

Jaarverslag 2016

Gouda

Buurtbemiddeling



Wat is Buurtbemiddeling?

Een burenruzie die onschuldig begint met een kleine ergernis en steeds hoger oploopt. Buurtbemiddeling kan dergelijke problemen in de kiem smoren. Het is een methode die in Nederland al langere tijd met succes wordt toegepast. Na advies van de coördinator Buurtbemiddeling of samen met getrainde, onafhankelijke bemiddelaars leren buurtgenoten weer met elkaar in gesprek te komen en goede afspraken te maken. De methode werkt het best in een vroeg stadium en bij niet al te ernstige problemen.

Buurtbemiddeling meer dan nodig in veranderende tijden

Buurtbemiddeling helpt burens die overlast van elkaar ervaren om er samen uit te komen. In zeven gemeenten (Gouda, Woerden, Stichtse Vecht, Zuidplas, Krimpen aan den IJssel, Bodegraven-Reeuwijk, en Waddinxveen) wordt Buurtbemiddeling Kwadraad aangeboden, de uitvoering geschiedt middels 4 coördinatoren.

Gemeenten, corporaties, politie, sociale teams en uitvoerende partijen (o.a. Kwadraad) vinden elkaar al jaren in goede samenwerking, maar de belangrijkste kern van het werk is de vrijwillige buurtbemiddelaar. Binnen Kwadraad zijn er zo'n 60 opgeleide bemiddelaars die de intakes en de bemiddelingen in hun vrije tijd voor hun rekening nemen en zo samen met de burens werken aan het oplossen van problemen en het verbeteren van relaties. Dankbaar werk én het moet toch maar even gebeuren. Petje af! Dit jaar waren ze actief bij 400 zaken in het werkgebied van Kwadraad.

De samenleving verandert. Zo wordt het (langer) zelfstandig blijven wonen en het nemen van meer eigen verantwoordelijkheid gestimuleerd en zoeken mensen uit andere culturen hier hun weg om een nieuw leven op te bouwen.

- Vervolg artikel op pagina 2

Vervolg 'Buurtbemiddeling meer dan nodig in veranderende tijden'

Het is dus steeds opnieuw kijken hoe je als (nieuwe) buren elkaar het beste kunt 'verstaan'. Taal speelt daarbij een grote rol, het kan zorgen voor verbinding maar ook voor verwarring en verwijdering.

Buurtbemiddeling gebruikt taal als middel om te verhelderen, waardoor relaties tussen buren kunnen verbeteren.

Het komend jaar oriënteren we ons verder op het verdiepen van onze kennis van communicatie (tussen buren) en het gebruik van taal, het vergroten van bekendheid van Buurtbemiddeling bij de inwoners; het versterken van de relatie met de verwijzers en het ontwikkelen van vaardigheden om te bemiddelen ten aanzien van nieuwkomers uit andere culturen en bewoners .

Ook in 2017 geldt: Buurtbemiddeling brengt buren bijeen!

Interview

Tanja Adelerhof, woonconsulent



GroenWest is een samenwerkende partner binnen de gemeentes De Ronde Venen en Woerden

Als woonconsulent van GroenWest ben ik regelmatig bezig met de behandeling van overlastklachten. Veel mensen die een woning van ons huren, wenden zich tot ons als zij overlast ervaren. Bij de behandeling van overlast maken wij onderscheid tussen lichte en zware overlast. Onder lichte overlast verstaan we de hinder die mensen ervaren door leefgeluiden en burenconflicten. Voorbeelden daarvan zijn: geluid van spelende kinderen, parkeerproblematiek, overhangende takken of struiken, pesterijen en roddels, etc. Zware overlast is overlast die veroorzaakt wordt door bijv. bewoners die ernstig in de war zijn of door mensen die geen rekening wensen te houden met een ander. Hiervoor proberen we, vaak in samenwerking met politie, gemeente en hulpverleningsinstanties, een oplossing te vinden. Een heel enkele keer eindigt een overlastzaak door een ontbinding van de huurovereenkomst door de rechter. Het merendeel van de overlastklachten gaat gelukkig over minder heftige zaken. In veel gevallen gaat het om geluidsoverlast van buren.

We hebben een folder ontwikkeld waarin we huurders tips geven over hoe ze buren kunnen aanspreken en een goed contact kunnen onderhouden. Wij geven adviezen en verwijzen naar de site, daar is veel informatie te vinden. De adviezen lijken vanzelfsprekend, maar wij merken keer op keer dat mensen het moeilijk vinden elkaar op een goede manier aan te spreken.

Of bang zijn om in gesprek te gaan. Vaak is er ook al heel wat gebeurd. Dat is het moment dat we Buurtbemiddeling ter sprake brengen.

