

BUURTBEEMIDDELING GOUDA

APRIL 2018

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. Dat lukt in maar liefst twee derde van de gevallen.

BUURTBEEMIDDELING EEN LOGISCHE EERSTE EN EFFECTIEVE STAP BIJ BURENOVERLAST



FOTO RENE VERHEIJEN, NIJMEGEN

Buurtbemiddeling helpt burens die overlast van elkaar ervaren, om er samen uit te komen. Bewoners worden gestimuleerd om zelf het geschil op te lossen. Het is een eerste logische, laagdrempelige en effectieve stap om problemen tussen burens op te lossen, ook binnen de nieuwe wet Aanpak Woonoverlast die op 1 juli 2017 in werking is getreden. In acht gemeentes (Gouda, Woerden, Stichtse Vecht, Zuidplas, Krimpen aan den IJssel, Krimpenerwaard, Bodegraven-Reeuwijk, en Waddinxveen) wordt Buurtbemiddeling Kwadraad aangeboden en door 4 projectcoördinatoren uitgevoerd. Gemeentes, woningcorporaties, politie, sociale teams en uitvoerende partijen (o.a. Kwadraad) vinden elkaar al jaren in een goede samenwerking. De belangrijkste kern van Buurtbemiddeling is de vrijwillige, onafhankelijke, onpartijdige en neutrale buurtbemiddelaar. Binnen Kwadraad zijn er circa 60 opgeleide bemiddelaars die de huisbezoeken en de bemiddelingen in hun vrije tijd voor

hun rekening nemen. Door de vroegtijdige inzet van buurtbemiddelaars, ontstaat de meeste kans van slagen en wordt professionele organisaties tijd, energie én geld bespaard.

Het jaar 2017 was een geslaagd jaar voor Buurtbemiddeling Kwadraad. Er zijn 450 meldingen in het gehele werkgebied in behandeling genomen.

De samenleving verandert. Zo wordt het (langer) zelfstandig blijven wonen en het nemen van meer eigen verantwoordelijkheid gestimuleerd. Het gebruik van sociale media neemt toe en we leven in een multiculturele samenleving. Rekening houdend met deze sociaal-maatschappelijke en technologische ontwikkelingen zal Buurtbemiddeling Kwadraad zich het aankomend jaar verder oriënteren op het vergroten van de kennis van communicatie tussen burens en het gebruik van taal.

Ook in 2018 geldt:

**Buurtbemiddeling Kwadraad
BRENGT BUREN BIJEEN!**

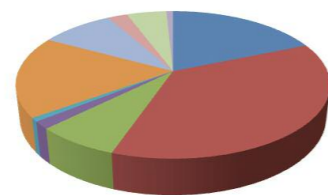
WAT IS BUURTBEEMIDDELING:

1. Deelname is gratis (en dus laagdrempelig).
2. Mensen zijn zelf verantwoordelijk voor de oplossing van een conflict.
3. Een snelle, vroegtijdige aanpak voorkomt escalatie.
4. Zelfbedachte oplossingen zijn duurzamer dan opgelegde oplossingen.
5. De bemiddelaars stellen zich onpartijdig op en geven geen oordeel.
6. Gesprekken en afspraken zijn strikt vertrouwelijk.



VERWIJZERS

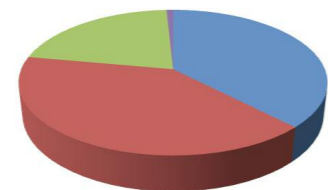
	AANTAL	%
Politie	23	19%
Op eigen initiatief	45	37%
Verwezen door corporatie	9	7%
Verwezen door politie	2	2%
Verwezen door wijkteam etc.	1	1%
Aangemeld door Mozaïek wonen	22	18%
Aangemeld door Woonpartners	11	9%
Gemeente	3	2%
Sociale wijkteams	6	5%
Overige/zorgpartners	1	1%
TOTAAL	123	100%



