten van deze factor het meest mee eens zijn is dat zij voortaan rekening houden met hun buren. Respondent V5 vertelt hierover: ‘Door in eerste instantie zelf rekening te houden met mijn buren zag ik op een gegeven moment dat zij dit ook voor mij deden. Zodoende creëren we samen een positieve situatie’. Het beter leren kennen van de buren en hun levensstijl is de stelling die geplaatst is op -1. Respondent V1 onderbouwt dit: ‘Ik heb niet zozeer mijn buren en hun levensstijl beter leren kennen, maar hier heb ik ook niet direct behoefte aan eerlijk gezegd’.

Het vierde thema is het ‘Vergroten van zelfinzicht’. Bij dit thema horen 4 stellingen. Deze stellingen zijn allemaal te vinden in de ‘min-schalen’: 1 stelling onder -3, 1 stelling onder -2 en 2 stellingen onder -1. De stelling waar de respondent van deze factor het meest mee oneens is de stelling waar hij/zij zichzelf ziet als (mede)probleemeigenaar. Respondent M2 vertelt hierover: ‘Ik ben niet diegene die het probleem heeft, de gemelde situatie kwam door een probleem dat mijn buurvrouw had veroorzaakt. Hierdoor zie ik mijzelf niet als (mede)probleemeigenaar’. De stellingen waar de respondent relatief het minst mee oneens is zijn de stellingen die gaan over het feit dat het voor hem/haar inzichtelijk is geworden dat hij/zij onderdeel is van de situatie en dat de situatie is verholpen door zichzelf anders op te stellen.

De volgende 6 stellingen zijn gerelateerd aan het thema ‘De gemaakte afspraken’. 5 van de 6 stellingen zijn te vinden onder schaal 1 tot en met 3. Dit maakt dat de respondenten die horen bij deze factor het meest met de stellingen van dit thema eens zijn an sich en in vergelijking met de andere thema’s. Respondent M4 vertelt over de gemaakte afspraken: ‘De gemaakte afspraken zijn duidelijk gericht op het oplossen van het heersende conflict. Echter blijft het hier niet bij: ze zorgen er ook voor dat eventueel toekomstige conflicten niet escaleren, mits hier door beide partijen aan gehouden wordt’. De laatste stelling van dit thema is gepositioneerd onder schaal -3. Echter gaat deze stelling over dat de betrokkene het moeilijk vind om de afspraken op te volgen. Deze positionering betekent dus dat de respondent juist geen moeite heeft met het opvolgen van de afspraken, aangezien hij/zij het met deze stelling juist oneens is. Respondent V4 zegt over deze stelling: ‘De gemaakte afspraken ervaar ik als passend waardoor het voor mij juist niet moeilijk was om deze afspraken ook daadwerkelijk op te lossen’.

De laatste aantal stellingen vallen onder het thema ‘Bevorderen/vergroten van Empowerment/Zelfredzaamheid’. Dit thema omvat 6 stellingen die geplaatst zijn onder de schalen -3 tot en met 0. Het zelf oplossen van eventueel conflicten is de uiterst uitspraak waar de respondent het minst mee eens is. Respondent V5 licht dit toe: ‘Het is niet zozeer dat ik problemen niet zelf wil oplossen, maar af en toe lijkt het vrijwel onmogelijk om problemen tussen ons en de buren op te lossen zonder bemoeienis van een derde, onafhankelijke partij zoals Buurtbemiddeling’. Over het aanreiken van handvatten door Buurtbemiddeling om problemen in de toekomst zelf op te lossen is de respondent binnen factor 2 het meer mee eens ten opzichte van de andere stellingen van dit thema. Respondent V1 zegt hierover: ‘Vooral in het individuele gesprek met de twee Buurtbemiddelaars heb ik een aantal handelingsalternatieven gekregen die ik zou kunnen gebruiken om een eventueel conflict in de kiem te smoren. Ook kijk ik nu eerder naar mezelf en vraag ik me af wat ikzelf beter kon doen binnen een bepaalde situatie’.

## 5.4 Onderscheidende uitspraken

De onderscheidende uitspraken zijn de uitspraken die een willekeurige factor uniek maakt. Het zijn de kenmerkende uitspraken die een groep meningen tot een daadwerkelijk geheel maakt, terwijl dezelfde uitspraak voor een andere factor juist helemaal niet zo veel waarde heeft. In de tabel op de volgende bladzijde worden de uitspraken weergegeven in de volgorde van meest onderscheidend naar relatief minst onderscheidend. Er is sprake van een onderscheidende uitspraak wanneer deze uitspraak minimaal 2 schalen verschilt met de andere factor. Wederom wordt er gebruik gemaakt van bovenstaande kleuren gerelateerd aan de vastgestelde condities (lees: thema’s). Zodoende wordt voor u, als lezer, inzichtelijk welke stellingen van welke thema’s onderscheidend zijn voor ene factor en welke kenmerkend zijn voor de andere factor.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Uitspraak** | **Schaal factor 1** | **Schaal factor 2** |
| Door Buurtbemiddeling begrijp ik het standpunt van de buren | -3 | 1 |
| Eventuele conflicten los ik voortaan liever zelfstandig op | 1 | -3 |
| Door Buurtbemiddeling voel ik me (weer) veilig in mijn omgeving | 0 | -2 |
| Door Buurtbemiddeling heb ik het idee dat ik kan rekenen op mijn buren in geval van nood | 0 | 2 |
| Door Buurtbemiddeling groet ik mijn buren weer | 1 | 3 |
| Door Buurtbemiddeling ga ik eerder een positief gesprek aan met mijn buren dan voorheen | 2 | 0 |
| Door Buurtbemiddeling is de communicatie tussen mij en mijn buren veranderd | 3 | 1 |
| Door Buurtbemiddeling komen we (weer) ‘op de koffie’ bij elkaar | -2 | 0 |
| Door Buurtbemiddeling heb ik het idee dat de buren ook mijn standpunt begrijpen | -2 | 0 |
| Door Buurtbemiddeling voel ik mezelf verantwoordelijk voor een goede verstandhouding met mijn buren | 0 | -2 |
| Voor mij was duidelijk wat er van me verwacht wordt met betrekking tot de gemaakte afspraken | 3 | 1 |
| Naar mijn mening is Buurtbemiddeling overbodig om toekomstige problemen op te lossen | 1 | -1 |

De twee bovenste uitspraken zijn het meest onderscheidend: er is een verschil van 4 schalen ten opzichte van de andere factor. Van deze twee uitspraken behoort de groen gekleurde uitspraak tot het thema ‘Bevorderen van wederzijds begrip en respect’. Het begrijpen van het standpunt van de buren binnen de conflictsituatie staat bij deze stelling centraal. Factor 1 plaatst deze stelling op schaal -3 en geeft hier mee aan dat deze stelling behoort tot de stellingen waar zij het meest mee oneens zijn. In tegenstelling tot factor 1 plaatst factor 2 deze stelling op schaal 1, wat betekent dat deze groep respondenten het standpunt van de buren tot op bepaalde hoogte begrijpen. De bruin gekleurde uitspraak valt onder het thema ‘Bevorderen/vergroten van Empowerment/Zelfredzaamheid’. Bij deze stelling gaat de voorkeur uit naar zelfstandig oplossen van eventuele conflicten. Factor 1 positioneert deze stelling onder schaal 1, waar mee deze groep respondenten aangeeft in bepaalde mate eventuele conflicten liever zelfstandig op te lossen. Dit terwijl factor 2 deze stelling plaatst onder schaal -3. Hier mee geven de respondenten behorend bij deze groep aan juist niet de voorkeur te geven aan het zelfstandig oplossen van conflicten.

