



**Een diepteonderzoek naar de belemmeringen die inwoners van
Zwolle met burencollicten ervaren om Buurtbemiddeling Zwolle
in te schakelen.**

Juni 2012

Gereformeerde Hogeschool Zwolle

Opdrachtgever: Travers Welzijn



**Gereformeerde
Hogeschool**



Everdien Bloed

Janice Dijkgraaf

Rianne de Vries

Hilda van der Weerd

Buurtbemiddeling Zwolle

Travers Welzijn Zwolle

Onderzoekers

Everdien Bloed;	2810220;	ebloed@gh.nl
Janice Dijkgraaf;	2810146;	jdijkgraaf1@gh.nl
Rianne de Vries;	2710511;	adevries2@gh.nl
Hilda van der Weerd;	2910298;	hvanderweerd@gh.nl

Begeleider en 1^e beoordelaar

Marja Jager-Vreugdenhil
Gereformeerde Hogeschool

2^e beoordelaar

Henk Stulp
Gereformeerde Hogeschool

Opdrachtgever

Marianne Grooten
Travers Welzijn Zwolle

Afstudeeronderzoek

...

Onderzoeksproject
Fase 5

Onderzoeksverslag

Eindrapport

- Inleiding
- Methode
- Resultaten
- Conclusies

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Samenvatting.....	5
Inleiding en leeswijzer.....	6
Hoofdstuk 1 Theoretische inleiding	7
1.1 Aanleiding van het onderzoek.....	7
1.1.1 Typering van de instelling.....	7
1.1.2 Knelpunten en behoeften	8
1.1.3 Geschiedenis van het knelpunt	8
1.1.4 Voorlopige vraagstelling.....	9
1.2 Theoretische inleiding	9
1.2.1 Microniveau.....	9
1.2.2 Mesoniveau	10
1.2.3 Macroniveau.....	13
1.3 Probleemomschrijving: doelstelling, vraagstelling en deelvragen.....	15
1.3.1 Probleemomschrijving en doelstelling	15
1.3.2 Centrale vraagstelling.....	15
1.3.3 Deelvragen.....	15
1.4 Begripsafbakening.....	16
Hoofdstuk 2 Methode	17
2.1 Inleiding.....	17
2.2 Onderzoeksgroep	17
2.2.1 Populatie.....	17
2.2.2 Steekproef half gestructureerde interviews	17
2.2.3 Steekproef verwijzers	18
2.2.4 Dossieronderzoek	19
2.3 Meetinstrumenten	19
2.3.1 Dossieronderzoek.....	19
2.3.2 Half gestructureerde interviews.....	20
2.3.3 Focusgroep	21
2.4 Operationalisatie.....	22
2.5 Vooruitblik op de kwaliteit.....	23
2.5.1 Betrouwbaarheid.....	23
2.5.2 Validiteit	24
2.6 Onderzoeksprocedures	25
2.6.1 Methodische verantwoording dossieronderzoek	26
2.6.2 Methodische verantwoording half gestructureerde interviews	26
2.6.3 Methodische verantwoording focusgroep	27
2.7 Kwaliteit binnen de ingezette meetinstrumenten	28
2.7.1 Dossieronderzoek.....	28
2.7.2 Half gestructureerde interviews.....	29
2.7.3 Focusgroep	29

Hoofdstuk 3 Resultaten.....	31
3.1 Inleiding.....	31
3.2 Resultaten op deelvraag 1.....	31
3.2.1 Resultaten dossieronderzoek.....	31
3.2.2 Resultaten half gestructureerde interviews.....	32
3.2.3 Resultaten focusgroep.....	33
3.3 Resultaten op deelvraag 2.....	34
3.3.1 Resultaten dossieronderzoek.....	34
3.3.2 Resultaten half gestructureerde interviews.....	34
3.3.3 Resultaten focusgroep.....	36
3.4 Resultaten op deelvraag 3.....	37
3.4.1 Resultaten dossieronderzoek.....	37
3.4.2 Resultaten half gestructureerde interviews.....	37
3.4.3 Resultaten focusgroep.....	40
Hoofdstuk 4 Conclusies, aanbevelingen en discussie.....	41
4.1 Inleiding.....	41
4.2 Conclusies.....	41
4.2.1 Redenen om Buurtbemiddeling Zwolle in te schakelen.....	41
4.2.2 Belemmeringen om Buurtbemiddeling Zwolle in te schakelen	42
4.2.3 Aanbevelingen.....	44
4.2.4 Eindconclusie.....	44
4.3 Aanbevelingen.....	45
4.3.1 Beeldvorming/bekendheid van Buurtbemiddeling Zwolle	45
4.3.2 Diensten van Buurtbemiddeling Zwolle	46
4.3.3 Vrijwilligers van Buurtbemiddeling Zwolle.....	46
4.3.4 Samenwerking met andere organisaties.....	46
4.3.5 Vervolgonderzoek.....	47
4.4 Discussie.....	47
4.4.1 Individuele begeleiding	47
4.4.2 Taken voor vrijwilligers.....	48
4.4.3 Sturing geven.....	48
Literatuur.....	49
Bijlage 1 Interviewschema's	50
Bijlage 2 Resultatenanalyse	51

Voorwoord

Voor u ligt het verslag van ons afstudeeronderzoek. In opdracht van Travers Welzijn hebben wij onderzoek gedaan naar de belemmeringen die inwoners van Zwolle met burencollicten ervaren bij het inschakelen van Buurtbemiddeling Zwolle.

Wij zijn Everdien Bloed, Janice Dijkgraaf, Rianne de Vries en Hilda van der Weerd en studeren *Social Work* aan de Gereformeerde Hogeschool te Zwolle. Rianne en Janice studeren *Maatschappelijk Werk en Dienstverlening*, Everdien en Hilda studeren *Sociaal Pedagogische Hulpverlening*.

Aan het begin van ons afstudeerjaar zijn we met elkaar in contact gekomen, waarna we besloten hebben samen het afstudeeronderzoek te doen. Het Lectoraat Samenlevingsvraagstukken van de Gereformeerde Hogeschool bood namens Travers Welzijn een onderzoek aan over buurtbemiddeling. We hebben informatie opgevraagd over dit onderzoek en raakten geïnteresseerd in het onderwerp. Na goedkeuring vanuit de Gereformeerde Hogeschool hebben we besloten dit onderzoek daadwerkelijk te gaan uitvoeren.

Door een gesprek met Marianne Grooten, coördinator van Buurtbemiddeling Zwolle en opdrachtgever van het onderzoek, groeide ons enthousiasme. We werden geïnformeerd over het ontstaan en de werkwijze van Buurtbemiddeling Zwolle. Verder werd ons het doel van het onderzoek duidelijk. De opdrachtgever legde uit dat er op jaarbasis weinig aanmeldingen waren voor Buurtbemiddeling Zwolle. De opdrachtgever wilde meer inzicht krijgen in de belemmeringen die inwoners van Zwolle met burencollicten ervaren bij het inschakelen van Buurtbemiddeling Zwolle.

Een intensief en vooral leerzaam onderzoeksproces naar belemmeringen bij het inschakelen van Buurtbemiddeling Zwolle volgde. Mede door intensief contact met Marianne Grooten lukte het ons informatie in te winnen en zo antwoorden te krijgen op de hoofdvraag. Hierdoor slaagden we erin een goed eindresultaat neer te zetten.

Allereerst gaat onze dank dan ook uit naar Marianne Grooten voor haar ondersteuning bij de uitvoering van het onderzoek. Tevens willen we alle respondenten bedanken die meegewerkt hebben aan onze interviews. Ook gaat onze dank uit naar Marja Jager-Vreugdenhil die ons als docent vanuit de Gereformeerde Hogeschool op een prettige en betrokken wijze gecoacht heeft in de uitvoering van ons onderzoek. Tot slot willen we docent Henk Stulp, verbonden aan de Gereformeerde Hogeschool, bedanken voor zijn bijdrage als tweede beoordelaar aan ons onderzoek.

Samenvatting

Onderwerp

Travers Welzijn is een organisatie die onder andere buurtbemiddeling coördineert in Zwolle. Dit onderzoek is gedaan in opdracht van Travers Welzijn en uitgevoerd door vier studenten van de Gereformeerde Hogeschool te Zwolle. Buurtbemiddeling in Zwolle wordt vormgegeven door vrijwilligers. Zij voeren bemiddelingsgesprekken met mensen die een conflict met hun burens hebben. Er wordt echter weinig gebruik gemaakt van Buurtbemiddeling. Daarom wil de coördinator van Buurtbemiddeling Zwolle graag weten wat belemmeringen zijn voor inwoners van Zwolle met burenc conflicten om Buurtbemiddeling in te schakelen.

Centrale vraagstelling

Welke belemmeringen ervaren inwoners van Zwolle met burenc conflicten om Buurtbemiddeling Zwolle in te schakelen en hoe kunnen deze belemmeringen verminderd dan wel weggenomen worden?

Opzet van het onderzoek

Het onderzoek is kwalitatief van aard, omdat het gaat om de belevingen en dieper liggende motieven van inwoners van Zwolle. Er zijn diepte-interviews gehouden met 17 mensen die gebruik hebben gemaakt van Buurtbemiddeling Zwolle. Verder is er informatie verzameld bij wijkagenten en medewerkers van de verschillende woningbouwverenigingen in Zwolle, die geregeld doorverwijzen naar Buurtbemiddeling Zwolle. Daarnaast is er dossieronderzoek gedaan in de gespreksverslagen van de buurtbemiddelaars.

Resultaten, conclusies en aanbevelingen

Uit het onderzoek is geen eenduidige conclusie te trekken, omdat er veel verschillende resultaten naar voren kwamen. In deze samenvatting worden de meest voorkomende aspecten beschreven.

Het onderzoek wijst uit dat inwoners van Zwolle een gebrek aan energie ervaren om Buurtbemiddeling Zwolle in te schakelen of geen vertrouwen meer hebben in een oplossing van het conflict. Ook willen veel mensen zelfstandig het burenc conflict oplossen. Soms is er in het verleden al zoveel gebeurd tussen burens dat men het conflict zoveel mogelijk wil negeren. Boosheid kan hierbij een rol spelen.

Wat betreft de methode van buurtbemiddeling is direct contact met de burens vaak teveel gevraagd of mensen denken dat het conflict juist erger wordt als ze buurtbemiddeling inschakelen. Ook kan geconcludeerd worden dat Buurtbemiddeling Zwolle weinig naamsbekendheid heeft. Daarnaast zijn er nog belemmeringen op het gebied van samenwerking met andere organisaties. Wanneer mensen contact hebben met een wijkagent of de woningbouw, willen zij niet nog een instantie inschakelen om hulp te vragen. In enkele gevallen speelde er een culturele belemmering, namelijk een slechte beheersing van de Nederlandse taal.

Naast het onderzoeken van de belemmeringen is ook onderzocht welke aanbevelingen er gedaan kunnen worden aan Buurtbemiddeling Zwolle. Deze aanbevelingen werden veelal gedaan op het gebied van de methode van buurtbemiddeling. Inwoners van Zwolle zien graag dat buurtbemiddeling een grotere rol speelt bij het motiveren van de burens om mee te doen aan buurtbemiddeling. Ook is er behoefte aan coaching als het conflict uiteindelijk niet opgelost wordt. Een aanbeveling op het gebied van de vrijwilligers is de bemiddelaars meer kennis aan te reiken over de manier van bemiddelen. Ook werd aanbevolen Buurtbemiddeling Zwolle meer te laten samenwerken met de woningbouwcorporaties en wijkagenten zodat doorverwijzingen soepeler verlopen. Ten slotte is een belangrijke aanbeveling Buurtbemiddeling Zwolle meer publiciteit te geven om buurtbemiddeling dichterbij de bevolking te brengen.

Inleiding en leeswijzer

Om onderzoek te doen naar de belemmeringen voor het inschakelen van Buurtbemiddeling Zwolle, is het van belang helder uiteen te zetten hoe het onderzoek vormgegeven wordt. Hierna volgt een overzicht van de indeling van het verslag.

Hoofdstuk 1

In dit hoofdstuk wordt allereerst weergegeven wat de aanleiding van dit onderzoek was. Tevens wordt hier ingegaan op de knelpunten en behoeften van de opdrachtgever. Vervolgens wordt aan de hand van verschillende theorieën inzicht gegeven in de werkwijze van buurtbemiddeling. Daarnaast wordt er een verdieping gegeven op het knelpunt dat ervaren wordt door de opdrachtgever. Verder volgt een beschrijving van de doelstelling van dit onderzoek waarna de centrale vraagstelling en deelvragen volgen. Ten slotte worden enkele begrippen uit de centrale vraagstelling en deelvragen afgebakend.

Hoofdstuk 2

In dit hoofdstuk wordt allereerst weergegeven wat de gekozen populaties en de hieruit getrokken steekproeven zijn. Dit wordt gevolgd door een beschrijving van de gekozen meetinstrumenten *dossieronderzoek*, *half gestructureerde interviews* en *focusgroep*. Daarna worden de verschillende niveaus (micro-, meso- en macroniveau) geoperationaliseerd om de resultaten (beschreven in hoofdstuk 3) juist te kunnen analyseren. Hierna volgt een vooruitblik op het voldoen aan de kwaliteitscriteria *betrouwbaarheid*, *interne validiteit*, *externe validiteit* en *begripsvaliditeit*. Vervolgens wordt uitgewerkt hoe de meetinstrumenten daadwerkelijk zijn ingezet en waar de onderzoekers in dit proces tegenaan liepen. Ten slotte volgt uitleg over hoe de onderzoekers, met betrekking tot de verschillende meetinstrumenten, daadwerkelijk gewerkt hebben aan de kwaliteitscriteria.

Hoofdstuk 3

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het dossieronderzoek, de half gestructureerde interviews en de informatie van verwijzers weergegeven. Allereerst wordt ingegaan op de redenen die inwoners van Zwolle met burencollicten hebben om Buurtbemiddeling Zwolle in te schakelen. Vervolgens wordt ingegaan op de belemmeringen die inwoners van Zwolle met burencollicten ervaren bij het inschakelen van Buurtbemiddeling Zwolle. Ten slotte wordt ingegaan op aanbevelingen die door de respondenten zijn gedaan bij het verbeteren van de diensten van Buurtbemiddeling Zwolle.

Hoofdstuk 4

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de conclusies die getrokken worden uit de resultaten. Vervolgens worden de aanbevelingen aan Buurtbemiddeling Zwolle weergegeven. Ten slotte volgt een beschrijving van discussiepunten rondom het onderzoeksresultaat.

Bijlage 1 (interviewschema)

In deze bijlage worden de topiclists weergegeven die als uitgangspunt dienden bij de half gestructureerde interviews en de focusgroep.

Bijlage 2 (resultatenanalyse)

In deze bijlage wordt een schematisch overzicht gegeven van de analyses die de onderzoekers gedaan hebben om de gegevens uit het dossieronderzoek, de half gestructureerde interviews en de informatie van de verwijzers te ordenen.

Hoofdstuk 1 Theoretische inleiding

1.1 Aanleiding van het onderzoek

In deze paragraaf wordt de aanleiding van het onderzoek weergegeven. Eerst wordt informatie gegeven over Travers Welzijn. Vervolgens wordt ingegaan op de knelpunten en behoeften van de opdrachtgever. Daarna wordt de geschiedenis van het knelpunt uitgelicht waaruit de voorlopige vraagstelling volgt.

1.1.1 Typering van de instelling

Het onderzoek werd verricht in opdracht van Buurtbemiddeling Zwolle. Buurtbemiddeling Zwolle is een dienst van Travers Welzijn. Travers Welzijn is een instelling die gefocust is op samenlevingsopbouw.

Doelstelling

Het doel van Travers Welzijn is het meer leefbaar maken van straten, buurten en wijken. Hierbij is de instelling gericht op sociale wijkontwikkeling en het ontwikkelen van de eigen kracht van bewoners zodat zij, in relatie tot elkaar, werken aan de verbetering van de eigen woon- en leefomgeving. Travers Welzijn schept voor bewoners een klimaat waarin ze zichzelf verder kunnen ontplooiën in hun omgeving en maatschappelijk gezien vooruit kunnen komen. Hierin sluit Travers Welzijn aan bij de kracht en kwaliteiten van mensen om van daaruit verbindingen te maken (Travers Welzijn, 2011).

Werkwijze

Buurtbemiddeling Zwolle begeleidt burens om onderlinge ergernissen en conflicten samen op te lossen. De problemen kunnen over van alles gaan, bijvoorbeeld geluidsoverlast, problemen over de tuin of tuinafscheiding, parkeren, huisdieren, enzovoorts. Als het burens zelf niet lukt met elkaar afspraken te maken, kan Buurtbemiddeling Zwolle ingeschakeld worden. Tachtig procent van de mensen komt via doorverwijzingen van de woningbouwvereniging of de politie in contact met Buurtbemiddeling Zwolle. Wanneer blijkt dat Buurtbemiddeling Zwolle wat kan betekenen, gaan twee getrainde bemiddelaars (vrijwilligers) op bezoek bij degene die de klacht heeft geuit.

Buurtbemiddeling Zwolle maakt bewust gebruik van vrijwilligers. Dit houdt het contact informeel en verlaagt de drempel om hulp te vragen. Bovendien zijn de vrijwillige buurtbemiddelaars onpartijdig en onafhankelijk; dat wil zeggen dat zij geen enkel belang hebben in de kwestie. In het gesprek met de 'klager' wordt onderzocht of iemand daadwerkelijk uit het conflict wil komen. Wanneer dit zo is, gaan de twee vrijwilligers naar de andere partij om diens verhaal te horen. Wanneer beide partijen bereid zijn te kijken naar een oplossing, wordt er een bemiddelingsgesprek geregeld in een wijkcentrum. De vrijwilligers zijn er in dit gesprek vooral op gericht dat er wederzijds begrip ontstaat voor de onderliggende zorgen en wensen. Burens dragen zelf verantwoordelijkheid voor een oplossing, omdat dit beter werkt dan een oplossing opgelegd krijgen. De vrijwilligers bieden ondersteuning in het herstellen van de communicatie en in het maken van afspraken. Vaak is dit ene gesprek al voldoende om de situatie op te lossen. Na een tijdje is er nog contact met beide partijen om te vragen hoe het gaat. Eventueel kan er nog een gesprek volgen. Het kan ook gebeuren dat één van beide partijen niet in gesprek wil met de andere partij. Buurtbemiddeling Zwolle biedt dan coaching aan de welwillige partij om te kijken hoe hij/zij zelf de situatie kan verbeteren. Overigens komt het ook voor dat alleen al de eerste aparte gesprekken met één of beide burens voor hen voldoende zijn om een oplossing te vinden. Deze informatie kwam naar voren in een gesprek met de coördinator van Buurtbemiddeling Zwolle.

Financiering

In 2011 bestaat Buurtbemiddeling Zwolle vijftien jaar. Dit wordt gefinancierd door de gemeente. Bij het starten van een project buurtbemiddeling is er geld nodig voor een periode van drie jaar. In deze periode wordt er beoordeeld of buurtbemiddeling genoeg potentie heeft om als voorziening binnen de gemeente een plaats te krijgen. De financiering van buurtbemiddeling komt voor het grootste deel uit lokale financiële bronnen. Dit zijn veelal partijen die participeren in het project buurtbemiddeling. De woningcorporatie en de gemeente zijn de belangrijkste financiers. De welzijnsorganisatie levert vaak facilitaire ondersteuning in de vorm van werkruimten en andere infrastructuur. Soms levert de politie ook een financiële bijdrage. Behalve de lokale organisaties, kunnen er daarnaast bovenlokale financiële bronnen aanwezig zijn (Lin, 2003). Voorbeelden hiervan zijn de landelijke en provinciale subsidies. Deze zijn ter bevordering van veiligheid, leefbaarheid en sociale cohesie. Tussen 2000 en 2002 kende het Ministerie van Justitie eenmalig stimuleringsubsidies toe voor buurtbemiddeling. Het ministerie verstrekke deze startsubsidie, omdat door wetenschappelijk onderzoek aangetoond was dat buurtbemiddeling een goede en werkbare manier is om leefbaarheid in buurten te bevorderen. Bovendien kan buurtbemiddeling juridische procedures voorkomen.

De verwachting was dat de organisatorische factoren nauwelijks tot geen invloed hadden op de belemmeringen die inwoners van Zwolle ervaren om gebruik te maken van Buurtbemiddeling Zwolle. Daarom kregen deze factoren in het onderzoek minimale aandacht. Wel achtten de onderzoekers het mogelijk dat de financiering een rol speelt bij de naamsbekendheid van Buurtbemiddeling Zwolle.

1.1.2 Knelpunten en behoeften

De opdrachtgever gaf in een gesprek aan dat er door inwoners van Zwolle nauwelijks gebruik gemaakt wordt van Buurtbemiddeling Zwolle. Toch komt burenoverlast waarschijnlijk vaak voor. Volgens de opdrachtgever blijkt circa tien procent van de volwassen Nederlanders regelmatig tot vaak last te hebben van de burens. Maar het percentage dat gebruik maakt van Buurtbemiddeling Zwolle is relatief laag. Jaarlijks gaat het om negentig à honderd aanmeldingen.

De opdrachtgever gaf aan dat er in 2010 door de Wetenschapswinkel Universiteit Twente onderzoek is gedaan naar de belemmeringen die mensen ervaren om Buurtbemiddeling Zwolle in te schakelen (Illerhues, 2010). Via internet werd een enquête afgenomen onder inwoners van Zwolle om te meten of factoren als 'kennis', 'intentie', 'attitude' gerelateerd zijn aan het inschakelen van Buurtbemiddeling Zwolle. De belangrijkste conclusie was dat de meeste respondenten een positieve instelling over Buurtbemiddeling Zwolle hebben, maar desondanks Buurtbemiddeling Zwolle liever niet inschakelen. Eén van de aanbevelingen was hier via gerichte interviews dieper op in te gaan. Buurtbemiddeling Zwolle zou graag meer mensen willen bereiken die problemen hebben met hun burens. Zoals gezegd, bleek dat er een grote groep mensen was die Buurtbemiddeling Zwolle niet inschakelt bij hun problemen. De vraag vanuit de opdrachtgever was dan ook of er onderzocht kon worden wat precies de belemmeringen zijn voor mensen om gebruik te maken van Buurtbemiddeling Zwolle en hoe die belemmeringen verminderd dan wel weggenomen kunnen worden. De opdrachtgever wilde dat de onderzoekers hier dieper op ingingen door het gesprek aan te gaan met de mensen.

1.1.3 Geschiedenis van het knelpunt

Sinds twee jaar bestond bij de opdrachtgever dit vraagstuk. Het aantal aanmeldingen voor Buurtbemiddeling Zwolle was relatief laag in relatie tot het feit dat circa tien procent van de volwassen Nederlanders regelmatig tot vaak last blijkt te hebben van de burens. De opdrachtgever wilde weten hoe deze groep mensen beter bereikt zou kunnen worden in de toekomst.

Zoals al beschreven is er in 2010 al een onderzoek gedaan, maar dit leverde niet de informatie op waar de opdrachtgever mee verder kon. Daarnaast had de opdrachtgever het één en ander gedaan in de bekendmaking van Buurtbemiddeling Zwolle. Ze werkte aan het sprekender maken van posters en folders. Verder nam ze contact op met de politie en de woningbouwverenigingen om Buurtbemiddeling Zwolle meer onder de aandacht te brengen bij de inwoners van Zwolle. Toch leidde dit niet tot meer aanmeldingen.

1.1.4 Voorlopige vraagstelling

De coördinator van Buurtbemiddeling Zwolle signaleerde dat er weinig aanmeldingen waren en vermoedde dat er meer burencollicten spelen dan zij aan aanmeldingen binnenkreeg. De opdrachtgever wilde weten welke belemmeringen inwoners van Zwolle ervaren om Buurtbemiddeling Zwolle in te schakelen. Het onderzoek had twee doelstellingen. Ten eerste was het onderzoek gericht op helderheid te krijgen over de belemmeringen die inwoners van Zwolle met burencollicten ervaren om Buurtbemiddeling Zwolle in te schakelen. Ten tweede was het doel te onderzoeken hoe deze belemmeringen verminderd of weggenomen konden worden.

1.2 Theoretische inleiding

In deze paragraaf wordt het eerder beschreven knelpunt benaderd van micro- tot macroniveau. Op microniveau wordt ingegaan op de factoren die invloed hebben op buurtbewoners en de problematiek behorend bij het knelpunt. Verder worden hier redenen benoemd waarom bewoners al dan niet kiezen voor Buurtbemiddeling Zwolle, voor zover die al bekend zijn uit literatuur en bestaand onderzoek. Op mesoniveau wordt ingegaan op de rol die de organisatie speelt bij het gesignaleerde knelpunt. Op macroniveau worden thema's als landelijke wetgeving en culturele factoren verder uitgewerkt.

1.2.1 Microniveau

Onder microniveau werden factoren op cliënt niveau verstaan. Met cliënten werden buurtbewoners of inwoners van Zwolle met mogelijke burencollicten bedoeld. Buren staan dagelijks in contact met elkaar. Ze zullen hoe dan ook een manier moeten vinden om met elkaar om te gaan. Daarbij is het ook nog zo dat men, door toenemend aantal inwoners, gedwongen dicht bij elkaar leeft. Men wordt dus dagelijks met elkaar geconfronteerd. In veel gevallen verloopt het dagelijkse contact tussen buren positief. Echter, er kunnen ook collicten ontstaan. Uit onderzoek blijkt dat elf procent van de Nederlanders aangeeft regelmatig kwaad of gefrustreerd te zijn door buren. Dit levert stress, slapeloosheid, gevoelens van onveiligheid en zelfs ziekte op (Illerhues, 2010). Het gaat hierbij om aantasting van de kwaliteit van wonen en leven. Deze aantasting kan uitgelegd worden wanneer gekeken wordt naar de twee domeinen die samenkomen in wonen, namelijk het publieke domein en het privé-domein. Er kan algemeen gesteld worden dat het belang van het publieke domein afneemt (Peper, et al., 1999). Dit als gevolg van toenemende diversiteit in cultuur, leefpatronen en gewoontes, waardoor binding met de buurt vermindert. Waar het belang van het publieke domein afneemt, neemt het belang van het privédomein juist toe. De privéwoning wordt, onder invloed van toenemende individualisering van de samenleving, een plaats waar men de eigen identiteit kan beleven. Daarnaast is de privéwoning een manier om bestaanszekerheid, veiligheid en overleving te garanderen. Wanneer er sprake is van een burencollic, kan niet voldaan worden in behoeftes van zekerheid, identiteitsbeleving en veiligheid.