- Politie
- Op eigen initiatief
- Verwezen door corporatie
- Verwezen door politie
- verwezen door wijkteam etc.
- Aangemeld door Mozaïek Wonen
- Aangemeld door Woonpartners
- Gemeente
- Sociale wijkteams
- Overige/zorgpartners

KOPERS/HUURDERS

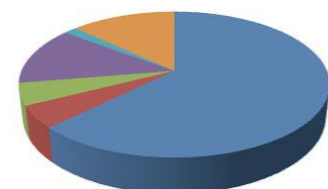
Kopers	92	38%
Huurders van Mozaïek Wonen	98	40%
Huurders van Woonpartners	52	21%
Huurders particuliere verhuurder	2	1%
TOTAAL	244	100%



- Kopers
- Huurders van Mozaïek Wonen
- Huurders van Woonpartners
- Huurders particuliere verhuurder

SOORT MELDING

Normale zaak	77	63%
Is eerder bemiddeld	6	5%
Meerpartijen-zaak	6	5%
Complexe zaak (psycho-sociaal)	16	13%
Zaak tussen bewoner/bedrijf	2	2%
Complexe zaak (multiprobleem)	16	13%
TOTAAL	123	100%



- Normale zaak
- Is eerder bemiddeld
- Meerpartijen-zaak
- Complexe zaak (psycho-sociaal)
- Zaak tussen bewoner/bedrijf
- Complexe zaak (multiprobleem)

AARD VAN DE KLACHT

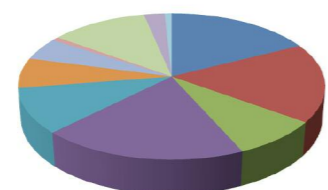
Geluidsoverlast	46	37%
Overlast dieren	15	12%
Overlast kinderen	10	8%
Tuin/grondgeschild	23	19%
Verstoorde relatie/pesten/treiteren/roddelen	16	13%
Bedreiging/intimidatie	5	4%
Rommel/troep/stank	5	4%
Parkeerproblemen	1	1%
Overige	2	2%
TOTAAL	123	100%



- Geluidsoverlast
- Overlast dieren
- Overlast kinderen
- Tuin/grondgeschild
- Verstoorde relatie/pesten/treiteren/roddelen
- Bedreiging/intimidatie
- Rommel/troep/stank
- Parkeerproblemen
- Overige

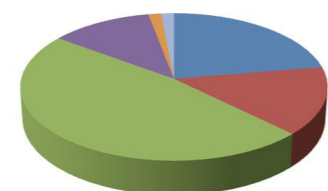
WIJKEN

Bloemendaal	21	17%
Korte Akkeren	21	17%
Achterwillens	10	8%
Goverwelle	23	19%
Centrum	12	10%
Oosterwei	8	7%
Plaswijck	6	5%
Nieuwe Park	1	1%
Noord	14	11%
Kort Haarlem	3	2%
Kadebuurt	1	1%
Onbekend	3	2%
TOTAAL	123	100%



- Bloemendaal
- Korte Akkeren
- Achterwillens
- Goverwelle
- Centrum
- Oosterwei
- Plaswijck
- Nieuwe Park
- Noord
- Kort Haarlem
- Kadebuurt

EINDRESULTAAT



- Opgelost na intakegesprekken
- Opgelost na bemiddeling
- Info en advies gegeven
- Warme doorverwijzing
- Aanpassen woonsituatie
- Positief: A zelf in actie

Verantwoording Buurtbemiddeling Kwadraad Gouda 2017

Steeds meer burgers staan open voor een bemiddelingstraject van Buurtbemiddeling. Ten opzichte van 2016 is het aantal meldingen van 106 gegroeid naar 123 (in 2015 nog 82). Mogelijk ervaren burens meer conflicten, mogelijk is Buurtbemiddeling beter onder de aandacht gebracht.