Binnen bovenstaande onderscheiden uitspraken is het thema ‘Herstel van communicatie’ het sterkst vertegenwoordigd met vier onderscheidende uitspraken. De stellingen die het eerder aangaan van een positief gesprek en de verandering in communicatie weergeven worden door factor 1 geplaatst bij schaal 2 en 3. Factor 2 positioneert deze stellingen juist bij schaal 0 en 1: zij zijn het hier relatief minder mee eens dan factor 1. De ander 2 stellingen, die de begroeting van mijn buren en het (weer) ‘op de koffie’ komen bij elkaar weergeven, zijn de groep respondenten van factor 2 het meer mee eens, terwijl factor 1 hier juist een neutrale ervaring mee heeft of het er relatief mee oneens is.

## 5.5 Uitspraken waarover consensus bestaat

Naast een aantal onderscheidende uitspraken die de beide factoren (totaal) verschillend positioneren op het Grid zijn er een aantal uitspraken waarover consensus (= overeenstemming) bestaat. Het beschrijven van deze uitspraken wordt op dezelfde manier vormgegeven als bij de onderscheidende uitspraken. Zo geeft de tabel op de volgende bladzijde de desbetreffende uitspraken weer en is er wederom gebruik gemaakt van de verschillende kleuren die de vastgestelde thema’s, waaronder de uitspraken vallen, representeren.

|  |  |
| --- | --- |
| **Uitspraak** | **Schaal (binnen beide factoren)** |
| Door Buurtbemiddeling is het voor mij duidelijk geworden dat ik (mede)probleemeigenaar ben | -3 |
| De gemaakte afspraken kunnen ook toegepast worden op toekomstige conflicten | 3 |
| De gemaakte afspraken zijn voor mij moeilijk op te volgen | -3 |
| Door Buurtbemiddeling vind ik het (weer) fijn om in mijn omgeving te wonen | 0 |
| Door Buurtbemiddeling heb ik mijn buren en hun levensstijl beter leren kennen | -1 |
| Door Buurtbemiddeling is een deel van de situatie verholpen door mezelf anders op te stellen | -1 |
| De gemaakte afspraken sluiten naadloos aan bij het oplossen van het gemelde conflict | 2 |
| De gemaakte afspraken hebben alleen betrekking op de gemelde situatie | 2 |
| De gecreëerde situatie geeft me meer mogelijkheden om te ontwikkelen | -1 |
| Door Buurtbemiddeling durf ik me eerder te mengen onder personen in mijn buurt dan voorheen | -2 |

Zowel factor 1 als factor 2 hebben de drie bovenste uitspraken van deze tabel op de uiterste schaal van het Grid geplaatst (schaal 3 of -3). Over het duidelijk/inzichtelijk worden voor de respondent dat zijzelf ook (mede)probleemeigenaar zijn van de conflictsituatie, de paarse uitspraak, zijn beide factoren het meest mee oneens (schaal -3). Voor wat betreft de twee roze gekleurde stellingen (thema ‘De gemaakte afspraken) nemen beide factoren een uiterst standpunt in. Beide factoren vinden de gemaakte afspraken zeer zeker niet moeilijk op te volgen, daar zij de deze uitspraak op de schaal -3 plaatsen. Tevens vinden beide factoren dat de afspraken duurzaam zijn: de stelling ‘De gemaakte afspraken kunnen ook toegepast worden op toekomstige conflicten’ positioneren de beide factoren op schaal 3.

Vrijwel alle thema’s komen terug in de stellingen waarover consensus bestaat. Alleen over het thema ‘Herstel van communicatie’ bestaat geen enkele mate van consensus tussen beide factoren. Over de twee stellingen die vallen onder het thema ‘De gemaakte afspraken’ zijn de 2 factoren het meest mee eens (beide stellingen worden door beide factoren onder schaal 2 geplaatst). De 2 stellingen die gerelateerd zijn aan het thema ‘Bevorderen/vergroten van Empworment/Zelfredzaamheid’ zijn de stellingen het meest mee oneens. Deze stellingen worden door beide factoren onder schaal -1 en -2 geplaatst.

## 5.6 Twee afvallers

Zoals u, als lezer, wellicht al is opgevallen zijn er 2 respondenten niet opgenomen in de verdeling van respondenten binnen de 2-factoranalyse. Dit zijn de respondenten *V3* en *M3*. De oorzaak dat deze twee respondent niet zijn opgenomen in een van de 2 factoren is dat hun mening (door middel van plaatsten van de uitspraken op het Grid) niet definiëren is binnen de meningen van factor 1 of van factor 2. Zij hebben dus een afwijkende mening in vergelijking met de gemiddelde mening van beide factoren.

## 5.7 Na-interviews

In hoofdstuk Operationalisatie (paragraaf Q-methodologie) staat beschreven dat bij elke respondent de uitspraken die gepositioneerd zijn onder de uiterste schalen (-3 en 3) nader worden toegelicht. De reden dat deze na-interviews gehouden worden is om de kwantitatieve uitkomsten van de factoranalyse te onderbouwen/ondersteunen middels kwalitatieve informatie vanuit de na-interviews.

Naast het bovenstaande reden worden de na-interviews voor dit onderzoek ook gebruikt om in kaart te brengen of de behoefte onder burgers heerst (of heeft geheerst) om naast de standaardwerkwijze van Buurtbemiddeling gebruik te maken van een verdiepende werkwijze die valt onder Buurtbemiddeling ‘Extra’. De verschillende soorten (verdiepende) werkwijzen zijn te lezen in het hoofdstuk Aanleiding tot onderzoek. Alle 12 de respondenten ervaren Buurtbemiddeling als iets positiefs ondanks dat zij vrijwel allemaal op- of aanmerking hebben over de werkwijze van de Buurtbemiddelaars/procedure van het buurtbemiddelingstraject. Zo geeft respondent *V4* aan dat de ‘after sales’ (hier mee bedoeld deze respondent dat de ‘check-up’ na circa 6 weken of de situatie daadwerkelijk is verbeterd) uitgebreider kan en vertelt respondent M1 dat hij het een gemiste kans vindt dat wanneer Buurtbemiddelaars objectief het gesprek aan gaan wanneer er al een gehele (voor)geschiedenis is. Hieronder wordt schematisch weergegeven welke respondent behoefte heeft aan een meer verdiepende werkwijze en zo ja, voor welke specifieke werkwijze hij/zij dan zou kiezen.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Respondent** | **Groepsbemiddeling** | **Coaching** | **Standaard werkwijze** |
| M1 | X |  |  |
| M2 |  |  | X |
| M3 |  | X |  |
| M4 | X |  |  |
| M5 |  |  | X |
| M6 | X |  |  |
| V1 |  |  | X |
| V2 | X |  |  |
| V3 | X |  |  |
| V4 |  | X |  |
| V5 | X |  |  |
| V6 | X |  |  |

Meer dan 75% van de respondenten (9 van de 12) geeft in het na-interview aan dat zij de behoefte hebben aan een meer verdiepende werkwijze die Buurtbemiddeling eventueel kan gebruiken in hun dienstverlening. Van de verschillende soorten verdiepende werkwijzen komen Groepsbemiddeling en Coaching als naar voren die voor de respondent mogelijk toereiken(der) waren.