Vaardigheden

Mensen kunnen op verschillende manieren reageren op collicten met buren. De reactie is afhankelijk van de wisselwerking tussen vaardigheden, motivatie, persoonlijkheid en achtergrondsituatie (Peper, et al., 1999). Het onderdeel *vaardigheden* heeft betrekking op mogelijkheden waarover mensen beschikken om problemen op te lossen. Het gaat hierbij onder andere om scholing en wijze van bewegen in de sociale omgeving. Er is onderzoek gedaan naar het verband tussen opleidingsniveau en intensiteit van problemen met de buren. Hierin is algemeen gesteld dat mensen met een hogere opleiding zich meer ergeren, maar minder ruzie maken (Peper, et

al., 1999). Dit kan verklaard worden door de volgende redenering: mensen met een hogere opleiding stellen hogere eisen aan de leefomgeving en nemen sneller problemen waar. Tegelijk zijn ze beter in staat om problemen bespreekbaar te maken en op te lossen. Omgekeerd geldt dat mensen met een lager opleidingsniveau minder verbale vaardigheden bezitten om problemen uit te praten en dus vaker problemen hebben van een hoge intensiteit. Dit sluit aan bij het onderzoek dat gedaan is door Illerhues (2010). Ook in dit onderzoek kwam naar voren dat mensen met een lage opleiding meer behoefte hebben aan buurtbemiddeling.

Motivatie

De *motivatie* van buurtbewoners om een oplossing te vinden voor een burencolict komt voort uit de basisbehoefte aan veiligheid en zekerheid. Bij wonen zijn belangrijke onderdelen van het psychische functioneren betrokken, bijvoorbeeld identiteitsbeleving en bestaanszekerheid. Wanneer deze belangrijke aspecten in het geding zijn, zal de motivatie om de ontstane stress op te lossen groot zijn. De motivatie wordt dan nog versterkt doordat men dagelijks geconfronteerd wordt met het conflict en dus met de stress (Peper, et al., 1999). Men zou verwachten dat mensen over het algemeen bereid zijn tot het inschakelen van buurtbemiddeling, omdat dit zou kunnen leiden tot stressvermindering. Een conclusie van het onderzoek uit 2010 is echter dat inwoners van Zwolle een positieve instelling hebben over Buurtbemiddeling Zwolle en dit desondanks niet willen inschakelen. Dit terwijl inwoners zeggen op de hoogte te zijn van de doelstellingen en mogelijkheden van Buurtbemiddeling Zwolle (Illerhues, 2010).

Persoonlijkheid

Naast de vaardigheden en motivatie speelt *persoonlijkheid* een rol bij de reactie op burencolicten. Uit literatuur bleek dat veel mensen angstig en onzeker zijn over de reactie van burenen (Peper, et al., 1999). Hierdoor wordt contact met burenen vermeden, waardoor de stress verder oploopt. Wat opviel in het onderzoek is dat Zwolse respondenten van mening zijn dat zij burenproblemen zelf zouden moeten oplossen. In Zwolle wordt ook minder geklaagd over burenen bij officiële instanties, namelijk vijf procent tegen acht tot twaalf procent in andere steden die betrokken zijn bij buurtbemiddeling (Peper, et al., 1999). De achterliggende verklaring hiervoor is dat mensen eerder geneigd zijn problemen zelf uit te praten, wanneer er weinig burenproblemen zijn. Men heeft het idee buurtbemiddeling niet nodig te hebben. Het is opvallend dat uit het onderzoek van 2010 blijkt dat zelf uitpraten van burenproblemen slechts in een derde van alle gevallen werkt, met alle gevolgen van dien (Illerhues, 2010). Buurtbemiddeling lijkt dus harder nodig dan men denkt, echter men wordt belemmerd door het idee burenproblemen zelf op te kunnen lossen.

Achtergrondsituatie

Tot slot speelt de *achtergrondsituatie* een rol in het reageren op burencolicten. Een element hiervan is de heterogeniteit van de buurt. Hoe heterogener een buurt is, hoe minder gezamenlijke denkkaders er zijn. Dit bemoeilijkt de mogelijkheid een burencolict op te lossen. Wat opvalt is dat er in Zwolle minder problemen tussen burenen zijn. Daarbij is de intensiteit van de problemen in Zwolle lager dan elders (Peper, et al., 1999). Een verklaring hiervoor is dat Zwolle een stad is met een relatief homogene bevolking. Dit geeft aan dat men in Zwolle een meer gezamenlijk denkkader heeft en dus meer overeenkomende normen en regels hanteert. Hierdoor ontstaan minder snel burencolicten. Verder geven Peper, et al. (1999) aan dat in Zwolle de kans van slagen van het zelf uitpraten van burenproblemen groter is. Dit omdat er meer gemeenschappelijke 'taal' is. Het bovenstaande zou een verklaring kunnen zijn voor het minder snel inschakelen van Buurtbemiddeling Zwolle door inwoners van Zwolle.

1.2.2 Mesoniveau

Onder mesoniveau werden factoren op het niveau van de methode en organisatie verstaan.

Methode

Buurtbemiddeling is een methode die kan worden ingezet wanneer er conflicten of problemen zijn tussen burgers in een wijk of buurt (Sjerps, 2003). De methode kent zijn oorsprong in de Verenigde Staten vanuit de *San Francisco Community Boards (SFCB)*. Kristalijn (2006) beschrijft in haar boek dat Van den Berg wilde uitvinden of en hoe het idee van de Community Boards ook in Nederland kon functioneren. Dit initiatief heeft goed uitgepakt: *‘Buurtbemiddeling heeft nu het niveau van vanzelfsprekendheid bereikt alsof het er altijd al geweest is’*. Buurtbemiddeling was eigenlijk de voorloper van een kanteling in de maatschappij waarbij burgers meer verantwoordelijkheid moesten nemen. Toch is het niet uniek wat de vrijwilligers van buurtbemiddeling doen. Volgens Van den Berg (Kristalijn, 2006) deden ouderlingen van de kerk vroeger precies hetzelfde wanneer ze de buurt in gingen. Nu hebben welzijnsorganisaties die taken van de kerk overgenomen.

Sjerps (2003) geeft namens het Landelijk Expertisecentrum Buurtbemiddeling, de volgende definitie van buurtbemiddeling: *‘Buurtbemiddeling is het bemiddelen in conflicten tussen burens of personen uit een buurt of wijk, onder leiding van twee onafhankelijke, onpartijdige bemiddelaars’*. Wanneer een bemiddelingsgesprek plaatsvindt, worden er twee bemiddelaars ingezet. Daarmee kunnen verschillende kwaliteiten, eigenschappen en deskundigheden elkaar aanvullen. De bemiddeling houdt in dat er een luisterend oor en onafhankelijke gespreksleiding beschikbaar zijn voor betreffende burens. Het is de bedoeling dat burens (weer) tot elkaar komen.

In het kort zijn de voorwaarden voor buurtbemiddeling volgens Sjerps (2003):

- De bemiddelaars zijn uit dezelfde gemeente of dezelfde wijk afkomstig als de burens die een conflict hebben. Er wordt zo gezamenlijk gewerkt aan een verbeterde communicatie in de wijk. Opvallend is dat in Zwolle juist gekozen wordt voor bemiddelaars uit een andere wijk. Dit vanwege de veiligheid en de partijdigheid van de bemiddelaars.
- Buurtbemiddeling is alleen mogelijk als er geen machtsverhoudingen spelen. Dit houdt in dat er een gelijkwaardige verhouding moet zijn tussen de beide partijen. Buurtbemiddeling vindt dus niet plaats in conflicten tussen: ‘werkgever en werknemer, bewoners en gemeentelijke dienst, of huurconflicten’. Dit geldt in de meeste gevallen ook voor strafrechtelijke conflicten of kwesties waarbij psychische en/of verslavingsproblemen spelen. Ook kwesties tussen families passen niet binnen dit concept.
- Het uitgangspunt van bemiddeling is het beginnen of herstellen van communicatie. De bemiddelaars helpen beide partijen met elkaar in gesprek te komen. Beide partijen dienen belangen te hebben. Is dit niet het geval, dan kan er geen bemiddelingsgesprek plaatsvinden.
- De bemiddelaars zijn vrijwilligers die een training hebben gevolgd. Het gaat om een laagdrempelige vorm van conflictoplossing. Er zijn geen kosten aan de bemiddeling verbonden.
- Buurtbemiddeling vindt plaats bij civiel rechterlijke conflicten ter voorkoming van een gang naar de rechter of politie.

Team en werker

Sjerps (2003) beschrijft twee soorten functies binnen het team van buurtbemiddeling, namelijk de coördinator en de bemiddelaar. De bemiddelaar is een speciaal opgeleide vrijwilliger.

Zoals eerder genoemd, wordt buurtbemiddeling uitgevoerd door vrijwilligers. Er moet veel aandacht besteed worden aan de werving hiervan. Volgens Sjerps (2003) is niet iedereen geschikt voor buurtbemiddeling. Hoewel er geen criteria zijn qua opleidingsniveau of vooropleiding, wordt er wel gelet op sociale intelligentie, algemene vaardigheden en gevoel voor probleemoplossende communicatie. Een kandidaat moet goed kunnen luisteren en ruimte kunnen geven aan emoties van bemiddelden. De Vries-Geervliet (1997) spreekt van de grondhouding van waaruit mensen handelen. Een vrijwilliger die zich aanmeldt bij buurtbemiddeling moet een aantal bovengenoemde aspecten (zoals: goed kunnen luisteren of afstand kunnen nemen van eigen waarden en normen) in zijn grondhouding bezitten, om van daaruit vaardigheden en vernieuwde inzichten op de aanwezige

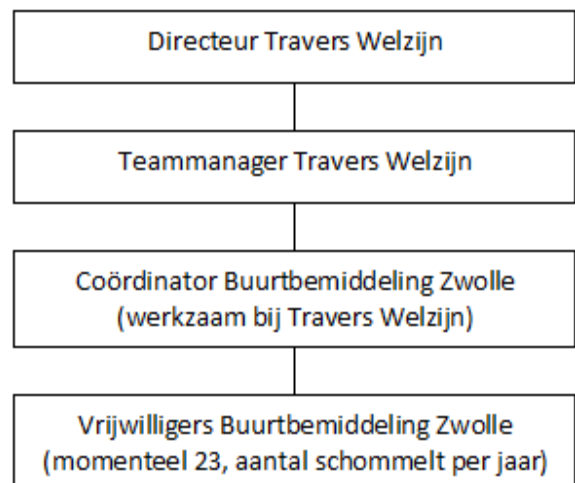
kennis aan te leren. Hierbij is het belangrijk te oefenen met de vaardigheden. De kandidaat-bemiddelaar is dan ook verplicht deel te nemen aan een driedaagse basistraining en later vervoltrainingen. De coördinator is aanwezig bij de trainingen om een goede indruk te krijgen van de kandidaten. Verder is het belangrijk dat bemiddelaars deel uitmaken van een team. De bemiddelaars moeten elkaar ondersteunen. Wanneer een kandidaat-bemiddelaar dit niet kan, valt hij bij werving of training af.

Er wordt verschillend gekeken naar de houding die bemiddelaars dienen te hebben. Enerzijds wordt belangrijk gevonden dat bemiddelaars status en gezag hebben en anderzijds mogen zij juist geen stempel met zich meedragen. Daarbij moet een bemiddelaar van tevoren al gezien kunnen worden als vertrouwenspersoon, hoewel dit mogelijk niet strookt met het doel van onpartijdigheid van de bemiddelaar. Uit onderzoek (Peper, et al., 1999) blijkt dat bewoners het vrijwilligerskarakter als voor- en nadeel beschouwen. Enerzijds verlaagt dit de drempel voor het inschakelen van buurtbemiddeling. Anderzijds verwacht men dat er, vanwege het vrijwilligerskarakter, een te weinig planmatige aanpak wordt gehanteerd, zodat contacten met andere instanties moeizamer zullen verlopen (Peper, et al., 1999). De verwachting was daarom ook dat dit een rol kon spelen in het onderzoek naar de belemmeringen die inwoners van Zwolle kunnen ervaren voor het inschakelen van Buurtbemiddeling Zwolle.

De coördinator is verantwoordelijk voor de procesmatige voortgang van organisatorische activiteiten en voor de externe contacten. Mensen die worden aangesteld als coördinator hebben minimaal een opleiding op HBO-niveau. Veelal is dit een agogisch gerichte opleiding. Ook is scholing en/of ervaring met mediation gewenst. De coördinator heeft een taak in het promoten van buurtbemiddeling. Wijkbewoners moeten weten dat buurtbemiddeling bestaat, wat het inhoudt en hoe zij er gebruik van kunnen maken. Ook werkt de coördinator samen met verwijzers. Verwijzers zoals politie, justitie, woningbouwcorporaties, welzijnswerk, scholen en andere hulporganisaties zorgen ervoor dat burens bij een conflict doorgestuurd worden naar buurtbemiddeling. Een belangrijke taak van de coördinator is het bewust zijn en blijven van de uitgangspunten van buurtbemiddeling. Er kunnen ontwikkelingen ontstaan die het initiatief van buurtbemiddeling beïnvloeden. Er wordt dan gedacht aan het niet krijgen of verliezen van het vertrouwen van de verwijzers, te weinig nieuwe aanwas van vrijwilligers en weinig positieve berichtgeving in de media. Een belangrijk onderdeel van de coördinator is het coachen van de vrijwilligers. Het resultaat van buurtbemiddeling is immers afhankelijk van de kwaliteit en het werk van de bemiddelaars (Sjerps, 2003).

Organisatie

Buurtbemiddeling Zwolle wordt uitgevoerd door Travers Welzijn. Deze instelling wil een bijdrage leveren om straten, buurten en wijken leefbaarder te maken. Er wordt uitgegaan van de eigen kracht van bewoners, zodat deze werken aan verbetering in eigen leef- en woonomgeving. De instelling zet zich in voor de kwaliteit en groei van de leefwereld van de cliënten, waardoor bewoners zich kunnen ontplooiën en maatschappelijke vooruitgang boeken. Er wordt aangesloten bij de kracht en potentie van de cliënt (Travers Welzijn, 2011). Buurtbemiddeling Zwolle wordt begeleid door de coördinator. Deze coördinator is werkzaam bij Travers Welzijn en verricht daar betaald werk. Hiernaast is een organogram te zien, dat is samengesteld op basis van gesprekken met de opdrachtgever. Een taak van de coördinator is onder andere het beheren van en groot sociaal netwerk. Dit gebeurt door het onderhouden van contact met betrokkenen, zoals wijkinstanties,



politie en wijkbewoners. Een andere taak van de coördinator is het werven van vrijwilligers, die de buurtbemiddeling daadwerkelijk uitvoeren.

1.2.3 Macroniveau

Op macroniveau gaat het om de samenwerking tussen de verschillende organisaties, maatschappelijke factoren en culturele factoren.

Samenwerking met andere organisaties

Fiers & Jansen (2004) beschrijven verschillende actoren die betrokken zijn bij het verbeteren van de leefbaarheid en veiligheid in wijken. Deze actoren gelden als netwerkpartners voor de projecten buurtbemiddeling. Het gaat om de volgende actoren:

- Woningbouwcorporaties
- De gemeente
- Politie
- Welzijnsinstelling (Travers)
- Openbaar Ministerie
- Rechterlijke Macht

Bij het garanderen van het voortbestaan van buurtbemiddeling zijn woningbouwcorporaties de meest belangrijke samenwerkingspartners, omdat langs deze weg cliënten worden doorverwezen naar buurtbemiddeling. Uit literatuur blijkt dat woningbouwcorporaties regelmatig te maken hebben met klachten van huurders over overlast veroorzakende burens. Geluidsoverlast is een veel gehoorde klacht. Het blijkt dat ook relatief lichte gevallen van overlast veel spanning kunnen oproepen (Peper, et al., 1999). Huurders zijn geneigd allerlei klachten bij de woningbouwcorporatie neer te leggen, terwijl deze de klachten niet altijd kan oplossen. Woningbouwcorporaties kunnen namelijk weinig sancties toepassen tegen overlast veroorzakende huurders. Ook zijn deze professionals geen onafhankelijke partij bij conflicten. Daarnaast is er vaak onvoldoende tijd beschikbaar voor adequate bemiddeling en het verlenen van nazorg (Peper, et al., 1999). Hier ligt een taak voor buurtbemiddeling. Buurtbemiddelaars zijn gespecialiseerd in het omgaan met burenc conflicten en beschikken wel over tijd en mogelijkheid om tot een oplossing te komen voor burenc problemen.

Het Openbaar Ministerie of de Rechterlijke Macht is in bepaalde en incidentele gevallen bij buurtbemiddeling betrokken. Volgens het Openbaar Ministerie kent de intentieverklaring geen juridische status, maar is zij ook niet geheel vrijblijvend. Dit betekent dat buurtbemiddeling onderdeel is van het justitiële voortraject. Fiers & Jansen (2004) stellen: *“In het geval dat partijen opnieuw in een conflict geraken, nadat zij een intentieverklaring hadden afgesloten en deze zaak wordt voorgeleid aan het OM, wordt niet geseponneerd maar vervolging ingesteld”* (p. 23).

Mogelijk speelt het bovenstaande item een rol in de belemmeringen die inwoners van Zwolle kunnen ervaren om Buurtbemiddeling Zwolle in te schakelen. Er zijn wel degelijk eventuele consequenties verbonden aan het deelnemen aan buurtbemiddeling, hoewel het project buurtbemiddeling positief uitgaat van het gezamenlijk oplossend vermogen van beide bemiddelde partijen.

Incidenteel zijn er volgens Fiers & Jansen (2004) nog andere partners betrokken bij buurtbemiddeling. Te noemen zijn: GGZ-instellingen, Vluchtelingenwerk en huisartsen. De samenwerking vindt plaats in een stedelijk buurtnetwerk tussen wijkagenten, woningcorporaties en welzijnsorganisaties. Buurtbemiddeling Zwolle sluit zich hier bij aan. Er worden binnen dit netwerk afspraken gemaakt over hoe te handelen in onduidelijke overlastsituaties, bij signalen van escalaties en ruzies en bij complexe vormen van burenc overlast.

Maatschappelijke en culturele factoren

Wanneer een buurt in hoge mate heterogeen is en er een concentratie van sociale problemen is, neemt het aantal problemen tussen burens toe. Het ontbreekt aan een gezamenlijk denkkader, waardoor de mogelijkheid van het oplossen van burenconflicten beperkt wordt. Dit probleem komt naar voren in buurten waarin mensen met verschillende etnisch-culturele achtergronden samenleven. Bij het hanteren van conflicten loopt men aan tegen een taalprobleem, omdat burens letterlijk en figuurlijk geen gemeenschappelijke taal spreken. Dit maakt communicatie over een burenconflict maar beperkt mogelijk. Verder durven bewoners van heterogene buurten vaak niet het gesprek aan te gaan over het conflict. Dit omdat ze bang zijn beoordeeld of veroordeeld te worden. Ze zijn daarnaast onzeker te worden beschuldigd van discriminatie (Peper, et al., 1999). Wat opvalt, is dat burenconflicten in meer homogene gemeenschappen eerder zelfstandig opgelost worden. Daardoor vormt buurtbemiddeling in homogene gemeenschappen geen aanvulling op conflictwerking tussen burens.

Op 27 januari 2000 werden de resultaten van drie experimenten met buurtbemiddeling gepresenteerd tijdens de Landelijke Conferentie Buurtbemiddeling. De resultaten bleken volgens wetenschappelijk onderzoek positief. De methode en organisatie bleken effectief te werken. Namens de minister van Justitie werd bij die gelegenheid de instelling van een Landelijk Expertisecentrum Buurtbemiddeling aangekondigd. Dit centrum vervult onder andere de volgende taken: informatieverstrekking aan nieuwe initiatiefnemers, ondersteuning van bestaande projecten buurtbemiddeling, deskundigheidsbevordering en kwaliteitsbewaking (Lin, 2003).

Met de komst van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) wordt er meer een beroep gedaan op het sociale netwerk. De sociale samenhang in de samenleving moet versterkt worden. Mensen moeten zich meer bij elkaar betrokken voelen (Ewijk et al., 2007). De methode buurtbemiddeling sluit aan bij het huidige maatschappelijke debat wat betreft de verandering van verzorgings- naar activeringsstaat. Dit is passend binnen het doel van de WMO en haar uitgangspunt 'Welzijn Nieuwe Stijl' die een civil society beoogt. In de civil society wordt betrokkenheid op elkaar en ondersteuning van elkaar nagestreefd. Door middel van buurtbemiddeling wordt gewerkt aan een samenleving waarin burgers meer betrokken zijn op elkaar en samen op zoek gaan naar een oplossing voor hun conflict.

De Nederlandse samenleving wordt steeds anoniemer en het tempo ligt steeds hoger. Hierdoor is de kans op conflicten met buurtgenoten groot. Er is meer onverschilligheid naar elkaar. Men heeft een houding van: ik maak zelf wel uit hoe ik leef. Er is meer agressie en desinteresse naar elkaar. Dit zijn factoren die de kiem leggen voor burenruzies (Peper & Spierings, 1997). Volgens het Interdisciplinair Centrum voor Buurtbemiddeling kenmerkten de jaren tachtig en negentig zich door een samenleving die steeds individualistischer wordt. Een voorbeeld: *'Als ik de muziek keihard wil aanzetten, maak ik dat zelf uit. Het is mijn huis.'* (Lin, 2003, p. 24). Deze trend van individualisering heeft zijn invloed op relaties tussen burens. Mensen houden minder rekening met elkaar en dit kan leiden tot conflictsituaties. Toch wordt er vanuit de civil society een beroep gedaan op de zelfredzaamheid van burgers onderling. Dit vergt enige verantwoordelijkheid van burens. Buurtbemiddeling is in deze een middel wat ondersteuning en begeleiding kan bieden in de zelfredzaamheid van burens.

Beroepsethiek

Buurtbemiddeling Zwolle wordt uitgevoerd door vrijwilligers. Ook in het vrijwilligerswerk van buurtbemiddelaars zijn beroepsethische aspecten terug te vinden. Travers Welzijn (2011) verwoordt dit door aan te geven aan welke regels vrijwilligers zich houden in het contact met cliënten.

In de eerste plaats gaat het erom dat de buurtbemiddelaar geen oordeel geeft en geen partij trekt voor één van beide betrokken partijen (Travers Welzijn, 2011). Hierin klinkt door dat er respect dient te zijn voor alle partijen. Dit sluit aan bij het beroepsprofiel van de maatschappelijk werker. Er wordt verwoordt dat de houding van de maatschappelijk werker gebaseerd is op respect voor de persoon van de cliënt. Hij erkent de

verantwoordelijkheid van de cliënt en heeft aandacht voor onder andere gevoelens (NVMW, 2010). Dit gebeurt met name in fase drie van de bemiddeling waarin de klager zijn gevoelens over het burencollict mag uiten. De partijen krijgen in die fase ruimte om hun emoties over de situatie te uiten en worden hierin bevestigd. Deze handelwijze van buurtbemiddelaars sluit goed aan bij de beroepscode voor maatschappelijk werkers. In de tweede plaats moeten buurtbemiddelaars aansluiten bij de kracht van cliënten (Travers Welzijn, 2011). Hierin ligt verbinding met de beroepscode, waarin staat dat de maatschappelijk werker het optimaal tot zijn recht komen van de cliënt in wisselwerking met de omgeving bevordert. Verder gaat hij er vanuit dat er erkenning is voor het unieke in de persoon van de cliënt (NVMW, 2010). In de derde plaats heeft de buurtbemiddelaar geheimhoudingsplicht (Travers Welzijn, 2011). Hij heeft dus eigenlijk de positie van vertrouwenspersoon voor de betrokken partijen. Dit betekent dat de buurtbemiddelaar moet zwijgen over vertrouwelijke gegevens, bijvoorbeeld in samenwerking met anderen of in organisatorisch verband (NVMW, 2010).

1.3 Probleemomschrijving: doelstelling, vraagstelling en deelvragen

In deze paragraaf zullen de probleemomschrijving en de doelstelling van het onderzoek weergegeven worden. Er volgt een overzicht van de centrale vraagstelling en de deelvragen.

1.3.1 Probleemomschrijving en doelstelling

Buurtbemiddeling Zwolle signaleerde dat er weinig aanmeldingen zijn en vermoedde dat er meer burencollicten spelen dan dat zij aan aanmeldingen binnenkrijgt. De opdrachtgever wilde weten welke belemmeringen inwoners van Zwolle ervaren om Buurtbemiddeling Zwolle in te schakelen. Het onderzoek had twee doelstellingen. Ten eerste was het onderzoek er op gericht helderheid te krijgen over de belemmeringen die inwoners van Zwolle ervaren om Buurtbemiddeling Zwolle in te schakelen. Ten tweede was het doel te onderzoeken hoe deze belemmeringen verminderd of weggenomen zouden kunnen worden.

1.3.2 Centrale vraagstelling

Welke belemmeringen ervaren inwoners van Zwolle met burencollicten om Buurtbemiddeling Zwolle in te schakelen en hoe kunnen deze belemmeringen verminderd dan wel weggenomen worden?

1.3.3 Deelvragen

1. *Welke redenen hebben inwoners van Zwolle met burencollicten om Buurtbemiddeling Zwolle in te schakelen?*

Door middel van deze deelvraag werd onderzocht waarom inwoners van Zwolle met burencollicten Buurtbemiddeling Zwolle inschakelen. Mensen die Buurtbemiddeling Zwolle wel inschakelen, hebben blijkbaar weinig of geen last van belemmeringen of hebben hier overheen kunnen stappen. Met deze deelvraag werd onderzocht wat de redenen daarvoor zijn.

