

Verviers (55.111 inwoners)

Buurtbemiddeling (sinds 2007)

Overlast :

Categorie: alle categorieën samen

Sleutelbegrippen: conflicten/nabuurschap/samenleven

Doelstellingen

- Op korte termijn:
 - zorgen voor een plaats waar geluisterd, nagedacht, gesproken en in overleg naar oplossingen gezocht wordt,
 - een luisterend en geruststellend oor bieden aan personen die het slachtoffer zijn van sociale conflicten/overlast,
 - de inwoners in contact brengen met alle nuttige diensten in de situatie waarin ze leven (politie, stad, bureaus, ...).

- Op lange termijn:
 - mensen terug het vermogen geven om tussen te komen in het beheer van conflicten/overlast,
 - Oprichten van een preventiegroep
 - werken aan de banden tussen bureaus via een pragmatische aanpak van onburgerlijkheden/overlast/conflicten om iedereen harmonieus te laten samenleven.

Acties en actoren

- Ontmoeting tussen bemiddelaars en personen die geconfronteerd worden met overlast of conflicten, in de lokalen van de dienst, thuis of op verschillende plaatsen in de wijken.
- Luisteren en een constructieve dialoog tot stand brengen tussen deze personen om tot overlegde oplossingen te komen.
- Aanbieden van nuttige diensten bij het beheer van de overlast-/conflictsituatie.
- Individuele bemiddeling (tussen 2 partijen), collectieve bemiddeling (bijvoorbeeld in gebouwen met meerdere appartementen, op straat, op een plein of in een wijk), of preventiegroep (groep van personen die door de bemiddelaars worden ingezet om te werken aan de overlast/conflicten en zo het samenleven te vergemakkelijken).
- Belangrijke partners die doorverwijzen naar bemiddeling of erbij betrokken zijn: kabinet van de burgemeester, politie, sociale huisvestingsdiensten. Andere diensten (OCMW, stadsdiensten, vzw, ...) kunnen ook deelnemen in functie van de te behandelen dossiers.

Jaarlijkse kosten in personeel en materiaal

- 1 persoon in 4/5^{de} (postgraduaat in bemiddeling).
- 1 persoon in 3/5^{de} tijd (sociaal assistente opgeleid in bemiddeling).

Geen specifieke kosten.

Communicatie

- Affiches.
- Flyers.
- Regelmatige ontmoetingen met de wijkinspecteurs in de politiehuisen.
- Ontmoetingen met verschillende diensten.
- Ontmoetingen met de burgemeester en zijn kabinet.

Evaluatie van het project

- Aantal nieuwe dossiers (wijk, beschrijving van het probleem, aantal betrokken personen, ...).
- Aantal lopende dossiers (type interventie, duur, ...).
- Aantal geopende dossiers voor individuele of collectieve bemiddeling.
- Aantal afgesloten dossiers met een positieve afloop.
- Aantal dossiers die doorverwezen zijn naar diensten die meer ervaring hebben met de problematiek.

Kritieke succesfactoren

- Opleiding inzake bemiddeling (aanpak, methode, techniek, tool, ...).
- Duidelijk interventiekader.
- Flexibel interventiekader (gesprek thuis of in de kantoren van de dienst volgens een variabel uurrooster).
- Goed partnerschap met het kabinet van de burgemeester, de politie, de sociale huisvestingsdiensten.
- Dienstverlening door de administratie voor alle burgers.

Originaliteit

Bemiddeling aangepast aan het publiek in kwestie en flexibiliteit op het vlak van het type bemiddeling of de ontmoetingsplaatsen.

Contact

Preventieplan, Roxane Baguette (preventieambtenaar), rue des Alliés 19, 4800 Verviers, tel. 087/35 37 25, roxane.baguette@verviers.be