

September
2010

Belemmeringen voor het inschakelen van buurtbemiddeling



Auteur: Marina Illerhues

Begeleider: Wetenschapswinkel UT

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
1. Inleiding	4
2. Methode	9
2.1 <i>Onderzoeksdesign, vragenlijst en procedure</i>	9
2.2 <i>Operationalisering</i>	9
2.3 <i>Respondenten</i>	11
2.4 <i>Statistische Analyse</i>	12
3. Resultaten	13
3.1 <i>Gemiddelden onderzoeksvariabelen</i>	13
3.2 <i>Onderzoeksvraag 1: demografische factoren en de intentie tot het inschakelen van buurtbemiddeling</i>	15
3.3 <i>Onderzoeksvraag 2: kennis en de intentie tot het inschakelen van buurtbemiddeling</i>	15
3.4 <i>Onderzoeksvraag 3: informatie en de intentie tot het inschakelen van buurtbemiddeling</i> ..	15
3.5 <i>Onderzoeksvragen 4 t/m 6: attitude, subjectieve norm, waargenomen gedragscontrole en de intentie tot het inschakelen van buurtbemiddeling</i>	16
3.6 <i>Regressieanalyse</i>	16
4. Conclusie en discussie	17
4.1 <i>Samenvatting van de bevindingen</i>	17
4.2 <i>Conclusie en implicaties</i>	18
4.3 <i>Aanbevelingen</i>	18
Referenties.....	20
Bijlage	21

Samenvatting

Doel: Om drempels voor het inschakelen van buurtbemiddeling te achterhalen wordt nagegaan hoe de variabelen van de "Theory of planned behavior" en de factoren "kennis", "informatie" en "demografische factoren" gerelateerd zijn aan de intentie tot het inschakelen van buurtbemiddeling.

Methode: Er werd een vragenlijst afgenomen onder de bewoners van Zwolle ($N = 78$). De verbanden tussen de variabelen van de "Theory of planned behavior", "kennis", "informatie", "demografische factoren" en de intentie tot het inschakelen van buurtbemiddeling werden geanalyseerd met behulp van correlaties.

Resultaten: De demografische factor opleiding en één onderdeel van de factor kennis, namelijk "weten wat buurtbemiddeling inhoudt", hadden een significant verband met de intentie tot het inschakelen van buurtbemiddeling. De factoren van de "Theory of planned behavior" correleerden niet met de intentie tot het inschakelen van buurtbemiddeling, maar wel met elkaar. Verder bleek dat het geven van informatie de kennis van de respondenten kan vergroten.

Conclusie: De bevindingen veronderstellen dat alleen kennis en opleiding gerelateerd waren aan de intentie tot het inschakelen van buurtbemiddeling. Om deze te vergroten is het van belang om met behulp van informatie kennis met betrekking tot buurtbemiddeling toe te laten nemen. De informatie moet dan voornamelijk geboden worden aan lager opgeleiden die betrokken zijn bij een burenruzie.

1. Inleiding

Iedereen staat dagelijks in contact met zijn of haar buren en dit is nauwelijks te vermijden. In sommige gevallen werkt dat heel goed en worden buren vrienden. Maar buren kan je niet, zoals vrienden, zelf kiezen. Dit heeft als gevolg dat er conflicten ontstaan tussen buren. Uit onderzoek is gebleken dat dit vaak het geval is. 11% van de Nederlanders gaf aan regelmatig kwaad of gefrustreerd te zijn door de buren. Daarnaast heeft 10% vaak last van buren, 5% voelt zich gestrest, 4% slaapt slecht op grond van burenruzies, 2% voelt zich onveilig en 2% wordt er zelf ziek van (gezondNU, 2009).

Waar komen de conflicten vandaan?

Conflictontwikkeling wordt versterkt door meerdere recente ontwikkelingen. Ten eerste groeit het aantal inwoners van Nederland. Dit heeft als gevolg dat de mensen dichter bij elkaar wonen en dus meer met elkaar te maken hebben, wat kan leiden tot conflictontwikkeling. Ten tweede wordt de binding tussen mens en omgeving minder. Dit is een gevolg van dat veel mensen buitenhuis of in een andere stad werken en dus minder vaak in hun eigen woonomgeving zijn. Daarnaast groeit ook de grootte van flats en appartementencomplexen. Daardoor is het niet altijd duidelijk van welke buur de overlast komt en dat heeft irritatie als gevolg. Een vierde belangrijke ontwikkeling is dat de samenstelling van bewoners diverser wordt. Steeds meer oude en jonge mensen wonen dicht bij elkaar. Hun verschillende leefpatronen en gewoonten kunnen een conflictpunt zijn. Ook gebeurt het steeds vaker dat verschillende culturen binnen een woonomgeving leven, wat hetzelfde gevolg heeft als het voorgaande. Ten vijfde verdwijnen oude omgangsvormen steeds meer. Vroeger ging men zich vriendelijk voorstellen aan de nieuwe buren en kon er op die manier al contact en een basis voor vriendschap gelegd worden. Dit is helaas een gewoonte die steeds minder vaak voorkomt. Ten slotte neemt ook het belang van het publieke domein af en de betekenis van het privé-karakter van wonen toe. Het individualisme stijgt, waardoor de omgang met de buren minder intensief wordt dan vroeger (Sjerps, 2001). Al deze punten zijn verantwoordelijk voor het ontstaan van steeds meer conflicten tussen buren, wat in de toekomst waarschijnlijk alleen nog maar erger zal worden.

Wat is de aanleiding voor burenruzies?

Men zou verwachten dat door een hechte samenleving een goede band ontstaat tussen buren en dat deze van elkaar kunnen profiteren. Dit is zeker vaak het geval, maar er zijn genoeg redenen waardoor

het anders gaat. De meeste last hebben de Nederlanders van de geluidsoverlast van hun burens. Dit gaven 44% van de mensen aan die ruzie met hun burens hebben (Peper & Spierings, 1999). Andere redenen voor conflicten zijn pesten of lastig vallen (9%), gedrag van huisdieren (8%), meerdere problemen (8%), kinderen of jongeren (6%), tuin (5%), afval (3%) en andere (17%) (Peper & Spierings, 1999).

Wat zijn de gevolgen van ruzies?