2. *Welke belemmeringen ervaren inwoners van Zwolle met burencollicten om Buurtbemiddeling Zwolle in te schakelen?*

Volgens de opdrachtgever heeft circa tien procent van de volwassen Nederlanders burencollicten. Toch zijn er in Zwolle weinig aanmeldingen bij Buurtbemiddeling Zwolle. Door middel van deze deelvraag werd inzichtelijk gemaakt wat inwoners van Zwolle met burencollicten kan tegenhouden om Buurtbemiddeling Zwolle in te schakelen.

3. *Welke aanbevelingen kunnen gedaan worden aan Buurtbemiddeling Zwolle om deze dienst toegankelijker te maken waardoor belemmeringen verminderd dan wel weggenomen kunnen worden?*

Met behulp van de eerste twee deelvragen werd inzichtelijk gemaakt wat redenen en belemmeringen voor inwoners van Zwolle met burencollicten konden zijn om Buurtbemiddeling Zwolle al dan niet in te schakelen. Daarnaast wilde de opdrachtgever aanbevelingen krijgen hoe Buurtbemiddeling Zwolle op deze aspecten in kan spelen, zodat meer inwoners van Zwolle met burencollicten gebruik zullen gaan maken van deze dienst. Met behulp van deze deelvraag werd onderzocht wat Buurtbemiddeling Zwolle mogelijk kan doen om meer inwoners van Zwolle met burencollicten van dienst te zijn.

1.4 Begripsafbakening

In deze paragraaf wordt ingegaan op de begripsafbakening, zodat helder is wat deze begrippen inhouden binnen dit onderzoek.

Inwoners van Zwolle met burencollicten

Hier werden ingeschreven en bereikbare inwoners van de stad Zwolle met burencollicten onder verstaan. Mensen die buiten de stad Zwolle en binnen de gemeente Zwolle wonen, werden buiten dit onderzoek gelaten.

Burencollic

Hier werden onderlinge ergernissen en collicten tussen burenen bedoeld, die bijvoorbeeld gingen over geluidsoverlast, tuin of tuinafscheiding, parkeren, huisdieren, enzovoorts.

Belemmeringen

Hier werden de redenen bedoeld die inwoners van Zwolle hebben om Buurtbemiddeling Zwolle niet in te schakelen.

Hoofdstuk 2 Methode

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt inzicht gegeven in de gekozen populaties, steekproeven en onderzoeksmethoden. Hierin worden keuzes verantwoord en wordt de lezer meegenomen in het verloop van de gekozen procedures.

Allereerst wordt er in paragraaf 2.2 ingegaan op de gekozen populaties en de hieruit getrokken steekproeven. In paragraaf 2.3 krijgt dit zijn vervolg door vanuit deze verschillende steekproeven uitleg te geven over de gekozen meetinstrumenten; dit betreft *dossieronderzoek*, *half gestructureerde interviews* en *focusgroep*. Daarna worden in paragraaf 2.4 de verschillende niveaus (micro-, meso- en macroniveau) verder geoperationaliseerd. Dit om de resultaten (beschreven in hoofdstuk 3) juist te kunnen analyseren. In paragraaf 2.5 volgt een vooruitblik op het voldoen aan de kwaliteitscriteria *betrouwbaarheid*, *interne validiteit*, *externe validiteit* en *begripsvaliditeit*. Vervolgens wordt in paragraaf 2.6 uitgewerkt hoe deze meetinstrumenten daadwerkelijk zijn ingezet en waar de onderzoekers in dit proces tegenaan liepen. Als laatste wordt in paragraaf 2.7 uitleg gegeven over hoe de onderzoekers met betrekking tot de verschillende meetinstrumenten daadwerkelijk gewerkt hebben aan de kwaliteitscriteria.

2.2 Onderzoeksgroep

In deze paragraaf zal eerst uitleg gegeven worden over de populaties die zijn getrokken. Daarna wordt ingegaan op de getrokken steekproeven. Als laatste wordt nog kort informatie gegeven over de onderzoeksmethode *dossieronderzoek*.

2.2.1 Populatie

Om de deelvragen te beantwoorden, werd gebruik gemaakt van verschillende populaties. Allereerst werd gefocust op de meest belangrijke populatie, namelijk inwoners van Zwolle die op dit moment een burencnflict hebben of dit in het verleden hebben gehad. Een beperking in deze populatie was mogelijk de respons. Mocht deze populatie onvoldoende respons geven, dan zou aan de hand van de informatie uit de interviews met de steekproef van deze populatie (beschreven in paragraaf 2.2.2) besloten worden of aanvullende informatie van de bemiddelaars van Buurtbemiddeling Zwolle wenselijk was.

In de tweede populatie richtten de onderzoekers zich op de 17 verwijzers die regelmatig inwoners van Zwolle met burencnflicten doorverwezen naar Buurtbemiddeling Zwolle. De onderzoekers kozen voor een focusgroep als onderzoeksmethode. Het was de bedoeling dat hierbij verwijzers met de onderzoekers in gesprek zouden gaan over belemmeringen die inwoners van Zwolle met burencnflicten ervaren om al dan niet buurtbemiddeling in te schakelen. In paragraaf 2.6.3 is te lezen hoe dit verliep.

2.2.2 Steekproef half gestructureerde interviews

Uit het onderzoek van Illerhues (2010) blijkt dat 64,1% van de respondenten een positieve attitude heeft ten opzichte van Buurtbemiddeling Zwolle. Toch is de intentie tot het inschakelen hiervan laag. 97,6% van de respondenten geeft aan dat men burencnflicten het liefst zelfstandig wil oplossen. De resultaten van het onderzoek laten zien dat demografische factoren (leeftijd, opleiding en geslacht) weinig tot geen invloed hebben op de intentie om Buurtbemiddeling Zwolle in te schakelen. Wel kwam naar voren dat deze intentie bij lager opgeleiden meer aanwezig is dan bij hoger opgeleiden. Dit kan er onder andere mee te maken hebben dat respondenten met een hogere opleiding minder vaak een burencnflict hebben en daarom minder behoefte aan

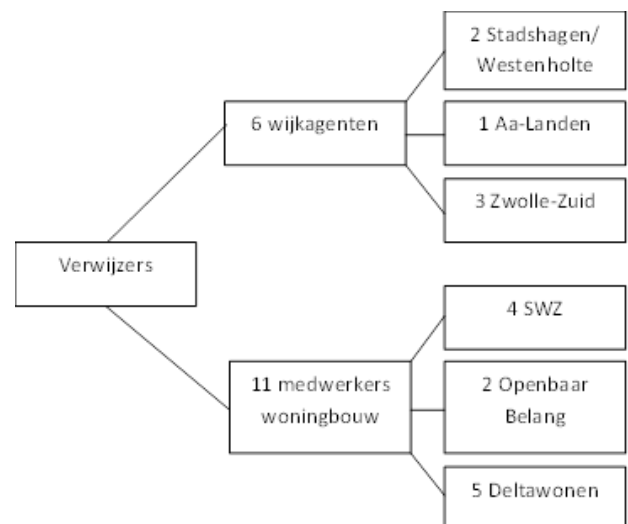
buurtbemiddeling hebben. De achtergrondinformatie uit het onderzoek van Illerhues (2010) was waardevol voor dit onderzoek bij het selecteren van de respondenten, want het bleek dat geen rekening hoefde te worden gehouden met de factoren geslacht, leeftijd en woonwijk. Uit het onderzoek van Illerhues (2010) blijkt verder dat er geen verschil is tussen de verschillende woonwijken wat betreft het inschakelen van Buurtbemiddeling Zwolle. Ook zijn er in de ene wijk niet meer burencollicten dan in de andere wijk. Tevens van belang te vermelden was dat medewerkers en stagiaires van Travers voor dit onderzoek respondenten hebben geworven uit hun eigen omgeving, zoals vrienden of bekenden. De kans is groot dat deze respondenten bekend waren met Buurtbemiddeling Zwolle, omdat zij een medewerker of stagiaire van Travers kenden. Mogelijk heeft dit het resultaat van het onderzoek van Illerhues (2010) minder betrouwbaar gemaakt.

In dit onderzoek werd geprobeerd inwoners van Zwolle met burencollicten te bereiken. Dit was echter niet haalbaar, omdat er geen databestand beschikbaar was met de gegevens van deze mensen. Daarom hebben de onderzoekers gebruik gemaakt van een databestand met aanmeldingen bij Buurtbemiddeling Zwolle van het jaar 2011. Er werd een aselechte steekproef getrokken uit dit databestand. Bij een aselechte steekproef heeft elke eenheid dezelfde kans in de steekproef terecht te komen. Op grond van een beperkt aantal waarnemingen kan zo een uitspraak gedaan worden over de populatie van mogelijke waarnemingen, zo schrijven Landsheer et al. (2003, p. 89). In dit onderzoek zijn de eerste twintig mensen die mee wilden werken, geselecteerd voor het afnemen van half gestructureerde mondelinge diepte-interviews. De onderzoekers vermoedden dat na twintig interviews een herhaling van uitkomsten zou optreden. Er zou dan sprake zijn van een verzadigingspunt. Volgens Verhoeven (2007) treedt er na vijftientwintig á dertig interviews een verzadigingspunt op. Zij spreekt dan van voldoende gegevens.

De opdrachtgever ondernam in samenwerking met de onderzoekers verschillende acties deze populatie zo goed mogelijk te bereiken. Er werd onder andere gebruik gemaakt van de media. De opdrachtgever hield vervolgens een lijst bij van gegevens van inwoners van Zwolle met burencollicten die wilden meewerken aan dit onderzoek. Wanneer meer dan twintig mensen zich aanmeldden voor de half gestructureerde interviews, zou vanuit deze lijst een quotasteekproef worden getrokken. De onderzoekers wilden twintig mensen van deze opgestelde lijst interviewen. Wanneer er onvoldoende respons zou zijn, zouden de onderzoekers aan de hand van de informatie uit de half gestructureerde interviews besluiten of aanvullende informatie van de vrijwilligers van Buurtbemiddeling Zwolle wenselijk was. Wanneer dit nodig was, zou in het kiezen van de vrijwilligers gebruik gemaakt worden van een aselechte steekproef.

2.2.3 Steekproef verwijzers

Binnen de tweede populatie van dit onderzoek werd gebruik gemaakt van een aselechte steekproef. De opdrachtgever stelde een lijst op van de 17 verwijzers die het meest verwezen naar Buurtbemiddeling Zwolle. Deze 17 verwijzers bestonden uit zes wijkagenten en elf medewerkers van Zwolse woningcorporaties. Hiernaast is een kort overzicht van de verwijzers te zien. Vanuit deze lijst werd een gestratificeerde steekproef getrokken. Hierbij werd de populatie verdeeld in deelpopulaties; in dit geval op basis van functie van de verwijzers. Het ging dan om medewerkers van de woningbouw of wijkagenten. Deze deelpopulaties worden strata genoemd (Verhoeven, 2007). Uit deze strata werd een aselechte steekproef getrokken. Op deze manier kwamen de functies van de verwijzers evenredig aan bod in het onderzoek.



2.2.4 Dossieronderzoek

Naast het gebruikmaken van bovenstaande populaties en daaruit getrokken steekproeven werd er een dossieronderzoek uitgevoerd. In dit gedeelte van het onderzoek werden korte gespreksverslagen van het bemiddelingsproces uit het jaar 2011 door de onderzoekers bestudeerd. Deze gespreksverslagen werden door de vrijwilligers aangeleverd bij de coördinator van Buurtbemiddeling Zwolle. In deze verslagen wordt informatie gegeven over verschillende zaken, namelijk: korte probleemgeschiedenis, mogelijke bijzonderheden, intakes met de verschillende partijen, de bemiddeling en nazorg. De onderzoekers zochten in deze verslagen naar redenen en belemmeringen die inwoners van Zwolle met burencollicten ervaren om Buurtbemiddeling Zwolle in te schakelen. Mogelijk werden in deze verslagen ook aanbevelingen aan Buurtbemiddeling Zwolle benoemd; deze werden dan ook meegenomen door de onderzoekers.

2.3 Meetinstrumenten

In deze paragraaf zal in relatie met de gekozen populaties en de hieruit getrokken steekproeven uitleg volgen over de gekozen meetinstrumenten (*dossieronderzoek*, *half gestructureerde interviews* en *focusgroep*). Tevens wordt vermeld hoe de onderzoekers deze meetinstrumenten praktisch wilden gaan inzetten.

2.3.1 Dossieronderzoek

Dossieronderzoek is een vorm van kwalitatief bureauonderzoek waarin documenten intensief worden geanalyseerd op de betekenis van en relatie tussen de gebruikte woorden. Van te voren wordt er door de onderzoekers bepaald welke kenmerken van de documenten er onderzocht worden en welke categorieën van deze kenmerken gebruikt worden (Verhoeven, 2007). In het dossieronderzoek richtten de onderzoekers zich op de eerste twee deelvragen. Vanuit de voorbeeldverslagen (die de onderzoekers toegestuurd kregen vanuit de opdrachtgever) bleek dat in de dossiers relevante informatie kon staan over de belemmeringen of redenen die cliënten met burencollicten ervaren om Buurtbemiddeling Zwolle in te schakelen.

Vanuit deelvraag 1 werd gekeken naar redenen die inwoners van Zwolle met burencollicten ervaren om Buurtbemiddeling Zwolle wél in te schakelen. Het ging hier om factoren van buurtbemiddeling die blijkbaar uitnodigend werken voor de doelgroep. Deze deelvraag stelde aan de orde wat inwoners van Zwolle met burencollicten als positief zien aan Buurtbemiddeling Zwolle. Vanuit deelvraag 2 werd gekeken naar het tegenovergestelde van deelvraag 1. Het ging hier om belemmeringen die inwoners van Zwolle met burencollicten ervaren om Buurtbemiddeling Zwolle in te schakelen. Hier ging het om factoren die juist niet uitnodigend werkten voor de doelgroep. Deelvraag 1 en 2 schetsten samen een compleet beeld van het beeld dat de doelgroep heeft van Buurtbemiddeling Zwolle, doordat enerzijds de negatieve en anderzijds de positieve kant belicht werd. In de begripsafbakening in hoofdstuk 2 werden de begrippen 'belemmeringen' en 'redenen' uitgediept. Deze begrippen gaven richting aan het dossieronderzoek.

De derde deelvraag leek in deze onderzoeksmethode niet aan bod te komen. In deelvraag 3 ging het om aanbevelingen die inwoners van Zwolle met burencollicten konden doen om Buurtbemiddeling Zwolle te verbeteren en om mogelijke belemmeringen te verminderen/weg te nemen. Uit de voorbeeldverslagen en het contact met de opdrachtgever hierover, bleek dat dit niet werd beschreven in de dossiers. De onderzoekers kregen van de opdrachtgever toegang tot dossiers van Buurtbemiddeling Zwolle. Deze dossiers bestonden uit gespreksverslagen die door bemiddelaars geschreven zijn naar aanleiding van de bemiddelingsgesprekken.

De onderzoekers lazen de dossiers van het jaar 2011 door en selecteerden op twee indicators, zoals Verhoeven (2007) als mogelijkheden beschrijft om bureauresearch toe te passen. In de eerste plaats werd gelet op redenen van inwoners van Zwolle met burencollicten om daadwerkelijk gebruik te maken van Buurtbemiddeling Zwolle. In de tweede plaats werd gelet op belemmeringen die deze groep mensen ervaren om gebruik te maken van

Buurtbemiddeling Zwolle. De werkwijze hierna zou als volgt plaatsgevonden (Verhoeven, 2007):

1. De gebruikte indicatoren werden geëvalueerd. De betekenis ervan werd geïnterpreteerd.
2. De termen werden gegroepeerd onder de begrippen 'belemmeringen', 'redenen' en 'aanbevelingen'. Hierbij werd de methode mindmapping gebruikt. Door deze methode werd er structuur aangebracht in de ideeën door ze in sleutelwoorden op papier te zetten, te groeperen en te structureren.
3. Er werd gezocht naar verbanden en associaties tussen bovengenoemde begrippen. Wanneer deze aanwezig zijn, werden zij in een schema samengebracht en gestructureerd.
4. De gevonden informatie werd in verband gebracht met de deelvragen door middel van de volgende vraag: kan een antwoord op de deelvragen gegeven worden?

Vervolgens probeerden de onderzoekers vanuit de verkregen informatie uit de dossiers juiste en objectieve conclusies te trekken. Om dit zo juist en objectief mogelijk te maken, werd de informatie uit de dossiers zo letterlijk mogelijk genomen door de onderzoekers.

2.3.2 Half gestructureerde interviews

Bij dit type interview is er een vragenlijst of een lijst met onderwerpen (topiclist). Er is alle ruimte voor de eigen inbreng van de respondent. De onderzoekers stellen zich flexibel op en spelen in op de situatie. Bij een diepte-interview is de beleving van de respondent het belangrijkste uitgangspunt. Betreft het een verkenning van meningen, dan kunnen de onderzoekers de respondent uitgebreid zijn eigen verhaal laten doen. Is het noodzakelijk informatie te krijgen over bepaalde aspecten van een onderwerp, dan kunnen de onderzoekers wat meer sturen (Verhoeven, 2007). Door middel van half gestructureerde mondelinge interviews wilden de onderzoekers antwoord geven op de drie deelvragen. Er werd gekozen voor het vaststellen van topics in plaats van het vooraf formuleren van interviewvragen, omdat de beleving van de respondenten centraal stond in het interview. Volgens Verhoeven (2007) gaat het bij onderzoek naar beleving om gevoelige, complexe onderwerpen. Door de vooraf vastgestelde topics krijgen respondenten enerzijds genoeg ruimte hun eigen inbreng te bepalen en anderzijds wordt er wel richting gegeven aan het onderzoek.

Zoals eerder beschreven werd er een topiclist vastgesteld om de onderwerpen tijdens het interview te bepalen. Het onderzoek had drie deelvragen. De begrippen uit de deelvragen waren verwerkt in de topiclist, die in bijlage 1 is weergegeven. Het uitgangspunt hierbij was de centrale hoofdvraag, die uiteindelijk beantwoord zou worden. Na het interview werden de gegevens geanalyseerd door de gesproken taal om te zetten in geschreven tekst. Verhoeven (2007) beschrijft dat deze gegevens verdeeld worden in kleine fragmenten, waaraan een samenvattende term gekoppeld wordt. Er zal dan geanalyseerd en geïnterpreteerd worden welke waarde respondenten hechten aan die term. Daarna zullen de fragmenten gecodeerd worden. Fragmenten met eenzelfde codering zullen gegroepeerd worden. Aan de hand daarvan worden verbanden tussen begrippen onderzocht. Deze structuren zullen weergegeven worden in een speciaal diagram. Zo kan uiteindelijk vastgesteld worden of de vraag beantwoord kan worden. Volgens Verhoeven (2007) is dit proces van analyseren tijdrovend en intensief. Het gaat erom dat gegevens constant in verband gebracht worden met elkaar, om tot een gefundeerd antwoord van de hoofdvraag te komen.

In deelvraag 1 werd gekeken naar redenen die inwoners van Zwolle met burencollicten ervaren om Buurtbemiddeling Zwolle wél in te schakelen. Het ging hierbij dus om factoren van buurtbemiddeling die blijkbaar uitnodigend werken voor de doelgroep. Deze deelvraag stelde aan de orde wat inwoners van Zwolle met burencollicten als positief zien aan Buurtbemiddeling Zwolle. In deelvraag 2 werd gekeken naar het tegenovergestelde van deelvraag 1. Het ging hier namelijk om belemmeringen die inwoners van Zwolle met burencollicten ervaren om Buurtbemiddeling Zwolle in te schakelen. Hierbij ging het om factoren die juist niet uitnodigend werken voor de doelgroep. Deelvraag 1 en 2 schetsten samen een compleet beeld van het beeld dat de doelgroep heeft van Buurtbemiddeling Zwolle, doordat enerzijds de negatieve en anderzijds de positieve kant belicht werd. In deelvraag 3 ging het om aanbevelingen die inwoners van Zwolle met burencollicten

kunnen doen om de dienst te verbeteren. Deze vraag vormde een overkoepeling van de deelvragen 1 en 2. Redenen om wél in te schakelen en belemmeringen bij het inschakelen werden vertaald naar aanbevelingen. Hiermee kunnen belemmeringen verminderd dan wel weggenomen worden, waardoor de dienst toegankelijker wordt. De aanbevelingen kwamen rechtstreeks vanuit de doelgroep, waardoor ze van toepassing zullen zijn voor Buurtbemiddeling Zwolle. Daarnaast deden de onderzoekers ook aanbevelingen aan Buurtbemiddeling Zwolle op basis van conclusies vanuit de analyse.

De half gestructureerde mondelinge interviews werden gehouden met de steekproef uit de inwoners van Zwolle die op dat moment een burencijst hadden of dit in het verleden hadden. Volgens Verhoeven (2007) is een topiclist een lijst met samengestelde onderwerpen die als uitgangspunt dienen bij het gesprek. In dit onderzoek zouden de volgende onderwerpen als uitgangspunt dienen bij de half gestructureerde interviews:

- Redenen om gebruik te maken van Buurtbemiddeling Zwolle;
- Belemmeringen om gebruik te maken van Buurtbemiddeling Zwolle;
- Aanbevelingen om Buurtbemiddeling Zwolle toegankelijker te maken;
- Aanbevelingen om belemmeringen mogelijk te verminderen/weg te nemen.

2.3.3 Focusgroep

Bij de focusgroep wordt één groep personen tegelijk geïnterviewd. De leiding tijdens de focusgroep ligt in handen van de onderzoekers, die de vragen stellen en als moderator fungeren. Een focusgroep kan plaatsvinden met zo'n vijf tot ongeveer vijfentwintig personen. Een belangrijke taak van de moderator is het proces in de groep goed in de gaten te houden; een extra dimensie dus (Verhoeven, 2007).

In dit onderzoek werden de respondenten met betrekking tot de focusgroep gevormd door de verwijzers. De onderzoekers kozen voor onderwerpen in plaats van vooraf vastgelegde vragen. Met de keuze voor onderwerpen, hoopten de onderzoekers zoveel mogelijk te weten te komen. Met de onderwerpen uit de topiclist (die in volgende alinea worden uitgewerkt) probeerden de onderzoekers de deelvragen en daarmee ook de hoofdvraag te beantwoorden.

Er werd een topiclist vastgesteld om de onderwerpen tijdens de focusgroep te bepalen. Het onderzoek had drie deelvragen. De begrippen uit de deelvragen werden verwerkt in de topiclist, die in bijlage 1 wordt weergegeven. Het uitgangspunt hierbij was de centrale hoofdvraag, die uiteindelijk beantwoord zou worden. Belangrijk in de focusgroep was overzichtelijkheid. Dit om de resultaten naderhand zo goed mogelijk te kunnen verwerken. Hiervoor zouden op tafel naambordjes geplaatst worden voor de personen die geïnterviewd werden en werd het groepsinterview na goedkeuring van de deelnemende verwijzers gefilmd. Op die wijze wilden de onderzoekers de kwaliteit van de verwerking van de focusgroep garanderen.

Nadat de focusgroep heeft plaatsgevonden, werden de gegevens geanalyseerd. Dit werd gedaan door de gesproken taal met behulp van het beeldmateriaal om te zetten in geschreven tekst. Verhoeven (2007) beschrijft dat deze gegevens verdeeld worden in kleine fragmenten waaraan een samenvattende term gekoppeld wordt. Er wordt dan geanalyseerd en geïnterpreteerd welke waarde verwijzers hechten aan die term. Daarna worden de fragmenten gecodeerd. Fragmenten met eenzelfde codering worden gegroepeerd. Aan de hand daarvan worden verbanden tussen begrippen onderzocht. Deze structuren worden weergegeven in een speciaal diagram. Zo kan uiteindelijk vastgesteld worden of de vraag beantwoord kan worden.

In dit onderzoek zouden de volgende onderwerpen als uitgangspunt dienen bij de focusgroep:

- Mogelijke redenen van inwoners van Zwolle om gebruik te maken van Buurtbemiddeling Zwolle;
- Mogelijke belemmeringen van inwoners van Zwolle om gebruik te maken van Buurtbemiddeling Zwolle;

- Mogelijke aanbevelingen van inwoners van Zwolle om Buurtbemiddeling Zwolle toegankelijker te maken;
- Mogelijke aanbevelingen van inwoners van Zwolle om belemmeringen mogelijk te verminderen/weg te nemen.

De begrippen *redenen*, *belemmeringen* en *aanbevelingen* werden uitgewerkt, zodat de onderzoekers wisten waarop ze moesten letten tijdens de interviews.

Tijdens de focusgroep werd deelvraag 1 onderzocht door te vragen naar mogelijke redenen van inwoners van Zwolle met burencollicten om gebruik te maken van Buurtbemiddeling Zwolle. Het ging hierbij dus om factoren van buurtbemiddeling die blijkbaar uitnodigend werken voor de doelgroep. Deze vraag stelde aan de orde wat inwoners van Zwolle met burencollicten volgens de focusgroep als positief zien aan Buurtbemiddeling Zwolle.

In deelvraag 2 werd gekeken naar het tegenovergestelde van deelvraag 1. Het ging hier namelijk om mogelijke belemmeringen die inwoners van Zwolle met burencollicten ervaren om Buurtbemiddeling Zwolle in te schakelen. Hierbij ging het om factoren die juist niet uitnodigend werken voor de doelgroep. Deelvraag 1 en 2 schetsten samen een compleet beeld van het mogelijke beeld dat de doelgroep volgens de focusgroep heeft van Buurtbemiddeling Zwolle, doordat enerzijds de negatieve en anderzijds de positieve kant belicht werd. De focusgroep kon volgens de onderzoekers vanuit hun ervaringen en het contact met inwoners van Zwolle antwoord geven op onderwerpen uit bovenstaande deelvragen.

