



Verwijzersprotocol Buurtbemiddeling Deventer



Wie kunnen verwijzen?



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. Voorwaarde is wel dat de mensen die ruzie hebben vrijwillig deelnemen aan de bemiddeling en zichzelf aanmelden.

Welke soort klachten?

↓ Wel:

- ruzies tussen burenbuurtgenoten;
- conflicten die zijn verwezen door onder meer politie en woningbouwcorporaties of op eigen initiatief;
- conflicten tussen mensen die aanspreekbaar en toerekeningsvatbaar zijn.

Voorbeelden van overlast zijn:

Geluidsoverlast, stankoverlast, tuin- en grondgeschillen, parkeerproblemen, pesterijen en intimidatie, overlast van huisdieren, vernielingen, rommel in het trappenhuis of in het plantsoen, discriminatie.

↓ Niet:

- conflicten waarbij sprake is van buitensporige agressie;
- conflicten rond alcohol- en drugsverslaving
- ernstige psychiatrische problematiek;
- crisissituaties;
- conflicten binnen één familie;
- verticale conflicten: bijvoorbeeld tussen werkgever en werknemer, tussen huisbaas en bewoner.

Termijn



- Nadat de klager zich heeft aangemeld wordt binnen één week (bij grote drukte max. drie weken en in de grote vakantie zelfs langer)) door de bemiddelaars een afspraak gemaakt voor een intake gesprek.
- Buurtbemiddeling bemiddelt zelden of niet in het weekeinde.

Naar wie wordt verwezen?



- De coördinator Buurtbemiddeling Deventer (Caroline Holsheimer) of de administratief medewerker (Fenna Lont)

Hoe wordt verwezen? ↓

Deventer

- Via de mail: info@buurtbemiddelingdeventer.nl
- Telefonisch: 0570- 605385
- Post: postbus 6083 7401 JB Deventer

Werkwijze:

De klager neemt zélf contact op met de Buurtbemiddeling en deze beoordeelt of de zaak geschikt is voor Buurtbemiddeling. In Deventer zal Buurtbemiddeling bij hoge uitzondering zelf contact opnemen met de klager. 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.

Is de zaak geschikt voor Buurtbemiddeling (**zie intake**)

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 beklagde). 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. Buurtbemiddeling is gratis en er is geheimhouding.

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 op de hoogte zijn van het conflict. Buurtbemiddeling zal de bewoners zelf te 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.