Burenruzies kunnen een heel negatief effect hebben op de gezondheid en het welbevinden van mensen. Personen die bijvoorbeeld door hun burens last hebben van geluidshinder zeggen 1,7 keer zo vaak een minder goede gezondheid te hebben dan mensen die dit probleem niet ervaren. Ook zijn ze minder gelukkig. Uit onderzoek van het Centraal Bureau voor de Statistiek is gebleken dat mensen die door hun burens last hebben van geluid 1,8 keer minder gelukkig zijn dan personen die er geen last van hebben (Centraal Bureau voor de Statistiek [CBS], 2000). Het samenleven in dezelfde buurt kan dus van invloed zijn op de gezondheid, waardoor conflicten ernstige gevolgen kunnen hebben (Drukker & van Os, 2003). Vaak zijn de conflicten niet helemaal eenduidig en bouwen ze zich langzaam op. Dit soort sluimerende conflicten kunnen fatale gevolgen hebben en hebben al vaker in criminele handelingen geresulteerd (Peper & Spierings, 2000).

Hoe kan een conflict opgelost worden?

Een mogelijke oplossing is het inschakelen van de woningcorporatie of de politie. De vraag is echter of het nodig is om zo ver te gaan of dat er andere mogelijkheden zijn die helpen bij het oplossen van het conflict. Met name één mogelijkheid, de buurtbemiddeling, biedt een goede uitkomst voor het oplossen van conflicten. Dit is een manier van conflict oplossen, die kan worden ingezet, als er problemen zijn tussen personen uit een buurt of wijk. Buurtbemiddeling biedt een methode om -weer- met je burens in gesprek te komen. Zo worden er handvaten geboden voor het maken van afspraken die beide partijen aanvaardbaar vinden (Sjerps, 2001).

Oorspronkelijk komt het concept "buurtbemiddeling" uit America, om precies te zijn uit San Francisco. Daar ontstonden in 1976-1977 de San Francisco Community Boards. Community Boards zijn gesubsidieerde organisaties, die samen met vrijwilligers bemiddelingsdiensten aanbieden (Sjerps, 2001). De oprichter, Raymond Schonholtz, had het idee dat justitiële systemen niet met kleinere, maar structureel problematische situaties in de lokale sociëteit konden omgaan. Op basis hiervan ontwikkelde hij een concept dat als doel het leren omgaan met problematische situaties had (Blad, 1996). In de jaren negentig werd dit concept ook in Nederland bekend. Er begonnen experimenten in

drie steden: Rotterdam, Zwolle en Gouda (Sjerps, 2001). Inmiddels zijn er 160 buurtbemiddeling projecten. Gemiddeld worden er in een gemeente met 76.000 inwoners 95 zaken gemeld waarvan 83% daadwerkelijk geschikt zijn voor buurtbemiddeling (Luijben, 2010).

Voordelen van buurtbemiddeling

Uit onderzoek is gebleken dat bemiddelden vooral voordelen zien in de laagdrempeligheid, toegankelijkheid, snelheid, lage kosten en de voorbeeldfunctie voor andere conflicten (Peper & Spierings, 2000). Daarnaast verbetert buurtbemiddeling de communicatie, versterkt de sociale samenhang en leidt tot een afname van het gevoel van onveiligheid. Ook worden op lange termijn positieve effecten verwacht bij de ontwikkeling van de sociale vaardigheden van de bemiddelden (Sjerps, 2001).

Een ander voordeel is dat met behulp van dit concept kan worden vermeden dat vele conflicten onnodig bij de rechter terechtkomen. De reden daarvoor is dat conflicterende partijen hun conflicten niet aan de rechter voorleggen maar proberen om, onder leiding van neutrale derden, een oplossing voor het probleem te vinden (Hermes, 2005). Verder zorgt buurtbemiddeling er ook voor dat er geen strafbare handelingen worden uitgevoerd en dat het conflict niet uitloopt in een strafproces (Sjerps, 2001). Ook wordt escalatie en vervreemding tegengegaan, zodat sociale relaties worden versterkt en een vitale wijkgemeenschap kan ontstaan. De gemeenschapsontwikkeling door sociale bemiddeling staat in dit concept centraal en zal de juridische probleemoplossing verminderen (Peper et al, 1999).

Onderzoeksvraag

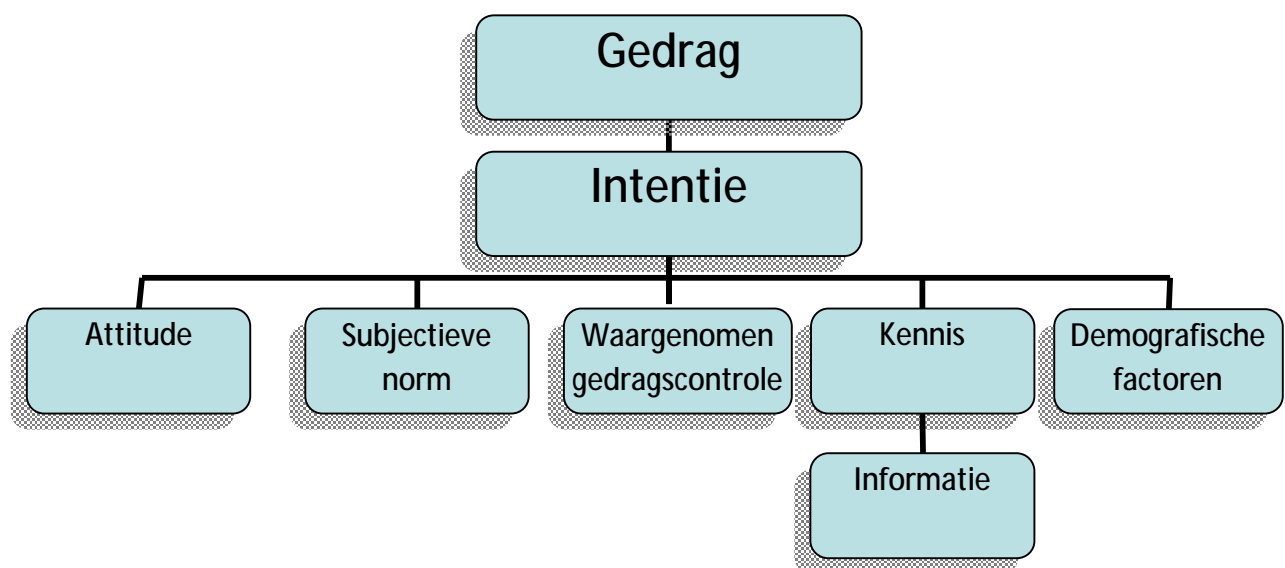
Uit het voorgaande blijkt dat buurtbemiddeling veel voordelen heeft. Op basis hiervan zou men verwachten dat veel mensen gebruik maken van buurtbemiddeling. Het tegendeel is echter waar. 50% van de mensen die ruzie heeft met hun burens probeert deze conflicten op te lossen door te praten met hun burens. In 1/3 van de gevallen heeft dat een verbetering als gevolg, maar in 2/3 van de situaties verandert er niets of wordt het zelfs erger (Peper & Spierings, 1999). De meeste mensen hebben dus weinig succes als ze proberen het probleem zelf op te lossen. Verrassenderwijs doen weinig mensen uit zichzelf beroep op buurtbemiddeling. Uit onderzoek blijkt namelijk dat slechts 20% van de bemiddelden uit eigen initiatief de buurtbemiddelaars inschakelt. Het grootste deel, namelijk 80% van de aanmeldingen, komt tot stand door doorverwijzingen vanuit netwerkpartners. Dit zijn met name de politie (30%) en de woningbouwcorporaties (28%) (Fiers & Jansen, 2004)¹.