In deelvraag 3 ging het om twee aspecten wat betreft aanbevelingen. Het eerste aspect ging om aanbevelingen die de focusgroepsleden konden doen om Buurtbemiddeling Zwolle te verbeteren. In het tweede aspect ging het om aanbevelingen betreffende eventuele belemmeringen om Buurtbemiddeling in te schakelen, te verminderen of weg te nemen. Deelvraag 3 vormde een overkoepeling van de deelvragen 1 en 2. Redenen om wél in te schakelen en belemmeringen werden vertaald naar aanbevelingen. Deze aanbevelingen kwamen vanuit de beleving en ervaring van verwijzers, waardoor ze van toepassing zouden zijn voor Buurtbemiddeling Zwolle. Daarnaast zouden de onderzoekers ook aanbevelingen doen aan Buurtbemiddeling Zwolle op basis van conclusies vanuit de analyse. Het interviewschema van dit onderzoeksinstrument is opgenomen in bijlage 1.

2.4 Operationalisatie

In deze paragraaf worden de verschillende niveaus (micro-, meso- en macroniveau) verder geoperationaliseerd. Dit werd gedaan om de resultaten (beschreven in hoofdstuk 3) juist te analyseren.

Voor het operationaliseren van micro-, meso- en macroniveau gebruikten de onderzoekers de niveaus uit de literatuurstudie. Doordat deze niveaus erg breed waren beschreven, spitsten de onderzoekers de niveaus toe op het onderzoek. Op deze manier konden de resultaten aan de hand van deze niveaus geanalyseerd worden.

Tijdens het dossieronderzoek merkten de onderzoekers dat de niveaus nog niet specifiek genoeg geoperationaliseerd waren. Het was niet voldoende helder wat de onderliggende gebieden (zoals vaardigheden, persoonlijkheid, vrijwilligers en maatschappelijke factoren) inhielden. Daarom overlegden de onderzoekers opnieuw met elkaar en besloten welke onderzoeksgegevens onder welke gebieden hoorden. De uitkomst hiervan is hieronder beschreven.

Microniveau:

- Vaardigheden: competenties om over het conflict in gesprek te gaan.

- Motivatie: het wel of geen buurtbemiddeling wensen, veelal zonder uitleg. Ook redenen, belemmeringen en aanbevelingen die niet onder andere niveaus passen, komen hier.
- Persoonlijke factoren: individuele, lichamelijke of psychische factoren.
- Achtergrond situatie: eerdere ervaringen met het conflict of de burens.

Mesoniveau:

- Vrijwilligers: het functioneren en de scholing van de bemiddelaars.
- Methode/werkwijze: de manier waarop Buurtbemiddeling Zwolle te werk gaat.
- Organisatie: de bekendheid van Buurtbemiddeling Zwolle onder inwoners van Zwolle.

Macroniveau:

- Samenwerking met andere organisaties: de samenwerking tussen Buurtbemiddeling Zwolle en andere organisaties alsmede verwachtingen in de rol van andere organisaties.
- Maatschappelijke factoren: de sociale samenhang in de buurt of tussen burens.
- Culturele factoren: de cultuur in de breedste zin van het woord (van taalproblemen tot verschillen tussen etnische culturele achtergronden).

Door deze niveaus opnieuw te operationaliseren, was er voor de onderzoekers eenduidigheid bij het analyseren van de gegevens. Dit zorgde voor een grotere betrouwbaarheid van het onderzoek.

2.5 Vooruitblik op de kwaliteit

In deze paragraaf is beschreven hoe de onderzoekers aan de kwaliteitscriteria *betrouwbaarheid*, *interne validiteit*, *externe validiteit* en *begripsvaliditeit* wilden voldoen.

2.5.1 Betrouwbaarheid

Volgens Baarda & De Goede (2001, p. 194) wil *betrouwbaarheid* zeggen dat de onderzoeksresultaten zo min mogelijk afhankelijk zijn van toeval. Bij onderzoek is het dan ook belangrijk na te gaan hoe betrouwbaar de metingen zijn. Er zijn verschillende factoren te noemen die de betrouwbaarheid nadelig kunnen beïnvloeden. De eerste factor van onbetrouwbaarheid is de *omgeving* waarin een interview afgenomen wordt. Baarda & De Goede (2001) geven aan dat een rumoerige omgeving de geïnterviewde afleidt, waardoor hij moeite heeft met het beantwoorden van vragen. De tweede factor van onbetrouwbaarheid is de *persoon van de interviewer en geïnterviewde*. De stemming van de persoon kan per dag verschillen en daarmee ook de antwoorden op de vragen. Verder kan de interviewer toevallige reacties uitlokken. De derde factor van onbetrouwbaarheid wordt gevormd door de *vragenlijst*. Bij het meten van abstracte en complexe begrippen is het belangrijk deze goed te operationaliseren. Dit bepaalt de waarde van de gegevens en vraagt daarom extra alertheid.

Baarda & De Goede (2001) noemen verschillende methoden om de betrouwbaarheid van het onderzoek te toetsen en te vergroten. In de eerste plaats gaat het om de test-hertest methode. Daarbij wordt na verloop van tijd het onderzoek nogmaals uitgevoerd. De uitkomsten van het eerste en tweede onderzoek worden vergeleken, waarna de correlatie vastgesteld wordt. Dit zegt iets over de stabiliteit van de verkregen gegevens. Dit onderzoek wordt vermoedelijk geen tweede maal uitgevoerd, vanwege gebrek aan tijd en mogelijkheden tot interviewen. Wel wordt er voor dit onderzoek een logboek bijgehouden, met daarin de onderzoeksactiviteiten nauwkeurig gerapporteerd. Dit biedt toekomstige onderzoekers de mogelijkheid dit onderzoek nogmaals uit te voeren. Door de herhaalbaarheid van het onderzoek wordt de betrouwbaarheid verhoogd (Swanborn, 2006).

Een tweede methode om de betrouwbaarheid te vergroten wordt gevormd door de mate van homogeniteit van de vragen. Volgens Baarda & De Goede (2001) speelt dit een belangrijke rol bij vragenlijsten. Een begrip dat

gemeten moet worden, wordt in verschillende vragen geoperationaliseerd. Zo wordt een begrip meerdere keren gemeten, waardoor de kans op toeval verkleind wordt. Homogeniteit kan positief beïnvloed worden door begrippen goed te operationaliseren. Zo zijn de uitkomsten van het onderzoek met elkaar te vergelijken. Bij het opstellen van vragen voor het half gestructureerde interview zal bijvoorbeeld een begrip als belemmering helder geoperationaliseerd moeten worden. Dit doen de onderzoekers door vakliteratuur te bestuderen over de in het onderzoek gebruikte begrippen. De begrippen worden geoperationaliseerd door indicatoren voor en aspecten van een verschijnsel te beschrijven. Wanneer er meer indicatoren en aspecten worden verwerkt in het interview, is de kans groter dat de uitkomst betrouwbaar is.

Baarda & De Goede (2001) geven aan dat het werken met een interview nadelen kent, omdat de informatie die respondenten geven niet altijd betrouwbaar is. Respondenten zijn zich niet altijd bewust van hun motieven voor bepaald gedrag. Daarom is het voor de onderzoekers belangrijk naast belevingsaspecten ook te vragen naar feiten. Daarnaast speelt bij interviewen het probleem van sociale wenselijkheid. Baarda & De Goede (2001) beschrijven dat het stellen van controlevragen helpt om de betrouwbaarheid te vergroten. Verder is de kans bij het interviewen van de eerste populatie aanwezig dat er non-respons zou optreden. Zo ontstaat een selecte groep die geen betrouwbaar beeld geeft. Hierop wordt ingespeeld door bij deze non-respons de vrijwilligers van Buurtbemiddeling Zwolle te interviewen. Tevens wordt gebruik gemaakt van een tweede populatie, die bestaat uit verwijzers. Het interviewen van de vrijwilligers van Buurtbemiddeling Zwolle en de tweede populatie is betrouwbaar wanneer zij informatie vanuit de eerste populatie juist overbrengen. Taak van de onderzoekers hierin is het doorvragen tijdens interviews om duidelijke antwoorden op de vraagstelling te krijgen.

Om de betrouwbaarheid van het onderzoek zoveel mogelijk te waarborgen wordt er een geluidsopname gemaakt van de interviews. Dit zorgt ervoor dat alles wat besproken is, vastgelegd wordt en later schriftelijk verwerkt kan worden. De interviews worden in tweetallen afgenomen. Eén van de onderzoekers stelt de vragen en de andere onderzoeker maakt aantekeningen. Het werken in tweetallen zorgt voor een grotere betrouwbaarheid, aangezien twee mensen meer horen dan één. Een andere reden voor de keuze in tweetallen te gaan, is mogelijke interpretaties van de onderzoekers zo min mogelijk een rol te laten spelen in de resultaten.

2.5.2 Validiteit

Interne validiteit

Bij validiteit gaat het om de vraag of inderdaad gemeten wordt wat beoogd was te meten (Baarda & De Goede, 2001). Het gaat erom dat er zuivere conclusies getrokken kunnen worden uit de resultaten, zodat de onderzoeksvraag goed beantwoord wordt. Volgens Baarda & De Goede (2001) is de validiteit vooral een probleem bij het meten van een abstract en complex begrip. Daarom moet er bij het operationaliseren goed op gelet worden dat de interviewvragen het begrip dekken.

Er zijn verschillende manieren om de interne validiteit van het onderzoek te waarborgen. Volgens Wester, et al. (2000) gaat het in de eerste plaats om het voorspellen van een uitkomst op basis van verschillende theorieën. Het is zinvol te zoeken naar strijdige informatie, die een interpretatie zou kunnen ontkrachten. Hiermee wordt voorkomen dat er te eenzijdig gedacht wordt. In dit onderzoek komt dit punt vooral aan de orde in het vooronderzoek. Hierin wordt gezocht naar verschillende theorieën om een compleet mogelijk beeld te vormen.

In de tweede plaats gaat het om triangulatie. Wester, et al. (2000) noemen dat er verschillende manieren van dataverzameling toegepast moeten worden. Dit vermindert de kans op systematische vertekening en subjectieve waarneming. In dit onderzoek wordt gebruik gemaakt van verschillende methoden, zoals het half gestructureerde interview. Daarnaast wordt er gekozen voor dossieronderzoek en de focusgroep. Met behulp van deze drie methoden denken de onderzoekers de validiteit van dit onderzoek te waarborgen. Dit omdat er gebruik gemaakt wordt van verschillende informatiebronnen en onderzoeksmethoden.

In de derde plaats gaat het bij interne validiteit om feedback. Wester, et al. (2000) schrijven dat goede inhoudelijke feedback zinvol is om reflectie over het onderzoeksmateriaal op gang te brengen. De resultaten van het onderzoek worden steeds bekritiseerd door de medeonderzoekers. Daarnaast worden de resultaten tweemaal per onderzoeksfase door de onderzoeksbegeleider beoordeeld. Op deze manier wordt voorkomen dat er systematische vertekeningen in het onderzoeksresultaat te zien zijn.

In de vierde en laatste plaats gaat het er bij interne validiteit volgens Wester, et al. (2000, p. 77) om dat resultaten, ervaringen en interpretaties voorgelegd worden aan betrokkenen in het werkveld. Zo kan worden vastgesteld of het beeld dat de onderzoekers vormen uit de resultaten herkenbaar is vanuit de praktijk. Het blijft daarbij wel belangrijk de reacties uit het veld niet zonder meer als geldig aan te nemen. In dit onderzoek wordt hieraan gewerkt door overleg met de opdrachtgever. Eenmaal per fase vindt er overleg plaats, waardoor de opdrachtgever kritisch kijkt naar de uitkomsten en interpretaties.

Externe validiteit

Volgens Swanborn (2006) en Landsheer, et al. (2003) gaat het bij externe validiteit om de mate waarin het onderzoeksresultaat te generaliseren is voor een grotere groep dan alleen de onderzochte groep. Als het mogelijk is het onderzoeksresultaat te generaliseren naar andere plaatsen, tijden en omstandigheden, spreken we van externe validiteit.

De externe validiteit in dit onderzoek wordt gewaarborgd door het half gestructureerde diepte-interview bij zoveel mogelijk respondenten af te nemen. De verwachting is dat bij ongeveer twintig tot dertig interviews het verzadigingspunt bereikt wordt en er dan weinig nieuwe informatie verzameld wordt. De resultaten van het onderzoek kunnen dan gegeneraliseerd worden naar alle inwoners van Zwolle met burencorrelaties. De onderzoekers vermoeden dat er in de uitkomsten van dit onderzoek sprake zal zijn van externe validiteit.

Begripsvaliditeit

Volgens Verhoeven (2007) en Swanborn (2006) gaat het bij begripsvaliditeit om de vraag: meten we wat we willen meten? Dit komt duidelijk aan bod bij het opstellen van interviewvragen (Swanborn, 2006). Wanneer het binnen die meetinstrumenten om subjectieve begrippen gaat, is het lastig zijn om begripsvaliditeit te meten. Het is verstandig dergelijke begrippen eerst duidelijk te omschrijven en vervolgens om te zetten in een vraag die deze begrippen ook écht meet. Wanneer dit niet wordt gedaan, spreekt men van systematische fouten. Er wordt dan niet één ding gemeten, maar meer dingen tegelijk (Verhoeven, 2007) (Swanborn, 2006).

In dit onderzoek speelt subjectiviteit ook een rol. Hier wordt op ingespeeld door bij het opstellen van vragen voor de half gestructureerde interviews enkele begrippen te operationaliseren. De interviewvragen worden zorgvuldig geformuleerd. Dit wordt gedaan door vakliteratuur te bestuderen over de in het onderzoek gebruikte begrippen. De begrippen worden geoperationaliseerd door indicatoren voor en aspecten van een verschijnsel te beschrijven. Wanneer er meer indicatoren en aspecten verwerkt worden in het interview, is de kans groter dat de uitkomst valide is.

2.6 Onderzoeksprocedures

In deze paragraaf zal worden uitgewerkt hoe de meetinstrumenten (*dossieronderzoek, half gestructureerde interviews en focusgroep*) daadwerkelijk zijn ingezet en waar de onderzoekers in dit proces tegenaan liepen.

2.6.1 Methodische verantwoording dossieronderzoek

Verloop procedure

Voor de uitvoering van het dossieronderzoek werd gebruik gemaakt van het bestand met aanmeldingen bij Buurtbemiddeling Zwolle over het jaar 2011. Dit ging om 92 aanmeldingen in totaal. Uit deze dossiers werden gespreksverslagen van het verloop van buurtbemiddeling geselecteerd. Deze werden vervolgens door de onderzoekers doorgelezen en gecodeerd onder de begrippen *redenen*, *belemmeringen* en *aanbevelingen*. Van de 92 dossiers bleken er 18 onbruikbaar voor het onderzoek vanwege het ontbreken van gespreksverslagen. Het was voor de onderzoekers onduidelijk wat de reden was van het ontbreken van deze gespreksverslagen. De gegevens uit de dossiers werden geanalyseerd op de wijze zoals in paragraaf 2.3.1 beschreven.

Eventuele problemen

Bij het dossieronderzoek kwam de non respons, zoals hiervoor vermeld, te liggen op 18 dossiers. Bij deze dossiers waren geen gespreksverslagen over het verloop van buurtbemiddeling aanwezig. De onderzoekers vonden dat deze non respons geen vertekenend beeld opleverde in het resultaat van het dossieronderzoek, omdat er in de overige 74 dossiers herhaling van gegevens optrad.

2.6.2 Methodische verantwoording half gestructureerde interviews

Verloop procedure

Voor het uitvoeren van de half gestructureerde interviews werd eveneens gebruik gemaakt van het bestand met aanmeldingen bij Buurtbemiddeling Zwolle over het jaar 2011. Dit ging om 92 aanmeldingen. Uit dit aantal heeft de opdrachtgever 35 personen een brief verstuurd met uitleg over het onderzoek.

Het aantal van 35 personen waarnaar een brief is verstuurd, ontstond nadat de opdrachtgever de 92 aanmeldingen screende op de volledigheid van adresgegevens en de geschiktheid vanwege psychiatrische factoren. Verder screende de opdrachtgever de aanmeldingen op aanmelders die niet verder wilden met het bemiddelingsproces. Een aantal van deze laatst genoemde personen had de opdrachtgever al gebeld. Hieruit bleek dat zij weigerden en haar vraag om mee te werken aan het onderzoek niet begrepen. Het telefoongesprek met deze personen leidde tot verwarring en het bleek dat deze mensen nog erg vol zaten van hun burencollict. Dit maakte het volgens de opdrachtgever onmogelijk over redenen en belemmeringen om Buurtbemiddeling Zwolle in te schakelen te vertellen. Als laatste heeft de opdrachtgever de aanmeldingen gescreend per casus waarvan zij wist dat het om erg problematische situaties ging. Binnen het aantal 35 zaten wél aanmeldingen waarbij intakegesprekken werden gevoerd en in een aantal gevallen ook een bemiddelingsgesprek met beide burens als gevolg had.

In de verstuurde brief aan de 35 personen werd aangekondigd dat binnenkort telefonisch contact met de mensen zou worden opgenomen met de vraag of men wilde deelnemen aan het onderzoek. Uiteindelijk sprak de opdrachtgever 29 personen aan de telefoon. De anderen kon zij, na een aantal keer gebeld te hebben en de voicemail hebben ingesproken, niet bereiken omdat het telefoonnummer niet meer bleek te kloppen. Deze taken werden uitgevoerd door de opdrachtgever om op deze manier de privacy van de cliënten optimaal te waarborgen en zo aan maximaal twintig aanmeldingen te komen. Tevens werden er persberichten verstuurd naar verschillende media. Ook werd er contact opgenomen met buurt- en opbouwwerkers van Travers Welzijn om het aantal respondenten aan te vullen. Uiteindelijk gaven 17 respondenten gehoor aan de oproep. Van dit aantal werden er 16 gebeld door de opdrachtgever en 1 persoon had zich uit eigen beweging aangemeld na het lezen van de oproep in één van de kranten. Eén van deze respondenten bleek uiteindelijk niet binnen de populatie te vallen, omdat zij geen gebruik had gemaakt van Buurtbemiddeling Zwolle maar van buurtbemiddeling in een andere stad. Zo waren er in totaal 16 respondenten voor dit deel van het onderzoek. De opdrachtgever gaf de gegevens van de respondenten door aan de onderzoekers. Zij belden vervolgens de

respondenten om een afspraak te maken voor het interview. De onderzoekers namen de interviews in tweetallen af bij de respondenten thuis. Vervolgens schreven de onderzoekers de interviews uit en analyseerden ze deze op de wijze zoals die in paragraaf 2.3.2 beschreven is.

Eventuele problemen

Uit het bovenstaande bleek dat 75 personen uit het bestand met aanmeldingen bij Buurtbemiddeling Zwolle over het jaar 2011 niet bereid waren tot deelname aan het onderzoek. De onderzoekers dachten dat dit geen vertekenend beeld opleverde in het resultaat van de half gestructureerde interviews, omdat de onderzoekers na het afnemen van de zeventien interviews merkten dat er herhaling van gegevens optrad. Wat verder opviel, was dat slechts één van de zeventien respondenten zich aanmeldde naar aanleiding van de persberichten in de media. De overige respondenten werden geworven door middel van telefonisch contact met de opdrachtgever. De onderzoekers vermoedden dat dit komt omdat de oproepen in de wijkkrant niet gelezen worden door inwoners van Zwolle. Dit werd ook door meerdere respondenten aangegeven in het onderzoek. Verder was geen van de respondenten aangemeld door buurt- en opbouwwerkers. Mogelijk werd dit veroorzaakt door het feit dat buurt- en opbouwwerkers gewoonlijk al weinig mensen aanmelden bij Buurtbemiddeling Zwolle.

2.6.3 Methodische verantwoording focusgroep

Verloop procedure

De opdrachtgever stelde een lijst beschikbaar met 17 verwijzers die het meest verwijzen naar Buurtbemiddeling Zwolle. Deze lijst is weergegeven in paragraaf 2.2.3. Eén van de onderzoekers legde telefonisch contact met 15 verwijzers. Naar aanleiding daarvan werd vastgesteld hoeveel personen bereid waren tot deelname aan de focusgroep. In dit telefoongesprek werden verschillende data voorgelegd om te bepalen op welke datum de focusgroep zou gaan plaatsvinden. Op basis van beschikbaarheid en tijdstip waren er op 5 april 2012 negen verwijzers bereid mee te werken. Zoals hierna beschreven kwam slechts één van de negen verwijzers daadwerkelijk naar de bijeenkomst. De onderzoekers kozen ervoor de focusgroep te annuleren maar wel in gesprek te gaan met deze verwijzer, om zo toch nog nuttige informatie te verkrijgen voor het onderzoek. De afgemelde verwijzers werden vervolgens per e-mail benaderd om antwoord te geven op deelvraag 2. In totaal reageerden zeven verwijzers, waarvan er vier op deelvraag 2 in gingen.

Eventuele problemen

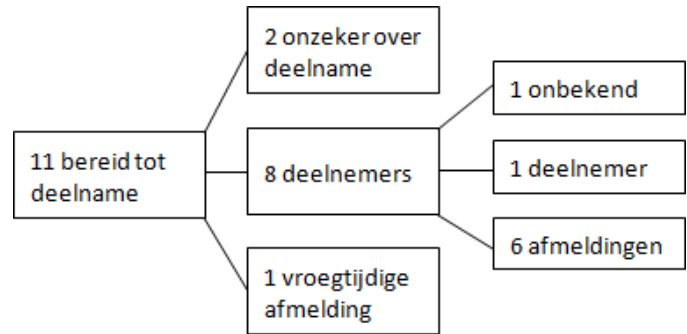
Er ontstonden in de loop van fase 4 problemen bij het vinden van verwijzers voor de focusgroep. Van de zeventien verwijzers waren twee verwijzers niet bereikbaar in verband met ziekte en afwezigheid. Vier personen wilden niet deelnemen. Er werd gevraagd naar de reden hiervan. Redenen die genoemd werden om niet deel te nemen aan het onderzoek waren gebrek aan tijd, geen informatie over het onderwerp hebben of het voordeel van deelname aan het onderzoek niet zien.

Verder blijkt uit onderstaand schema dat elf verwijzers bereid waren deel te nemen aan de focusgroep. Hiervan konden er acht op de afgesproken datum; één persoon meldde vroegtijdig haar afwezigheid op de afgesproken datum en van twee was de deelname onzeker. Van deze twee personen werd na e-mailcontact geen reactie vernomen. Er bleven acht deelnemers over voor de geplande focusgroep. Op de dag dat de focusgroep zou plaatsvinden, meldden zes personen zich telefonisch of per e-mail af. Redenen die genoemd werden, waren: drukte op het werk, het hebben van andere prioriteiten en ziekte. Van één deelnemer werd niets vernomen. Eén verwijzer had daadwerkelijk deelgenomen aan dit deel van het onderzoek; dit was een wijkagent. De onderzoekers besloten toch in gesprek te gaan met deze verwijzer.

Het gesprek met de verwijzer leverde informatie op over belemmeringen en redenen van inwoners van Zwolle met burencollicten bij het inschakelen van Buurtbemiddeling Zwolle. Ook gaf de verwijzer enkele

aanbevelingen betreffende het toegankelijker maken van Buurtbemiddeling Zwolle. Opvallend was dat deze deelnemer niet verbaasd was over het hoge aantal afmeldingen voor deelname van de focusgroep. Zij noemde dat dit veroorzaakt werd door tijdgebrek van de verwijzers. Haar advies was telefonisch contact op te nemen met de verwijzers en dan alsnog de vragen te stellen. Vanwege gebrek aan tijd werd gekozen dit niet te doen en in plaats daarvan per e-mail de belangrijkste vraag van dit onderzoek te stellen:

Welke belemmeringen ervaren inwoners van Zwolle om Buurtbemiddeling in te schakelen bij een burencolict? Zoals beschreven, hadden zeven verwijzers gereageerd, waarvan er vier op deze vraag in gingen.



2.7 Kwaliteit binnen de ingezette meetinstrumenten

In deze paragraaf zal uitleg worden gegeven over hoe de onderzoekers met betrekking tot de verschillende meetinstrumenten daadwerkelijk voldaan hebben aan de kwaliteitscriteria. Per meetinstrument zal worden ingegaan op de *betrouwbaarheid*, *interne validiteit*, *externe validiteit* en *begripsvaliditeit*.

2.7.1 Dossieronderzoek

Er werd een aselechte steekproef getrokken om ervoor te zorgen dat de selectie representatief is. Er werden dossiers gebruikt uit de aanmeldingen voor Buurtbemiddeling Zwolle over het jaar 2011. Om de betrouwbaarheid van het dossieronderzoek te vergroten, onderzochten alle vier de onderzoekers een deel van de dossiers. Hierdoor werd dit deel van het onderzoek niet afhankelijk van de interpretatie van één onderzoeker. Vervolgens bespraken de onderzoekers hun interpretaties met elkaar en gaven elkaar feedback die verwerkt werd in de verslaglegging.

De onderzoekers waarborgden zoveel mogelijk de objectiviteit door in het onderzoek letterlijke citaten over te nemen uit de dossiers. Vervolgens gaven de onderzoekers hun eigen interpretaties weer. Hierdoor ontstond een duidelijke scheiding tussen objectiviteit en subjectiviteit. Verder werden de resultaten van het dossieronderzoek verdeeld in micro-, meso-, en macroniveau en onderliggende deelgebieden, zoals uitgelegd in paragraaf 2.4. Op die manier werden de resultaten overzichtelijk geordend.

Door de begrippen *redenen* en *belemmeringen* te operationaliseren, werd er gemeten wat de onderzoekers wilden weten, namelijk: de redenen en belemmeringen van inwoners van Zwolle om Buurtbemiddeling Zwolle al dan niet in te schakelen. Tijdens het dossieronderzoek merkten de onderzoekers dat de niveaus (micro-, meso- en macroniveau) niet voldoende geoperationaliseerd waren. Het was niet helder wat de onderliggende gebieden (zoals vaardigheden, persoonlijkheid, vrijwilligers en maatschappelijke factoren) concreet inhielden. Daarom overlegden de onderzoekers met elkaar en besloten welke onderzoeksgegevens onder welke gebieden zouden vallen, zoals te lezen is in paragraaf 2.4.

