



# Buurtbemiddeling

*Buurtconflict? Samen lossen we het op!*



### **Waarom buurtbemiddeling?**

Een overhangende tak, harde muziek of overlast van kinderen, auto's of huisdieren. Kleine ergernissen kunnen leiden tot fikse burenruzies. En dat is jammer. Want een buurt waarin mensen goed met elkaar kunnen opschieten is veiliger en een stuk gezelliger. Kinderen kunnen met elkaar spelen, volwassenen maken een praatje, mensen helpen elkaar als het nodig is. Met buurtbemiddeling kunt u er samen voor zorgen dat de wijk leefbaar blijft. Voor iedereen.

### **Buurtbemiddeling helpt**

Heeft u met uw burenen problemen of zijn er irritaties? Zijn er zaken die u met uw burenen wilt bespreken? Schakel dan buurtbemiddeling in. Goed getrainde vrijwillige bemiddelaars maken samen met alle betrokkenen de onenigheid of ruzie bespreekbaar. Ze geven geen oordeel, maar helpen om een oplossing te bedenken waarmee alle partijen goed kunnen leven. Zo is iedereen tevreden en blijft het probleem uit de wereld.

**Ruzie bij u in de buurt?** Graag melden via **076 - 50 164 50**  
of **bbettenleur@surpluswelzijn.nl**

Op het moment dat u zich bedreigd voelt en/of er vindt een  
escalatie plaats, bel dan het alarmnummer 112 van de politie!

Conflicten waarbij sprake is van agressie, alcohol en/of  
drugs komen niet in aanmerking voor buurtbemiddeling.  
Dat geldt ook voor conflicten met familieleden en  
problemen met instanties.

## Hoe werkt het?

Buurtbemiddeling is gratis en voor iedereen beschikbaar. Meent u overlast te ervaren van (een) andere bewoner(s) in uw wijk? Aarzel niet en neem contact op met de coördinator buurtbemiddeling. Deze coördinator stelt twee buurtbemiddelaars aan die naar u komen luisteren. Daarna gaan ze bij de andere partij langs om ook die kant van het verhaal te horen. Elk conflict wordt uiterst vertrouwelijk behandeld. Als alle partijen zijn gehoord, nodigen de buurtbemiddelaars de betrokkenen uit voor een gesprek. Samen en op neutraal terrein. De bemiddelaar zorgt ervoor dat het gesprek soepel verloopt en helpt de partijen om samen oplossingen te bedenken.

Na een paar weken vragen de bemiddelaars opnieuw hoe het gaat. In veel gevallen is de communicatie hersteld en worden afspraken goed nagekomen. En dat is fijn, want een goede buurt waarin iedereen zich thuis voelt: dat willen we allemaal!



## Informatie

Telefoon: 076 - 50 164 50

E.mail: [bbettenleur@surpluswelzijn.nl](mailto:bbettenleur@surpluswelzijn.nl)

Kerkwerve 46

4873 CJ Etten-Leur

[www.surpluswelzijn.nl](http://www.surpluswelzijn.nl)



*Buurtbemiddeling is een gezamenlijk project van Gemeente Etten-Leur en Woonstichting Etten-Leur. Surplus is uitvoerder van dit gezamenlijke project. Buurtbemiddeling Etten-Leur is officieel gecertificeerd door het CCV (Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid).*

### Compliment of suggestie?

Bent u tevreden over de producten en dienstverlening van Surplus, zeg het dan voort. Surplus wil u, als klant, optimaal van dienst zijn. U kunt ons hierbij helpen door suggesties te doen. Complimenten en suggesties kunt u doorgeven aan de klantenservice van Surplus via 076- 208 28 00 of via [klantenservice@surplus.nl](mailto:klantenservice@surplus.nl)

### Minder tevreden?

Bent u minder tevreden, vertel het ons. We krijgen graag de kans om iets te verbeteren en het vertrouwen te herstellen. Bespreek uw klacht of wens in eerste instantie met de direct betrokken medewerker, vrijwilliger of met een leidinggevende. Een open gesprek leidt vaak tot een oplossing. Is dat niet het geval? Dan kunt u contact opnemen met onze klachtencommissie via 0168 - 35 05 15 of via [klachtencommissie@surplus.nl](mailto:klachtencommissie@surplus.nl). U kunt onze klachtenregeling aanvragen bij de klachtencommissie via 0168 - 35 05 15 of downloaden op onze website [www.surplus.nl](http://www.surplus.nl)

### Disclaimer © maart 2019:

Deze folder is met grote zorg samengesteld. Desondanks kunnen wij geen garanties geven met betrekking tot de volledigheid, juistheid of actualiteit van de opgegeven informatie. Aan de gegevens, zoals die in deze folder worden weergegeven, kunnen geen rechten worden ontleend.