¹ De genoemde cijfers kunnen per jaar verschillen.

Het doel van buurtbemiddeling is een laagdrempelige mogelijkheid te bieden om over ruzies te kunnen praten en om problemen op te kunnen lossen. De vraag is waarom sommige mensen deze mogelijkheid niet willen gebruiken. Om vast te stellen wat de redenen hiervoor zijn is er meer onderzoek nodig. Dit onderzoek zal nagaan wat de belemmeringen zijn om bij een burenruzie de hulp van buurtbemiddeling in te schakelen. Om deze vraag te beantwoorden is gebruik gemaakt van de "Theory of planned behavior" (Ajzen, 1991). Volgens deze theorie is een belangrijke factor om gedrag te voorspellen de intentie om dit gedrag te vertonen. In dit geval gaat het om de intentie tot het inschakelen van buurtbemiddeling. De intentie wordt op haar beurt voorspeld door drie andere factoren, namelijk attitude, subjectieve norm en waargenomen gedragscontrole.

Om preciezer te kunnen zeggen wat de drempels voor het inschakelen van buurtbemiddeling zijn, is de "Theory of lanned behavior" aangevuld met drie factoren. Als eerste werd de factor kennis toegevoegd. Om buurtbemiddeling in te kunnen schakelen moet men immers weten wat buurtbemiddeling is en hoe men ermee in contact kan komen. Naast kennis werd ook de factor "informatie" toegevoegd. Deze kan de mate van kennis, en dus ook de intentie tot het inschakelen van buurtbemiddeling, beïnvloeden. Verder werd ook de factor "demografische factoren" toegevoegd. Factoren als leeftijd, opleiding en geslacht kunnen namelijk ook van invloed zijn op de intentie tot het inschakelen van buurtbemiddeling. Figuur 1 geeft het gehele onderzoeksmodel weer.

Figuur 1: Onderzoeksmodel



Om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden zijn er zes deelvragen opgesteld:

- Hoe zijn demografische factoren als leeftijd opleiding en geslacht gerelateerd aan de intentie tot het inschakelen van buurtbemiddeling?
- Hoe is kennis over buurtbemiddeling gerelateerd aan de intentie tot het inschakelen van buurtbemiddeling?
- Hoe is informatie met betrekking tot buurtbemiddeling gerelateerd aan de intentie tot het inschakelen van buurtbemiddeling?
- Hoe is de attitude jegens buurtbemiddeling gerelateerd aan de intentie tot het inschakelen van buurtbemiddeling?
- Hoe is subjectieve norm met betrekking tot buurtbemiddeling gerelateerd aan de intentie tot het inschakelen van buurtbemiddeling?
- Hoe is waargenomen gedragscontrole met betrekking tot buurtbemiddeling van invloed op de intentie tot het inschakelen van buurtbemiddeling?

2. Methode

2.1 Onderzoeksdesign, vragenlijst en procedure

Om de onderzoeksvraag „Wat zijn de belemmeringen om bij een burenruzie de hulp van buurtbemiddeling in te schakelen“ en de daaraan gerelateerde deelvragen te beantwoorden werd in dit onderzoek gebruikt gemaakt van een digitale vragenlijst. Deze bevatte 25 items om de factoren, „demografische factoren“, „kennis“, „intentie“, „attitude“, „subjectieve norm“ en „waargenomen gedragscontrole“ te meten. De vragenlijst is te vinden in de bijlage 1.

De vragenlijst kon worden ingevuld in de periode van 8 t/m 23 juni 2010. De respondenten kregen aan het begin van de vragenlijst een korte uitleg over het onderwerp en het doel van het onderzoek. Verder werd aangegeven dat het invullen van de vragenlijst ongeveer 5 minuten zal duren, dat alle informatie anoniem werd behandeld en dat de vragenlijst geen goede of foute antwoorden bevatte. De vragenlijst werd via de mail aan de respondenten gestuurd, waardoor ze zelf konden bepalen wanneer ze deze invullen en hoe veel tijd ze daaraan willen besteden.

2.2 Operationalisering

Tabel 1 geeft voor alle variabelen, behalve informatie en demografische factoren voorbeelditems, alpha's en antwoordmogelijkheden weer. De variabele „attitude“ hield iemands overtuigingen jegens het te vertonen gedrag in. In dit geval gaat het dus om de houding ten opzichte van buurtbemiddeling. Onder „subjectieve norm“ werden de overtuigingen van significante anderen uit de eigen omgeving verstaan. „Waargenomen gedragscontrole“ is de mate waarin iemand denkt in staat te zijn bepaald gedrag te vertonen.

Om de scores voor de variabelen „attitude“, „subjectieve norm“ en „waargenomen gedragscontrole“ te genereren zijn alle vragen die per variabele zijn gesteld samengenomen en gedeeld door het aantal vragen. De variabelen „kennis“ en „demografische factoren“ bestonden uit los van elkaar staande vragen die betrekking hadden op elke factor. De factor kennis bestond uit drie vragen die vaststelden of de respondenten bekend waren met het concept buurtbemiddeling en of ze wisten dat het actief is in Zwolle. De demografische factoren werden gemeten met behulp van vijf vragen met betrekking tot geslacht, leeftijd, opleiding, nationaliteit en woonwijk van de respondenten. De intentie werd gemeten door middel van één vraag, namelijk „Hoe groot is de kans dat u buurtbemiddeling in zou schakelen bij een ruzie met of overlast van uw burenen?“.

Tabel 1: Voorbeelditems, alpha's en antwoordmogelijkheden van onderzoeksvariabelen.