De externe validiteit is gewaarborgd door dossiers van het jaar 2011 te nemen. Doordat er herhaling van gegevens optrad, verhoogde dit de generaliseerbaarheid. Toch konden deze gegevens niet helemaal gegeneraliseerd worden naar alle inwoners van Zwolle met burencolicten. Dit heeft te maken met het feit dat de onderzoekers respondenten benaderd hebben die ooit al contact hebben gehad met Buurtbemiddeling Zwolle. Er bestaat nog een groep mensen met burencolicten die nooit in aanraking is geweest met buurtbemiddeling. Over deze groep kunnen de onderzoekers geen uitspraken doen omdat zij geen mogelijkheden zagen deze groep te bereiken. Wel werd er inzicht verkregen in belemmeringen van een aantal

respondenten die in 2011 gebruik hebben gemaakt van Buurtbemiddeling Zwolle. Het is zeer waarschijnlijk dat deze belemmeringen voor een groot deel ook bij de mensen leven die een burencflict hebben, maar desondanks geen gebruik maken van Buurtbemiddeling Zwolle.

2.7.2 Half gestructureerde interviews

Net als bij het dossieronderzoek werd er bij de half gestructureerde interviews een aselechte steekproef getrokken om ervoor te zorgen dat de selectie representatief is. Vanuit aanmeldingen voor Buurtbemiddeling Zwolle over het jaar 2011 werden er mensen benaderd. Om de betrouwbaarheid van de interviews te vergroten, namen de onderzoekers in tweetallen de interviews af, waardoor subjectiviteit zoveel mogelijk ondervangen werd. Verder werden de interviews opgenomen met een voicerecorder. Zo konden de onderzoekers de interviews volledig uitschrijven en letterlijke uitspraken citeren in de analyses. Ter ondersteuning van het bewijsmateriaal schreef één van de onderzoekers tijdens de interviews ook mee. Op deze manier hadden de onderzoekers twee bronnen om op terug te grijpen. De opname van interview 5 werd per vergissing verwijderd van de voicerecorder. Doordat er aantekeningen waren gemaakt tijdens het interview, kon de betrouwbaarheid van de uitwerking alsnog gewaarborgd worden. Verder werd de uitwerking van interview 5 door beide aanwezige onderzoekers geëvalueerd op eventuele onjuistheden. Na afloop van ieder interview bespraken de onderzoekers hun interpretaties met elkaar en gaven elkaar feedback die verwerkt werd in de verslaglegging.

De onderzoekers waarborgden zoveel mogelijk objectiviteit, door in de analyses letterlijke citaten over te nemen uit de gespreksverslagen. Daarna gaven de onderzoekers hun interpretaties weer. Hierdoor ontstond een duidelijke scheiding tussen objectiviteit en subjectiviteit. Verder werden de resultaten van de interviews onderverdeeld in micro-, meso-, en macroniveau en onderliggende deelgebieden. Op die manier werden de resultaten overzichtelijk geordend.

Door de begrippen *redenen* en *belemmeringen* te operationaliseren, werd er gemeten wat de onderzoekers wilden weten, namelijk: de redenen en belemmeringen van inwoners van Zwolle om Buurtbemiddeling Zwolle al dan niet in te schakelen. Tijdens het dossieronderzoek merkten de onderzoekers dat de niveaus (micro-, meso- en macroniveau) niet voldoende geoperationaliseerd waren. Het was niet voldoende helder wat de onderliggende gebieden (zoals vaardigheden, persoonlijkheid, vrijwilligers en maatschappelijke factoren) inhielden. Daarom overlegden de onderzoekers met elkaar en besloten welke onderzoeksgegevens onder welke gebieden vallen, zoals te lezen valt in paragraaf 2.4. Van deze operationalisatie werd ook gebruik gemaakt bij de half gestructureerde interviews.

2.7.3 Focusgroep

Zoals in paragraaf 2.6.3 beschreven heeft er, in plaats van een focusgroep, een half gestructureerd interview plaatsgevonden met een wijkagent. Dit werd gedaan aan de hand van de topiclist die de onderzoekers hadden voorbereid voor de focusgroep. De overige verwijzers werden per e-mail benaderd om deelvraag 2 te beantwoorden. Hiervoor werd gekozen om de drempel voor het beantwoorden van de e-mail zo laag mogelijk te houden. Ook was deelvraag 2 voor de opdrachtgever de meest relevante vraag, omdat dit een direct antwoord gaf op de reden waarom er weinig aanmeldingen zijn. Zeven verwijzers reageerden op deze e-mail, waarvan vier inhoudelijk reageerden op de gestelde vraag wat betreft de belemmeringen.

In paragraaf 2.2.3 wordt beschreven dat er bij de focusgroep gekozen zou worden voor een gestratificeerde steekproef. In de uiteindelijke uitvoering gebeurde dit ook. In het proces om tot een gezamenlijke datum te komen, werd rekening gehouden met de functie van de verwijzers. Op deze manier zouden er ongeveer evenveel wijkagenten als woningbouwmedewerkers zijn. Omdat er te weinig mensen aanwezig waren voor een focusgroep werd gekozen voor een half gestructureerd interview. Informatie over betrouwbaarheid en validiteit staat beschreven in paragraaf 2.6.3. Een aanvulling hierop was de betrouwbaarheid betreffende het mailcontact



met de verwijzers. De betrouwbaarheid werd zo veel mogelijk gewaarborgd doordat er verschillende beroepskrachten reageerden. Er reageerden twee wijkagenten en twee medewerkers van verschillende woningcorporaties. Deze diversiteit zorgde voor grotere betrouwbaarheid.

Hoofdstuk 3 Resultaten

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zijn de resultaten van het dossieronderzoek, de half gestructureerde interviews en de informatie van verwijzers weergegeven. In paragraaf 3.2 wordt ingegaan op de redenen die inwoners van Zwolle met burencollicten hebben om Buurtbemiddeling Zwolle in te schakelen. In paragraaf 3.3 wordt ingegaan op de belemmeringen die inwoners van Zwolle met burencollicten ervaren bij het inschakelen van Buurtbemiddeling Zwolle. In paragraaf 3.4 wordt ten slotte ingegaan op aanbevelingen die gedaan zijn bij het verbeteren van de diensten van Buurtbemiddeling Zwolle. In iedere paragraaf is de informatie ingedeeld op de onderzoeksmethode.

3.2 Resultaten op deelvraag 1

Welke redenen hebben inwoners van Zwolle met burencollicten om Buurtbemiddeling Zwolle in te schakelen?

3.2.1 Resultaten dossieronderzoek

Uit het dossieronderzoek bleek dat mensen in veel gevallen normaal met hun burens om willen gaan. Ze willen het burencollicten graag oplossen, maar zien zelf vaak geen mogelijkheden om een gesprek met de burens aan te gaan. Mensen hebben dit dan zelf wel geprobeerd, maar kregen niet de gewenste reactie van de andere partij. Mensen ervaren hinder van het collicten en vinden het inschakelen van de politie vaak een te zware maatregel. Sommigen willen een juridische procedure voorkomen. Daarom kiezen zij voor buurtbemiddeling, wat neutraal is. Uit een aantal dossiers bleek dat mensen hulp willen voordat de situatie escaleert. Een voorbeeld hiervan:

‘P1¹ is nu bang dat het verder uit de hand loopt.’ (medewerker Buurtbemiddeling Zwolle in rapportage)

Sommige mensen gaven aan te willen laten zien dat zij alles hebben gedaan om het collicten op te lossen en schakelen daarom buurtbemiddeling in. Angst voor de burens is ook een reden om buurtbemiddeling in te schakelen. Dit blijkt onder andere uit het volgende citaat:

‘Ze begint zich onaangenaam te voelen. (...) Ze is een beetje bang voor p2², omdat hij op vreemde tijden aanbelt en altijd alleen thuis is. (...)’ (medewerker Buurtbemiddeling Zwolle naar aanleiding van telefoongesprek)

De stress is vaak hoog opgelopen en mensen willen een oplossing. In één geval was iemand doorverwezen door de huisarts. Rust is een belangrijke factor, zo lieten de dossiers zien. Dit blijkt uit het volgende citaat:

‘P1 wil met rust gelaten worden en wil daarom een bemiddelingsgesprek.’ (medewerker Buurtbemiddeling Zwolle in rapportage)

Mensen willen dat er een einde komt aan de stress en de negatieve sfeer. In veel gevallen speelt het burencollicten al lange tijd en willen mensen een oplossing voor het probleem:

¹ P1 is de partij die als eerste contact legt of krijgt met Buurtbemiddeling Zwolle.

² P2 is de partij waarmee partij 1 een collicten heeft en waarmee Buurtbemiddeling Zwolle vervolgens contact legt.

‘P1 heeft al van alles geprobeerd: aanbellen bij de studenten, de politie inschakelen maar niets helpt.’
(medewerker Buurtbemiddeling Zwolle in rapportage naar aanleiding van een telefoongesprek)

Wanneer de situatie niet beter wordt, schakelen mensen buurtbemiddeling in. In een aantal gevallen zijn mensen verwezen door andere organisaties, bijvoorbeeld door de wijkagent of woningcorporatie. Dit motiveerde dan om toch een keuze voor buurtbemiddeling te maken.

3.2.2 Resultaten half gestructureerde interviews

Uit de analyse van de interviews bleek dat mensen vaak vanuit persoonlijke factoren kiezen voor buurtbemiddeling. In interviews werd vaak als reden genoemd dat men angst heeft voor escalatie van het conflict. Het conflict met de burens loopt al langere tijd, waarbij de spanning tussen burens steeds verder oploopt. Respondenten noemden dat er wel een oplossing moet komen, wil het conflict niet uit de hand lopen. Het risico bestaat dat mensen hun geduld met de burens verliezen, zoals blijkt uit het volgende citaat:

‘Dat willen we denk ik ook gewoon, omdat je op een gegeven moment zoiets hebt van ‘nou, het is mooi geweest.’
(respondent uit het interview)

Mensen willen door de inzet van buurtbemiddeling graag hun grenzen aangeven naar de burens. Ze willen een signaal afgeven naar de burens en hun standpunt duidelijk maken, om zo het conflict met de burens op te kunnen lossen. Mensen hopen dat ze echt gehoord worden door de burens.

‘En gewoon: ‘dit is het. We hebben behoorlijk wat meegegeven en nou moet je gewoon niet meer komen. Zo is het gewoon en meer krijg je niet.’ (respondent uit het interview)

In een enkel geval was het zo dat er sprake was van dreigend fysiek geweld tussen burens. Dit is ook een reden om te kiezen voor buurtbemiddeling. Het probleem is dan dusdanig complex geworden dat burens er onderling niet meer uitkomen. Meestal proberen burens eerst zelf de ruzie uit te praten. Wanneer ze ontdekken dat dit geen resultaat oplevert, is dat een reden om buurtbemiddeling in te schakelen. Mensen die buurtbemiddeling om hulp vragen, hebben in veel gevallen hoop op een goede oplossing van het conflict. Ze hopen door de inzet van buurtbemiddeling door te kunnen dringen tot de burens. Mogelijk gaan burens na het gesprek de gevolgen van hun gedrag inzien. Tweemaal benoemde iemand dat dit de druk bij de burens kan opvoeren, waardoor het misschien toch komt tot oplossing van het conflict. Dit is verwoord in het volgende citaat:

‘Ik heb buurtbemiddeling toen ingeschakeld, puur als poging om te kijken of ik dat ik toch tot die mensen door kon dringen. Mijn hoop was erop gevestigd dat er wat zou veranderen in de communicatie.’ (respondent uit het interview)

De verwachting is vaak dat de vrijwilligers van buurtbemiddeling daarin kunnen ondersteunen. Mensen ervaren het als zinvol dat een derde en neutrale partij kan kijken naar het conflict. Dit vergroot de kans dat het tot een oplossing komt. Daarbij ervaren mensen het als prettig hun verhaal te kunnen delen met iemand die buiten de ruzie staat. Men kan frustraties en ergernissen kwijt. Een van de respondenten verwoordde dit als volgt:

‘Iedereen heeft natuurlijk zijn eigen redenen en een onafhankelijke partij heeft geen belangen. Een reden om er dan voor te kiezen, is een onafhankelijk iemand er naar te laten kijken.’ (respondent uit het interview)

Mensen verwachten dat een bemiddelingsgesprek ervoor kan zorgen dat er meer begrip ontstaat voor de eigen situatie of voor die van de burens. Dit levert rust op, wat een belangrijke reden is om buurtbemiddeling in te schakelen. De rust keert weer en het woongenot en wooncomfort nemen toe. Wat opviel is dat een enkele keer benoemd werd dat het inschakelen van buurtbemiddeling een relatief kleine stap is:

‘Omdat dat nog de rustigste stap is na zelf praten. Het is zo’n tussenstap nog, hè? Als je het op die manier kunt oplossen, dat zou hartstikke mooi wezen.’ (respondent uit het interview)

Meerdere mensen zeiden buurtbemiddeling te hebben ingeschakeld om een juridische procedure te voorkomen. Verder vinden mensen over het algemeen dat de inzet van politie bij een burencolict een te zwaar middel is. Ze zijn bang dat het conflict dan alleen maar verder uit de hand zal lopen. Het burencolict is vaak begonnen met een kleine irritatie, die mensen het liefst zelf zouden willen uitpraten met de burens. De inzet van de politie wordt dan in de meeste gevallen als te heftig gezien. Buurtbemiddeling is dan een manier om het niet te zwaar te maken en tegelijk wel aandacht te vragen voor het eigen standpunt. Wel is het zo dat mensen bij burenrudies eerst de politie of wijkagent om een advies vragen, waarna ze uiteindelijk verwezen worden naar Buurtbemiddeling Zwolle.

Verwijzers lijken een bepalende rol te spelen in de keuze van mensen om al dan niet buurtbemiddeling in te schakelen. Zoals eerder beschreven, proberen mensen bij een burencolict advies in te winnen bij de woningbouw of bij de politie. Zo worden mensen uiteindelijk aangemeld bij buurtbemiddeling. Verwijzers kunnen mensen motiveren voor buurtbemiddeling te kiezen, zo blijkt uit het volgende citaat:

‘De woningstichting had mij gewoon zelf doorverwezen. Ik had het verhaal gewoon helemaal uitgelegd. Hij zei dat het heel duidelijk iets was voor buurtbemiddeling. Op het moment dat iemand dat tegen je zegt, dan is je drempel al weg.’ (respondent uit het interview)

Verder gebruiken sommige mensen buurtbemiddeling ook als een manier om te tonen dat ze alles eraan gedaan hebben het conflict op te lossen. Ze willen de woningbouw of de politie duidelijk maken dat ze alles geprobeerd hebben om met de burens in gesprek te gaan. Mensen gaan dan wel akkoord met buurtbemiddeling, maar doen het ook omdat ze dat als verplichting zien. Ze werken mee aan de oplossing van de woningbouw, omdat deze mogelijk in de toekomst anders niet meer bereid is te helpen bij het burencolict. Ook moet de stap van buurtbemiddeling eerst afgerond zijn, voordat het kan komen tot een juridische procedure. Mensen willen eerst hun welwillendheid tonen om te voorkomen dat ze later beschuldigd worden van tegenwerking in het oplossen van het burencolict:

‘De trajecten die je voorgedragen worden, die moet je ingaan eigenlijk, want anders, als je dat niet doet en het gaat maar door en wordt steeds erger dan heb je ook geen been meer om op te staan. Dan werk je er ook niet aan mee om het op te lossen.’ (respondent uit het interview)

3.2.3 Resultaten focusgroep

Uit de analyse van de informatie van de verwijzers werd als mogelijke reden onder andere genoemd dat het probleem serieus genomen wordt wanneer men Buurtbemiddeling Zwolle inschakelt:

‘Er wordt tijd voor je genomen.’ (verwijzer naar Buurtbemiddeling Zwolle)

Ook dacht een verwijzer dat mensen Buurtbemiddeling Zwolle inschakelen, omdat anders de wijkagent niets meer doet. Verder kan het kostenplaatje meespelen om gebruik te maken van Buurtbemiddeling Zwolle; dit is namelijk gratis. Ook is het volgens een verwijzer aantrekkelijk Buurtbemiddeling Zwolle in te schakelen omdat de mensen zelf de regie in handen hebben, ondanks dat zij dit niet altijd weten of ervaren.

Wat volgens een verwijzer mensen ook over de streep kan trekken om Buurtbemiddeling Zwolle in te schakelen, is als de verwijzer de aanmelding bij Buurtbemiddeling Zwolle doet.

‘Wat vaak wel helpt, is als ik de mensen aanmeld.’ (verwijzer naar Buurtbemiddeling Zwolle)

3.3 Resultaten op deelvraag 2

Welke belemmeringen ervaren inwoners van Zwolle met burencollicten om Buurtbemiddeling Zwolle in te schakelen?

3.3.1 Resultaten dossieronderzoek

Een belangrijke belemmering die uit het dossieronderzoek naar voren kwam, is dat mensen geen zin meer hebben energie in het bureaucontact te steken. Er is al teveel gebeurd voor een normaal gesprek met de bureau. Ook zijn mensen bang voor een verergering van het conflict als ze buurtbemiddeling inschakelen zoals blijkt uit het volgende citaat:

‘P1 is ook bang dat het ‘getreiter’ daar misschien juist erger van wordt.’ (medewerker Buurtbemiddeling Zwolle in rapportage, naar aanleiding van een gesprek met de eerste partij)

In sommige gevallen kunnen mensen het psychisch niet aan om de confrontatie met de bureau aan te gaan en willen deze liever vermijden. In een paar dossiers werd genoemd dat emoties een belangrijke rol spelen. Dit kan mensen belemmeren hulp te zoeken bij buurtbemiddeling zoals blijkt uit onderstaand citaat:

‘P2 wil niets meer met P1 te maken hebben. Hij is zeer, zeer boos. Hij is boos over het gedrag van P1 (...)’ (medewerker Buurtbemiddeling Zwolle in rapportage naar aanleiding van gesprek met de tweede partij)

Veel mensen hebben de overtuiging dat ze het conflict zelf moeten oplossen. Hierbij speelt schaamte soms ook een rol. Daarnaast komt het voor dat mensen het bureauconflict niet ernstig genoeg vinden om buurtbemiddeling in te schakelen. Verder kwam naar voren dat mensen er geen vertrouwen meer in hebben dat het conflict ooit nog opgelost kan worden. Een voorbeeld hiervan is het onderstaand citaat:

‘P1 heeft niet veel hoop op goede afloop.’ (medewerker Buurtbemiddeling Zwolle in rapportage)

In de dossiers kwam ook naar voren dat mensen verwachten dat de politie of de woningbouw het conflict zullen oplossen. Ze zien dan niet de noodzaak in van het inschakelen van buurtbemiddeling. Verder komt het voor dat het bureauconflict te hoog opgelopen is, waardoor mensen niet meer gemotiveerd zijn het samen op te lossen. Dit blijkt uit het citaat dat hieronder weergegeven wordt:

‘Mevrouw wil nooit meer iets met haar te maken hebben.’ (medewerker Buurtbemiddeling Zwolle in rapportage)

In een enkel geval komt het voor dat partij 2 een verstandelijke beperking heeft. Dit is een belemmering voor partij 1 om buurtbemiddeling in te schakelen. Daarnaast zijn er mensen met een andere culturele achtergrond die de Nederlandse taal niet goed beheersen, wat een belemmering betekent om hulp te zoeken bij het conflict.

3.3.2 Resultaten half gestructureerde interviews

Uit de half gestructureerde interviews kwam naar voren dat het hebben van geduld een belemmering is om buurtbemiddeling in te schakelen. Mensen proberen geduld op te brengen voor de situatie, wat hen belemmert buurtbemiddeling in te schakelen. Mensen hopen dat het probleem zich dan vanzelf oplost. Daarnaast bleek dat mensen het probleem met de bureau liever zelf willen oplossen in plaats van buurtbemiddeling in te schakelen. Het viel de onderzoekers ook op dat mensen rekening proberen te houden met de privé situatie van de andere partij. Hierdoor voelen mensen zich soms bezwaard buurtbemiddeling in te schakelen. Ook de zorgen in eigen gezin blijken een belemmerende factor bij het inschakelen van buurtbemiddeling. Mensen stellen hun gezin voorop en zien het niet zitten om energie te steken in een bureauconflict:

‘Ik bedoel, we hebben onze eigen zorgen verder wat privé betreft.’ (respondent uit het interview)

In enkele gevallen stelden mensen het inschakelen van buurtbemiddeling uit, omdat ze de burens nog een kans wilden geven. Ze hopen dat het conflict dan alsnog opgelost is, wat buurtbemiddeling onnodig maakt. Ook komt het voor dat mensen angst voelen voor het verergeren van het conflict:

‘Ik kan me best voorstellen dat mensen er ook moeite mee hebben om dat te doen, omdat je niet weet hoe het uitpakt. Voor hetzelfde geld pakt het totaal verkeerd uit en krijg je zo iemand dan helemaal over je heen. Ja, en wat moet je dan?’ (respondent uit het interview)

Mensen twijfelen of de burens wel mee willen werken. De verwachting is dat dit niet het geval is, waardoor ze het niet meer zien zitten om buurtbemiddeling in te schakelen. Ook het opzien tegen een confrontatie met de burens is een veel genoemde belemmering:

‘Maar dat heeft toen nog een paar jaar geduurd, voordat ik eigenlijk zover was. Ik moest toch wel een drempel over. Je ziet ook vreselijk tegen die confrontatie op.’ (respondent uit het interview)

Het kwam voor dat mensen de situatie niet erkennen als zijnde een conflict. Ze ervaren weerstand om buurtbemiddeling in te schakelen, omdat ze daarmee erkennen een conflict te hebben. Een andere belemmering die mensen ervaren, is angst om zich kwetsbaar op te stellen. Daardoor durven mensen buurtbemiddeling niet in te schakelen. Ook kan de leeftijd een rol spelen als belemmering bij het inschakelen van buurtbemiddeling. Eenmaal werd benoemd dat het nodig is te leren leven met de situatie, in plaats van zich er druk om te maken, zoals blijkt uit het onderstaande citaat:

‘Ik ben wel op zo’n leeftijd dat ik denk, laat maar zitten.’ (respondent uit het interview)

In enkele gevallen was er sprake van een burensconflict met onbekende burens. Mensen ervaren angst om in gesprek te gaan met de burens, omdat er nooit een kennismaking heeft plaatsgevonden en de burens feitelijk ‘vreemden’ zijn. Dit weerhoudt mensen ervan om buurtbemiddeling in te schakelen. Er is angst voor de reactie van de burens. Ook komt het voor dat het conflict gebagatelliseerd en genegeerd wordt. Geen vertrouwen in een goede afloop maakt dat mensen buurtbemiddeling niet in schakelen:

‘Ook al zal je zogenaamd het samen met elkaar eens worden, later doen ze het toch weer. Ik heb daar geen vertrouwen in.’ (respondent uit het interview)

Mensen moeten wennen aan het idee voor buurtbemiddeling te kiezen. Dit kost tijd, omdat mensen eerst de keuze nog moeten maken om buurtbemiddeling in te schakelen. In enkele gevallen vinden ze buurtbemiddeling geen optie, omdat er twijfels zijn over de ernst van het conflict. De gedachte is dan dat buurtbemiddeling een te zwaar middel is, wat hen ervan weerhoudt om buurtbemiddeling in te schakelen. Verder hebben sommigen het idee met het conflict of de overlast te moeten leren leven. Dit blijkt uit het onderstaande citaat:

‘Hier kan ik toch eigenlijk wel mee leren leven als het moet.’ (respondent uit het interview)

Ook zien mensen niet altijd het nut in van buurtbemiddeling. Ze ervaren het dan als onnodig energie te steken in het contact met de burens. Het conflict heeft al langere tijd gespeeld, wat al zoveel energie gekost heeft. Verder is niet iedereen gemotiveerd om buurtbemiddeling in te schakelen. Het probleem wordt veroorzaakt door de andere partij; de overlastveroorzaker zou verantwoordelijk moeten zijn voor het oplossen van het conflict en niet de burens die hinder ervaren van de overlast. Eén van de respondenten verwoordde dit:

‘Nou, wij moeten er dan moeite voor gaan doen en daar hadden we eigenlijk helemaal geen belangstelling voor. Wij hebben dit huis gekocht, zij gehuurd zij maken er een puinhoop van. Waarom zouden we daar wel op zitten te wachten?’ (respondent uit het interview)

Uit de interviews bleek dat mensen het onprettig vinden wanneer hun privé gegevens en informatie over het conflict in het systeem komen te staan. Ook komt het voor dat mensen het inschakelen van buurtbemiddeling als noodzakelijk administratief bewijs richting de woningbouw zien, om dossier op te bouwen. Er wordt gekozen voor buurtbemiddeling, maar dit wordt meer gedaan om welwillendheid te tonen naar de woningbouw.

‘Dus het was voor mij meer een administratief gebeuren.’ (respondent uit het interview)

Het viel de onderzoekers op dat onbekendheid van Buurtbemiddeling Zwolle bijdraagt aan de belemmeringen om buurtbemiddeling in te schakelen. Mensen zijn niet op de hoogte van buurtbemiddeling en komen zelf niet op het idee om het in te schakelen. Dit was een veelgehoorde belemmering.

‘Ik wist niet eens van het bestaan.’ (respondent uit het interview)

Eerdere ervaringen met buurtbemiddeling leveren ook belemmeringen op om buurtbemiddeling in het vervolg opnieuw in te schakelen. Enkele respondenten hebben negatieve ervaringen opgedaan met buurtbemiddeling. Ze moesten lang wachten op het eerste gesprek met de buurtbemiddelaars of hadden te maken met een tweede partij die niet mee wilde werken. Vanwege een slepend conflict en hoogopgelopen emoties komt het voor dat mensen denken dat buurtbemiddeling niet meer helpend kan zijn. Men denkt dat het conflict al te ver uit de hand gelopen is.

‘Dus ik dacht, ja als bij mij de emoties zo zijn, zullen die bij hem ook zo zijn. Dus wat kan buurtbemiddeling doen?’ (respondent uit het interview)

In verschillende situaties is het voorgekomen dat mensen de verwachting hadden dat de woningbouw het conflict zou kunnen oplossen. Ook blijkt dat de politie en de gemeente een enkele keer niet hebben gewezen op de mogelijkheid van buurtbemiddeling. Daardoor bleef het conflict in stand en liepen emoties meer op. Verder komt naar voren dat men belemmeringen ervaart in het werken met vrijwilligers. Men heeft het gevoel dat vrijwilligers onvoldoende kennis hebben van de ernst van de problematiek. Dit maakt minder gemotiveerd om buurtbemiddeling in te schakelen.