In ieder geval is er vanuit opdrachtgevers, verwijzer en burens veel vertrouwen in buurtbemiddeling. Met de toename van meldingen is ook het aantal vrijwillige bemiddelaars toegenomen: er zijn er inmiddels 14 actief.

Het aantal inwoners die zelf melden neemt toe. Vaak gebeurt dit nog op advies van organisaties als politie en corporatie. In 2017 groeit procentueel het aantal kopers naar 38% (2016: 26%). De verhouding tussen normale en complexe zaken blijft ongeveer gelijk. Geluidsoverlast is met 37% de meest voorkomende klacht. De aard van de klachten is niet significant anders dan

TOTAAL AANTAL AANMELDINGEN:	123	100%
In behandeling	18	15%
Ongeschikt voor Buurtbemiddeling	3	2%
TOTAAL:	21	14%

AFGERONDE AANMELDINGEN:	102	100%
Opgelost na intakegesprekken	15	15%
Opgelost na bemiddeling	10	10%
Info en advies gegeven	32	31%
Warme doorverwijzing	8	8%
Opgelost na pendelbemiddeling	0	0%
Aanpassen woonsituatie	1	1%
Positief: A zelf in actie	1	1%
Opgelost na coaching	0	0%
TOTAAL AANTAL ZAKEN POSITIEF:	67	66%

AANMELDINGEN MET ANDER RESULTAAT:		
Eerste partij ziet af van Buurtbemiddeling	9	7%
Tweede partij weigert Buurtbemiddeling	18	18%
Verhuizing	5	5%
Contactlegging onmogelijk	2	2%
Geen oplossing na Buurtbemiddeling	4	4%
TOTAAL AANTAL ZAKEN MET ANDER RESULTAAT:	38	35%

voorgaand jaar, evenals de top drie van wijken: Bloemendaal, Goverwelle en Korte Akkeren. Betreft het eindresultaat is net als in 2016 66% van de zaken tot een goed einde gebracht.

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

“Buurtbemiddeling helpt om je in het perspectief van je burens te verplaatsen”

ANNE VREEMAN - WOONCONSULENT



Woonpartners Midden-Holland is een middelgrote woningcorporatie met bezit in Gouda, Waddinxveen en Zuidplas.

Vanuit Woonpartners kom ik als woonconsulent veel in contact met mensen in de

wijk. Hierbij spreek ik mensen over allerlei dingen: over de staat van het onderhoud in hun huis, over hoe het gaat met de wijk en over de burens. Burens spreken elkaar vaak voor een nieuwtje, of helpen elkaar om een oogje in het zeil te houden als bewoners op vakantie zijn.

Helaas gaat het ook wel eens mis en ervaren huurders overlast van burens. Soms helpt het al om samen met de woonconsulent even te praten over wat er aan de hand is. Een woonconsulent heeft ook goede tips om overlast op te lossen. Ik merk vaak dat het goed helpt wanneer mensen een keer bij hun burens aanbellen op een moment dat er niets aan de hand is. Op deze manier kunnen burens met elkaar praten zonder dat de

emotie meteen hoog oploopt. Wanneer huurders het zelf niet meer aandurven om in gesprek te gaan, kan Buurtbemiddeling een mooi middel zijn. Het grootste voordeel vind ik dat er onafhankelijke personen bij het gesprek zitten, die de burens begeleiden in het proces van het maken van onderlinge afspraken. Hierdoor kun je niet vervallen in mogelijke partijdigheid.

Omdat we als Woonpartners actief zijn in een zeer diverse woonomgeving, zien we op veel verschillende manieren hoe we Buurtbemiddeling in kunnen zetten. Wat ik heel bijzonder vind, is hoe goed Buurtbemiddeling helpt om je in het perspectief van de burens te verplaatsen. Ik heb situaties gezien, waarbij mensen elkaar niet meer aan wilden kijken omdat ze zo boos waren. Het verschil dat Buurtbemiddeling hierin kan maken, is wat mij betreft van grote meerwaarde.