Voorbeeld items	Aantal items	α	Antwoordmogelijkheden
<i>Intentie</i> - Hoe groot is de kans dat u buurtbemiddeling in zou schakelen bij een ruzie met of overlast van uw burens?	1	N.v.t.	Vijfpuntenschaal van zeer klein (1) – zeer groot (5) + de antwoordopties: “Ik heb nooit ruzie met of overlast van mijn burens” en “ik heb geen burens”
<i>Kennis</i> - Heeft u wel eens van buurtbemiddeling gehoord? - Weet u wat buurtbemiddeling precies inhoudt?	3	N.v.t.	Ja – Nee – Een beetje
<i>Attitude</i> - Hoe staat u tegenover het inschakelen van buurtbemiddeling - In welke mate is het inschakelen van buurtbemiddeling bij een ruzie met of overlast van uw burens volgens u: Behulpzaam, voordelig, aansprekend, goed, belangrijk, waardevol.	7	0.971	Vijfpuntenschaal van helemaal mee oneens (1) – helemaal mee eens (5)
<i>Subjectieve Norm:</i> - Hoe denkt u dat uw vrienden, familie of kennissen denken over buurtbemiddeling? - Denkt u dat uw vrienden, familie of kennissen zelf buurtbemiddeling zouden inschakelen bij een ruzie met of bij overlast van hun burens?	4	0.715	Vijfpuntenschaal Negatief (1) – positief (5) Nee (1) – Ja (5)
<i>Waargenomen Gedragscontrole:</i> - Denkt u dat u alle nodige informatie hebt om buurtbemiddeling in te schakelen? - In welke mate is het inschakelen van buurtbemiddeling makkelijk voor u?	4	0.772	Vijfpuntenschaal Nee (1) – Ja (1) Heel moeilijk (1) – heel makkelijk (5)

Hoe informatie gerelateerd is aan de intentie tot het inschakelen van buurtbemiddeling werd gemeten door te vragen in welke situaties men terecht kan bij de buurtbemiddeling. Tussen de antwoordmogelijkheden waaruit de respondenten konden kiezen stonden zowel goede als foute antwoorden. Met andere woorden situaties waarin iemand wel bij buurtbemiddeling terecht kan en situaties waarin dit niet het geval is. Een aantal voorbeeldsituaties zijn individuele klachten, buitensporige agressie en burenruzies. Dezelfde situaties werden twee keer aan de respondenten voorgelegd. Tussen de eerste en de tweede keer werd een korte beschrijving van het begrip buurtbemiddeling getoond. De score werd bepaald door te kijken hoeveel juiste antwoorden de respondenten voor en na het lezen van de informatie hadden gegeven. Door de scores van de eerste en de tweede meting met elkaar te vergelijken kon worden bepaald of informatie leidt tot meer kennis en dus tot een hogere intentie tot het inschakelen van buurtbemiddeling.

2.3 Respondenten

De respondenten van het onderzoek werden geworven door medewerkers en stagiaires van Travers uit Zwolle. Deze hadden mensen uit hun eigen omgeving benaderd die bereid waren aan het onderzoek deel te nemen. Indien dit het geval was, werd hun e-mailadres genoteerd waarop ze een link naar de digitale enquête ontvingen. Op die manier konden er in een relatief kort tijdsbestek veel respondenten worden vergaard.

In totaal hadden 80 mensen de vragenlijst ingevuld. Omdat de respondenten een minimum leeftijd van 18 jaar moesten hebben, zijn twee respondenten buiten beschouwing gelaten. Van de 78 respondenten die overbleven was 69,2% vrouw en 30,8% man. De leeftijd lag tussen de 19 en 78 jaar, met een gemiddelde leeftijd van 45 jaar. Wat de opleiding betreft bestond de groep uit 20,5% MBO'ers, 57,7% HBO'ers en 9% WO'ers. De rest van de groep, 12,8% had een middelbare schoolopleiding of lager. De meeste respondenten, namelijk 98,7 %, kwamen uit Zwolle. Tabel 2 toont de verdeling van deze respondenten over de verschillende Zwolse wijken.

Tabel 2: Verdeling respondenten op de wijken van Zwolle

woonwijk		Frequency	Percent
Valid	Aa-landen	9	11,5
	Assendorp	13	16,7
	Berkum	1	1,3
	Binnenstad	4	5,1
	Diezerpoort	7	9,0
	Holtenbroek	3	3,8
	Stadshagen	9	11,5
	Westenholte	1	1,3
	Wipstrik	10	12,8
	Zwolle-Zuid	17	21,8
	Ik woon niet in Zwolle	1	1,3
	andere	3	3,8
	Total	78	100,0

2.4 Statistische Analyse

Alle gegevens worden geanalyseerd met het statistische programma SPSS versie 16.0 voor Windows. Het statistische significantie niveau was vastgesteld op 0.05, tweezijdig. Verder werd een t-toets voor gekoppelde paren uitgevoerd om vast te stellen of de kennis van de respondenten door het geven van informatie werd vergroot. Deze variabelen waren echter niet normaal verdeeld, maar hadden geen uitschieters en een grote steekproef, waardoor ze normaal benaderd konden worden. Voor het achterhalen van de relatie die de onderzoeksvariabelen hadden met de intentie tot het inschakelen van buurtbemiddeling maakte dit onderzoek gebruik van Pearson's correlatie. Verder werd met behulp van simultane regressie analyse (enter methode) bepaald hoe alle variabelen tegelijk gerelateerd waren aan de intentie tot het inschakelen van buurtbemiddeling.

3. Resultaten

Respondenten die aangaven nooit ruzie te hebben met hun burens of geen burens te hebben, werden buiten beschouwing gelaten.

3.1 Gemiddelden onderzoeksvariabelen

Uit de resultaten is gebleken dat de intentie tot het inschakelen van buurtbemiddeling laag is. De kans op het inschakelen van buurtbemiddeling bij een burenruzie was voor 70,5% van de respondenten neutraal tot klein. Geen van de respondenten heeft aangegeven buurtbemiddeling in te schakelen bij een ruzie met de burens. 97,6 % van de respondenten probeert conflicten met de burens het liefst zelf op te lossen. Gemiddeld genomen doen mannen (100%) dit iets vaker dan vrouwen (96,2%). Als de verschillende leeftijdsgroepen werden bekeken werd duidelijk dat alleen de mensen tussen 19 en 25 voor een andere optie dan het zelf oplossen van de conflicten hebben gekozen (33,3%). Een soortgelijk patroon is bij de verschillende opleidingsgroepen te herkennen. Alleen MBO'ers hebben aangegeven een conflict op een andere manier, dan zelf oplossen, aan te pakken (14,3%). Wanneer wordt gekeken naar de demografische factoren en de kans op het inschakelen van buurtbemiddeling, ziet men dat de groepen die de meeste kans lopen op het inschakelen van buurtbemiddeling mannen, 46 -56 jarigen en WO'ers zijn. Tussen de verschillende woonwijken waren geen grote verschillen te herkennen.