Een mooi voorbeeld was een heftige burenruzie afgelopen zomer. De klacht ging over geluidsoverlast door buren. Regelmatig was er sprake van geschreeuw en gegil, een bewoner stampte door het huis en gooide met de deuren. Bovendien bleef de hond des huizes een tijd lang blaffen wanneer de bewoners het huis hadden verlaten. Gelukkig stonden beide partijen open voor Buurtbemiddeling. Het bemiddelingsgesprek is goed verlopen. In het kader van nazorg heeft Buurtbemiddeling na enkele weken nogmaals contact opgenomen. Beide bewoners zijn tevreden, het gesprek heeft rust opgeleverd en afspraken om verder mee te kunnen in de toekomst.

We begrijpen heel goed dat mensen het spannend vinden om in gesprek te gaan over de overlast die zij ondervinden. Maar we vinden ook dat bewoners zelf verantwoordelijk zijn voor de situatie en de oplossing. Voor een goede burenrelatie zijn twee partijen nodig. GroenWest verwacht daarom van haar huurders dat zij de eerste stap zetten naar een oplossing en de klacht bespreekbaar maken.

Om zo in de toekomst op een betere manier met elkaar om te gaan.

Buurtbemiddeling is hierin een belangrijke partner voor GroenWest.

Wij maken graag en regelmatig gebruik van de diensten van de bemiddelaars!



Cijfers 2016



Verwijzer	Aantal	Percentage
Politie	16	15%
Op eigen initiatief	30	28%
Zelf gemeld op advies van corporatie	19	18%
Zelf gemeld op advies van politie	1	1%
Zelf gemeld op advies van wijkteam etc	2	2%
Aangemeld door Mozaiek Wonen	18	17%
Aangemeld door Woonpartners	7	7%
Gemeente	1	1%
Sociale wijkteams	7	7%
Overige/zorgpartners	5	5%
Totaal	106	100%



Soort aanmelding	Aantal	Percentage
Normale zaak	75	71%
Eerder bemiddeld	1	1%
Meerdere partijen	4	4%
Complexe zaak (psycho-sociale problematiek)	19	18%
Zaak tussen bewoner/bedrijf	6	6%
Complexe zaak (multi-problematiek)	3	12%
Totaal	106	100%



Registratie koop-/huurwoningen	Aantal	Percentage
Koopwoningen	56	26%
Huurders van Mozaiek Wonen	102	48%
Huurders van Woonpartners	52	25%
Huurders particuliere verhuurder	2	1%
Totaal	212	100%



Aantal per wijk	Aantal	Percentage
Bloemendaal	22	21%
Korte Akkeren	18	17%
Achterwillens	4	4%
Goverwelle	17	16%
Centrum	9	8%
Oosterwei	6	6%
Plaswijck	6	6%
Nieuwe Park	2	2%
Noord	8	8%
Kort Haarlem	6	6%
Kadebuurt	6	6%
Onbekend	2	2%
Totaal	106	100%



Aard van de klacht	Aantal	Percentage
Geluidsoverlast	43	41%
Overlast dieren	10	9%
Overlast kinderen	7	7%
Tuin/grondverschil	13	12%
Verstoorde relatie, pesten, treiteren, schelden, roddelen	18	17%
Bedreiging/intimidatie	3	3%
Rommel/troep/stank	8	8%
Parkeerproblemen	1	1%
Overige	3	3%
Totaal	106	100%

Totaal resultaat 2016

Totaal aantal aanmeldingen	107
-----------------------------------	------------

In behandeling	7	7%
Ongeschikt voor bemiddeling	12	11%
Totaal	19	18%

Totaal aantal afgeronde zaken	87	100%
Opgelost na intakegesprekken	6	7%
Opgelost na bemiddelingsgesprek	19	22%
Informatie en advies gegeven	25	29%
Warme doorverwijzing	5	6%
Opgelost na pendelbemiddeling	0	0%
Aanpassen woonsituatie	2	2%
Opgelost na coaching	0	0%
Totaal aantal zaken positief na BBM	57	66%

Eerste partij ziet af van inzet buurtbemiddeling	4	4%
Tweede partij weigert bemiddeling	13	16%
Verhuizing	5	6%
Contactlegging onmogelijk	3	3%
Geen oplossing na bemiddeling	5	6%
Totaal aantal zaken met ander resultaat	30	34%

Opvallende resultaten en korte vooruitblik

Ten opzichte van 2015 is het aantal meldingen toegenomen met 30 %. Het aantal afgeronde meldingen is toegenomen met 20 %. Ongeveer de helft van het aantal melders heeft dit gedaan op eigen initiatief waarbij 4 op de 10 zijn verwezen door politie en corporaties. Huurders (73%) vonden afgelopen jaar beter dan kopers (26%) hun weg naar buurtbemiddeling. In 2014 was dit verschil veel minder groot (54 om 43 %) Ook in absolute aantallen nam het aantal kopers af. Een mogelijke verklaring is een minder aantal meldingen vanuit de politie. De toename van het aantal meldingen kon mede worden opgevangen door de verdubbeling van het team van buurtbemiddelaars. In 2016 stond buurtbemiddeling open voor meer moeilijke zaken. Er is een toename naar 25 %. De bemiddelaars ontvingen een speciale training om in deze zaken te bemiddelen. In algemene zin domineren, net als in 2015, geluidsoverlast van personen (27%), geluidsoverlast van apparatuur (13%) en verstoorde relatie, pesten, treiteren (17%). Ten aanzien van de wijken is er weinig verandering: net als in 2015 voeren de wijk Bloemendaal, Goverwelle en Korte Akkeren de lijst aan, alleen zijn de laatste 2 van positie gewisseld.

