

Jaarverslag 2016

Krimpen aan den IJssel

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	21	81%
Op eigen initiatief	5	19%
Sociale wijkteams	0	0%
Overige/zorgpartners	0	0%
Totaal	26	100%



Soort aanmelding	Aantal	Percentage
Normale zaak	17	65%
Eerder bemiddeld	1	4%
Meerdere partijen	1	4%
Complexe zaak (psycho-sociale problematiek)	3	12%
Zaak tussen bewoner/bedrijf	1	4%
Complexe zaak (multi-problematiek)	3	12%
Totaal	26	100%



Registratie koop-/huurwoningen	Aantal	Percentage
Huurwoningen	38	73%
Koopwoningen	14	27%
Totaal	52	100%



Aantal per wijk	Aantal	Percentage
Oud Krimpen	9	35%
Kortland Noord	7	27%
Kortland Zuid	3	12%
Boveneind	1	4%
Langeland	3	12%
Lansingh Zuid	3	12%
Totaal	26	100%



Aard van de klacht	Aantal	Percentage
Geluidsoverlast	6	23%
Overlast dieren	9	35%
Overlast kinderen	2	8%
Tuin/grondverschil	2	8%
Verstoorde relatie, pesten, treiteren, schelden, roddelen	3	12%
Bedreiging/intimidatie	4	15%
Rommel/troep/stank	0	0%
Parkeerproblemen	0	0%
Totaal	26	100%

Totaal resultaat 2016

Totaal aantal meldingen	26
--------------------------------	-----------

In behandeling	1	4%
Ongeschikt voor bemiddeling	1	4%
Totaal	2	8%

Totaal aantal afgeronde zaken	24	100%
Opgelost na intakegesprekken	1	4%
Opgelost na bemiddelingsgesprek	8	33%
Informatie en advies gegeven	8	33%
Warme doorverwijzing	1	4%
Opgelost na pendelbemiddeling	1	4%
Aanpassen woonsituatie	0	0%
Opgelost na coaching	0	0%
Totaal aantal zaken positief na BBM	19	79%

Eerste partij ziet af van inzet buurtbemiddeling	2	8%
Tweede partij weigert bemiddeling	2	8%
Verhuizing	1	4%
Contactlegging onmogelijk	0	0%
Geen oplossing na bemiddeling	0	0%
Totaal aantal zaken met ander resultaat	5	20%

Opvallende resultaten en korte vooruitblik

In 2016 is het aantal meldingen meer dan verdubbeld en van 11 naar 26 gegaan. Dit is ook meer dan aan het aantal van 19 in 2015. De meldingen zijn met name afkomstig vanuit de politie (81%). Dit komt mede door het hernieuwen van de afspraken tussen politie, gemeente en buurtbemiddeling. Van de 26 meldingen waren er 24 geschikt voor Buurtbemiddeling. Daarvan kon 79% naar tevredenheid worden geholpen, meestal door een bemiddelingsgesprek of door informatie/advies.

Van de aangepakte zaken is 75% afkomstig van kopers. Woningbouwcorporatie Qua Wonen, de grootste in Krimpen, verwijst niet door. Hierdoor is het verschil met huurders te verklaren. Zo'n 30% kan ingedeeld worden tot de meer ingewikkelde zaken, waarbij vaak sprake is meerdere problemen. De meest voorkomende klacht was overlast van dieren. Betreft de herkomst van wijken voeren Oud Krimpen (35%) en Kortland Noord(27%) de lijst aan.

In 2016 hebben politie en gemeente hun vertrouwen in het nut en belang van buurtbemiddeling bevestigd. Het aantal bemiddelaars is met 3 toegenomen naar 6 personen. De bemiddelaars zetten zich vrijwillig in, zijn/worden getraind en komen regelmatig als team bijeen. Voor 2017 zijn de doelen het vergroten van de kennis (door een extra training), het vergroten van de bekendheid onder de bewoners van Krimpen en het behandelen van meer zaken.

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

Interview

“Het draait altijd om communicatie”

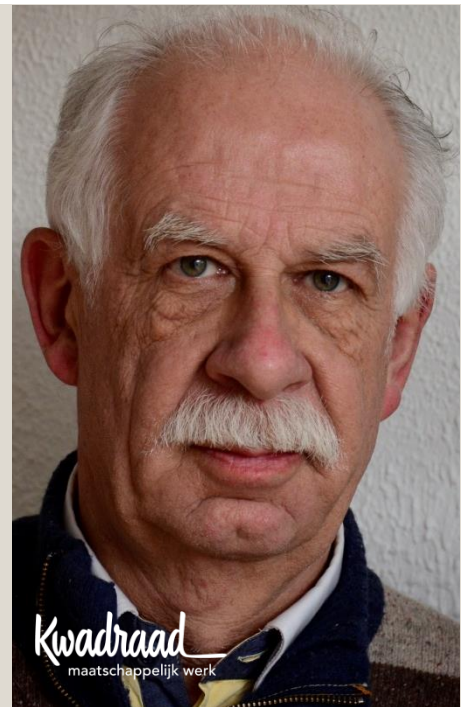
Mijn naam is Gerhard Hof en ik woon in Breukelen. Ik heb in Utrecht Fysische Geografie gestudeerd. In mijn werkzame leven gewerkt als beleidsmedewerker bij de directie Natuur en Biodiversiteit in Den Haag. Geen typische achtergrond die je misschien verwacht bij een buurtbemiddelaar.

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 muzikinstallatie 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](https://www.facebook.com/kwadraadmw)