7 Van de 12 respondenten zouden kiezen voor Groepsbemiddeling. Respondent *V2* zegt hierover: ‘Niet alleen ik, maar de gehele buurt had last van de gemelde situatie. Ik persoonlijk wil zelf graag problemen oplossen die op mijn pad komen. Hierdoor nam ik ook het initiatief om de situatie te melden bij Buurtbemiddeling. In het bemiddelingsgesprek kreeg ik het gevoel alsof ik de ‘Boeman’ was, terwijl de gehele buurt er last van had. In mijn situatie zou Groepsbemiddeling daarom ook passender zijn geweest aangezien meerdere partijen last hadden van één partij’. Ook respondent M4 zou Groepsbemiddeling passender vinden: ‘Groepsbemiddeling zou een aanpak zijn geweest met alle betrokkenen binnen de conflictsituatie. Zodoende konden alle stoorpunten van de verschillende personen besproken worden. Hierdoor wordt er een leefbare situatie gecreëerd voor alle betrokkenen en niet alleen voor mij en de tegenpartij’.

2 Respondenten geven hun voorkeur aan Coaching als verdiepende werkwijze. Een van deze respondenten is respondent M3: ‘Naar mijn mening zorgt het bemiddelingsgesprek tussen beide partijen voor een nieuwe situatie waarin beide partijen en de relatie die zij met elkaar hebben weer op nul beginnen. De manier waarop we vanaf dan met elkaar omgaan bepaald of er in de toekomst conflicten kunnen ontstaan of juist niet. Ik merk in dit proces dat ik hierin af en toe behoefte heb aan wat coaching omdat ik soms het gevoel heb dat de communicatie, wellicht door middel van coaching, nog een stuk verbeterd kan worden’.

# 6. Conclusie

Het ‘veldwerk’ is achter de rug: de resultaten van onder andere het praktijkgericht meetinstrument zijn beschreven en het is tijd om conclusies te gaan trekken. Dit hoofdstuk bestaat uit twee paragrafen. In de eerste paragraaf worden de conclusies getrokken: hierin worden de onderzoeksresultaten aan de probleemstelling verbonden en wordt zodoende de centrale vraag binnen dit onderzoek beantwoordt. In het volgende deelhoofdstuk staat centraal of met de gevonden resultaten het onderzoeksdoel behaald wordt.

## 6.1 Beantwoording centrale vraag

In dit onderzoek is gezocht naar het antwoord op de vraag:

Wat zijn de ervaringen/belevingen van burgers van het Land van Cuijk die van november 2015 tot februari 2017 hebben deelgenomen aan het buurtbemiddelingstraject?

Om deze (centrale) vraag te beantwoorden is gebruikt gemaakt van een meetinstrument dat gebaseerd is op de Q-methodologie dat zowel kwalitatieve- als kwantitatieve kenmerken bezit.

Naast het beantwoorden van bovengenoemde (hoofd)vraagstelling vormt het in kaart brengen of de burger, die heeft deelgenomen aan het buurtbemiddelingstraject, behoefte heeft/heeft gehad aan een meer verdiepende werkwijze een (sub)doelstelling dit onderzoek.

### *6.1.1 Ervaring van de burgers aan de hand van de 6 pijlers*

De ervaringen van de desbetreffende burgers zijn in kaart gebracht aan de hand van de 6 pijlers (lees: doelstellingen). Deze pijlers heeft het CCV opgesteld om een succesvolle uitvoer te waarborgen van de dienst Buurtbemiddeling door de uitvoerende organisaties binnen Nederland.

De eerste doelstelling is het bevorderen van het woongenot. Binnen beide groepen meningen (lees: factoren) over de ervaringen met betrekking tot Buurtbemiddeling neem deze doelstelling een neutrale positie in (positionering tussen schaal -1 en 1). Deze neutrale positie betekent niet dat het woongenot niet bevorderd wordt, maar dat de dienst Buurtbemiddeling binnen dit thema voor de betrokken respondent geen specifieke positieve/negatieve rol vervuld. Kortom: de respondent ervaart geen connectie tussen het bevorderen van woongenot en de bemoeienis van Buurtbemiddeling (binnen de conflictsituatie). Binnen de tweede doelstelling staat het herstel van de communicatie centraal. Beide factoren geven binnen dit thema aan dat de communicatie is veranderd tussen beide partijen en dat ook minimale communicatie tussen beide partijen (weer) plaatsvindt, zoals begroeten. Tegelijkertijd geven beide factoren aan dat Buurtbemiddeling er niet voor heeft gezorgd dat ze (weer) ‘op de koffie’ komen bij elkaar. Hieruit kan dus geconcludeerd worden dat de respondent progressie ervaart voor wat betreft het herstel in communicatie door de dienst Buurtbemiddeling, maar dat het daadwerkelijk bij elkaar ‘op de koffie komen’ mogelijk een stap te ver is of hier simpelweg geen behoefte aan is. De derde pijler staat in het teken van het bevorderen van wederzijds begrip en respect. Beide factoren hebben zowel overeenstemming als verschillen binnen de ervaringen over dit thema. Het begrijpen van het standpunt van de buren en het idee dat de buren ook het standpunt van de respondent begrijpen zijn stellingen waar de respondent van factor 1 het relatief mee oneens is, terwijl factor 2 (tot op zekere hoogte) het standpunt begrijpen en het idee heeft dat de buren zijn/haar standpunt ook begrijpen. Tevens geeft factor 2 aan voortaan eerder rekening te houden met de buren nadat het buurtbemiddelingstraject heeft plaats gevonden. In tegenstelling tot factor 1, die hier geen verandering (positief of negatief) in ervaart. Beide factoren geven aan dat het buurtbemiddelingstraject er niet voor heeft gezorgd dat ze de buren en hun levensstijl (beter) hebben leren kennen. Op basis van deze resultaten kan dus gezegd worden dat factor 2 positiever(e) gestemd is/ervaringen heeft dan factor 2 met betrekking tot dit thema. Met name in het begrip voor het standpunt van de buren en het idee dat de buren dit begrip ook hebben ervaart factor 2 vooral een progressie, terwijl factor 1 het hier (nog) steeds mee oneens is ondanks het buurtbemiddelingstraject. De 4de doelstelling is het vergroten van zelfinzicht. Op het gebied van dit thema bestaat relatief veel overeenstemming. Beide factoren scoren op het Grid gemiddeld in de ‘min-schalen’. Dit betekent dat de respondent, ondanks het werk van de Buurtbemiddelaars, er op dit thema/doelstelling geen ‘winst’ ervaart. Vooral het feit dat de respondent (mede)probleemeigenaar is van de situatie scoort ver in de min. Hieruit kan dus worden geconcludeerd dat binnen de werkwijze van de Buurtbemiddelaars onvoldoende de focus wordt gelegd op het zelfinzicht van de betrokken individu, daar dit thema bij beide partijen in de ‘min-schalen’ scoort. De vijfde pijler is de gemaakte afspraken. Ook bij dit thema bestaat er tussen beide partijen (veel) consensus. Het enige verschil met de 4e pijler is dat deze overeenstemming vooral zit in de score op de ‘plus-schalen’ (schaal 1 tot en met 3). Beide partijen beamen dat de gemaakte afspraken specifiek zijn, ook kunnen toegepast worden op toekomstige conflicten, naadloos aansluiten, niet moeilijk zijn op te volgen en dat er eerst is gekeken naar ideeën vanuit beide partijen alvorens de afspraken zijn gemaakt. Op basis van deze gegevens kan de conclusie getrokken worden dat deze doelstelling positief hoog scoort, al helemaal in vergelijking met andere thema’s. Het mogelijke resultaat hiervan in de praktijk is dat er verminderde kans is op een nieuwe conflictsituaties, aangezien de gemaakte afspraken zorgen voor het waarborgen van een leefbare en conflictvrije omgeving. Het laatste thema dat de ervaringen van de bewoner in kaart brengt is het bevorderen/vergroten van Empowerment/zelfredzaamheid. Binnen deze doelstelling is een variatie aan ervaringen terug te vinden binnen zowel factor 1 als factor 2. Factor 2 scoort vooral op de ‘min-schalen’ voor wat betreft dit thema. Met als uitschieter dat zij het totaal mee oneens zijn dat de voorkeur geven aan het zelfstandig oplossen van eventuele conflicten in de toekomst. Dit terwijl factor 1 tot op bepaalde hoogte juist wel de voorkeur geeft hieraan. Verder zijn de uitspraken op deze stelling gepositioneerd op de ‘min-schalen’ (-3/-2) of neutrale schalen (-1 tot en met 1). Hieruit kan worden opgemaakt dat deze doelstelling niet zozeer behaald zal worden door de bemoeienis van Buurtbemiddeling of dat de respondent geen progressie ervaart op dit thema ondanks betrokkenheid van Buurtbemiddeling. Het feit dat er geen (positieve) ontwikkeling wordt ervaren met dit thema kan er voor zorgen dat de burger niet zelfredzaam genoeg is binnen toekomstige (conflict)situaties en mogelijk eerder neigt naar professionele hulp. Deze ontwikkeling is in strijd me de uitgangspunten van de participatiesamenleving waarin we leven.

