Kwadraad maatschappelijk werk

Jaarverslag 2018

BUURTBEMIDDELING GOUDA

APRIL 2019

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.

WAT IS BUURTBEMIDDELING:

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.

BUURTBEMIDDELING EEN LOGISCHE EERSTE EN EFFECTIEVE STAP BIJ BURENOVERLAST

FOTO RENE VERHEIJEN, NIJMEGEN

Steeds meer mensen doen een beroep op Buurtbemiddeling voor eerste hulp bij een burenruzie. Eind 2018 stond de teller op 301 gemeenten die Buurtbemiddeling aanbieden. Dat is circa 80 procent van het aantal Nederlandse gemeenten.

Buurtbemiddeling Kwadraad wordt uitgevoerd door 5 coördinatoren in 9 gemeenten (Gouda, Woerden, Stichtse Vecht, Zuidplas, Krimpen aan den IJssel, Krimpenerwaard, Bodegraven-Reeuwijk, Waddinxveen en Oudewater). In 2018 is Buurtbemiddeling uitgebreid met de gemeente Oudewater. Kwadraad, gemeenten, woningcorporaties en politie vinden elkaar al jaren in een goede samenwerking.

Na advies van de coördinator Buurtbemiddeling of samen met getrainde, onafhankelijke, onpartijdige, neutrale 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.

Uitgangspunt binnen Buurtbemiddeling is dat zelfbedachte oplossingen duurzamer zijn dan opgelegde oplossingen.

Binnen Kwadraad zijn er circa 60 gecertificeerde bemiddelaars actief, 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 2018 was een geslaagd jaar voor Buurtbemiddeling Kwadraad. Er zijn 450 meldingen in het gehele werkgebied in behandeling genomen. Van deze meldingen is circa 70% met goed gevolg afgesloten.

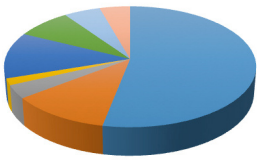
De samenleving verandert. Zo wordt het (langer) zelfstandig blijven wonen (ook bij psychische problematiek) en het nemen van meer eigen verantwoordelijkheid gestimuleerd. Het gebruik van sociale media neemt toe en we leven in een multiculturele samenleving. Rekening houdend met deze sociaal-maatschappelijke ontwikkelingen zal Buurtbemiddeling Kwadraad zich in 2019 verder oriënteren op het vergroten van de kennis van communicatie.

Buurtbemiddeling Kwadraad: BRENGT BUREN BIJEEN!

ATMvormgeving.nl

VERWIJZERS

	AANTAL	%
Eigen initiatief	60	53%
Eigen initiatief op advies van Mozaïek Wonen	13	12%
Eigen initatief op advies van Woonpartners Midden-Holland	4	4%
Eigen initiatief op advies van gemeente	2	2%
Politie	14	12%
Woningbouwcorporatie Mozaïek Wonen	9	8%
Woningbouwcorporatie Woonpartners Midden-Holland	6	5%
Sociale Wijkteam	5	4%
TOTAAL	**113**	**100%**

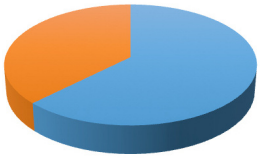


- Eigen initiatief
- Eigen initiatief op advies van Mozaïek Wonen
- Eigen initiatief op advies van Woonpartners Midden-Holland
- Eigen initiatief op advies van gemeente
- Politie
- Woningbouwcorporatie Mozaïek Wonen
- Woningbouwcorporatie Woonpartners Midden-Holland
- Sociale Wijkteam

In 2018 zijn er 113 zaken aangemeld. Dit is een lichte daling ten opzichte van het aantal meldingen van vorig jaar. Toen waren er 120 aanmeldingen. Een grote toename zien we in het aantal zelfmelders. 79 dit jaar ten opzichte van 57 in 2017. Dit jaar zijn, net als in 2017, de zelfmelders de grootste groep die de weg naar Buurtbemiddeling hebben weten te vinden.