In het afgelopen jaar is het hele jaar gewerkt met 12 bemiddelaars, 6 meer dan in 2015. Bemiddelaars zijn voor het grootste deel afkomstig uit de Goudse samenleving en doen de intakes en bemiddelingen op vrijwillige basis. Als aanvulling op de basistraining zijn het afgelopen jaar drie extra trainingen aangeboden (omgaan met agressie, nazorg en coaching en herkennen van psychopathologisch gedrag. Voor het komend jaar zal de nadruk liggen op het vergroten van de (naams)bekendheid van buurtbemiddeling, het versterken van de relaties met de verwijzers, het organiseren van een verdiepingstraining voor de bemiddelaars en bestendigen van het aantal meldingen.



Voor meer informatie over de cijfers en resultaten kunt u contact opnemen met de betreffende projectcoördinator Buurtbemiddeling

Interview

“Het draait altijd om communicatie”

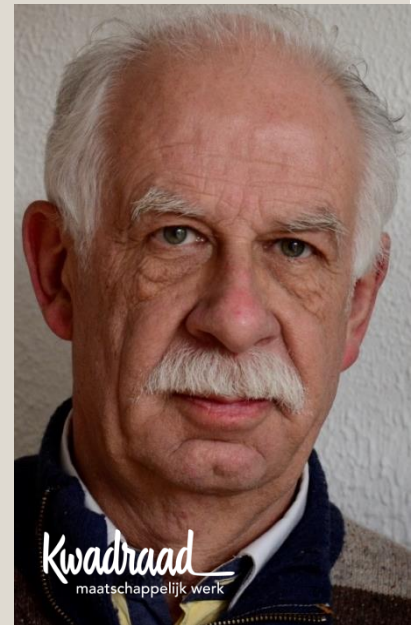
Mijn naam is Gerhard Hof en ik woon in Breukelen. Ik heb in Utrecht Fysische Geografie gestudeerd. In mijn werkzame leven gewerkt als beleidsmedewerker bij de directie Natuur en Biodiversiteit in Den Haag. Geen typische achtergrond die je misschien verwacht bij een buurtbemiddelaar.

Ik kwam op het idee om buurtbemiddelaar te worden toen ik in het plaatselijke blaadje een oproep zag staan. Motivatie was: maatschappelijk bezig te zijn. Het sluit aan bij mijn praktische aard. Daarnaast andere mensen (in dit geval buurtbemiddelaars) leren kennen.

Ik kende natuurlijk het televisieprogramma ‘De Rijdende Rechter’. Maar buurtbemiddelen is eigenlijk heel anders. De burens moeten samen er uit zien te komen. En dat is soms heel moeilijk. Dat betekent vaak goed naar elkaar luisteren en je verdiepen in wat de andere partij wil. En het belangrijkste: ook water bij de wijn willen doen. De rol van de buurtbemiddelaar daarbij is het gesprek leiden en de beide burens stimuleren samen naar een oplossing te zoeken.

Het heeft mij ook veranderd. Ik heb geleerd dat je op verschillende manieren tegen een probleem kunt aankijken. Inleven in een ander, goed luisteren en beseffen dat er ook andere normen en waarden zijn. En een ieder zijn eigen gelijk gunnen.

Op enig moment waren er twee burens boos, nee, zelfs woedend op elkaar vanwege de schutting. De ene buur had naar het idee van de andere buur de schutting verkeerd geplaatst. Zonder te overleggen. Dit kwam bovenop een aantal andere zaken die al jarenlang aan het stapelen waren. Na doorvragen van onze kant kwam alles op tafel. Zo was er over en weer ergernis over een blaffende hond en de muziekinstallatie die bij voorkeur 's avonds laat hard werd aangezet. Pas nadat dit alles boven water kwam ontstond er over en weer begrip voor alle ergernissen. Burens gaven elkaar een hand en plotseling was de kou uit lucht. Zo zie je hoe de juiste vraag op het juiste moment verandering kan brengen. Het draait altijd om communicatie.



Contact

Postbus 440 - 2800 AK GOUDA

T 088 900 4000

www.kwadraad.nl/buurtbemiddeling

buurtbemiddeling@kwadraad.nl

[linkedin.com/company/Kwadraad](https://www.linkedin.com/company/Kwadraad)

twitter.com/Kwadraad

facebook.com/kwadraadmw