### *6.1.2 Behoefte aan Buurtbemiddeling ‘Extra’?*

Naast het in kaart brengen van de ervaringen aan de hand van de 6 doelstellingen wordt met dit onderzoek inzichtelijk of de burger behoeft heeft/heeft gehad aan een meer verdiepende werkwijzen dan de hedendaags (standaard) werkwijze. In de resultaatbeschrijving komt naar voren meer dan 75% (9 van de 12 respondenten) de behoefte heeft (gehad) aan een verdiepende werkwijzen. Hierin komen Groepsbemiddeling en Coaching naar voren als voorbeelden hiervan. Op basis van deze gegevens kan geconcludeerd worden dat de hedendaagse werkwijze in veel gevallen niet aansluit op de behoeftes die de inwoner van het Land van Cuijk daadwerkelijk heeft binnen het hanteren/oplossen van conflictsituaties. Het niet (op de juiste manier) vervullen van de behoefte van de betrokken persoon kan eventueel resulteren in het niet (in zijn geheel) oplossen van de conflictsituatie.

### *6.1.3 Oorsprong van ervaringen*

Tevens was er een verzoek vanuit de opdrachtgever om (mede) te onderzoeken of de ervaringen van inwoners gerelateerd zijn aan het feit dat zij in een koop- of huurhuis wonen. Binnen de resultaatbeschrijving wordt er een tabel weergeven met daarin de 2 groepen (lees: factoren) met ieder hun gedeelde menig. Beide groepen bevatten zowel mannen en vrouwen als huurders en kopers. Op basis van deze gegevens kan de conclusie worden getrokken dat de ervaringen niet gerelateerd zijn aan het soort huis waarin de betrokken burger woont.

## 6.2 Doel van het onderzoek

### *6.2.1 Centrale doelstelling*

De centrale doelstelling van dit onderzoek luidde:

Het in kaart brengen van ervaringen/belevingen van burgers die van november 2015 tot en met februari 2017 hebben deelgenomen aan een buurtbemiddelingstraject.

Het antwoord of bovenstaande doelstelling, middels de opgeleverde onderzoeksresultaten, behaald is kan beknopt beantwoordt worden met ‘ja’. Door middel van het praktijkgericht meetinstrument is de mening van verschillende burgers die deel hebben genomen inzichtelijk geworden. Echter is niet alleen de mening van de individuele respondent an sich in kaart gebracht, maar ook hoe deze individuele mening(en) zich verhoud(t)(en) tot de meningen van andere respondent. Zodoende is tevens ook in kaart gebracht wat algehele sterke- en verbeterpunten zijn van de dienst Buurtbemiddeling.

### *6.2.2 ‘Bijvangst’*

Niet alleen de centrale doelstelling is met dit onderzoek behaald. In de eerste alinea van paragraaf Aanleiding tot onderzoek (hoofdstuk Oriëntatie) valt voor u, als lezer, te lezen dat de vraag heerst onder zowel de coördinator als Buurtbemiddelaars of burgers behoefte hebben aan een mee verdiepende werkwijze die valt onder Buurtbemiddeling ‘Extra’.

Tevens gaf de opdrachtgever in de oriëntatiefase van het onderzoek aan dat (mede) onderzocht moest worden of de specifieke ‘soorten’ ervaringen gerelateerd zijn aan het feit dat een bepaald persoon in een koop- of huurhuis woont. Ook het resultaat van deze specifieke vraag is opgenomen in het praktijkgericht meetinstrument en beschreven in het hoofdstuk Resultaatbeschrijving (paragraaf Verdeling 2-factoranalyse).

# 7. Discussie

In dit hoofdstuk worden de conclusies van dit onderzoek vanuit een breder perspectief bekeken. De vraag wat nu exact de betekenis is van de getrokken conclusies staat hier bij centraal. Hiernaast vindt er een evaluatie van het onderzoek aan de orde. Met name de elementen die de onderzoeker, terugkijkend op dit onderzoek, anders zou hebben gedaan komen binnen deze paragraaf aan de orde. In de laatste paragraaf worden een tweetal vragen beschreven die de onderzoeker, terugkijkend op het onderzoek, heeft.

## 7.1 Wat zeggen de resultaten van het onderzoek?

### *7.1.1 Variatie aan ervaringen*

Doordat de ‘by-person’-factoranalyse verschillende groepen meningen in kaart brengt geeft het resultaat van dit onderzoek een variatie aan ervaringen weer. Mede door dit meetinstrument en de bijbehorende resultaten is er niet één specifiek antwoord op de centrale hoofdvraag. De 2 factoren geven een algeheel overzicht van de ervaringen die bewoners van het Land van Cuijk hebben met betrekking tot het buurtbemiddelingstraject. Dit overzicht van ervaringen kan door elke burger specifiek als startpunt gebruikt worden om zelf na te denken over welke ervaring hij/zij heeft met de dienst Buurtbemiddeling/het buurtbemiddelingstraject.

### *7.1.2 Betrouwbaarheid, validiteit & bruikbaarheid*

De data van het (praktijkgericht) onderzoek is afkomstig van 12 respondenten die in de genoemde periode in 2015 tot en met 2017 deel hebben genomen aan een buurtbemiddelingstraject. Wanneer men spreekt over betrouwbaarheid, wordt in de onderzoeksterminologie bedoeld dat het onderzoek dezelfde resultaten oplevert als het wordt herhaal of door iemand anders wordt uitgevoerd (Donk & Lanen, 2014). Binnen dit onderzoek kan de betrouwbaarheid een discutabel onderwerp zijn , want in hoeverre zijn de ervaringen van de steekproef van 12 respondenten representatief voor de gehele populatie? Anderzijds bestaat er op verschillende vlakken een duidelijk patroon (tussen beide factoren en binnen de individuele factoren) met de sterke- en verbeterpunten. Gebaseerd op deze specifieke resultaten kan gezegd worden dat de 12 respondenten juist wel de ervaring van de gehele populatie representeren.

Naast de betrouwbaarheid, kent de validiteit van het onderzoek ook twee gezichtspunten. Validiteit geeft aan dat je datgene onderzoek wat je wilt onderzoeken (Donk & Lanen, 2014). Binnen dit onderzoek staat, zoals u weet, het in kaart brengen van ervaringen centraal. Deze verschillende soorten ervaringen zijn voor dit onderzoek gerelateerd aan de zes pijlers die het CCV heeft opgesteld. Enerzijds wordt het onderzoek hier mee afgebakend: de zes pijlers staan immers voor een succesvolle uitvoer van de dienst Buurtbemiddeling. Door aan de hand van deze pijlers in kaart te brengen wat de ervaringen rondom deze thema’s zijn worden sterke- en verbeterpunt zichtbaar. Anderzijds hebben deze 6 thema’s een beperkend effect. Wat als de ervaringen (nog) verder uiteenlopen dan alleen deze 6 pijlers? Geeft het een goed beeld van de gehele ervaring? Zijn vragen die naar voren komen wanneer wordt gekeken vanuit het discussieperspectief.

