

Informatie voor verwijzers

Buurtbemiddeling is er voor alle inwoners van de gemeente Deventer die in een conflictsituatie zitten of dreigen te komen met burenbuurtgenoten. Buren of wijkbewoners met een conflict of een probleem kunnen dat bij Buurtbemiddeling melden, maar ook de politie, justitie, woningbouwcorporaties, wijkorganisaties, de GGD, de Gemeente Deventer en scholen, huisartsen, Thuiszorg en andere organisaties kunnen naar Buurtbemiddeling verwijzen. Voorwaarde is wel dat de mensen die ruzie hebben vrijwillig deelnemen aan de bemiddeling en zichzelf aanmelden.

Werkwijze

De klager neemt zélf contact op met de Buurtbemiddeling en deze beoordeelt of de zaak geschikt is voor Buurtbemiddeling. Is de zaak niet geschikt voor Buurtbemiddeling dan wordt de zaak doorverwezen naar een instantie die hier wel iets mee kan, of terugverwezen naar de verwijzer.

Buurtbemiddeling mailt aan de verwijzers welke klagers zich gemeld hebben. Als een klager zich niet gemeld heeft, mailt Buurtbemiddeling dit na ongeveer één maand aan de verwijzer.

Intake

Bij een bemiddeling worden een of twee buurtbemiddelaars ingezet. Zij praten eerst met de bewoner die om bemiddeling heeft gevraagd. (de klager) Daarna gaan zij naar de bewoner(s) waar onenigheid mee is (de beklaagde). Doel: beide partijen hun verhaal laten doen. Als beide partijen instemmen met een gezamenlijk gesprek wordt een afspraak gemaakt voor een gesprek op neutraal terrein. Bij dat gesprek zijn de bewoners waar het om gaat en de twee buurtbemiddelaars aanwezig.

Hoe werkt een bemiddelingsgesprek?

De twee buurtbemiddelaars en de bewoners maken eerst afspraken over het verloop van het gesprek. Het is de bedoeling zo rustig mogelijk met elkaar te praten en naar elkaar te luisteren. Tijdens het gesprek moeten de bewoners zélf naar oplossingen zoeken. De buurtbemiddelaars ondersteunen daarbij, maar geven geen oplossingen. Als de bewoners het samen eens worden over het herstel van de relatie en/of de oplossing van het probleem, maken ze daar afspraken over.

Die afspraken worden opgeschreven in een bemiddelingsovereenkomst die door de bemiddelaars samen met de bewoners wordt opgesteld en ondertekend.

Samenwerking

Buurtbemiddeling zal bij de bewoners navragen welke instanties betrokken zijn bij dit conflict of ermee op de hoogte zijn. Buurtbemiddeling zal de bewoners zelf stimuleren de betrokken instanties te informeren over het inschakelen van Buurtbemiddeling. Soms is het echter nodig om meer informatie te vergaren over de geschiedenis van een burenruzie bij samenwerkingspartners. Hiervoor vraagt Buurtbemiddeling ook toestemming aan de bewoner.

Terugkoppeling

Buurtbemiddeling koppelt, bij toestemming, in een kort, neutraal verslag het resultaat van de intakes en bemiddeling terug aan de verwijzers

Nazorg

Na ongeveer zes weken nemen de buurtbemiddelaars contact op met beide bewoners over hoe de stand van zaken nu is en of de afspraken goed verlopen.

Privacy

Buurtbemiddeling houdt rekening met de belangen van verwijzers en verwezenen. Buurtbemiddeling is gratis en er is geheimhouding.