Verder bleek dat de meeste respondenten, namelijk 85,9%, wel eens van buurtbemiddeling hadden gehoord. Meer dan de helft van de respondenten wist ook wat buurtbemiddeling inhoudt. Dat buurtbemiddeling actief is in Zwolle was bekend bij 84,6% van de respondenten.

Tabel 3 geeft de gemiddelden van de factoren „attitude“, „subjectieve norm“ en „waargenomen gedragscontrole“ weer.

Tabel 3: Gemiddelden van de factoren „attitude“, „subjectieve norm“ en „waargenomen gedragscontrole“

	N	Gemiddelde	Standaard deviatie
Attitude	78	23,21	4,219
Subjectieve norm	78	12,68	2,404
Waargenomen gedragscontrole	78	14,90	3,22164

Er is gebleken dat de respondenten een positieve attitude tegenover buurtbemiddeling hadden. Gemiddeld genomen beoordeelden de respondenten hun attitude op een 5-punten-schaal, waarbij een 1 stond voor zeer negatief en een 5 voor zeer positief, met een 3,88. 64,1% had een positieve instelling tegenover buurtbemiddeling en 16,7% zelfs een zeer positieve. Geen van de respondenten beoordeelde buurtbemiddeling als negatief. De verdere opvattingen van de respondenten zijn in tabel 4 te zien.

Tabel 4:Onderdelen van attitude

	Behulpzaam	Voordelig	Aansprekend	Goed	Belangrijk	Waardevol
Helemaal mee oneens	1,3%	,0%	1,3%	,0%	,0%	,0%
Mee oneens	1,3%	3,8%	9,0%	3,8%	2,6%	3,8%
Neutraal	25,6%	29,5%	26,9%	24,4%	33,3%	25,6%
Mee eens	55,1%	46,2%	39,7%	46,2%	35,9%	42,3%
Helemaal mee oneens	16,7%	20,5%	23,1%	25,6%	28,2%	28,2%

De subjectieve norm van de respondenten bleek neutraal te zijn. Gemiddeld genomen beoordeelden de respondenten deze op een 5-punten schaal, waarbij een 1 stond voor zeer negatief en een 5 voor zeer positief, met 3,17. De meeste respondenten dachten dat hun vrienden een neutrale (46,2%) of positieve (37,2%) mening over buurtbemiddeling zouden hebben. Daarnaast verwachtte 14,1% van de respondenten dat hun vrienden het inschakelen van buurtbemiddeling niet zouden waarderen. 46,1% dacht daarentegen dat hun vrienden het wel zouden waarderen. Verder bleek dat de meeste respondenten (55,1%) een neutrale mening hadden over het feit of hun vrienden zelf buurtbemiddeling in zouden schakelen. 62,8% had een neutrale mening over. of hun vrienden zouden willen dat ze bij een ruzie met de burens buurtbemiddeling zouden inschakelen.

De waargenomen gedragscontrole van de respondenten was hoog. Ze beoordeelden deze op een 5-punten schaal, waarbij een 1 stond voor zeer negatief en een 5 voor zeer positief, met een 3,72. 53,8% van de respondenten was van mening dat er voldoende informatie beschikbaar is om buurtbemiddeling in te kunnen schakelen. Daarnaast achtten de meeste respondenten (73%) zich wel in staat om buurtbemiddeling in te schakelen. Slechts 5,2% vond dat ze daartoe niet in staat zijn. 59% van de respondenten gaf aan dat ze het makkelijk vonden om buurtbemiddeling in te schakelen. Ook het vertrouwen in het kunnen inschakelen van buurtbemiddeling was hoog. 62,9% vertrouwde erop dit te kunnen doen.

Verder bleek dat 36% van de respondenten wel eens ruzie heeft met de burens. Dit gebeurde over het algemeen (32,1%) incidenteel. De meeste respondenten, namelijk 26,9%, hadden ruzie over geluidsoverlast, 7,7% had last van bomen of struiken en de rest van de respondenten had ruzie

vanwege pesten/lastig vallen (2,6%), overlast van kinderen (1,3%), overlast van huisdieren (3,8%), bedreiging (1,3%) en andere (6,4%).

3.2 Onderzoeksvraag 1: demografische factoren en de intentie tot het inschakelen van buurtbemiddeling

De correlatie tussen opleiding en de intentie tot het inschakelen van buurtbemiddeling was zwak negatief, $r = -.27$, $n = 78$, $p < .05$, wat betekent dat een hoge score op intentie geassocieerd werd met een lagere opleiding. De andere demografische factoren, namelijk "geslacht", "leeftijd", "nationaliteit" en "woonwijk", correleerden niet significant met en de intentie tot het inschakelen van buurtbemiddeling.

Onderzoeksvraag 2: kennis en de intentie tot het inschakelen van buurtbemiddeling

Er bleek een zwakke positieve correlatie te bestaan tussen "weten wat buurtbemiddeling inhoudt" en datgene wat men zou doen in geval van een burenruzie, $r = .23$, $n = 78$, $p < .05$. De overige onderdelen van de factor "kennis", namelijk "het hebben gehoord over buurtbemiddelingen" en "weten dat buurtbemiddeling actief is in Zwolle" correleerden niet met de onderdelen van de factor "intentie". Kennis was niet gerelateerd aan de demografische factoren.

3.3 Onderzoeksvraag 3: informatie en de intentie tot het inschakelen van buurtbemiddeling

Om te bepalen of informatie zorgde voor een toename van kennis, werd er een t-toets voor gekoppelde paren uitgevoerd. Hieruit kwam naar voren dat er een significant verschil is in de kennis van de respondenten voor ($M = 2,62$, $SD = 1.19$) en na ($M = 3$, $SD = 1.23$) het lezen van informatie over buurtbemiddeling, $t(77) = 3.035$, $p < 0.01$.