De bruikbaarheid geeft aan dat het belangrijk is dat een onderzoek nuttig is (infobronnen.wordpress.com, z.d.). Nu is de vraag: in welke mate is dit rapport nuttig (voor de beroepspraktijk)? Dit hangt grotendeels af in hoeverre de resultaten valide zijn en in hoeverre deze resultaten de ervaringen van de gehele populatie representeren. Deze vraag is met de hedendaagse kennis (nog) niet te beantwoorden. Echter bevat dit onderzoek in ieder geval (enige mate) van conceptuele bruikbaarheid: de onderzoeksresultaten kunnen indirect worden ingezet, om bijvoorbeeld een discussie op te starten. Voor wat betreft de instrumentele bruikbaarheid, waar bij de resultaten gebruikt worden om bepaalde veranderingen op te zetten en te ondersteunen, kan de onderzoeker naar zijn mening niet veel over zeggen. Dit kan bepaald worden door belanghebbende van dit onderzoek: de opdrachtgever. De inschatting van de instrumentele bruikbaarheid kan gemaakt worden op basis van de hedendaagse kennis over dit onderwerp. Het is de ‘keuze’ van de opdrachtgever of de resultaten voor hun een representatie zijn van de ervaringen van de gehele populatie.

## 7.2 Wat zou de onderzoeker nu anders doen?

### *7.2.1 Afstemming opdrachtgever*

In de oriëntatiefase van het onderzoek, wanneer de eerste contouren van het daadwerkelijk onderzoek zichtbaar worden, is het essentieel dat de opdrachtgever en de uitvoerende onderzoeker op één lijn ziten. Terugkijkend op het begin van de oriëntatiefase concludeert de onderzoeker dat er wellicht te weinig afstemming is geweest tussen beide partijen. Dit resulteerde in de beginfase tot weinig progressie, aangezien er veel tijd werd gespendeerd aan aanpassingen om zodoende op één lijn te komen. In het vervolg zou de onderzoeker meer tijd hechten aan de afstemming met de opdrachtgever. Hierdoor wordt er eerder een gezamenlijke basis voor het vervolg gelegd en is de kans op vertraging van het onderzoek daardoor minder.

### *7.2.2 Benaderingswijze respondenten*

Het vastleggen van respondenten heeft de onderzoeker als moeizaam ervaren. In eerst instantie zouden alleen burgers die in 2016 een buurtbemiddelingstraject hebben gevolgd een potentieel respondent zijn. Doordat het beoogd aantal respondenten niet behaald werd, zijn respondenten uit een gedeelte van de kalenderjaren van 2015 en 2017 hier bij gekomen. De oorzaak dat het vastleggen van respondent stroef verliep, komt naar de onderzoeker zijn mening door benaderingswijze. De potentiële respondenten zijn namelijk uitgenodigd per brief. Vervolgens is er met alle burgers, vallend onder de populatie, telefonisch contact geweest om in kaart te brengen of ze daadwerkelijk deel wilden nemen aan het onderzoek. Deze werkwijze kan mogelijk als onpersoonlijk worden ervaren, waardoor het voor de respondent ‘gemakkelijker’ is om niet te participeren aan het onderzoek. In het vervolg zou de onderzoeker de voorkeur geven aan face-tot-face contact binnen het vastleggen van respondenten.

### *7.2.3 Q- methodologie*

Het gebruik van de Q-methodologie was voor de onderzoeker een onbekende vorm van het uitvoeren van onderzoek. Echter zijn zowel de onderzoeksmethode an sich als de begeleiding van docenten erg goed bevallen. Binnen deze methode is er namelijk ruimte om er een eigen ‘persoonlijke twist’ aan te geven: de onderzoeker bepaalt (in overleg met de opdrachtgever) de stellingen die hij gebruikt en het aantal stellingen wat gebruikt wordt. Deze mate van ‘eigen inbreng’ binnen het onderzoek maakt dat de onderzoeker ook geprikkeld/gestimuleerd werd om dieper in te gaan op het te onderzoek aangezien hij alle (nieuwe) elementen kon verwerken binnen het gehele onderzoeksinstrument.

In vergelijking met bovenstaande alinea’s is dit niet een element wat de onderzoeker anders zou doen. Echter is de positieve ervaring met deze relatief onbekende manier van onderzoek (wat mogelijk een punt van discussie kon zijn) wel een onderwerp dat hij wilde benoemen.

## 7.3 Het ontstaan van nieuwe vragen

### *7.3.1 In welke mate representeren de resultaten van de steekproef de gehele populatie?*

De gehele populatie van het onderzoek bestaat uit 40 burgers. 12 Burgers hebben daadwerkelijk geparticipeerd aan het onderzoek. De vraag die op dit moment bij de onderzoeker heerst is of de verzamelde resultaten representatief zijn voor het gehele onderzoek. Het onderzoeken van deze vraag zou een volgende stap zijn voor een bevestiging van de in kaart gebrachte ervaring waardoor de bruikbaarheid van het onderzoek stijgt.

### *7.3.2 Op basis van welk element ontstaat een bepaalde ervaring?*

In de oriëntatiefase gaf de opdrachtgever van dit onderzoek aan dat het graag (mede) onderzocht zou worden of de ervaringen van burgers gerelateerd zijn aan het feit of zij in een koop- of huurhuis wonen. Uit de resultaten blijkt dat dit niet het geval is. Vraag die dit bij de onderzoeker oproept is welk element wél van invloed is op een specifieke ervaring.

# 8. Aanbevelingen

## 8.1 Aanbevelingen voor toekomstig onderzoek

### *8.1.1 Representativiteit gehele populatie*

Zoals eerder aan bod is gekomen vertegenwoordigd de mening van een relatief kleine steekproef de ervaringen voor een gehele populatie. Dit hoeft zeer zeker geen probleem te vormen. Echter wordt onderzoek bruikbaarder wanneer de betrouwbaarheid, middels het uitbreiden van de steekproef, verhoogd. De verhoogde mate van bruikbaarheid zorgt voor een steviger fundament waardoor de organisatie de resultaten niet alleen conceptueel kan gebruiken, maar ook op instrumenteel gebied.

### *8.1.2 Ervaring van de Buurtbemiddelaar*

Dit onderzoek is gericht op de ervaringen van burgers in het Land van Cuijk met betrekking tot het buurtbemiddelingstraject. Hieruit zijn bepaalde ervaringen zichtbaar geworden waaruit vervolgens sterke- en verbeterpunten voortvloeien. Echter kan er ook (in de toekomst) onderzoek gedaan worden vanuit een ander perspectief, namelijk vanuit het perspectief van de Buurtbemiddelaars. Zodoende wordt er een totaalbeeld gevormd over de ervaringen met de dienst Buurtbemiddeling en ervaringen vanuit deze dienst met burgers die hier bij betrokken raken. Wanneer onderzoek plaatsvindt aan de hand van dezelfde thema’s worden ook discrepanties in resultaten tussen beide onderzoeken zichtbaar. Dit leidt tot nieuwe conclusies en eventueel nieuwe aanbevelingen.

## 8.2 Focus op verbeterpunten

In het hoofdstuk resultaatbeschrijving is een paragraaf gehecht aan de uitspraken waarover consensus bestaat. Binnen deze tabel komen 2 thema’s (lees: pijlers) naar voren waarover in negatief opzicht tussen beide factoren overeenstemming is. Dit zijn een aantal uitspraken van de thema’s ‘Zelfinzicht’ (paars) en ‘Bevorderen/vergroten van Empowerment/Zelfredzaamheid’ (bruin).