3.3.3 Resultaten focusgroep

Uit de analyse van de informatie van de verwijzers werd als mogelijke belemmering onder andere genoemd dat mensen de oplossing buiten zichzelf leggen. Ook zijn ze vaak bang de confrontatie aan te gaan en in gesprek te gaan met de burens.

‘In ieder geval is er vaak angst om in gesprek te gaan. De klager wil liever geen confrontatie aangaan met de overlastgever.’ (verwijzer naar Buurtbemiddeling Zwolle)

Daarnaast dacht een verwijzer dat mensen een belemmering ervaren om buurtbemiddeling in te schakelen, omdat ze een directe oplossing willen. Het proces van het inschakelen van buurtbemiddeling kost ze teveel tijd en moeite. Verder kan volgens een verwijzer ‘het nut er niet van inzien’ meespelen als belemmering om gebruik te maken van buurtbemiddeling. Ook is het volgens een verwijzer voor mensen een belemmering om gebruik te maken van buurtbemiddeling, omdat ze denken niet serieus behandeld te zullen worden.

‘De klager moet zich serieus behandeld voelen.’ (verwijzer naar Buurtbemiddeling Zwolle)

Ook ervaren mensen het volgens een verwijzer vaak als zwaar om hulp voor hun conflict in te schakelen. De drempel om hulp in te schakelen, is hoog. Verder is het volgens een verwijzer een belemmering dat een burencanflct te lang speelt. Er is dan teveel gebeurd om nog gemotiveerd te zijn om buurtbemiddeling in te schakelen. Dit blijkt uit het onderstaande citaat:

‘Soms wachten mensen lang om problemen op te lossen. Wanneer dit het geval is, dan vindt men dat het onoplosbaar is en willen dan ook niet meer met elkaar spreken.’ (verwijzer naar Buurtbemiddeling Zwolle)

Verder noemde een verwijzer dat het ‘geen vertrouwen hebben in de vrijwilligers’ ook een belemmering kan zijn om Buurtbemiddeling Zwolle in te schakelen. Volgens een verwijzer kan het kostenplaatje van buurtbemiddeling (het is gratis) ook meespelen in het ervaren van belemmeringen. Er wordt minder verwacht van de diensten van buurtbemiddeling, omdat het geen geld kost:

‘Als het gratis is, denken mensen van ‘nou, dan zal het wel niks zijn’.’ (verwijzer naar Buurtbemiddeling Zwolle)

Ook gaf een verwijzer aan dat mensen belemmeringen kunnen ervaren om Buurtbemiddeling Zwolle in te schakelen doordat zij een verkeerd beeld hiervan hebben.

‘Zij denken dan dat ze tegenover elkaar moeten zitten en met elkaar in discussie gaan over de situatie. Mogelijk dat de mensen een beeld van buurtbemiddeling hebben dat men tegenover elkaar wordt gesteld en er maar uit moet zien te komen. Volgens mij is de rol van de bemiddelaar niet duidelijk genoeg en/of de manier waarop bemiddeling plaatsvindt niet voldoende duidelijk.’ (verwijzer naar Buurtbemiddeling Zwolle)

3.4 Resultaten op deelvraag 3

Welke aanbevelingen kunnen gedaan worden aan Buurtbemiddeling Zwolle om deze dienst toegankelijker te maken waardoor belemmeringen verminderd dan wel weggenomen kunnen worden?

3.4.1 Resultaten dossieronderzoek

In het dossieronderzoek kwam er slechts één aanbeveling naar voren. Deze aanbeveling houdt in dat de bemiddelaars moeten aanbellen bij partij 2 om te vragen of ze mee willen werken en dit niet telefonisch afhandelen. Bij persoonlijk contact is de kans op succes groter, zoals blijkt uit het volgende citaat uit het dossier:

‘P2 is op de hoogte van buurtbemiddeling, maar persoonlijke benadering (aanbellen en luisteren naar zijn kant van het verhaal) maakt kans op succes groter dan hem te bellen voor een afspraak.’ (medewerker Buurtbemiddeling Zwolle in rapportage naar aanleiding van gesprek met de tweede partij)

3.4.2 Resultaten half gestructureerde interviews

Uit de half gestructureerde interviews kwamen verschillende aanbevelingen voor Buurtbemiddeling Zwolle naar voren. Zo gaven meerdere respondenten tijdens interviews aan dat men vooraf niet op de hoogte was van buurtbemiddeling. Met die reden geven mensen aan dat er meer aan de publiciteit van buurtbemiddeling gedaan kan worden.

‘Ik zou als ik buurtbemiddeling was wel wat beter kenbaar geven dat het er is. (...) Een heleboel mensen weten het niet. Die zitten in een conflict en dan is het rationeel nadenken van ‘hoe moet ik zoeken’ soms ook een beetje weg hoor.’ (respondent uit het interview)

Respondenten vinden dat Buurtbemiddeling Zwolle meer kan doen om de dienst dichterbij de bevolking te brengen. Dit kan door het verspreiden van folders in de stad of door de methode via televisie of radio meer bekendheid te geven, zoals verwoord door een van de respondenten:

‘Ik zou denk ik eerder tv en radio opzoeken, lokale zenders, omdat veel mensen die blaadjes (wijkkranten) niet lezen. Dus ja, hoe bereik je de meest mensen? Misschien met tv/radio.’ (respondent uit het interview)

Ook werd er een aanbeveling gedaan in streek- en wijkkranten inhoudelijk in te gaan op opgeloste conflicten, om het succes van Buurtbemiddeling Zwolle onder de aandacht te brengen.

‘Het is misschien wel handiger dat ze regelmatig bijvoorbeeld stukjes in de wijkkrant zetten over buurtbemiddeling. (...) Gewoon ook redactionele stukjes schrijven hè. Niet van ‘wij zijn buurtbemiddeling’. Nee, maar schrijf gewoon een stukje over een conflict. Ook de oplossing erbij van ‘die mensen zijn wel weer leuk met elkaar’. (respondent uit het interview)

Een respondent deed de aanbeveling dieper op het conflict in te gaan. Dit helpt de betrokken partijen meer begrip voor elkaars situatie te krijgen. Ook doen respondenten een aanbeveling betreffende de nazorg van buurtbemiddeling. Men doelt dan op het na zes weken bellen van beide partijen om te vragen hoe de situatie is. Er is gebleken dat die afspraak wel gemaakt wordt, maar buurtbemiddeling deze een aantal keren niet nakwam.

‘Wij zouden na zes weken teruggebeld worden om te vragen hoe het ging, we hebben nooit een telefoontje gehad.’ (respondent uit het interview)

Daarnaast gaven respondenten aan dat er bij weigering door de tweede partij niets meer gedaan kan worden en het bemiddelingsproces voortijdig stopt. Graag zou men hier zien dat er meer druk op de tweede partij wordt gelegd om mee te werken en de situatie onder ogen te zien. Ook gaven respondenten aan dat Buurtbemiddeling Zwolle cursussen zou kunnen aanbieden. Dit zou dan moeten gaan over hoe je jezelf kunt leren zijn in het conflict of te leren wat verbeterd kan worden als de andere partij niet mee wil werken aan bemiddeling. Ook zijn er aanbevelingen gedaan om in het vervolg vooraf te vragen wat de naam van de burens is, zodat het probleem van ‘de bemiddelaars kennen de burens’ voorkomen kan worden. Dit wordt verwoord in het onderstaande citaat:

‘Tijdens het intakegesprek, halverwege zei die vrouw (bemiddelaar) ‘ik moet even het gesprek onderbreken, want ik moet iets zeggen. Ik kan denk ik het vervolg niet doen, want ik denk dat ik hem (buurman van de tweede partij) ken’. Toen vertelde ik hoe hij heette en wat hij deed. ‘Ja’, zegt ze, ‘dan weet ik het nu zeker’. Dat heb ik heel vervelend gevonden, niet naar haar toe. Maar dat moet je in de organisatie voorkomen. Je moet vragen naar de naam van de burens en dan kun je dit voorkomen, want het is heel vervelend.’ (respondent uit het interview)

Een volgende aanbeveling die gedaan werd door respondenten is het op de hoogte houden van partij 1 over het vervolg van buurtbemiddeling doelende op de keuze van partij 2. Ook in het geval wanneer hier niets over te melden valt, kan het partij 1 toch rust geven in de situatie wanneer dit wordt gedaan.

‘Dus ja, hou dat kort, die wachttijd. Want je zit echt de hele dag eigenlijk steeds maar weer ‘o ja, wat zouden ze doen?’ (...) ‘Nou, dat moet niet langer dan een week duren, want dat is helemaal niet prettig.’ (respondent uit het interview)

In een interview werd als advies te kennen gegeven dat het verstandig is dat de bemiddelaars niet direct naar de burens gaan na het gesprek met partij 1. Zo zien de burens namelijk niet dat de bemiddelaars bij partij 1 vandaan komen. Dit geeft partij 1 dan meer rust.

Ook werd het voorstel gedaan dat bemiddelaars meer proberen om mensen te motiveren tot ‘normaal’ gedrag om zo meer binding te krijgen met de buurt, aldus een respondent. De bemiddelaars zouden bijvoorbeeld meer sturend moeten zijn in gesprekken. Ze zouden mensen erop moeten wijzen dat er regels gelden. Mensen zouden erop gewezen moeten worden dat het belangrijk is goede contacten met de buurt te onderhouden. Verder werd aanbevolen om, bij weigering van buurtbemiddeling, opnieuw een gesprek te voeren met mensen om ze toch te overtuigen van het belang van buurtbemiddeling. Zo kan er mogelijk toch een vernieuwd contact opgebouwd worden met de burens. Verder is een aanbeveling gedaan over het aantal bemiddelingsgesprekken. Mensen geven aan dat één bemiddelingsgesprek te weinig is om van daaruit weer zelf contact op te bouwen met de burens, zo blijkt uit het volgende citaat:

‘En ik denk inderdaad ook ja het misschien niet bij één gesprek houden. Want ze zeiden ook van: denkt u dat u na dit gesprek ook bij elkaar op de koffie kan komen. Nou ja, dat weet ik niet dat vind ik een beetje te snel.’ (respondent uit het interview)

Verder werden er aanbevelingen gedaan op het gebied van vrijwilligers. Er zouden bemiddelaars ingezet moeten worden die meer kennis hebben over de impact van een conflict. Dit zouden ze kunnen gebruiken in gesprekken met partijen. Men beval daarom extra cursussen voor vrijwilligers aan (bijvoorbeeld mediation), om gesprekstechnieken te verbeteren en daarmee de kans op succes met buurtbemiddeling te vergroten.

‘(...) Misschien is het wel iets om daar toch wat mensen met een diepere achtergrond op in te zetten, want het gaat gewoon hartstikke ver wat het doet met een mens, hoor.’ (respondent uit het interview)

‘Het zijn natuurlijk vrijwilligers die mensen en dat is wel heel mooi, maar ze hadden eigenlijk helemaal geen sociale opleiding of zo hè. (...) ook daarom juist omdat ze dat niet hebben, kunnen ze ook niet echt een adviserende rol spelen en ze houden zich totaal op de vlakte. Ze horen hier het verhaal aan, daar praten ze niet met de andere mensen over. Ze horen daar het verhaal aan, dat is goed. Maar ze hebben totaal geen adviserende rol, alleen maar aanhoren.’ Vrouw: ‘Ook geen mediation, geen bemiddelende rol daarin.’ Man: ‘En dat vind ik wel echt het zwakke punt van deze buurtbemiddeling’ (respondent uit het interview)

Daarnaast zouden bemiddelaars actiever moeten zijn in het navragen of beide partijen elkaar begrijpen, ook met betrekking tot de impact van de klacht, om hierin meer leiding te nemen tijdens het gesprek.

‘Soms denk ik wel dat ze (de bemiddelaars) misschien een iets actievere rol in het gesprek hadden kunnen spelen. (...) Hun opzet is natuurlijk om neutraal te blijven. Maar misschien hadden ze juist toch eens een keer kunnen zeggen van ‘begrijpt u wat voor impact dit heeft op de burens’ enzo, naar hun toe. (...) Daar had eigenlijk voor mijn gevoel buurtbemiddeling wat meer op in kunnen springen. Dus om iets meer te leiden, denk ik.’ (respondent uit het interview)

Meerdere malen kwam in aanbevelingen naar voren dat een meer sturende rol van vrijwilligers gewenst is om sneller tot gezamenlijke oplossingen te kunnen komen. Er werd door respondenten geopperd dat het goed zou zijn zoveel mogelijk vrijwilligers in te zetten met een mediation achtergrond.

Ook werd als aanbeveling gedaan dat bemiddelaars de naam *buurtbemiddeling* niet moeten noemen wanneer ze aan de deur staan bij een partij. Het zou beter zijn wanneer bemiddelaars zich dan op een andere wijze kenbaar maakt, bijvoorbeeld door te zeggen: ‘Wij hebben een gesprek met u, mogen we binnenkomen?’

Tot slot werd er een aantal aanbevelingen gedaan in de samenwerking met andere organisaties. Mensen gaven aan dat Buurtbemiddeling Zwolle beter moet samenwerken met de woningbouw en politie. Het resultaat van de

bemiddeling kan bijvoorbeeld terug gekoppeld worden naar de wijkagent; zeker wanneer de buurtbemiddeling mislukt is.

‘Er is helemaal geen bemiddeling geweest. En dat vind ik gewoon jammer, dat buurtbemiddeling het niet terugkoppelt met de wijkagent, en dat de wijkagent het opnieuw op gaat pakken.(...) Ik denk dat je dan toch de consequenties bij de agent moet terugleggen. Als zij zeggen van, wij kunnen niks, er moet wel wat anders gebeuren.’ (respondent uit het interview)

Tot slot vonden respondenten (na eigen ervaringen) dat de woningbouw en de politie actiever mogen doorverwijzen naar buurtbemiddeling. En werd aanbevolen deze samenwerking en communicatie tussen de verschillende organisaties te verbeteren.

3.4.3 Resultaten focusgroep

Uit de analyse van de informatie van de verwijzers werd als aanbeveling onder andere genoemd dat er een informatiepunt aanwezig moet zijn waar mensen informatie kunnen krijgen over hun rechten.

‘Ik denk dat het wel goed is dat mensen weten waar hun rechten zijn. Het staat wel misschien een beetje haaks op het buurtbemiddelen, maar dat ze een soort informatiepunt hebben.’ (verwijzer naar Buurtbemiddeling Zwolle)

Ook gaf een verwijzer aan behoefte te hebben aan een terugkoppeling van Buurtbemiddeling Zwolle wat betreft het vervolg van de situatie tussen de bureaus.

Verwijzer: ‘Als ik naar mezelf kijk zou ik wel graag van elke zaak die ik heb aangemeld willen weten van hoe of wat.’
Everdien: ‘Ja, even een terugkoppeling.’ Verwijzer: ‘Ja, en dat heb ik niet in alle gevallen gehad.’ (verwijzer naar Buurtbemiddeling Zwolle)

Verder kon volgens een verwijzer ook vaker vanuit bijvoorbeeld het algemene politienummer verwezen worden naar Buurtbemiddeling Zwolle. Tevens dient Buurtbemiddeling Zwolle volgens haar ook meer gepromoot te worden via de gemeente.

‘Ik zit in de promotiesfeer te denken. Via de gemeente, dat het meer bekend wordt. Want nu is het via Travers op de site wel te vinden en volgens mij als je googelt op Buurtbemiddeling Zwolle kom je er ook wel. Maar ik noemde dat voorbeeld van de politie, maar ook via de gemeente. Dat als ik bij de gemeente binnenkom, dat niet mensen eerst na drie... Want dat is ook zo’n grote organisatie waar je eerst zes mensen hebt gesproken voordat je daadwerkelijke probleem op tafel kan komen.’ (verwijzer naar Buurtbemiddeling Zwolle)

Ook vond een verwijzer het prettig feedback op haar handelen te krijgen betreffende de doorverwijzingen.

Hoofdstuk 4 Conclusies, aanbevelingen en discussie

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zal ingegaan worden op de conclusies die getrokken kunnen worden uit de resultaten. Deze worden beschreven op micro-, meso- en macroniveau. Vervolgens worden aanbevelingen aan Buurtbemiddeling Zwolle weergegeven. Ten slotte volgt een paragraaf over discussiepunten rondom het onderzoeksresultaat.

4.2 Conclusies

De conclusies die in deze paragraaf worden benoemd, zijn in ieder geval geldig voor de mensen die Buurtbemiddeling Zwolle al hebben ingeschakeld. Wellicht kunnen deze conclusies ook doorgetrokken worden naar alle inwoners van Zwolle met burencollicten. Deze laatste groep konden de onderzoekers niet bereiken, waardoor niet hard gemaakt kon worden of deze conclusies voor alle inwoners van Zwolle met burencollicten geldt. In paragraaf 2.7 wordt ingegaan op de betrouwbaarheid en validiteit binnen dit onderzoek.

4.2.1 Redenen om Buurtbemiddeling Zwolle in te schakelen

Microniveau

De onderzoekers valt op dat inwoners van Zwolle met burencollicten veel redenen ervaren op microniveau. Het gaat voornamelijk om redenen op het gebied van persoonlijke factoren: mensen willen werken aan een oplossing of hebben angst dat het conflict gaat escaleren. Hierbij is er een verband tussen de uitkomsten van het onderzoek en de literatuur die de onderzoekers bestudeerd hebben. In de theoretische inleiding kwam naar voren dat de *motivatie* van buurtbewoners om een oplossing te vinden voor een burencollicte voortkomt uit de basisbehoefte aan veiligheid en zekerheid (Illerhues, 2010). Wanneer veiligheid en zekerheid ontbreekt, kan dit een belangrijke reden zijn om Buurtbemiddeling Zwolle in te schakelen, zo blijkt uit de onderzoeksresultaten.

Verder ervaren inwoners van Zwolle met burencollicten hinder van het gedrag van burenen. Dit motiveert vervolgens het hulp vragen bij Buurtbemiddeling Zwolle.

Ook is uit het onderzoek gebleken dat de achtergrondsituatie van het conflict een rol speelt bij het inschakelen van Buurtbemiddeling Zwolle. Het conflict duurt vaak langere tijd, waarbij mensen eerst zelf het conflict proberen op te lossen door in gesprek te gaan met de burenen. Wanneer dit niet lukt, is dat een reden om Buurtbemiddeling Zwolle in te schakelen.

Mesoniveau

Onderzoeksresultaten laten zien dat inwoners van Zwolle met burencollicten redenen ervaren op mesoniveau. Het gaat dan met name om redenen op het gebied van de methode van buurtbemiddeling. Uit de theoretische inleiding bleek dat bewoners het werken met vrijwillige bemiddelaars als voor- en nadeel beschouwen, zoals te lezen is in paragraaf 1.2.2. Enerzijds verlaagt dit de drempel voor het inschakelen van buurtbemiddeling. Anderzijds verwacht men dat er, vanwege het vrijwilligerskarakter, een te weinig planmatige aanpak wordt gehanteerd, zodat contacten met andere instanties moeizamer zullen verlopen (Peper, et al., 1999). In de interviews kwam naar voren dat respondenten de verwachting hadden dat geschoolde vrijwilligers professioneel kunnen handelen. Over het algemeen zijn respondenten zeer tevreden over de vrijwilligers. Tegelijk kunnen de vrijwilligers ook een belemmering zijn om Buurtbemiddeling Zwolle in te schakelen zoals in 4.2.2 is beschreven.

Ook valt het de onderzoekers op dat mensen Buurtbemiddeling Zwolle inschakelen, omdat zij hiermee bekend zijn, bijvoorbeeld door middel van een wijkkrant.

Macroniveau

Ten slotte blijkt uit onderzoeksresultaten dat er redenen ervaren worden op macroniveau. Het gaat dan vooral om redenen op het gebied van samenwerking met andere organisaties. Hierbij kan gedacht worden aan redenen als doorverwezen zijn door een wijkagent of door de woningbouw. In de theoretische inleiding werd beschreven dat woningbouwcorporaties de meest belangrijkste samenwerkingspartners zijn bij het garanderen van het voortbestaan van buurtbemiddeling, omdat langs deze weg cliënten worden doorverwezen naar buurtbemiddeling (Peper, et al., 1999). Dit werd bevestigd in het onderzoek. Uit de resultaten blijkt dat doorverwijzing door de woningbouw of wijkagent voor mensen een belangrijke reden is om Buurtbemiddeling Zwolle in te schakelen. De woningbouw of politie kan ook druk uitoefenen op mensen, waardoor zij zich verplicht voelen mee te werken aan buurtbemiddeling.

Naast samenwerking met andere organisaties zijn er redenen op het gebied van maatschappelijke factoren. De gelezen literatuur gaf aan dat onze samenleving steeds meer anoniem wordt en het tempo steeds hoger ligt. De kans op conflicten met buurtgenoten is hierdoor groot. Er is meer onverschilligheid naar elkaar. Men heeft een houding van: ik maak zelf wel uit hoe ik leef. Er is meer agressie en desinteresse naar elkaar. Dit zijn factoren die de kiem leggen voor burenruzies (Peper & Spierings, 1997). Het valt de onderzoekers op is dat zij dit verschijnsel weinig terugzagen in de onderzoeksresultaten. Uit de interviews bleek in een enkel geval agressie en desinteresse naar elkaar, maar meestal was er juist betrokkenheid en was men bereid het conflict op te lossen.

Tot slot komen in enkele gevallen redenen op het gebied van culturele factoren voor. Een voorbeeld hiervan is het meer begrip willen krijgen voor het gedrag van burens met een andere culturele achtergrond. Ook is een voorbeeld het uit de weg willen ruimen van misverstanden die gebaseerd zijn op culturele verschillen. Dit is in zekere zin in tegenspraak met de literatuur zoals die aangehaald is in paragraaf 1.2.3. Hier wordt gesproken over het ontbreken van een gezamenlijk denkkader, waardoor de mogelijkheid van het oplossen van burenconflicten beperkt wordt. Uit de onderzoeksresultaten blijkt echter dat culturele factoren juist een reden kunnen zijn om Buurtbemiddeling Zwolle in te schakelen.

4.2.2 Belemmeringen om Buurtbemiddeling Zwolle in te schakelen

Microniveau

Resultaten vanuit het onderzoek laten zien dat inwoners van Zwolle met burenconflicten de meeste belemmeringen ervaren op microniveau. Uit de literatuur bleek dat veel mensen angstig en onzeker zijn over de reactie van burens (Peper, et al., 1999). Hierdoor wordt contact met burens vermeden, waardoor de stress verder oploopt. Dit wordt door dit onderzoek bevestigd: verschillende respondenten gaven aan bang te zijn voor de burens. Ook is hierbij de keuzevrijheid van partij 2 om al dan niet buurtbemiddeling aan te gaan voor partij 1 een belemmering om Buurtbemiddeling Zwolle in te schakelen. Dit zorgt namelijk voor veel onzekerheid en stress. Ook kunnen mensen het soms psychisch niet aan om de confrontatie met de burens aan te gaan.

Daarnaast zijn er belemmeringen op het gebied van motivatie. Inwoners van Zwolle met burenconflicten hebben bijvoorbeeld geen vertrouwen meer in een goede oplossing van het conflict of willen niet meer praten met de burens. Wat opviel in de theoretische inleiding is dat Zwolse respondenten van mening zijn dat zij burenconflicten zelf zouden moeten oplossen. Dit kwam ook terug in de interviews: mensen denken zelf het gesprek aan te kunnen met de burens en willen het probleem zelfstandig oplossen. Dit is een belemmering om Buurtbemiddeling Zwolle in te schakelen. Ten slotte zijn er op het gebied van achtergrondsituatie

belemmeringen. Mensen willen vaak geen moeite meer doen, omdat er al zoveel geprobeerd is in het verleden. Ook wordt er soms veel boosheid ervaren, waardoor men het niet ziet zitten om het conflict op te lossen.

Mesoniveau

Verder laten onderzoeksresultaten zien dat inwoners van Zwolle met burencollicten belemmeringen ervaren op mesoniveau. Het gaat dan vooral om belemmeringen op het gebied van de methode van buurtbemiddeling. Te denken valt aan het gegeven dat direct contact met de burens teveel is gevraagd of dat mensens denken dat het collicht juist erger wordt als men buurtbemiddeling inschakelt.

Er spelen ook redenen op het gebied van het werken met vrijwilligers. Belemmeringen die mensens dan kunnen ervaren zijn bijvoorbeeld dat de vrijwilligers onvoldoende kennis hebben van de ernst van de problematiek. Uit de literatuurstudie bleek dat bewoners het vrijwilligerskarakter als voor- en nadeel beschouwen. Enerzijds verlaagt dit de drempel voor het inschakelen van buurtbemiddeling. Anderzijds verwacht men dat er, vanwege het vrijwilligerskarakter, een te weinig planmatige aanpak wordt gehanteerd, zodat contacten met andere instanties moeizamer zullen verlopen (Peper, et al., 1999). In de interviews kwam dit ook naar voren. In een enkel geval denken mensens dat de scholing van vrijwilligers onvoldoende is.

Tevens zijn er belemmeringen op het gebied van organisatie. Er werd door inwoners van Zwolle onder andere aangegeven dat Buurtbemiddeling Zwolle weinig naamsbekendheid heeft. Voor veel inwoners van Zwolle is Buurtbemiddeling Zwolle nog onbekend.