KOOP/HUURWONINGEN

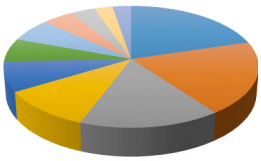
	AANTAL	%
Huurwoningen	152	63%
Koopwoningen	91	37%
TOTAAL	**243**	**100%**



- Huurwoningen
- Koopwoningen

WIJKEN

	AANTAL	%
Bloemendaal	23	20%
Korte Akkeren	22	19%
Goverwelle	18	16%
Centrum	12	11%
Achterwillens	9	8%
Noord	7	6%
Plaswijck	7	6%
Kort Haarlem	5	4%
Kadenbuurt	4	4%
Nieuwe Park	3	3%
Oosterwei	3	3%
TOTAAL	**113**	**100%**

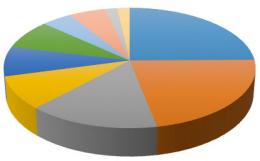


- Bloemendaal
- Korte Akkeren
- Goverwelle
- Centrum
- Achterwillens
- Noord
- Plaswijck
- Kort Haarlem
- Kadenbuurt
- Nieuwe Park
- Oosterwei

In de meldingen per wijk zijn ten opzichte van 2017 nauwelijks veranderingen merkbaar wanneer het gaat over de 3 wijken met de meeste meldingen. Noord heeft de helft van het aantal meldingen van vorig jaar.

AARD VAN DE KLACHT

	AANTAL	%
Geluidsoverlast	28	25%
Tuin/Buitenproblemen	25	22%
Pesten/treiteren/schelden/roddelen/lastig vallen/verstoorde relatie	17	15%
Overlast dieren	10	9%
Overlast kinderen	9	8%
Stank	9	8%
Bedreiging/Intimidatie	5	4%
Overig	6	5%
Rommel/Troep	2	2%
Discriminatie	2	2%
TOTAAL	**113**	**100%**

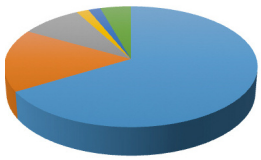


- Geluidsoverlast
- Tuin/Buitenproblemen
- Pesten/treiteren/schelden/roddelen/lastig vallen/verstoorde relatie
- Overlast dieren
- Overlast kinderen
- Stank
- Bedreiging/Intimidatie
- Overig
- Tommel/Troep
- Discriminatie

Geluidsoverlast blijft evenals in 2017 de voornaamste reden voor aanvraag van Buurtbemiddeling. We zien een stijgende aanvraag voor bemiddeling van overlast buiten het huis en in de tuin. Discriminatie op grond van geaardheid is dit jaar voor het eerst 2 keer voorgekomen.

SOORT MELDING

	AANTAL	%
Normale zaak	75	66%
Complexe zaak (Multi problematiek)	19	17%
Complexe zaak (Psycho-sociale problematiek)	10	9%
Eerder bemiddeld	2	2%
Meer-partijen	2	2%
Bewoners versus bedrijf	5	4%
TOTAAL	**113**	**100%**



- Normale zaak
- Complexe zaak (Multi problematiek)
- Complexe zaak (Psycho-sociale problematiek)
- Eerder bemiddeld
- Meerpartijen
- Bewoners versus bedrijf

Nieuw in 2018 zijn 5 meldingen waarbij het ging tussen een bewoner en een bedrijf, in de meeste gevallen betrof dit horeca. Het aantal meldingen die we als “normaal” typeren zijn nagenoeg hetzelfde als vorig jaar. De complexe zaken zijn iets afgenomen, maar vragen wel een grote tijdsinvestering van bemiddelaars en de coördinator Buurtbemiddeling.

Van alle 92 geschikte en afgeronde zaken, kwam het in 68% van de aanmeldingen tot een succesvolle afsluiting. Hiermee zitten we iets boven vorig jaar (66%) .
Het percentage positief afgeronde zaken in 2018 haalt nagenoeg het landelijk gemiddelde van 70%.
Buurtbemiddeling is in 2018 duidelijker onder de aandacht bij de bewoners van Gouda dan vorige jaren.
We zien dit door het grote aantal zelfmelders dat Buurtbemiddeling heeft weten te vinden.
18 van de aangemelde casussen waren ongeschikt voor bemiddeling. De redenen hiervoor liepen erg uiteen. Er is niet een reden die er duidelijk uitspringt. Voorbeelden zijn: bewoner wil niet bemiddelen maar wil dat er gehandhaafd wordt, bewoner zegt mee te willen werken maar komt nooit tot een duidelijke afspraak voor een intake, buren denken dat, door de inzet van bemiddelaars, de situatie zal verergeren of het probleem tussen de buren betrof een strafbaar feit. De reden voor deze toename zou kunnen zijn dat het aantal zelfmelders aanzienlijk is gestegen en de filter van de verwijzers er dus tussenuit is bij deze meldingen.
Er zijn 21 zaken geweest waarbij het tot een gezamenlijk gesprek tussen de buren kwam, en zijn bewoners onder begeleiding van de bemiddelaars tot een oplossing gekomen. In 3 gevallen leidde een gezamenlijk gesprek niet tot een oplossing.
In 2018 zijn er 5 aanmeldingen afgerond door een warme doorverwijzing. Dit betekent dat de coördinator Buurtbemiddeling na telefonisch contact of na huisbezoek van de bemiddelaars, besluit dat de buren meer gebaat zijn bij een doorverwijzing naar een andere instantie.
Het grootste compliment gaat uit naar de vrijwillige buurtbemiddelaars die zich ook in 2018 geheel belangeloos hebben ingezet voor de inwoners en leefbaarheid in de gemeente Gouda.