### *8.2.1 Zelfinzicht van de burger*

Zichzelf zien als (mede)probleemeigenaar en het feit dat een deel van de situatie verholpen door zichzelf anders op te stellen ziet de gehele groep respondenten die is onderverdeeld onder beider factoren als oneens. Hoe is het mogelijk dat de burger zichzelf niet ziet als onderdeel van de conflictsituatie waarin zij betrokken zijn? Waardoor komt het dat de dienst Buurtbemiddeling middels hun buurtbemiddelingstraject geen invloed heeft gehad op (de verandering van) de zienswijze hierin, terwijl dit wel een van de pijlers is die centraal staan? Dit zijn vragen die deze trend bij de onderzoeker oproepen. Met dit onderzoek is stap 1 voltooid: namelijk het (mede) in kaart brengen van de verbeterpunten (van de uitvoer) van het buurtbemiddelingstraject. Stap 2 is het realiseren van een verbeterplan om te werken aan (de verbetering van) dit thema in de uitvoer.

### *8.2.2 Het bevorderen/vergroten van Empowerment/Zelfredzaamheid door de Buurtbemiddelaars*

Naast de pijler ‘Zelfinzicht’ scoort deze pijler in negatief opzicht binnen beide factoren. Echter is deze negatieve score minder drastisch dan het thema ‘Zelfinzicht’ en heeft de onderzoeker ervaren dat respondent dit thema positioneren op de ‘min-schalen’ met een andere interpretatie, namelijk het oneens zijn met het feit dat het buurtbemiddelingstraject hier aan heeft geleverd. Toch rest de vraag hoe het kan dat het buurtbemiddelingstraject hier geen bijdrage aan heeft geleverd ondanks het feit dat dit juist een uitgangspunt is voor een succesvolle uitvoer van de dienst?

### *8.2.3 Beroepsproduct*

Gebaseerd op bovenstaande, gelijke patronen binnen beide factoren is het beroepsproduct opgesteld. Het beroepsproduct is een presentatie aan de Buurtbemiddelaars (= de uitvoerende partij) en de coördinator van deze dienst. Binnen deze presentatie wordt het hele onderzoeksproces besproken, maar zal de focus gericht zijn op de verbeterpunten. De reden waarom er zo veel aandacht besteedt wordt aan de verbeterpunten is dat de onderzoeker hier mee een reactie uit wil lokken bij de Buurtbemiddelaars waarop mogelijk een discussie volgt. Deze verbeterpunten worden niet gepresenteerd vanuit een ‘jullie-doen-het-slecht’-toon maar vanuit een ‘hoe-komt-het-dat-burgers-dit-ervaren?’-perspectief. Hierdoor vindt een reflectie plaats op individueel niveau en binnen het gehele groepsproces. Vanuit deze situatie wordt mogelijk al een uitgangspunt gecreëerd die het begin is van het proces van verbetering op het gebied van deze twee thema’s.

# 9. Beroepsproduct

## 9.1 Visie op de meerwaarde van het eindrapport en het beroepsproduct

### *9.1.1 Het eindrapport*

De meerwaarde van dit eindrapport is te beschrijven vanuit 2 perspectieven, namelijk: meerwaarde op persoonlijk gebied (voor mij, als onderzoeker) en meerwaarde voor Sociom, de opdrachtgever van dit onderzoek.

Vanuit het persoonlijk perspectief zie ik dit onderzoek als een grote meerwaarde in mijn ontwikkeling tot maatschappelijk werker. Binnen deze ontwikkelingen tot maatschappelijk werker, middels de opleiding MWD, liggen de accenten van de opleiding met name op het inzichtelijk worden hoe de samenleving (in combinatie met de burgers die hierin samenleven) functioneert, het aanleren van methodieken, het opdoen van ervaring en het uiteindelijk specialiseren op een bepaald gebied binnen de sociale sector door middel van het volgen van een willekeurige minor. Echter wordt er relatief weinig aandacht besteedt aan (de uitvoer van) praktijkgericht onderzoek. Doordat hier weinig aandacht aan wordt gegeven wist ik persoonlijk niet of ik, met mijn geringe ervaring, in staat was tot het uitvoeren van zo’n praktijkgericht onderzoek. Nu, hierop terugkijkend, ben ik persoonlijk trots op het uiteindelijke resultaat en kan ik concluderen dat ik in staat ben om een praktijkgericht onderzoek (van dit formaat) succesvol uit te voeren en vorm te geven tot een eindrapport.

Naast de persoonlijke meerwaarde heeft dit onderzoeksrapport vanuit mijn perspectief ook een bepaalde meerwaarde voor Sociom, de opdrachtgever van het onderzoek. Zoals vanaf het begin van dit rapport duidelijk wordt, worden de ervaringen van de personen gemeten aan de 6 pijlers die de uitgangspunten vormen voor een succesvolle uitvoer van de dienst Buurtbemiddeling. Dit maakt dat dit onderzoek specifiek is afgebakend op de elementen die juíst voor (de praktische uitvoer van) deze dienst relevant zijn. Daarnaast is er nooit eerder onderzoek gedaan naar burgers die deel hebben genomen aan een buurtbemiddelingstraject. Op basis van het aantal succesvolle casussen op jaarbasis kon er een inschatting gemaakt worden van de ervaring met dienst. Echter waren de exacte ervaringen van de betrokken burgers (volstrekt) onbekend. Door de onderzoek wordt de kwalitatieve ervaring van de burger inzichtelijk naast de cijfermatige gegevens die al bekend waren; het geeft dus een kwalitatieve nulmeting weer. Tevens verhoogd de ‘bijvangst’ van dit onderzoek naar mijn mening de meerwaarde voor de opdrachtgever. Naast de centrale doelstelling, werd met dit onderzoek getracht om in beeld te brengen of de burger van het Land van Cuijk behoefte had aan een meer verdiepende werkwijzen en of de specifieke ervaringen van de burger gerelateerd was aan het feit dat hij/zij een in huur- of koophuis woonde. Deze ‘subdoelstellingen’ zijn naast de centrale doelstelling ook bereikt wat de mate van meerwaarde voor de opdrachtgever verhoogd.

### *9.1.2 Beroepsproduct*

Het beroepsproduct vloeit voort uit de aanbevelingen die zijn gedaan op basis van de resultaten van het onderzoek. In het hoofdstuk Aanbevelingen is (er al) een paragraaf geweid aan de inhoud van het beroepsproduct. Beknopt gezegd houdt het beroepsproduct en presentatie over het gehele onderzoeksproces en de resultaten. Binnen deze presentatie zal de focus liggen op de verbeterpunten (2 thema’s, die gedetailleerd belicht worden). Hier mee wil ik, als onderzoeker, een discussie uitlokken vanuit een ‘hoe-komt-het-dat-burgers-dit-ervaren?’-perspectief. Het uiteindelijke doe is om door middel van deze discussie uitgangspunten voor verbetering te creëren.

Door in kaart gebrachte ervaringen aan de hand van de vastgestelde thema’s worden de sterke- en verbeterpunten zichtbaar. De meerwaarde van het beroepsproduct kenmerkt zich vooral door het gegeven dat dit beroepsproduct is gericht op de verbeterpunten die naar voren zijn gekomen. Door, met behulp van het beroepsproduct, te richten op de verbeterpunten wordt de dienst mogelijk nog succesvoller dan dat hij hedendaags al is.