Macroniveau

Tot slot laten onderzoeksresultaten zien dat inwoners van Zwolle met burencollicten belemmeringen ervaren op macroniveau. Het gaat vooral om belemmeringen op het gebied van samenwerking met andere organisaties. Het valt de onderzoekers op dat dit zowel een reden als een belemmering kan zijn om Buurtbemiddeling Zwolle in te schakelen. Als het om een belemmering gaat, verwachten mensens bijvoorbeeld dat de woningbouw of politie het collicht oplost. Daardoor schakelen ze Buurtbemiddeling Zwolle niet in. In de literatuur kwam het volgende naar voren: *‘Huurders zijn geneigd om allerhande klachten bij de woningbouwcorporatie neer te leggen, terwijl deze de klachten niet altijd kan oplossen. Woningbouwcorporaties kunnen namelijk weinig sancties toepassen tegen overlast veroorzakende huurders. Daarnaast is er vaak onvoldoende tijd beschikbaar voor adequate bemiddeling en het verlenen van nazorg.’* (Peper, et al., 1999). Dit bleek ook uit het gesprek met de verwijzer. Mensens verwachten dat de wijkagent het collicht oplost, omdat zij verwachten dat de agent bevoegdheden heeft. Op het gebied van burencollicten heeft de wijkagent echter weinig bevoegdheden en ook weinig tijd. De onderzoeksresultaten bevestigen dus de literatuur.

Ook komt het voor dat mensens al contact hebben met de wijkagent en daarom niet ook nog eens een andere instantie willen inschakelen.

Daarnaast worden er belemmeringen ervaren op het gebied van maatschappelijke factoren. Mensens willen het collicht zelf oplossen en er niet een ander mee opzadelen.

Ten slotte zijn er nog de belemmeringen op het gebied van culturele factoren. In veel gevallen is er dan sprake van een taalprobleem waardoor mensens belemmerd worden om buurtbemiddeling in te schakelen.

4.2.3 Aanbevelingen

Microniveau

Het valt de onderzoekers op dat respondenten geen aanbevelingen noemden op het gebied van microniveau. Dit laat zien dat de verwijzers en de cliënten van Buurtbemiddeling in 2011 geen aanbevelingen hebben op de gebieden 'vaardigheden', 'motivatie', 'persoonlijke factoren' en 'achtergrondsituatie'.

Mesoniveau

Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat er op mesoniveau veel aanbevelingen zijn genoemd. Vooral op het gebied 'methode/werkwijze' noemen respondenten veel aanbevelingen. Respondenten geven aan dat er behoefte is meer druk te leggen op partij 2 om toch mee te werken aan buurtbemiddeling om de situatie te verbeteren. Ook heeft men behoefte aan cursussen waarbij te leren is hoe men zichzelf kan blijven ondanks het conflict.

Binnen de samenwerking met andere organisaties blijkt dat sommige verwijzers graag feedback willen op hun handelen wat betreft de doorverwijzing zodat zij, indien nodig, hun handelen kunnen aanpassen.

Op het gebied van organisatie zijn ook opvallend veel aanbevelingen genoemd, zoals het werken aan publiciteit van Buurtbemiddeling Zwolle.

Tot slot zijn er op het gebied van de 'vrijwilligers' ook enkele aanbevelingen genoemd. Een voorbeeld hiervan is dat de bemiddelaars door middel van cursussen meer kennis aangereikt krijgen over de impact van een conflict en hoe zij hierop kunnen insteken.

Macroniveau

Vanuit de onderzoeksresultaten is het de onderzoekers opgevallen dat op macroniveau alleen op het gebied 'samenwerking met andere organisaties' aanbevelingen zijn genoemd. Een voorbeeld hiervan is een betere samenwerking tussen de woningbouwcorporaties, de wijkagenten en Buurtbemiddeling Zwolle. Op de gebieden 'maatschappelijke factoren' en 'culturele factoren' zijn geen aanbevelingen genoemd.

4.2.4 Eindconclusie

In de eindconclusie wordt antwoord gegeven op de onderzoeksvraag aan de hand van de drie niveaus zoals die beschreven zijn in paragraaf 2.4. De hoofdvraag van dit onderzoek wordt hieronder nogmaals weergegeven.

Welke belemmeringen ervaren inwoners van Zwolle met burencollicten om Buurtbemiddeling Zwolle in te schakelen en hoe kunnen deze belemmeringen verminderd dan wel weggenomen worden?

Uit het onderzoek blijkt dat inwoners van Zwolle met burencollicten verschillende belemmeringen ervaren om Buurtbemiddeling Zwolle in te schakelen. Wat betreft het microniveau komt het voor dat mensen gebrek aan energie ervaren om buurtbemiddeling in te schakelen. Ook kunnen psychische factoren een belemmerende rol spelen. Daarnaast is motivatie een belangrijke factor bij het wel of niet inschakelen van Buurtbemiddeling Zwolle. Mensen hebben geen vertrouwen meer in de oplossing van het conflict of willen niet meer praten met de burens. Wat betreft vaardigheden denken mensen zelf het gesprek wel aan te kunnen gaan met de burens en willen het probleem zelfstandig oplossen. Ook gebeurt het dat mensen in het verleden al veel hebben meegemaakt met de burens en willen ze het conflict zoveel mogelijk negeren. Sommige mensen ervaren te veel boosheid om het conflict nog op een goede manier op te lossen.

Op mesoniveau worden er belemmeringen ervaren op het gebied van de methode van Buurtbemiddeling Zwolle. Direct contact met de burens is bijvoorbeeld teveel gevraagd of mensen denken dat het conflict juist

erger wordt als ze buurtbemiddeling inschakelen. Ook zijn mensen bang dat de vrijwilligers onvoldoende kennis hebben van de problematiek of dat hun scholing onvoldoende is. Wat betreft de organisatie werd aangegeven dat Buurtbemiddeling Zwolle weinig naamsbekendheid heeft.

Tot slot zijn er belemmeringen op macroniveau. Als het gaat om samenwerking met andere organisaties verwachten mensen dat de woningbouw of politie het conflict oplost. Ook kan het zijn dat mensen al contact hebben met de wijkagent en daarom niet nog een instantie willen inschakelen. Het komt ook voor dat mensen het conflict zelf willen oplossen en niet een ander ermee op willen zadelen. In sommige gevallen is er sprake van een culturele belemmering. Er is dan sprake van een taalprobleem waardoor mensen belemmerd worden om Buurtbemiddeling Zwolle in te schakelen.

Naast het onderzoeken van de belemmeringen hebben werd ook onderzocht welke aanbevelingen er gedaan konden worden aan Buurtbemiddeling Zwolle. Op het gebied van de methode van buurtbemiddeling werden veel aanbevelingen gedaan. Respondenten gaven aan dat ze graag wilden zien dat de bemiddelaars meer druk leggen op partij 2 om mee te werken aan buurtbemiddeling. Ook hebben mensen behoefte aan een cursus over hoe men kan leren zichzelf te blijven ondanks het burencollict. Een aanbeveling binnen de samenwerking met andere organisaties is verwijzers feedback te geven op hun handelen wat betreft hun manier van doorverwijzen. Verder is een belangrijke aanbeveling om Buurtbemiddeling Zwolle meer publiciteit te geven. Op het gebied van de vrijwilligers is een aanbeveling de bemiddelaars meer kennis aan te reiken over de impact van een conflict en hoe zij hierop in kunnen steken. Respondenten gaven aan dat ze graag wilden dat bemiddelaars meer leiding en sturing geven aan het bemiddelingsgesprek door bijvoorbeeld te vragen of beide partijen elkaar begrijpen. Ten slotte werd de aanbeveling gedaan om Buurtbemiddeling Zwolle meer te laten samenwerken met de woningbouwcorporaties en de wijkagenten zodat doorverwijzingen soepeler verlopen.

4.3 Aanbevelingen

4.3.1 Beeldvorming/bekendheid van Buurtbemiddeling Zwolle

Uit de resultaten bleek dat de keuze voor Buurtbemiddeling Zwolle vooral wordt bepaald door persoonlijke factoren. Mensen proberen eerst zelf hun burencollict op te lossen en schakelen daarna pas hulp in. Het valt op dat, doordat de mensen wachten, de spanning tussen de burens verder oploopt. Hierdoor verloopt de bemiddeling steeds moeizamer. Mogelijk heeft dit te maken doordat mensen Buurtbemiddeling Zwolle niet kennen; ze komen niet op het idee buurtbemiddeling in te schakelen. In de half gestructureerde interviews kwam dit vaak naar voren. Er zal daarom meer gedaan moeten worden aan de publiciteit van Buurtbemiddeling Zwolle. Dit wordt ook bevestigd doordat mensen niet weten wat ze kunnen verwachten. Een aanbeveling is in de bekendmaking meer nadruk te leggen op het succes van Buurtbemiddeling Zwolle en inzicht te geven in de werkwijze. Dit zal een verschil in verwachtingen van mensen voorkomen met betrekking tot Buurtbemiddeling Zwolle. Mogelijkheden om nog meer aan bekendheid te werken, is een bericht van Buurtbemiddeling Zwolle op de radio te laten horen en op de televisie te laten zien. Verder kan gewerkt worden aan de bekendheid door posters in de stad en op busstations op te hangen. De onderzoekers denken dat Buurtbemiddeling Zwolle zo nog dichterbij de mensen komt. Wat ook kan helpen, is een folder maken met informatie over wie de bemiddelaars zijn en wat ze doen. Daarbij kan mogelijk ook een groepsfoto van de bemiddelaars. In deze folder kunnen enkele bemiddelaars wat laten zien over hun functie en hun specialiteit binnen Buurtbemiddeling Zwolle. Uit dit onderzoek blijkt namelijk dat bekendheid met een vrijwilliger de drempel tot het inschakelen van Buurtbemiddeling Zwolle kan verlagen. Ook van belang is dat de contactgegevens van Buurtbemiddeling Zwolle beter bekend zijn. Het is bijvoorbeeld moeilijk deze gegevens te vinden in de gemeentegids.

4.3.2 Diensten van Buurtbemiddeling Zwolle

Uit het dossieronderzoek en de half gestructureerde interviews bleek dat buurtbemiddeling nogal eens stuk loopt omdat partij 2 weigert mee te werken. Op dat moment stopt het praktisch gezien met de mogelijkheden die Buurtbemiddeling Zwolle heeft. Partij 1 neemt een risico bij het inschakelen van buurtbemiddeling, omdat partij 2 de mogelijkheid heeft niet mee te werken. Dit is een risico, omdat uit de half gestructureerde interviews bleek dat het erkennen van het conflict al een zeer grote stap is. De keuze daarna hulp in te schakelen voor dit conflict is erg intensief volgens de respondenten. Het wordt dan ook als grote klap ervaren als partij 2 niet wil meewerken aan de bemiddeling. Een aanbeveling hierin is het uitbreiden van de diensten van Buurtbemiddeling Zwolle. De onderzoekers denken dat dit mogelijk is door standaard coaching aan partij 1 te bieden wanneer partij 2 niet mee wil werken. Tevens is hierbij van belang dat deze coaching meer bekendheid krijgt onder de inwoners van Zwolle, zodat zij ook op de hoogte zijn van deze dienst. Een andere mogelijkheid is bijvoorbeeld het aanbieden van een cursus waarin partij 1 leert zichzelf te zijn ondanks het burencolliciet.

Verder is van belang dat Buurtbemiddeling Zwolle haar diensten verbetert. Het kwam voor dat mensen hulp vroegen van Buurtbemiddeling Zwolle en daarna niets meer hoorden. Ook blijkt nazorg soms niet geboden, terwijl dit wel beloofd was. Dit demotiveert mensen om Buurtbemiddeling Zwolle nog eens in te schakelen als zij dat nodig hebben. Tevens zorgt het voor negatieve beeldvorming. Hier gaat het voornamelijk om het nakomen van afspraken. Daarnaast is het verstandig partij 1 op de hoogte te houden over het vervolg van buurtbemiddeling als partij 2 even laat wachten op zijn beslissing om buurtbemiddeling al dan niet aan te gaan.

4.3.3 Vrijwilligers van Buurtbemiddeling Zwolle

Uit de resultaten bleek dat mensen vaak vanuit externe druk kiezen voor Buurtbemiddeling Zwolle. Het is van belang dat de bemiddelaars zich hier meer van bewust worden. Mensen zijn namelijk daardoor niet van binnenuit gemotiveerd, maar kiezen voor buurtbemiddeling omdat het bijvoorbeeld moet van de woonconsulent of de wijkagent. De bemiddelaars kunnen hierin meer motiverende gespreksvoering toepassen. Dit kan ook ingezet worden als partij 2 in eerste instantie niet wil meewerken aan bemiddeling. De bemiddelaars zullen in deze situaties de mensen meer bevragen op hun motivatie en proberen de mensen ook meer te motiveren. Meer informatie hierover is te vinden in het boek 'Motiverende gespreksvoering' van Miller & Rollnick (2005). Mogelijk kunnen de bemiddelaars ook getraind worden in deze manier van gespreksvoering.

Verder bleek dat de cliënten van Buurtbemiddeling Zwolle het prettig vinden als de bemiddelaars meer leiding nemen en sturing geven aan het bemiddelingsgesprek. Dit kan onder andere door beide partijen te vragen of zij elkaar begrijpen. Verder kunnen de bemiddelaars de gesprekken meer structureren en de mensen meer ruimte geven om hun verhaal te doen. Het doel hiervan is bij beide partijen begrip te creëren voor elkaar en voor de situatie. Uiteindelijk is het doel hiervan dat de partijen meer tevreden zijn over Buurtbemiddeling Zwolle.

Ook is het verstandig dat de bemiddelaars de naam 'buurtbemiddeling' niet noemen wanneer zij bij de partijen aan de deur staan. Vaak wil partij 1 niet dat partij 2 direct weet dat zij Buurtbemiddeling Zwolle ingeschakeld hebben. De bemiddelaars kunnen dit dan op een andere manier kenbaar maken, bijvoorbeeld door te zeggen "wij hebben een gesprek met u, mogen we binnen komen?".

Tevens dienen de rapportages beter bijgehouden te worden, ook als buurtbemiddeling niet van de grond komt. Dit biedt in de toekomst informatie om Buurtbemiddeling Zwolle te verbeteren.

4.3.4 Samenwerking met andere organisaties

Uit de resultaten bleek dat de samenwerking met andere organisaties verbeterd kan worden. Dit kan het aantal aanmeldingen verhogen. De verwijzers blijken een bepalende rol te spelen bij de keuze van mensen voor Buurtbemiddeling Zwolle. De verwijzers kunnen de drempel verlagen door vaker te benoemen dat

buurtbemiddeling op zijn plek is om zo mensen over de streep te trekken. De samenwerking tussen Buurtbemiddeling Zwolle en de verwijzers hierin kan beter, bijvoorbeeld door aan de verwijzer terug te koppelen wat het resultaat uit het proces van buurtbemiddeling is. Tevens is er vanuit de verwijzers ook behoefte aan feedback op hun handelen wat betreft hun manier van doorverwijzen. Wanneer Buurtbemiddeling Zwolle hierin tegemoet komt, zal dit de samenwerking tussen hen ten goede komen.

4.3.5 Vervolgonderzoek

De onderzoekers bevelen Buurtbemiddeling Zwolle aan eventueel een vervolgonderzoek te laten doen naar de samenwerking tussen de verschillende verwijzers en Buurtbemiddeling Zwolle. Het is belangrijk inzichtelijk te krijgen hoe de verwijzers inwoners van Zwolle doorverwijzen naar Buurtbemiddeling, omdat zij, zoals hierboven verwoord, een bepalende rol kunnen spelen. Door onderzoek te doen naar deze samenwerking kan duidelijk worden welke verbeterpunten hierin liggen. Een betere samenwerking zou kunnen leiden tot een verhoging van het aantal aanmeldingen voor Buurtbemiddeling Zwolle.

Daarnaast bevelen onderzoekers aan vervolgonderzoek te laten uitvoeren naar de manier waarop reclame gemaakt wordt voor Buurtbemiddeling Zwolle. Uit het onderzoek is gebleken dat veel respondenten niet bekend zijn met het bestaan van Buurtbemiddeling Zwolle. Wijkbladen worden niet gelezen of gescreend op inhoud en de contactgegevens van Buurtbemiddeling Zwolle zijn met moeite te vinden in de gemeentegids. Mogelijk kan er vervolgonderzoek uitgevoerd worden naar andere manieren om te zorgen voor meer bekendheid. Dit zou uitbesteed kunnen worden aan studenten van een opleiding Communicatie. Zo kan de beeldvorming rondom buurtbemiddeling onderzocht worden, waarna verbeteringen doorgevoerd kunnen worden.

4.4 Discussie

In deze paragraaf worden enkele uitkomsten uit het onderzoek ter discussie gesteld. Hierbij is ook aandacht voor de eigen visie van de onderzoeksgroep. Eerst wordt er ingegaan op de mogelijkheid van individuele begeleiding bij een burencolict. Verder wordt ingegaan op taken die vrijwilligers op zich zouden kunnen nemen. Tot slot wordt de *vraag* gesteld in hoeverre sturing aan een bemiddelingsgesprek gegeven kan worden.

4.4.1 Individuele begeleiding

Dilemma

In het onderzoek komt naar voren dat bemiddelingstrajecten soms stuk lopen op een weigering van de tweede partij. Buurtbemiddeling Zwolle kan dan in principe niets meer doen, omdat er alleen geholpen kan worden wanneer de partijen de wil hebben hun problemen op te lossen. Er volgt pas een bemiddelingsgesprek als beide partijen willen werken aan een oplossing (Travers Welzijn, 2011). Volgens respondenten is dit een beperking van buurtbemiddeling. Verschillende respondenten doen de aanbeveling individuele begeleiding te bieden aan partij 1, om mensen zo te ondersteunen bij het omgaan met het burencolict. Zo krijgen ze wel hulp, ondanks de weigering van de burencolict. Enerzijds kan dit zorgen voor stijging van het aantal aanmeldingen. Cliënten zullen zeker geholpen worden, ook wanneer de burencolict weigeren mee te werken aan bemiddeling. Buurtbemiddeling Zwolle is er anderzijds voor om conflicten tussen burencolict op te lossen; het gaat erom te zorgen dat burencolict met elkaar in gesprek komen. Buurtbemiddeling Zwolle is niet gericht op individuele begeleiding. De vraag is in hoeverre zij iets zou moeten kunnen betekenen wanneer één van beide partijen de bemiddeling weigert.

Visie

De visie van de onderzoeksgroep is dat Buurtbemiddeling Zwolle korte begeleiding van mogelijk één gesprek zou kunnen aanbieden bij een weigering van de tweede partij. Dit draagt bij aan de zelfredzaamheid van de eerste partij. Deze wordt zich bewust van de mogelijkheden die hij heeft in het omgaan met het conflict. Zo sluiten de vrijwilligers actief aan bij Welzijn Nieuwe Stijl (Ministerie van Volksgezondheid, 2012).

4.4.2 Taken voor vrijwilligers

Dilemma

Binnen Buurtbemiddeling Zwolle wordt gewerkt met vrijwilligers als buurtbemiddelaars. Vanuit dit onderzoek zijn er met betrekking tot de methode en werkwijze onder andere de volgende aanbevelingen:

- Het beter bijhouden van de rapportages, ook als buurtbemiddeling niet van de grond komt;
- Het nakomen van de afspraken rondom het bieden van nazorg (uit het onderzoek blijkt dat deze soms niet worden nagekomen).

Vooraf de tweede aanbeveling is belangrijk, omdat hiermee cliënten verloren kunnen gaan. Het nakomen van afspraken is hierin van groot belang. Wanneer dit niet gedaan wordt, zorgt dit voor negatieve publiciteit van Buurtbemiddeling Zwolle. Tevens geeft dit blijk van onzorgvuldigheid.

Naast het belang van deze aanbeveling, bestaat hierin de volgende vraag: hoeveel mag er gevraagd worden van vrijwilligers? Uiteraard zijn er afspraken gemaakt ten aanzien van de methode en werkwijze, maar in hoeverre geldt dit uitputtend voor vrijwilligers? Welzijn Nieuwe Stijl (Ministerie van Volksgezondheid, 2012) ondersteunt de inzet van vrijwilligers, maar daarbij is professionele ondersteuning voor de vrijwilligers van groot belang. Formele en informele zorg dient in verhouding te zijn. Binnen Buurtbemiddeling Zwolle zorgt de coördinator voor het formele gedeelte. Binnen deze discussie is een volgende vraag: kunnen bovenstaande taken volledig overgedragen worden aan de vrijwilligers of dient de coördinator hierin tegemoet te komen aan de vrijwilligers?

Visie

De visie van de onderzoeksgroep is dat de eerder genoemde taken van rapporteren en nazorg uitgevoerd dienen te worden. In de eerste plaats is dit volgens hen een verantwoordelijkheid van vrijwilligers, omdat zij de keuze gemaakt hebben bemiddelaar te worden. Tevens denken de onderzoekers dat de coördinator de vrijwilligers tegemoet dient te komen bij het uitvoeren van de taken. Zoals hierboven beschreven dient de formele en informele zorg in verhouding te zijn (Ministerie van Volksgezondheid, 2012) om de vrijwilligers niet uit te putten.

4.4.3 Sturing geven

Vraag

Sjerps (2003) schrijft over de methode van buurtbemiddeling. Buurtbemiddeling is erop gericht communicatie te herstellen. Tijdens het bemiddelingsgesprek stellen bemiddelaars zich onpartijdig op. Ze motiveren burensamen oplossingen te bedenken. Eerder in dit hoofdstuk wordt een aanbeveling gedaan over de werkwijze van buurtbemiddeling. Respondenten gaven aan het prettig te vinden wanneer bemiddelaars meer sturing zouden geven aan het bemiddelingsgesprek. Er zou volgens respondenten actiever naar gevraagd moeten worden of partijen elkaar wel begrijpen en echt achter de mogelijke oplossing van het conflict staan. Volgens respondenten kan die aanpak ervoor zorgen dat partijen meer begrip krijgen voor elkaar. De vraag is in hoeverre bemiddelaars daadwerkelijk meer sturing moeten geven en indien ja, hoe die sturing vormgegeven zou moeten worden.

Visie

De visie van de onderzoeksgroep is dat bemiddelaars inderdaad meer sturing zouden kunnen geven aan gesprekken. Meerdere respondenten geven aan de sturing te missen, waardoor er tussen de partijen onvoldoende begrip is voor elkaar. Hiermee wordt het doel van Buurtbemiddeling Zwolle, namelijk: herstel van communicatie tussen twee partijen (Travers Welzijn, 2011), niet bereikt. Als bemiddelaars meer sturing geven, kunnen partijen beter gestimuleerd worden tot nadenken over een oplossing. Zo wordt ook aangesloten bij Welzijn Nieuwe Stijl, waarin verwoord wordt dat ondersteuning gebaseerd moet zijn op de eigen kracht van burgers. Problemen worden niet uit handen genomen, maar direct in het netwerk gelaten (Ministerie van Volksgezondheid, 2012). Door het geven van meer sturing aan het gesprek, wordt uiteindelijk dus een bijdrage geleverd aan de zelfredzaamheid van de burens.

Literatuur

- Baarda, D., & De Goede, M. (2001). *Basisboek Methoden en Technieken. Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van onderzoek*. Groningen/ Houten: p/a Wolters-Noordhoff bv.
- Ewijk et al., H. v. (2007). *Basisboek Social Work. Mensen en meedoen*. Den Haag: Boom Lemma.
- Fiers, L., & Jansen, A. (2004). *Het succes van buurtbemiddeling 'Resultaten van het evaluatieonderzoek' deel 3*. Utrecht: Landelijk Expertisecentrum Buurtbemiddeling.
- Illerhues, M. (2010). *Belemmeringen voor het inschakelen van buurtbemiddeling*. Enschede: Wetenschapswinkel Universiteit Twente.
- Kristalijn, M. (2006). *10 jaar buurtbemiddeling*. Den Haag: Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid.
- Landsheer, et al., H. (2003). *Praktijk gestuurd onderzoek. Methoden van praktijkonderzoek*. Groningen/ Houten: Wolters-Noordhoff.
- Lin, D. v. (2003). *Goede burens, betere buurten. Het organiseren van buurtbemiddeling, een introductie deel 2*. Utrecht: Landelijk Expertisecentrum Buurtbemiddeling.
- Miller, W., & Rollnick, S. (2005). *Motiverende gespreksvoering. Een methode om mensen voor te bereiden op verandering*. Gorinchem: Uitgeverij Ekklesia.
- Ministerie van Volksgezondheid, W. &. (2012). *Bakens Welzijn Nieuwe Stijl*. Opgeroepen op 7 mei 2012, van <http://www.invoeringwmo.nl/onderwerpen/bakens-welzijn-nieuwe-stijl>.
- NVMW. (2010). *Beroepscode voor de maatschappelijk werker*. Nieuwegein.
- Peper, B., & Spierings, F. (1997). *Buurtbemiddeling voor de buurt door de buurt*. Rotterdam: Interdisciplinair centrum voor buurtbemiddeling.
- Peper, B., Spierings, F., Jong, W. d., Blad, J., Hogenhuis, S., & Altena, V. v. (1999). *Bemiddelen bij conflicten tussen burens. Een sociaal-wetenschappelijke evaluatie van experimenten met Buurtbemiddeling in Nederland*. Rotterdam: Erasmus Universiteit.
- Sjerps, M. (2003). *Beter een goede buur 'De methode van buurtbemiddeling, een introductie' deel 1*. Utrecht: Landelijk Expertisecentrum Buurtbemiddeling.
- Swanborn, P. (2006). *Basisboek Sociaal Onderzoek*. Amsterdam: Boom.
- Travers Welzijn. (2011). *Informatiepagina Travers Welzijn*. Opgeroepen op 10 november 2011, van Travers Welzijn: www.traverswelzijn.nl
- Verhoeven, N. (2007). *Wat is onderzoek? Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger onderwijs*. Amsterdam: Boom.
- Vries-Geervliet, L. d. (1997). *Bemiddelen*. Utrecht: SWP.
- Wester, F., Mulder, L., & Smaling, A. (2000). *Praktijkgericht kwalitatief onderzoek*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.

Bijlage 1 Interviewschema's

Interview

Hieronder wordt de topiclist weergegeven die gebruikt is bij het afnemen van de interviews:

Redenen om gebruik te maken van Buurtbemiddeling Zwolle:

Vanuit fase 1 zijn de onderzoekers gekomen tot de aspecten die een rol kunnen spelen binnen dit interviewonderwerp:

- Microniveau: persoonlijke redenen op bijvoorbeeld het gebied van vaardigheden, motivatie, persoonlijkheid en achtergrondsituatie;
- Mesoniveau: redenen met betrekking op bijvoorbeeld vrijwilligers, methode en organisatie;
- Macroniveau: redenen met betrekking op bijvoorbeeld samenwerking met andere hulpverleningsinstanties en maatschappelijke en culturele factoren.