3.4 Onderzoeksvragen 4 t/m 6: attitude, subjectieve norm, waargenomen gedragscontrole en de intentie tot het inschakelen van buurtbemiddeling

Attitude, subjectieve norm en waargenomen gedragscontrole correleerden niet met de intentie tot het inschakelen van buurtbemiddeling. Deze variabelen correleerden echter wel onderling. Zo correleerde attitude matig positief met subjectieve norm, $r=.53$, $n=78$, $p<.01$. Een hoge attitude kan dus met een hoge subjectieve norm worden geassocieerd. Daarnaast correleerden ook de subjectieve norm en de waargenomen gedragscontrole zwak positief, $r=.34$, $n=78$, $p<.01$. Respondenten met een hoge subjectieve norm hadden dus een hogere waargenomen gedragscontrole.

Ook de onderdelen van de factor kennis correleerden met de factor "waargenomen gedragscontrole". De correlatie tussen "weten wat buurtbemiddeling inhoudt" en "waargenomen gedragscontrole" was zwak positief, $r=-.25$, $n=78$, $p<.05$. De correlatie tussen "weten dat buurtbemiddeling actief is in Zwolle" en "waargenomen gedragscontrole" was zwak negatief, $r=-.23$, $n=78$, $p<.05$. Respondenten met een hogere waargenomen gedragscontrole wisten dus minder vaak wat buurtbemiddeling inhoudt en dat het actief is in Zwolle.

De factoren "attitude", "subjectieve norm" en "waargenomen gedragscontrole" waren niet gerelateerd aan de demografische factoren.

3.5 Regressieanalyse

Met behulp van een meervoudige regressie analyse werd gekeken in welke mate alle onderzoeksvariabelen gerelateerd waren aan de intentie tot het inschakelen van buurtbemiddeling. Het regressie model verklaarde 14% van de variantie van de intentie tot het inschakelen van buurtbemiddeling. Er bleek dat geen van de variabelen een significante regressiewaarde had.

4. Conclusie en discussie

4.1 Samenvatting van de bevindingen

Om te beginnen lieten de resultaten van deze studie zien dat 35,9% van de respondenten ruzie had met hun burens. Voor deze respondenten zal buurtbemiddeling dus van belang kunnen zijn. Dit onderzoek was bedoeld om te achterhalen hoe de bereidheid van de respondenten om buurtbemiddeling in te schakelen verhoogd kan worden. Op basis van de "Theory of planned behavior" werd gekeken hoe de attitude, de subjectieve norm en de waargenomen gedragscontrole gerelateerd zijn aan de intentie tot het inschakelen van buurtbemiddeling. Daarnaast werd ook gekeken of en hoe demografische factoren, informatie en kennis met betrekking tot buurtbemiddeling gerelateerd zijn aan dit gedrag. In totaal verklaarden deze factoren 14% van de variantie² van de intentie tot het inschakelen van buurtbemiddeling. Het verschil in de mate waarin men geneigd is buurtbemiddeling in te schakelen wordt dus voor 14% uitgelegd door het in dit onderzoek gebruikte model. Verder lieten de in deze studie gevonden correlaties³ zien dat alleen opleiding en één deel van de factor "kennis", namelijk "weten wat buurtbemiddeling inhoudt", gerelateerd zijn aan intentie tot het inschakelen van buurtbemiddeling.

De opleiding verklaart 7,3% van de variantie² van de intentie tot het inschakelen van buurtbemiddeling. Er bleek dat de intentie van lager opgeleiden hoger was dan die van hoger opgeleiden. Een verklaring voor dit resultaat is dat respondenten met een hogere opleiding minder vaak ruzie met hun burens hadden (HBO 42,2%, WO 28,6%) dan lager opgeleiden (VMBO 50%, HAVO 66,7%). Mensen met een lagere opleiding hadden waarschijnlijk meer behoefte aan buurtbemiddeling en daarom ook een hogere intentie tot het inschakelen ervan.

Intentie werd hoger, naarmate kennis steeg. 5,3% van de intentie tot het inschakelen van buurtbemiddeling kan worden verklaard door kennis. Dat kennis een rol speelde in de intentie tot het inschakelen van buurtbemiddeling is in zekere zin logisch, om buurtbemiddeling in te kunnen schakelen moet men immers weten wat het is. Verder liet het onderzoek zien dat kennis werd verhoogd door informatie over de inhoud van buurtbemiddeling.

Verder bleek dat factoren als "attitude", "subjectieve norm" en "waargenomen gedragscontrole" niet gerelateerd zijn aan de intentie tot het inschakelen van buurtbemiddeling. Een verklaring daarvoor kan zijn dat veel van de ondervraagden geen ruzie met hun burens hadden. Ook wanneer

² Mate waarin de (gemeten) waarden van een variabele onderling verschillen.

³ Mate van samenhang tussen twee variabelen.

deze mensen ervan overtuigd zijn dat buurtbemiddeling een goede zaak is zullen ze het niet inschakelen omdat ze er geen behoefte aan hebben. Daarnaast bleek dat de mensen die wel conflicten met hun burens hadden, deze problemen het liefst zelf zouden oplossen.

4.2 Conclusie en implicaties

De belangrijkste conclusie van dit onderzoek is, dat de intentie tot het inschakelen van buurtbemiddeling niet verhoogd kan worden door in te spelen op de variabelen die zijn gebruikt in het onderzoeksmodel van dit onderzoek. De bovenstaande bevindingen tonen aan dat alleen één onderdeel van de variabele kennis, namelijk dat respondenten weten wat buurtbemiddeling inhoudt, en opleiding zwak gerelateerd zijn aan de intentie tot het inschakelen van buurtbemiddeling. Omdat de meeste respondenten een hele positieve instelling over buurtbemiddeling hadden en desondanks de buurtbemiddeling liever niet inschakelen, zal het verhogen van attitude weinig uithalen. Ook een gebrek aan de mogelijkheden tot het inschakelen van buurtbemiddeling en de nodige informatie hiervoor vormden geen probleem voor de inschakeling. De meeste respondenten wisten hoe ze buurtbemiddeling konden inschakelen en beoordeelden het als makkelijk. Mocht men toch willen inspelen op de zwak gerelateerde variabelen, dan kan men denken aan het volgende:

Aangezien kennis wordt opgedaan en verhoogd met behulp van informatie, is het van belang om mensen die ruzie hebben met hun burens informatie te geven over buurtbemiddeling. Omdat lager opgeleiden meer ruzie hadden dan hoger opgeleiden, zijn ze een belangrijke doelgroep en moeten vooral zij bereikt worden. Het is daarnaast ook van belang om vooral informatie te geven aan mensen die wel ruzie met hun burens hebben, omdat anderen geen belang hebben bij buurtbemiddeling. Het is dus belangrijk om vast te stellen wie er precies problemen heeft met zijn burens en dan gericht informatie te geven aan deze mensen. Verder is het belangrijk om in de informatie nadruk te leggen op het feit dat de bemiddelden zelf een hele belangrijke rol spelen bij het oplossen van conflicten en dat buurtbemiddeling daarbij alleen hulp biedt en niet een eigen oplossing presenteert. Respondenten gaven namelijk aan hun ruzies het liefst zelf op te lossen. Om de intentie tot het inschakelen van buurtbemiddeling te verhogen zou dus gericht informatie aan bewoners met ruzie moeten worden gegeven waarin duidelijk wordt dat buurtbemiddeling een ondersteuning biedt bij het oplossen van conflicten en dat deze alsnog door de burens zelf worden opgelost.