## 9.2 Overdracht van het beroepsproduct

Het beroepsproduct, die gebaseerd is op de organisatorische aanbevelingen, vormt de eerder beschreven presentatie. Deze presentatie wordt gehouden aan zowel Buurtbemiddelaars als de coördinator. Dit vormt, kort gezegd, de daadwerkelijke overdracht. Er is bewust voor gekozen om zowel de Buurtbemiddelaar als de coördinator te betrekken bij (de overdracht van) het beroepsproduct. Zij vormen namelijk de gehele dienst Buurtbemiddeling. Zij hebben allemaal een bepaald aandeel binnen de dagelijks uitvoer en zijn in zekere zin dus allen ‘verantwoordelijk’ voor de in kaart gebrachte ervaringen. De presentatie zal ondersteund worden door een PowerPoint presentatie. Hierdoor worden alle elementen van de presentatie (ook) visueel zichtbaar voor de betrokken personen.

Daarnaast zal de desbetreffende presentatie gefilmd worden. Dit maakt het beroepsproduct niet alleen ‘tastbaarder’, het geeft ook de betrokken partijen de gelegenheid om terug te kijken naar de besproken verbeterpunten wanneer dit niet of niet duidelijk meer voor ogen is. Hierdoor wordt gewaarborgd dat de Buurtbemiddelaars en coördinator zich blijven richten op de juiste verbeterpunten. Het (blijven) focussen op de exacte verbeterpunten, door het eventueel terugkijken van de presentatie, waarborgt tevens ook de relevantie en bruikbaarheid van het beroepsproduct

# Literatuurlijst

**Avans** Hogeschool. (z.d.). *Databanken algemeen*. Opgeroepen op Mei 11, 2017, van Website van Avans BlackBoard: https://bb.avans.nl/webapps/portal/execute/tabs/tabAction?tab\_tab\_group\_id=\_37\_1

**Bont**, C. (2008). *Hoogsensitiviteit als kracht.* Utrecht: Kosmos Uitgevers.

**Donk**, C. v., & Lanen, B. v. (2014). *Praktijkonderzoek in zorg en welzijn.* Bussum: Uitgeverij Coutinho.

**Drent**, F. (2017, Februari 6). (M. Vloet, Interviewer)

**Graauw**, C. d. (z.d.). *Kwalitatief en kwantiatief onderzoek: Wat is wat?* Opgeroepen op Mei 6, 2017, van website van Claudia de Graauw: http://claudiadegraauw.nl/kwalitatief-en-kwantitatief-onderzoek-wat-wat/

**Hendriksma**, M. (2016, Oktober 29). De Burenfluisteraars. *Vrij Nederland*, pp. 38-41.

**Herder**, F. (2014). *Handboek Buurtbemiddeling.* Rijswijk: QuantesArtoos.

**Illerhues**, M. (2010, September 30). *Belemmeringen voor het inschakelen van Buurtbemiddeling.* Opgeroepen op 2 Maart, 2017, van Website van het CCV: https://hetccv.nl/fileadmin/Bestanden/Onderwerpen/Buurtbemiddeling/Documenten/Belemmeringen\_voor\_het\_inschakelen\_van\_buurtbemiddeling/tu\_twente\_belemmeringen\_inschakelen\_bb.pdf

**infobronnen**.wordpress.com. (z.d.). *Betroubaarheid, validiteit & bruikbaarheid.* Opgeroepen op Mei 7, 2017, van Website van infobronnen.wordpress.com: https://infobronnen.wordpress.com/7-betrouwbaarheid-validiteit-bruikbaarheid/

**Jedelo**, S., & Staa, A. v. (2009). Q-methodologie, een werkelijke mix van kwalitatief en kwantitatief onderzoek? *Kwalon*.

**Kernerman** Dicitonaries. (sd). *Definitie van Ervaringen.* Opgeroepen op Maart 20, 2017, van www.woorden.org: http://www.woorden.org/woord/ervaring

**Kernerman** Dictionaries. (sd). *Definitie van Beleving.* Opgeroepen op Maart 20, 2017, van Website van www.woorden.org: http://www.woorden.org/woord/Beleving

**Kernerman** Dictionaries. (sd). *Definitie van Buren*. Opgeroepen op Maart 3, 2017, van Website van woorden.org: http://www.woorden.org/woord/buren

**mens**-en-samenleving.infonu.nl. (2013, September 18). *Participatiesamenleving.* Opgeroepen op Maart 9, 2017, van Website van mens-en-samenleving.infonu.nl: http://mens-en-samenleving.infonu.nl/politiek/119691-participatiesamenleving.html

**Movisie**. (2013). *Zelfregie, eigen kracht, zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid.*

**Nijhof**, M., Seventer, R. v., & Eenbergen, T. v. (2015). *Het maatschappelijk belang van Buurtbemiddeling.* Groningen.

**Peeters**, E. (2017, Januari 10). *Wat is eigenlijk het Land van Cuijk.* Opgeroepen op Maart 8, 2017, van Website van het Land van Cuijk: http://www.landvancuijk.nl/columns/eefke/6269/-wat-is-eigenlijk-het-land-van-cuijk/

**Platform** woonoverlast. (z.d.). *Wat is woonoverlast?* Opgeroepen op Mei 24, 2017, van Website van Landelijk Platform Woonoverlast: http://www.platformwoonoverlast.nl/

**Schouten**, J., & Lingsma, J. (2006). *Persoonlijke Effectiviteit.* Buren: Tailormade.

**Sociom**. (2016). *Jaarverslag Buurtbemiddeling 2016.* Cuijk.

**Sociom**. (z.d.). *Missie en Visie.* Opgeroepen op April 7, 2017, van Website van Sociom: http://www.sociom.nl/organisatie/organisatie/missie-en-visie

**Tweede** Kamer. (2014, Juli 2). *Van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving.* Opgeroepen op Maart 9, 2017, van Website van de Tweede Kamer: https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/plenaire\_verslagen/kamer\_in\_het\_kort/verzorgingsstaat

**Van** der Zwet, R. (2009, December). *Methodebeschrijving Buurtbemiddeling.* Opgeroepen op Maart 2, 2017, van Website van Movisie: https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco\_files/Methodebeschrijving%20Buurtbemiddeling%20[MOV-70084-0.2].pdf

**Van** Exel, J., & De Graaf, G. (2015). *Nieuwsgierig naar meningen of visies? Gebruik Q-methodologie.* Opgeroepen op Maart 8, 2017, van Website van Platform Praktijkontwikkeling: PlafromPraktijkontwikkeling.nl

**Van** Geffen, D. (2010). *Basistraining buurtbemiddeling.*

**Van** Straten, B. (2016, Februari 29). *Hoe we met miljoenen leerden samenleven.* Opgeroepen op Maart 2, 2017, van Website van de kennis van nu: http://dekennisvannu.nl/site/artikel/Hoe-we-met-miljoenen-leerden-samenleven/7964

**Verhoeven**, N. (2011). *Wat is onderzoek?* Den Haag: Boom Lemma uitgevers.

**Wiertzema**, K., & Jansen, P. (2004). *Basisprincipes van communicatie.* Amsterdam: Pearson Education Benelux.

**www.encyclo.nl**. (z.d.). *Woongenot.* Opgeroepen op Mei 11, 2017, van Website van Encyclo: http://www.encyclo.nl/begrip/WOONGENOT

**www.juridischwoordenboek.nl**. (sd). Opgeroepen op Maart 3, 2017, van Webstie van juridisch woordenboek: http://www.juridischwoordenboek.nl/woordenboekbru.html#12483

**www.maxhulpmiddel.nl**. (z.d.). *Het belang van zelfredzaamheid.* Opgeroepen op Mei 24, 2017, van Websit van MAXHULPMIDDEL.nl: https://www.maxhulpmiddel.nl/algemeen/het-belang-van-zelfredzaamheid-/#