Belemmeringen om gebruik te maken van Buurtbemiddeling Zwolle:

Vanuit fase 1 zijn de onderzoekers gekomen tot de aspecten die een rol kunnen spelen binnen dit interviewonderwerp:

- Microniveau: persoonlijke belemmeringen op bijvoorbeeld het gebied van vaardigheden, motivatie, persoonlijkheid en achtergrondsituatie;
- Mesoniveau: belemmeringen met betrekking op bijvoorbeeld vrijwilligers, methode en organisatie;
- Macroniveau: belemmeringen met betrekking op bijvoorbeeld samenwerking met andere hulpverleningsinstanties en maatschappelijke en culturele factoren.

Aanbevelingen:

- Aanbevelingen om belemmeringen mogelijk te verminderen/weg te nemen;
- Aanbevelingen om Buurtbemiddeling Zwolle toegankelijker te maken.

Focusgroep

In dit onderzoek dienden de volgende onderwerpen als uitgangspunt bij de interviews:

- Mogelijke redenen van inwoners van Zwolle om gebruik te maken van Buurtbemiddeling Zwolle;
- Mogelijke belemmeringen van inwoners van Zwolle om gebruik te maken van Buurtbemiddeling Zwolle;
- Mogelijke aanbevelingen van inwoners van Zwolle om belemmeringen mogelijk te verminderen/weg te nemen;
- Mogelijke aanbevelingen van inwoners van Zwolle om Buurtbemiddeling Zwolle toegankelijker te maken.

Bijlage 2 Resultatenanalyse

In deze bijlage wordt een overzicht gegeven van de analyses die de onderzoekers deden om de gegevens uit het dossieronderzoek, de half gestructureerde interviews en de informatie van de verwijzers te ordenen. De analyses zijn gedaan aan de hand van de niveaus (micro-, meso- en macroniveau) zoals uitgelegd in paragraaf 2.4. De redenen, belemmeringen en aanbevelingen zijn aan de hand van het dossieronderzoek, de half gestructureerde interviews en de informatie van de verwijzers door de onderzoekers geanalyseerd in de onderstaande schema's.

Redenen

Dossieronderzoek

<i>Microniveau</i>	<i>Aantal</i>	<i>Uitleg</i>
Vaardigheden	8	Interventies aanleren. Handvatten krijgen. Durft niet zelf het gesprek aan te gaan. Graag willen oplossen. In verband met culturele factoren niet weten hoe zich op te stellen naar de burens. Leren om opbouwend contact met de burens te hebben. Geven toe zelf niet handig om te gaan met burens. Niet weten hoe zich op te stellen naar burens toe.
Motivatie	39	Willen meewerken aan buurtbemiddeling. Hinder ervaren van conflict. Politie een te zwaar middel vinden. Wil ruzie voorkomen. Bereikt zelf niet het gewenste resultaat. Hulp willen voordat de boel escaleert. Neutrale bemiddeling willen. Misverstanden uit de weg ruimen. Niet vrij voelen in eigen tuin. Voorkomen dat het uit de hand loopt. Geluidsoverlast is ondraaglijk. Druk ervaren vanuit woningbouwcorporatie om te werken aan oplossingen. Nakomen van afspraken.

		Familieconflict oplossen. Laten zien dat er alles aan gedaan is op conflict op te lossen.
Persoonlijke factoren	40	Angst dat het zonder buurtbemiddeling escaleert. Angst voor burens. Zich ongemakkelijk/onzeker voelen. Oplossingsgerichtheid. Normaal met burens willen omgaan. Durft niet zelf het gesprek aan te gaan. Voelt zich onvoldoende gehoord door de burens. Wil met rust gelaten worden. Conflict moet opgelost worden voordat er aan onderliggende problematiek gewerkt kan worden. Verwezen door huisarts, door ziekte vanwege de stress. Niet vrij in eigen tuin voelen. Voelt zich verantwoordelijk voor de buurkinderen. Wil leren hoe opbouwend contact te hebben met burens. Extra hinder vanwege fysieke beperkingen. Hoop op verbetering van contact. Contact willen verbeteren. Op een normale manier met elkaar omgaan. Opzoek naar mogelijkheden voor oplossingen. Onjuist bejegend voelen door burens. Rust willen. Gediscrimineerd voelen door partij 2. Machteloos voelen. Onprettig voelen in eigen huis.
Achtergrondsituatie	14	Heeft hoop dat conflict opgelost kan worden na zoveel tijd. Conflict speelt al langere tijd, daarvan hinder hebben. Zelf in gesprek gaan levert niks op. Irritatie en ergernis lopen steeds verder op. Willen terug naar het goede contact wat geweest is. Voelt zich onheus bejegend vanwege melding door partij 2 bij politie en kinderscherming. Voelt zich gediscrimineerd. Familieconflict uit de weg helpen.

<i>Mesoniveau</i>	<i>Aantal</i>	<i>Uitleg</i>
Vrijwilligers	0	
Methode/ werkwijze	27	Verwachting dat buurtbemiddeling zal helpen. Met hulp van buurtbemiddeling wel durven praten met burenen. Mogelijkheid tot verbeteren van contact met burenen. Zelf gesprek aangaan levert niks op. Conflict willen oplossen met behulp van buurtbemiddeling. Juridische procedure willen voorkomen. Ruzie willen voorkomen. Heeft doel in gedachten met buurtbemiddeling. Eén van beiden gaat niet akkoord met oplossing.
Organisatie	0	

<i>Macroniveau</i>	<i>Aantal</i>	<i>Uitleg</i>
Samenwerking met andere organisaties	7	Op advies van wijkagent/politie. Op advies van huisarts. Wil dat buurtbemiddeling optreedt tegen verkeerd handelen van woningbouwvereniging. Voelt druk vanuit woningbouw om mee te werken.
Maatschappelijke factoren	6	Samen zoeken naar oplossingen. Andere burenen kunnen er baat bij hebben.
Culturele factoren	1	Weet door cultuurverschil niet hoe ze zich moet opstellen naar de burenen toe.

Half gestructureerde interviews

<i>Microniveau</i>	<i>Aantal</i>	<i>Uitleg</i>
Vaardigheden	8	Met het conflict willen leren omgaan. Hopen met buurtbemiddeling door te dringen bij de burenen. Lukt niet om met burenen in gesprek te komen. Niet meer weten wat te doen met de situatie. Praten helpt niet. Kon niet meer praten vanwege de sfeer. Burenen aangesproken maar daar werd niet goed op gereageerd.
Motivatie	27	Willen meewerken met buurtbemiddeling.

		Conflict loopt op de hand. Buurtbemiddeling is kleine stap. Fysiek geweld was doorgang voor buurtbemiddeling. Conflict was niet ernstig genoeg voor aangifte, daarom buurtbemiddeling. Cliënt moet van gemeente eerst buurtbemiddeling proberen voordat ze verder geholpen worden. Met neutrale/onafhankelijke partij makkelijker tot een oplossing komen. Op advies van familie in aanraking gekomen met buurtbemiddeling.
Persoonlijke factoren	48	Buren hebben laatste kans verspild. Geduld is op. Angst voor escalatie. Grenzen willen aangeven. Gehoord willen worden. Vol zijn van genegeerd worden. Fijn om je verhaal te doen. Oplossingsgerichtheid. Grenzen zijn bereikt (fysiek geweld). Geen problemen met burens willen. Houdt rekening met de achtergrondsituatie van partij 2. Zoekt een sympathieke manier om standpunt duidelijk te maken. Vindt dat ruzie uitgesproken moet worden. Zich vernederd voelen. Probleem rust vanwege cultuurverschil op misverstand waardoor oneerlijk behandeld voelen. Rust willen. Hopen op verandering in communicatie met burens. Gedrag van burens willen begrijpen. Goede wil laten zien om eruit te komen. Heeft het idee te worden gepest door partij 2. Vindt dat burens moeten komen om te praten. Hopen tot een gesprek te komen met de burens. Geen problemen met de burens willen. Prettig willen wonen. Voelt zich niet gehoord door woningbouw en hoopt bij buurtbemiddeling gehoor te vinden. Willen laten zien alles te hebben gedaan om conflict op te lossen. Geduld is op.

Buurtbemiddeling Zwolle



		Onterechte beschuldiging de wereld uit helpen. Hoop dat burens ook eigen gedrag gaan inzien. Hoop op verbetering. Hopen dat gemeente door inzet van buurtbemiddeling zich bewust wordt van problematiek. Bewijzen aan andere instanties dat men alles eraan gedaan heeft. Hopen met buurtbemiddeling door te dringen bij de burens.
Achtergrondsituatie	7	Probleem is te ingewikkeld geworden. Houdt rekening met achtergrondsituatie van burens en conflict. Buurtbemiddeling nogmaals inschakelen om druk op te voeren. Conflict speelt al lange tijd. Contact wordt negatief beïnvloed. Probleem is te ingewikkeld geworden.

<i>Mesoniveau</i>	<i>Aantal</i>	<i>Uitleg</i>
Vrijwilligers	2	De bemiddelaars handelen professioneel. Het kennen van vrijwilliger maakt stap kleiner naar buurtbemiddeling.
Methode/ werkwijze	42	Verwachting dat buurtbemiddeling helpt. Gehoord willen worden door een derde. Fijn om je verhaal te doen. Buurtbemiddeling is kleine stap. Kennen van werkwijze maakt stap makkelijker. Vindt buurtbemiddeling een sympathieke manier om standpunt duidelijk te maken. Buurtbemiddeling doen omdat politie te zwaar is. Met neutrale/onafhankelijke partij makkelijker tot een oplossing komen. Wil een juridische procedure voorkomen.
Organisatie	0	Buurtbemiddeling is bekend van krantenartikel.

<i>Macroniveau</i>	<i>Aantal</i>	<i>Uitleg</i>
Samenwerking met andere organisaties	13	Op advies van wijkagent. Aangemeld door wijkagent. Woningbouw vindt het een goed middel. Wil aan woningbouw bewijzen dat ze haar best heeft gedaan. Buurtbemiddeling koppelt resultaat terug aan woningbouw.

		Gemeente wil partij 1 pas helpen als buurtbemiddeling geprobeerd is.
Maatschappelijke factoren	12	Hopen op goede manier met burenen verder te kunnen. Samen probleem op willen lossen. Wil dat iedereen met plezier kan wonen. Vindt het vervelend dat burenen een conflict ervaren. Contact met de buurt moet goed blijven. Andere burenen hebben ook last van partij 2.
Culturele factoren	2	Begrip krijgen voor burenen met andere culturele achtergrond. Vanwege verschil in culturele factoren vergissingen uit de weg nemen. Problemen rusten vanuit cultuurverschil op misverstanden.

Informatie verwijzers

<i>Microniveau</i>	<i>Aantal</i>	<i>Uitleg</i>
Vaardigheden	0	
Motivatie	3	Als buurtbemiddeling niet geprobeerd is, doet de wijkagent ook niets meer. Sfeer in huis is negatief door burenenconflict. Probleem wordt serieus genomen.
Persoonlijke factoren	0	
Achtergrondsituatie	0	

<i>Mesoniveau</i>	<i>Aantal</i>	<i>Uitleg</i>
Vrijwilligers	0	
Methode/ werkwijze	3	Gratis. Er wordt geen partij gekozen. Partij 1 heeft zelf de regie in handen.
Organisatie	0	

<i>Macroniveau</i>	<i>Aantal</i>	<i>Uitleg</i>
Samenwerking	3	Wijkagent schakelt buurtbemiddeling in. Partij 1 schakelt buurtbemiddeling in omdat anders wijkagent anders geen moeite meer doet. Partij 1 wil dat de politie stappen onderneemt en schakelt daarom eerst buurtbemiddeling in.
Maatschappelijke factoren	0	

Culturele factoren	0	
--------------------	---	--

Belemmeringen

Dossieronderzoek

<i>Microniveau</i>	<i>Aantal</i>	<i>Uitleg</i>
Vaardigheden	6	Onvoldoende vaardigheden om buurtbemiddeling te starten. Kan zelf het gesprek aangaan. Vermijden van de confrontatie. Verstandelijke beperking. Buurtbemiddeling is niet nodig, vind dat het probleem bij haarzelf ligt. Kan zelf wel het gesprek aangaan met de burens Zelf het probleem al opgelost
Motivatie	11	Er is geen hoop/vertrouwen meer hebben in nieuwe poging om tot elkaar te komen. Duurt te lang voordat er wat gebeurt. Niet weten of men buurtbemiddeling wil. Ervaart teveel boosheid om in gesprek te willen. Wil niet praten met de burens. Weigeren buurtbemiddeling. Wil moeizaam mee werken. Acht de situatie niet ernstig genoeg voor buurtbemiddeling. Men vindt dat men niet in onmin met de burens leeft.
Persoonlijke factoren	31	Irritatie. Geen oplossing zien. Geen energie. Angst voor verergering conflict. Angst dat andere organisaties erachter komen. Direct contact met burens is teveel gevraagd. Kan het psychisch niet aan. Confrontatie vermijden. Ervaart teveel boosheid.

		Vinden dat hij het zelf moet oplossen. Schaamte. Psychiatrische problematiek. Hoogopgelopen emoties. Vroeger vriendin geweest met de buurvrouw. Afsluiten voor het probleem. Relatie niet slechter willen maken. Buurtbemiddeling is niet nodig, vind dat het probleem bij haarzelf ligt. Vindt dat hij zelf het probleem moet oplossen.
Achtergrondsituatie	9	Conflict duurt te lang. Zoveel al geprobeerd. Teveel gebeurd voor normaal contact/geen normaal gesprek meer mogelijk met de burens. Teveel boosheid ervaren voor oplossen. Geen buurtbemiddeling willen omdat het net weer rustig is. Vanwege ervaringen in verleden met dezelfde partij geen vertrouwen in goede afloop.

<i>Mesoniveau</i>	<i>Aantal</i>	<i>Uitleg</i>
Vrijwilligers	1	Scholing van vrijwilligers mogelijk onvoldoende.
Methode/ werkwijze	7	Conflict wordt alleen maar erger van buurtbemiddeling. Tijd tot bemiddelingsgesprek duurt te lang. Verwachting dat buurtbemiddeling alles oplost. Direct contact teveel gevraagd. Situatie ligt binnen familie, buurtbemiddeling is niet geschikt.
Organisatie	0	

<i>Macroniveau</i>	<i>Aantal</i>	<i>Uitleg</i>
Samenwerking met andere organisaties	5	Niet willen dat partij 2 contact opneemt met politie. Niet willen dat andere organisaties erachter komen dat er contact met buurtbemiddeling is geweest. Denken dat politie en woningbouw de problemen oplossen. Krijgt klacht via Deltawonen, deze wil klagende partij niet bekend maken waardoor er geen buurtbemiddeling gestart kan worden.
Maatschappelijke factoren	4	Niet willen werken aan sociale samenhang. Niet samen naar oplossingen kunnen zoeken.

		Verhuizing waardoor conflict vanzelf oplost.
Culturele factoren	4	Taalprobleem.

Half gestructureerde interviews

<i>Microniveau</i>	<i>Aantal</i>	<i>Uitleg</i>
Vaardigheden	3	Conflict eerst zelf proberen op te lossen. Conflict zelf kunnen oplossen.
Motivatie	7	Wennen aan het idee van Buurtbemiddeling. Vindt dat ze ermee moet leren leven. Er geen energie meer in willen steken. Het nut er niet van inzien. Buurtbemiddeling helpt niet voor de burens. Er niet op zitten wachten omdat het probleem veroorzaakt wordt door partij 2 en die er verantwoordelijk voor moet zijn. Denken dat het probleem niet erg genoeg is voor Buurtbemiddeling.
Persoonlijke factoren	34	Geduld. Probleem lost zich misschien vanzelf op. Conflict zelf op willen lossen. Buurtbemiddeling voor zich uitschuiven omdat partij 1 stress had in privé-situatie. Al genoeg zorgen hebben. Burens nog één kans willen geven. De situatie niet erkennen als zijnde een conflict. Angst voor verergering van conflict. Spanning dat burens niet willen meewerken. Kwetsbaar moeten opstellen. Buurtbemiddeling niet aan kunnen. Door verzwijgen en ontkennen hopen dat het conflict stopt. Opzien tegen confrontatie met burens. Komt niet op het idee om Buurtbemiddeling in te schakelen. Vindt dat ze geduld moet hebben met burens. Is voorzichtig vanwege psychiatrie van partij 2. Vanwege hoge leeftijd leren leven met conflict i.p.v. oplossen. Is bang om met de burens te praten, vanwege niet kennen burens. Vindt het vervelend vreemden te betrekken in conflict.

		Schaamte. Er zelf niet aan willen werken. Vrouw van partij 1 bagatelliseerde het conflict. Conflict negeren. Resultaat is onzeker. Geen vertrouwen hebben in een goede afloop.
Achtergrondsituatie	4	Buurtbemiddeling helpt niet door slepend conflict waarbij emoties opgelopen zijn. Angst dat het conflict erger wordt dan het al was. Eerdere ervaringen met Buurtbemiddeling hebben geen gewenst resultaat gegeven.

<i>Mesoniveau</i>	<i>Aantal</i>	<i>Uitleg</i>
Vrijwilligers	1	Vrijwilliger heeft onvoldoende kennis van ernst van problematiek.
Methode/ werkwijze	11	Angst dat conflict erger wordt door het inschakelen van Buurtbemiddeling. Denken dat Buurtbemiddeling niet helpt. Onzekerheid over resultaat. Informatie wordt in systeem opgenomen. Opzien tegen confrontatie. Buren willen misschien niet meewerken. Andere partij wil het niet. Ziet het als administratief gebeuren richting woningbouw.
Organisatie	8	Te weinig bekendheid organisatie. Men komt niet op het idee. Moet lang wachten op het eerste gesprek. Conflict wordt in het dossier opgenomen. Onbekend met de organisatie.

<i>Macroniveau</i>	<i>Aantal</i>	<i>Uitleg</i>
Samenwerking met andere organisaties	2	Verwacht dat woningbouw de conflicten oplost. Gemeente en politie hebben niet gewezen op het bestaan van Buurtbemiddeling waardoor conflict te lang heeft geduurd.
Maatschappelijke factoren	2	Clïënt wil het samen met de burens oplossen en niet een ander ermee opzadelen. Buren nemen hun verantwoordelijkheid niet, waardoor partij 1 genoodzaakt is deze wel te nemen. Daar zit men in de eerste instantie niet op te wachten.
Culturele factoren	0	

Informatie verwijzers

<i>Microniveau</i>	<i>Aantal</i>	<i>Uitleg</i>
Vaardigheden	0	
Motivatie	1	Het nut er niet van inzien.
Persoonlijke factoren	9	Bang om de confrontatie aan te gaan. Oplossing buiten zichzelf leggen. Angst om in gesprek te gaan met de burens. Een directe oplossing willen. Denken dat ze niet serieus behandeld zullen worden. Het vaak als zwaar ervaren om hulp voor hun conflict in te schakelen. Geen hulp inschakelen omdat dit nog meer energie kost. Te lang wachten om hulp in te schakelen. Niet meer bereid om met elkaar een gesprek aan te gaan. Niet met de burens in gesprek willen. Denken dat ze niet normaal in gesprek kunnen komen met de burens.
Achtergrondsituatie	5	Er is zoveel gebeurd dat partij 1 er genoeg van heeft. Geen moeite meer willen doen. Veel negativiteit en daarom zoveel mogelijk negeren. Mensen zijn niet meer bereid te praten over het conflict. Het conflict speelt te lang. Het conflict is onoplosbaar.

<i>Mesoniveau</i>	<i>Aantal</i>	<i>Uitleg</i>
Vrijwilligers	1	Mensen hebben er geen vertrouwen in.
Methode/ werkwijze	2	Mensen verwachten er minder van omdat het geen geld kost. Buurtbemiddeling is een te lange weg.
Organisatie	1	Verkeerd beeld van Buurtbemiddeling, wat hen afhoudt om dit in te schakelen.

<i>Macroniveau</i>	<i>Aantal</i>	<i>Uitleg</i>
Samenwerking met andere organisaties	4	Partij 1 heeft (onterechte) verwachtingen van de wijkagent/politie. Andere instanties kunnen het makkelijk oplossen d.m.v. juridische stappen. Doordat men met wijkagent in zee is gegaan wil men niet ook nog buurtbemiddeling

		inschakelen.
Maatschappelijke factoren	0	
Culturele factoren	0	

Aanbevelingen

Dossieronderzoek

<i>Microniveau</i>	<i>Aantal</i>	<i>Uitleg</i>
Vaardigheden	0	
Motivatie	0	
Persoonlijke factoren	0	
Achtergrondsituatie	0	

<i>Mesoniveau</i>	<i>Aantal</i>	<i>Uitleg</i>
Vrijwilligers	0	
Methode/ werkwijze	1	Persoonlijk contact met partij 2 vergroot kans op meewerken met buurtbemiddeling.
Organisatie	0	

<i>Macroniveau</i>	<i>Aantal</i>	<i>Uitleg</i>
Samenwerking met andere organisaties	0	
Maatschappelijke factoren	0	
Culturele factoren	0	

Half gestructureerde interviews

<i>Microniveau</i>	<i>Aantal</i>	<i>Uitleg</i>
Vaardigheden	0	
Motivatie	0	

Buurtbemiddeling Zwolle



Persoonlijke factoren	0	
Achtergrondsituatie	0	

<i>Mesoniveau</i>	<i>Aantal</i>	<i>Uitleg</i>
Vrijwilligers	5	Bemiddelaars inzetten die meer kennis hebben over de impact van een conflict en dit ook kunnen inzetten in de gesprekken. Mogelijk kan dit ook door middel van cursussen bereikt worden bij de huidige bemiddelaars. De bemiddelaars zijn actiever in het navragen of beide partijen elkaar begrijpen (ook met betrekking tot de impact van de klacht) en tonen hierin meer leiding. De bemiddelaars noemen de naam 'Buurtbemiddeling' niet wanneer zij aan de deur staan. Zij maken dit op een andere manier kenbaar, bijvoorbeeld door te zeggen 'wij hadden een gesprek met u, mogen we binnen komen?'. Meer een sturende rol innemen tijdens de bemiddelingsgesprekken. Liever professionals of vrijwilligers met een mediation achtergrond inzetten.
Methode/ werkwijze	14	Er moet dieper op conflict ingegaan worden. Buurtbemiddeling moet partij 2 nog keer benaderen nadat ze geweigerd hebben mee te werken. Meer druk leggen op tweede partij om mee te werken. Coördinator dient van te voren te vragen wie de burens zijn, zodat het probleem van 'de bemiddelaars kennen de burens' kan worden voorkomen. Partij 1 op de hoogte houden over het vervolg van de Buurtbemiddeling/de keuze van partij 2, ook als hier niet veel over te vermelden valt (voor partij 1 zal dit meer rust brengen). Bemiddelaars gaan niet direct naar burens na gesprek met partij 1 (dit geeft partij 1 meer rust). Buurtbemiddeling biedt weer cursussen aan over bijvoorbeeld hoe je kunt leren jezelf te zijn en wat je zelf kunt verbeteren aan de situatie als partij 2 niet wil meewerken aan bemiddeling. Buurtbemiddelaars moeten kunnen uitleggen aan andere partij wat wel of niet hoort en wat wel of niet overlast veroorzakend is. Bemiddelaars proberen mensen te motiveren tot 'normaal' gedrag om zo meer binding te krijgen met de buurt. Meerdere gesprekken voeren na het eerste bemiddelingsgesprek voor opbouw van contact tussen beide partijen (nazorg). Afspraken nakomen: na 6 weken terugbellen naar beide partijen om te vragen hoe het gaat, wanneer dit afgesproken is met beide partijen.
Organisatie	13	Meer PR voor buurtbemiddeling voorbeeld: meer doen aan folderverspreiding Buurtbemiddeling moet meer werken aan publiciteit.

		Moet tv/radio inzetten voor meer aanmeldingen. Buurtbemiddeling dichterbij de mensen brengen. In artikelen in wijkkranten meer inhoudelijk ingaan op opgeloste problemen en gewenste resultaat. Nakomen van afspraken: na 6 weken terugbellen naar beide partijen om te vragen hoe het gaat, wanneer dit afgesproken is met beide partijen. Beter communicatie daarin.
--	--	--

<i>Macroniveau</i>	<i>Aantal</i>	<i>Uitleg</i>
Samenwerking met andere organisaties	3	Buurtbemiddeling moet beter samenwerken met de woningbouw/ wijkagent. Buurtbemiddeling moet terugkoppelen aan wijkagent als het mislukt is. Woningbouw moet actiever zijn in het wijzen op de mogelijkheid van buurtbemiddeling.
Maatschappelijke factoren	0	
Culturele factoren	0	

Informatie verwijzers

<i>Microniveau</i>	<i>Aantal</i>	<i>Uitleg</i>
Vaardigheden	0	
Motivatie	0	
Persoonlijke factoren	0	
Achtergrondsituatie	0	

<i>Mesoniveau</i>	<i>Aantal</i>	<i>Uitleg</i>
Vrijwilligers	0	
Methode/ werkwijze	2	Wijkagent heeft behoefte aan terugkoppeling van buurtbemiddeling. Wijkagent heeft behoefte aan feedback op haar handelen wat betreft de doorverwijzing.
Organisatie	2	Meer promotie. Buurtbemiddeling moet gepromoot worden door de gemeente.

<i>Macroniveau</i>	<i>Aantal</i>	<i>Uitleg</i>
Samenwerking	6	Wijkagent moet als voorwaarde buurtbemiddeling noemen voordat ze partij 1 verder gaan helpen. Als mensen meewerken aan buurtbemiddeling, kunnen ze zich daarop beroepen in rechtszaak.

Buurtbemiddeling Zwolle



		Een laagdrempelig informatiepunt waar mensen informatie kunnen krijgen over hun rechten. Wijkagent heeft behoefte aan een terugkoppeling van buurtbemiddeling. Een verwijzing naar buurtbemiddeling bij het algemene politienummer. Buurtbemiddeling moet meer gepromoot worden via de gemeente.
Maatschappelijke factoren	0	
Culturele factoren	0	