Zo heeft de inzet van Buurtbemiddeling zelfs al een keer geleid tot een relatie tussen de burens! Nu is dit natuurlijk niet direct ons doel, maar wel een heel mooi voorbeeld van wat voor positieve effecten Buurtbemiddeling kan hebben op de manier waarop mensen samenleven.

“Als wijkagent heb ik korte lijnen met buurtbemiddeling en volg ik de aangemelde zaken”

NADYA KIHSEL - WIJKAGENT

BUURTBEMIDDELING EN WIJKAGENT

Mijn naam is Nadya Kihel, ik ben sinds 2014 wijkagent van Breukelen, Kockengen en Nieuwer ter Aa in de gemeente Stichtse Vecht. In mijn werk als wijkagent kom ik regelmatig bij conflicten tussen buurtbewoners.

Als er overtredingen worden gepleegd kan de politie optreden. Echter het lastige hiervan is wel dat je weet dat de burens nog lang naast elkaar wonen en het conflict juist kan escaleren door de komst van de politie. Het is van belang dat er gekeken wordt naar een structurele oplossing in plaats van een bekeuring voor geluidsoverlast.

Buurtbemiddeling biedt bewoners de kans om met elkaar hun problemen op te lossen. Ik merk in het werk als wijkagent dat er vaak diepere achterliggende conflicten zijn tussen burens, die ik als wijkagent of als politie niet direct kan oplossen. Hierin is de samenwerking met buurtbemiddeling dan ook erg prettig en belangrijk. Door de samenwerking met buurtbemiddeling kunnen we deze conflicten naar boven halen en op zoek gaan naar structurele oplossingen.

Buurtbemiddeling maakt het mogelijk dat burens weer met elkaar in gesprek komen. Bij Buurtbemiddeling kan je terecht voor een goed gesprek. Hierdoor ontstaat er begrip

voor elkaar zodat je weer gezamenlijk naar de toekomst kunt kijken. Wat ik als erg positief ervaren is dat buurtbemiddeling niet alleen gaat voor een oplossing maar, indien dit niet lukt en een situatie vast komt te zitten, ook de bewoners begeleidt en helpt om te kunnen gaan met conflict-situaties en mensen handvatten geeft voor de toekomst.

Ik maak het nog wel eens mee dat het conflict tussen burens zo is opgelopen dat ze niet meer met elkaar in gesprek willen. Hierin probeer ik de mensen een alternatief te bieden door buurtbemiddeling in te schakelen. Tussentijd van de politie is namelijk niet altijd de oplossing om het conflict op te lossen. Ik merk in de praktijk dat mensen het uiteindelijk prettig vinden om op een laagdrempelige manier weer bij elkaar te komen.

Door de verschillende etnische achtergronden van wijkbewoners, merk je toch dat er soms onbegrip is naar elkaar. In mijn ogen helpt buurtbemiddeling op een professionele manier de mensen om meer begrip te krijgen voor elkaars gewoontes.

Hierin spelen de vrijwilligers van buurtbemiddeling een belangrijke rol. Zij maken bij een bemiddeling het verschil door naar de mensen te luisteren en uiteindelijk met elkaar een constructief gesprek aan te laten gaan.



Als wijkagent heb ik korte lijnen met buurtbemiddeling en volg ik de aangemelde zaken. Ik maak als wijkagent maar zelden mee dat aangemelde zaken terugkomen. Dit is voor mij een positieve ontwikkeling en het bewijs dat buurtbemiddeling goed werkt.

Ook merk ik dat de burger steeds vaker zelf Buurtbemiddeling inschakelt. Dit is een positieve ontwikkeling.

Als wijkagent ben je altijd blij dat wijkbewoners zelf het initiatief nemen om tot een oplossing te komen met elkaar.

BUURTBEMIDDELING KWADRAAD

Contact: Postbus 440 | 2800 AK Gouda | T: 088 - 9004000
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)