**Zee**, F. v. (2016). *Betekenisvaliditeit, inhouds- en constructvaliditeit.* Opgeroepen op Mei 5, 2017, van Website van hulpbijonderzoek.nl: http://hulpbijonderzoek.nl/online-woordenboek/betekenisvaliditeit/

# Bijlagen

## Bijlage 1: Longlist/Concours

**Woongenot (5 uitspraken)**

|  |
| --- |
| Uitspraak |
| Door Buurtbemiddeling vind ik het (weer) fijn om in mijn omgeving te wonen. |
| Door Buurtbemiddeling is de band met mijn buren versterkt. |
| Door Buurtbemiddeling voel ik me (weer) veilig in mijn omgeving. |
| Door Buurtbemiddeling ervaar ik meer samenhang (=sociale cohesie) in de buurt . |
| Tegenwoordig voegt het contact met de buren iets toe aan mijn woongenot |
| Na het buurtbemiddelingstraject is geen sprake meer geweest van structurele overlast. |
| Buurtbemiddeling heeft bijgedragen aan een toename van mijn woongenot. |
| Door Buurtbemiddeling heb ik het idee dat ik kan rekenen op mijn buren in geval van nood. |

**Herstel van communicatie (5 uitspraken)**

|  |
| --- |
| Uitspraak |
| Door Buurtbemiddeling kan ik makkelijker communiceren met mijn buren. |
| Door Buurtbemiddeling vind ik het makkelijker om mijn buren aan te spreken op storend gedrag. |
| Door Buurtbemiddeling is er weer minimale communicatie (zoals begroeten). |
| Door Buurtbemiddeling ga ik eerder een positief gesprek aan dan voorheen. |
| Door Buurtbemiddeling komen we (weer) ‘op de koffie’ bij elkaar. |
| Door Buurtbemiddeling communiceer ik anders met mijn buren dan voorheen. |
| Door Buurtbemiddeling is de communicatie tussen mij en mijn buren hersteld. |
| Door Buurtbemiddeling maak ik stoorpunten eerder bespreekbaar dan voorheen. |

**Bevorderen van wederzijds begrip en respect (4 uitspraken)**

|  |
| --- |
| Uitspraak |
| Door Buurtbemiddeling begreep ik het standpunt van de buren. |
| Door Buurtbemiddeling heb ik het idee dat de buren ook mijn standpunt begrijpen |
| Door Buurtbemiddeling houd ik voortaan eerder rekening met mijn buren. |
| Door Buurtbemiddeling heb ik mijn buren en hun levensstijl beter leren kennen. |
| Door Buurtbemiddeling heb ik meer interesse gekregen in mijn buren en hun activiteiten. |
| Door Buurtbemiddeling heb ik minder hoge verwachtingen van mijn buren. |
| Door Buurtbemiddeling gaan we respectvoller met elkaar om dan voorheen. |

**Zelfinzicht (4 uitspraken)**

|  |
| --- |
| Uitspraak |
| Het is voor mij inzichtelijk geworden dat ik zelf ook onderdeel ben van het probleem. |
| Door mezelf anders op te stellen is een deel van het probleem verholpen. |
| Door Buurtbemiddeling voel ik mezelf verantwoordelijk voor een goede verstandhouding met mijn buren. |
| Door Buurtbemiddeling kijk ik tegenwoordig eerst naar mezelf, alvorens ik het gedrag van anderen beoordeel. |
| Door Buurtbemiddeling is voor mij duidelijk geworden dat ik (mede-)probleemeigenaar ben. |
| Door Buurtbemiddeling heb ik ingezien dat mij ook het e.e.a. te verwijten valt. |
| Door Buurtbemiddeling stel ik me voortaan anders op bij lastige situaties om het zodoende niet te laten escaleren. |

**Gemaakte afspraken (6 uitspraken)**

|  |
| --- |
| Uitspraak |
| De afspraken sluiten naadloos aan bij het oplossen van het gemelde probleem. |
| De afspraken kunnen ook toegepast worden op toekomstige conflicten. |
| Mijn eigen belang is opgenomen in de gemaakte afspraken. |
| De afspraken hebben geen negatief bij-effect. |
| Tijdens het Buurtbemiddelingstraject is eerst gekeken naar mogelijke afspraken vanuit beide partijen. |
| De gemaakte afspraken zijn tot op de dag van vandaag nuttig en effectief geweest. |
| Voor mij was duidelijk wat er van me verwacht werd met betrekking tot de gemaakte afspraken. |
| Het maken van afspraken gebeurde in een ongedwongen sfeer |
| De gemaakte afspraken zijn voor mij moeilijk op te volgen. |

**Empowerment/zelfredzaamheid (6 uitspraken)**

|  |
| --- |
| Uitspraak |
| Buurtbemiddeling heeft mij handvaten aangereikt om zelfstandig problemen op te lossen. |
| Door Buurtbemiddeling voel ik me minder kwetsbaar dan voorheen. |
| De gecreëerde situatie geeft me meer mogelijkheden om te ontwikkelen. |
| Door Buurtbemiddeling ben ik voortaan eerder geneigd om zelfstandig mijn problemen op te lossen. |
| Naar mijn mening is Buurtbemiddeling niet meer nodig om eventuele toekomstige problemen op te lossen. |
| Het buurtbemiddelingstraject heeft mij, als persoon, sterker gemaakt |
| In de toekomst zal ik minder snel gebruik maken van Buurtbemiddeling dan voorheen. |
| Eventuele conflicten los ik voortaan liever zelfstandig op. |
| Door Buurtbemiddeling durf ik me eerder te mengen onder de personen in mijn buurt dan voorheen. |

## Bijlage 2: Draaiboek presentatie (beroepsproduct)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Beroepsproduct** | | |
| **Wat?** | Presentatie van resultaten aan Buurtbemiddelaars en coördinator | |
| **Locatie** | Vergaderruimte Sociom (Zwaanstraat 7 te Cuijk) | |
| **Datum** | Teamoverleg van juni (28-06-2017) | |
| **Duur** | Circa 20 minuten | |
| **Benodigdheden** | - Koffie/thee en eventueel gebakje;  - Beamer;  - Laptop | |
| **Inhoud** | 1. Welkomstwoord |  |
|  | 2. Inhoudsopgave | Te bespreken onderdelen in chronologische volgorde |
| 3. Aanleiding tot onderzoek | - In kaart brengen sterke- en verbeterpunten om zodoende de dienst Buurtbemiddeling te optimaliseren;  - In kaart brengen of de behoefte onder burgers heerst aan een meer verdiepende werkwijze(n) |
| 4. Probleemomschrijving | - Centrale vraag;  - Doelstelling |
| 5. Uitleg meetinstrument | - Literatuuronderzoek  - Q-methodologie |
| 6. Resultaten | - Aantal respondenten: verdeling hiervan binnen de 2-factoranalyse (en twee afvallers);  - Resultaat factor 1;  - Resultaat factor 2;  - Onderscheidende factoren;  - Factoren waarover concensus bestaat  - Resultaten Buurtbemiddeling ‘Extra’ |
|  | 7. Conclusie | - 6 doelstellingen;  - Buurtbemiddeling ‘Extra’  - Oorsprong van ervaringen |
|  | 8. Aanbevelingen | **- Uitvoerig bespreken van ‘Focus op verbeterpunten’** |
|  | 9. Afsluiting | - Ruimte voor vragen over presentatie |
|  | 10. Discussie | - Aan de hand van 5 stellingen:  1.  2.  3.  4.  5. |
| *Eventueel:* | *11. Opstellen van uitgangspunten ter verbetering* |  |