4.3 Aanbevelingen

Op basis van deze studie kunnen er een aantal aanbevelingen met betrekking tot toekomstig onderzoek worden gedaan, om nog dieper op het probleem in te gaan. Bij dit onderzoek waren de

respondenten voornamelijk vrienden en bekenden van Travers medewerkers. Dit zou van invloed kunnen zijn op de resultaten van het onderzoek. Het is te verwachten dat de respondenten meer bekend zijn met het concept buurtbemiddeling dan de gemiddelde Nederlander en dit misschien ook hoger waarderen omdat ze kennissen hebben die er werken. Om een goed beeld te krijgen van de algemene intentie en de eraan gerelateerde factoren zou een onderzoek met een random gekozen steekproef moeten worden uitgevoerd. Verder zal er vooral onderzoek moeten worden gedaan onder personen die ruzie hebben met hun burens, omdat dit de groep is die van belang is voor de buurtbemiddeling. Door gerichte interviews met deze groep kan dieper worden gegraven. Een mogelijkheid voor een onderzoek is om klanten van Travers te benaderen en met ze in gesprek te gaan over waarom ze de buurtbemiddeling hebben ingeschakeld. Aangezien uit dit en andere onderzoeken blijkt dat het merendeel van de respondenten hun burenruzie zelf wil oplossen en waarschijnlijk daardoor geen gebruik maakt van de diensten van buurtbemiddeling, is het ook interessant om na te gaan wat de redenen hiervoor zijn. Uit onderzoek komt immers naar voren dat 2/3 van de pogingen om problemen met de burens zelf op te lossen, op niets uitloopt (Peper & Spierings, 1999).

Referenties

- Abraham, C., & Sheeran, P. (2005). The health belief model. M. Conner & P. Norman (Eds.), *Predicting health behavior* (pp. 28-80). Maidenhead: Open University Press.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179–211.
- Blad, J.R. (1996). Neighbourhood-centred conflict mediation – The San Francisco example. *European Journal on Criminal Policy and Research*, 4-1, 90-107.
- Centraal Bureau voor Statistiek, Persbericht PB 00-086, in het dienst van het Ministerie van Economische Zaken.
- De Wit, R., Zegge & Schrijve (2008). *Waargebeurd – De kracht van Buurtbemiddeling Rotterdam*. Buurtbemiddeling Rotterdam, Rotterdam.
- Drukker, M., & van Os, J. (2003). Mediators of neighborhood socioeconomic deprivation and quality of life. *Social Psychiatry, Psychiatric Epidemiol*, 38, 698-706. doi: 10.1007/s00127-003-0690-8.
- Fiers, L.M.J. & Jansen, A. (2004). *Het success van buurtbemiddeling*. Landelijk Expertisecentrum Buurtbemiddeling. Utrecht.
- GezondNu, *Burenonderzoek 2009*, <http://www.gezondnu.nl/artikelen/buren/artikel/777/burenonderzoek>
- Hermes, T. (2005). Laten we erover praten – Een onderzoek naar de wenselijkheid van mediation en strafrecht: De bemiddeling tussen slachtoffer in het strafproces. Scriptie in de strafrechtswetenschappen te verdedigen tegenover de Examencommissie van de Faculteit der Rechtsgeleerdheid van de Universiteit van Tilburg
- Luijben, J. (2010). Buurtbemiddeling is weer succesvol. *Persbericht Centrum Criminaliteitspreventie Veiligheid*.
- Peper, B., & Spierings, F. (1999). Settling disputes between neighbours in the lifeworld: An evaluation of experiments with community mediation in the Netherlands. *Europe Journal on Criminal Policy and Research*, 7, 483-507.
- Peper, B., & Spierings, F. (2000). Buurtbemiddeling als panacee: Reflectie op de praktijk. *Justiële verkenningen*, 9, 41-53.
- Peper, B., Spierings, F., de Jong, W., Hogenhuis, S., Blad J., van Altena, V. (1999). *Bemiddelen bij conflicten tussen burens: Een sociaal-wetenschappelijke evaluatie van experimenten met buurtbemiddeling in Nederland*. Erasmus Universiteit, Rotterdam.
- Sjerps, M. (2001). *Buurtbemiddeling, de methode - Beter een goede buur*. Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid, S'Gravenhage.
- Van Thiel, A. (2002). *Buurtbemiddeling Rotterdam*. Stuurgroep Buurtbemiddeling Rotterdam, Rotterdam.

Bijlage

Bijlage 1: Vragenlijst:

Buurtbemiddeling

Geachte respondent,

Allereerst hartelijk dank voor uw deelname aan dit onderzoek, dat betrekking zal hebben op buurtbemiddeling en de drempels voor het inschakelen ervan.

In totaal zal het invullen van de vragenlijst ongeveer 5 minuten van uw kostbare tijd in beslag nemen. Probeer u zo eerlijk mogelijk te antwoorden. Uw antwoorden zullen te allen tijden anoniem en vertrouwelijk behandeld worden.

Verder bevat deze vragenlijst geen goede of foute antwoorden. Mocht u echter twijfelen tussen twee keuzemogelijkheden, bedenk dan dat uw eerste ingeving vaak het beste is.

Nogmaals hartelijk dank voor uw medewerking!

