

## **Bergen (94.964 inwoners)**

### **Bemiddelingsdienst (buurtconflicten) (sinds 1995)**

#### Overlast :

Categorie : geluidsoverlast.

Sleutelwoorden : conflicten tussen burens.

#### Doelstellingen

- Op korte termijn:
  - een alternatief aanbieden in het kader van de regeling van conflicten tussen burens
  - de politie en het vredegerecht ontlasten
- Op lange termijn: bijdragen tot het samenleven van de burgers van de gemeente.

#### Acties en actoren

- Bemiddelingsdienst die bestaat uit drie personen die opgeleid zijn om te bemiddelen.
- Verzameling van de klachten van de buurtbewoners en organisatie van ontmoetingen met deze personen, om de moeilijke situatie te verduidelijken.
- In functie van de vragen en behoeften, en met de toestemming van de persoon, neemt de bemiddelaar contact op met de andere partij, voor een onderhoud.
- Indien de verschillende personen hun toestemming geven wordt een ontmoeting georganiseerd, om de stand van zaken van de problematiek op te maken en pistes voor een minnelijke schikking te voorzien.
- Rechtstreekse bemiddeling (via ontmoetingen tussen de personen die het niet met elkaar eens zijn) of onrechtstreekse bemiddeling (de bemiddelaar geeft aan beide partijen door wat de andere partij gezegd heeft).

#### Jaarlijkse kosten in personeel en materiaal

- 3 personen die als familiebemiddelaar opgeleid zijn (2 gegradueerden en 1 universitair), voltijds.

Kosten: opleiding van de ambtenaren, computers, telefoon, verplaatsingen.

#### Communicatie

- Lokale geschreven pers.
- Website en Facebookpagina van de stad.
- Website van de politie.
- Presentaties van het project (senioren, politie).
- Radio.
- Televisie.

#### Evaluatie van het project

- Databank.
- Aantal behandelde dossiers.
- Soorten problemen.
- Afloop bemiddeling.

### Kritieke succesfactoren

- Opleiding van de personen van de dienst.
- Gezellige ruimte.
- Goede communicatie met de burgers.

### Originaliteit

Deze maatregel is niet echt origineel, omdat er een federatie van wijkbemiddelaars is en er al heel wat jaren bemiddelingsdiensten in verschillende gemeenten zijn.

### Contact

Preventiedienst van de stad Bergen, Véronique Roos (preventieambtenaar), Grand'Rue 67-69, 7000 Mons, tel. 065/40 51 49, [veronique.roos@ville.mons.be](mailto:veronique.roos@ville.mons.be)