

# Jaarverslag 2016

## Waddinxveen

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
Woningcorporatie Woonpartners	16	47%
Politie	6	18%
Eigen initiatief	4	12%
Gemeente	3	9%
Zelf gemeld op advies van woningbouw	3	9%
Zelf gemeld op advies van gemeente	1	3%
Maatschappelijke dienstverlening	1	3%
<b>Totaal</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Er is al een paar jaar een groei te zien in het aantal aanmeldingen. In 2014 werden er 24 zaken aangemeld, in 2015 waren dat er 28 en in 2016 34 zaken. Woonpartners is de grootste verwijzer. Ook zien we dat steeds meer burens op eigen initiatief de weg naar Buurtbemiddeling weten te vinden.



Soort aanmelding	Aantal	Percentage
Normale zaak	23	68%
Eerder bemiddeld	5	15%
Meerdere partijen	2	6%
Complexe zaak (psycho-sociale problematiek)	3	9%
Complexe zaak (multi-problematiek)	1	3%
<b>Totaal</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Complexe zaken vragen veelal meer tijdsinvestering van zowel de bemiddelaars, als de coördinator. Hetzelfde geldt voor zaken waarbij meerdere partijen betrokken zijn.



Registratie koop-/huurwoningen	Aantal	Percentage
Huurwoningen	50	70%
Koopwoningen	21	30%
<b>Totaal</b>	<b>71</b>	<b>100%</b>

De meeste burens die gebruik maken van de diensten van Buurtbemiddeling zijn in het bezit van een huurwoning. *NB Er zijn 34 aanmeldingen, bij iedere aanmelding zijn minstens 2 adressen betrokken, totaal 71 koop-/huurwoningen.*



Aantal per wijk	Aantal	Percentage
Bomenwijk	7	21%
Oranjewijk	7	21%
Zuidplas	5	15%
St. Victorwijk	4	12%
Vondelwijk	4	12%
Centrum	3	9%
Groenswaard	3	9%
Zeeheldenwijk	1	3%
<b>Totaal</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

In vergelijking met 2015 zien we een flinke afname van het aantal aanmeldingen uit de wijk Groenswaard.



Aard van de klacht	Aantal	Percentage
Geluidsoverlast	14	41%
Verstoorde relatie, pesten, treiteren, schelden, roddelen	10	29%
Tuin/buitenproblemen	4	12%
Overlast dieren	2	6%
Stankoverlast	2	6%
Parkeerproblemen	1	3%
Vernieling	1	3%
<b>Totaal</b>	<b>34</b>	<b>88%</b>

Zowel op landelijk niveau als bij de bewoners van Waddinxveen is geluidsoverlast de meest gehoorde klacht bij Buurtbemiddeling. Wanneer burens klagen over een verstoorde relatie bestaat het conflict vaak al langere tijd.

## Totaal resultaat 2016

<b>Totaal aantal aanmeldingen</b>	<b>34</b>
-----------------------------------	-----------

In behandeling	2	6%
Ongeschikt voor bemiddeling	2	6%
<b>Totaal</b>	<b>4</b>	<b>12%</b>

Van alle geschikte en afgeronde zaken, 30 stuks, kwam het in 73% van de gevallen tot een succesvolle afsluiting. Daarbij ligt het resultaat 5% boven het landelijke gemiddelde van 68%.



<b>Totaal aantal afgeronde zaken</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>
Informatie en advies gegeven	8	27%
Opgelost na intakegesprekken	7	23%
Opgelost na bemiddelingsgesprek	4	13%
Warme doorverwijzing	3	10%
<b>Totaal aantal zaken positief na BBM</b>	<b>22</b>	<b>73%</b>

Het vaakst kwam het tot een oplossing na telefonisch contact met de coördinator of een gesprek met de bemiddelaars bij de bewoners thuis. Burens waren na een dergelijk gesprek in staat om zelf in gesprek te gaan met hun burens en zodoende tot een oplossing te komen. Bij 4 zaken kwamen burens na een gezamenlijk gesprek onder begeleiding van bemiddelaars nader tot elkaar. In 1 geval leidde een gezamenlijk gesprek niet tot een oplossing.

Eerste partij ziet af van inzet buurtbemiddeling	3	10%
Tweede partij weigert bemiddeling	4	13%
Geen oplossing	1	3%
<b>Totaal aantal zaken met ander resultaat</b>	<b>8</b>	<b>27%</b>

In 2016 zijn er 3 aanmeldingen afgerond door een 'warme doorverwijzing', dat betekent dat de coördinator Buurtbemiddeling na telefonisch contact met de burens of na huisbezoek van de bemiddelaars besluit dat, gezien de problematiek die er speelt, het buurtbemiddelingstraject niet wordt voortgezet, maar dat burens naar een andere instantie worden doorverwezen. Zo zijn er burens verwezen naar Palet Welzijn, Woonpartners en Kwadraad maatschappelijk werk.

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



Interview

## “Het draait altijd om communicatie”

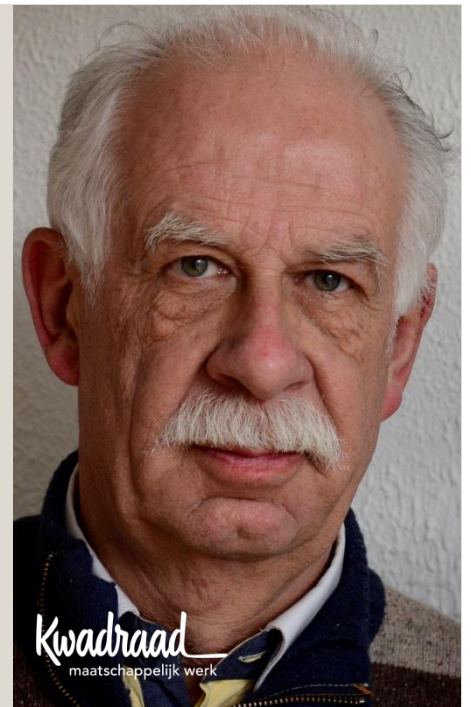
Mijn naam is Gerhard Hof en ik woon in Breukelen. Ik heb in Utrecht Fysische Geografie gestudeerd. In mijn werkzame leven gewerkt als beleidsmedewerker bij de directie Natuur en Biodiversiteit in Den Haag. Geen typische achtergrond die je misschien verwacht bij een buurtbemiddelaar.

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](http://www.kwadraad.nl/buurtbemiddeling)

[buurtbemiddeling@kwadraad.nl](mailto:buurtbemiddeling@kwadraad.nl)

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

[twitter.com/Kwadraad](https://twitter.com/Kwadraad)

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