Marina Illerhues

* Required

Om te beginnen een aantal algemene vragen

Wat is uw geslacht? *

Man

Vrouw

Wat is uw leeftijd? *

Wat is uw hoogst afgeronde opleiding? *

Basisschool

MAVO/VMBO (Voorbereidend middelbaar beroepsonderwijs)

HAVO (hoger algemeen voortgezet onderwijs)

VWO (voorbereidend wetenschappelijk onderwijs)

MBO (middelbaar beroepsonderwijs)

HBO (hoger beroepsonderwijs)

WO (Universiteit)

Other:

Wat is uw nationaliteit? *

In welke wijk woont u? *

- Aa-landen
- Assendorp
- Berkum
- Binnenstad
- Diezerpoort
- Gebied t.o. Overijsselsche Vecht
- Hanzeland
- Holtenbroek
- Kamperpoort
- Spoolde
- Stadshagen
- Veerallee
- Westenholte
- Windesheim
- Wipstrik
- Wijthmen
- Zwolle-Zuid
- Ik woon niet in Zwolle
- Other:

Heeft u wel eens van buurtbemiddeling gehoord? *

- Ja
- Nee
- Een beetje

Weet u wat buurtbemiddeling precies inhoudt? *

- Ja
- Nee
- Een beetje

Weet u dat buurtbemiddeling ook actief is in Zwolle? *

- Ja
- Nee

Weet u hoe u terecht kan bij buurtbemiddeling? **Meerdere antwoorden zijn mogelijk*

- Via de telefoon
- Via de website
- Gebruik de informatie uit de folder
- Ik heb een adres ervan
- Via de woningscorporatie
- Via de gemeente
- Via de politie
- Weet ik niet
- Other:

In welke situaties denkt u terecht te kunnen bij buurtbemiddeling? **Meerdere antwoorden zijn mogelijk*

- Overlast van de burens
- Individuele klachten
- Ergernissen met de burens
- Conflicten met de burens
- Buitensporige agressie
- Ruzies tussen burens
- Geen contact met de burens
- Conflicten waarbij sprake is van alcohol- of drugsverslaving
- Crisissituaties of conflicten binnen één familie
- Other:

Nu volgt een korte beschrijving van het begrip buurtbemiddeling

Buurtbemiddeling helpt mensen hun burenruzies op te lossen of helpt bij overlast van burenen. Goed getrainde vrijwilligers, de buurtbemiddelaars, luisteren naar het verhaal van beide partijen, en proberen hen samen om tafel te krijgen. De buurtbemiddelaars helpen vervolgens bij het gesprek. Ze geven geen oordeel, ze spelen niet voor rechter, maar zijn neutraal. En ze proberen ervoor te zorgen dat de partijen zelf een oplossing vinden. Uiteraard hebben de bemiddelaars een geheimhoudingsplicht. Het bemiddelingsgesprek gebeurt op een neutrale plek, bijvoorbeeld in een wijkcentrum. Buurtbemiddeling leidt vaak tot een beter contact tussen burenen en is bovendien gratis.

In welke situaties denkt u, na het lezen van de bovenstaande omschrijving, terecht te kunnen bij buurtbemiddeling? *

Meerdere antwoorden zijn mogelijk

- Overlast van de burenen
- Individuele klachten
- Ergernissen met de burenen
- Conflicten met de burenen
- Buitensporige agressie
- Ruzies tussen burenen
- Geen contact met de burenen
- Conflicten waarbij sprake is van alcohol- of drugsverslaving
- Crisissituaties of conflicten binnen één familie
- Other:

Wat doet u over het algemeen in het geval van ruzie met of overlast van uw burenen? *

- Ik ga buurtbemiddeling inschakelen
- Ik ga proberen om het zelf op te lossen
- Ik ga niks doen
- Ik heb nooit ruzie met de burenen
- Ik heb geen burenen
- Other:

Hoe groot is de kans dat u buurtbemiddeling in zou schakelen bij een ruzie met of overlast van uw burenen? *

- Zeer klein
- Klein
- Neutraal
- Groot
- Zeer groot
- Ik heb nooit ruzie met of overlast van mijn burenen
- Ik heb geen burenen

Hoe staat u tegenover het inschakelen van buurtbemiddeling *

- Zeer negatief
- Negatief
- Neutraal
- Positief
- Zeer positief

Hieronder vragen we wat u vindt van het inschakelen van buurtbemiddeling. *

In welke mate is het inschakelen van buurtbemiddeling bij een ruzie met of overlast van uw burens volgens u ...

	1	2	3	4	5	
Niet behulpzaam	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Behulpzaam

*

	1	2	3	4	5	
Nadelig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Voordelig

*

	1	2	3	4	5	
Niet aansprekend	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Aansprekend

*

	1	2	3	4	5	
Slecht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Goed

*

	1	2	3	4	5	
Niet belangrijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	belangrijk

*

	1	2	3	4	5	
Waardeloos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Waardevol

Hoe denkt u dat uw vrienden, familie of kennissen denken over buurtbemiddeling? *

	1	2	3	4	5	
Negatief	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Positief

Hoe zouden uw vrienden, familie of kennissen het waarderen als u buurtbemiddeling in zou schakelen? *

	1	2	3	4	5	
Zeer laag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Zeer hoog

Denkt u dat uw vrienden, familie of kennissen zelf buurtbemiddeling zouden inschakelen bij een ruzie met of bij overlast van hun buren? *

	1	2	3	4	5	
Nee	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ja

Mijn vrienden, familie of kennissen zouden willen dat ik buurtbemiddeling inschakel bij ruzie met of bij overlast van de buren? *

	1	2	3	4	5	
Niet mee eens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mee eens

Denkt u dat u alle nodige informatie hebt om buurtbemiddeling in te schakelen? *

	1	2	3	4	5	
Nee	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ja

In welke mate denkt u in staat te zijn om buurtbemiddeling in te schakelen? *

	1	2	3	4	5	
Niet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Wel

In welke mate is het inschakelen van buurtbemiddeling makkelijk voor u? *

	1	2	3	4	5	
Heel moeilijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Heel makkelijk

Ik heb er vertrouwen in dat ik buurtbemiddeling in zou kunnen schakelen *

	1	2	3	4	5	
Niet mee eens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mee eens

Hoe vaak hebt u gemiddeld genomen ruzie met of overlast van uw burenen? *

- Dagelijks
- Wekelijks
- Incidenteel
- Jaarlijks
- Nooit
- Ik heb geen burenen

Indien u nooit ruzie met of overlast van uw burenen hebt dient u de volgende vraag niet te beantwoorden.

Wat is de belangrijkste aanleiding voor deze ruzie(s) of overlast?

Meerdere antwoorden zijn mogelijk

- Geluidsoverlast
- Pesten/ Lastig vallen
- Overlast van kinderen
- Bomen/struiken
- Overlast van huisdieren
- Bedreiging
- Other:

Heeft u nog opmerkingen?