Voor meer informatie over de cijfers en resultaten kunt u contact opnemen met de coördinator Buurtbemiddeling Gouda, Monique van Deursen.

TOTAAL AANTAL AANMELDINGEN:	113	100%
In behandeling	1	1%
Ongeschikt voor Buurtbemiddeling	20	18%
TOTAAL:	21	19%
TOTAAL AFGERONDE ZAKEN:	92	100%
Informatie en advies gegeven	28	30%
Opgelost na bemiddelingsgesprek	18	20%
Warme doorverwijzing	5	5%
Opgelost na intake	5	5%
A is zelf in actie	4	4%
Opgelost door verhuizing	2	2%
Opgelost na coaching	1	1%
TOTAAL AANTAL ZAKEN POSITIEF NA BBM:	63	68%
Tweede partij weigert Buurbemiddeling	14	15%
Eerste partij ziet af van inzet Buurtbemiddeling	6	7%
Contactlegging onmogelijk	6	7%
Geen oplossing	3	3%
TOTAAL AANTAL ZAKEN MET ANDER RESULTAAT:	29	32%

“Buurtbemiddeling probeert buren weer met elkaar in gesprek te brengen”
ERIK VAN DIJK - BUURTBEMIDDELAAR

Hoe is het mogelijk dat een buur waar je altijd goed mee door de bocht kon, opeens je ergste vijand lijkt en je leven dag en nacht in de greep houdt? En belangrijker nog: wat doe je eraan om jezelf weer op de rit te krijgen en bij voorkeur de relatie te herstellen? Buurtbemiddeling probeert buren, die het zelf niet meer lukt om meningsverschillen of ergernissen gezamenlijk op te lossen, weer om de tafel te krijgen en met elkaar in gesprek te brengen.

Sinds begin 2018 ben ik onderdeel van een club van 16 buurtbemiddelaars bij Kwadraad. Een gemêleerd gezelschap qua leeftijd en achtergrond, maar met allemaal een gemeenschappelijk doel om mensen weer bij elkaar te brengen en te helpen hun problemen zelf op te lossen en zo een bijdrage te leveren aan een prettigere samenleving in de buurt en in de stad. Een aantal van ons hebben een Mediation opleiding gedaan en zijn daarnaast via Kwadraad nog eens opgeleid tot buurtbemiddelaar.
Eigen levenservaringen dragen natuurlijk ook bij aan het kunnen invoelen, luisteren en het stellen van de juiste vragen om mensen zelf na te laten denken over hun belangen en mogelijke oplossingen. Een speciale vooropleiding is dus niet nodig.

Met zijn tweeën ga je op pad wanneer iemand Buurtbemiddeling heeft ingeschakeld. Altijd weer spannend om bij mensen aan te bellen, alhoewel je merkt dat mensen toch vaak blij zijn met de aandacht en graag vertellen over wat ze dwars zit. Vaak moeten we wel nog even verduidelijken dat we geen ‘Rijdende Rechters’ zijn en daarmee onpartijdig en dus geen oordeel vellen over wat dan ook.

Ook al lukt het niet altijd om mensen op een neutrale plek aan tafel te krijgen, de intake gesprekken hebben vaak al een positief effect. Voor mijzelf geven de gesprekken veel inzicht in waar mensen zoal mee kunnen zitten en hoe verschillend ze daarmee om gaan.

Van mijn collega bemiddelaars leer ik ook telkens weer, waardoor je merkt dat je groeit in je rol als bemiddelaar. Al met al een verrijking om buurtbemiddelaar te mogen zijn en ik hoop nog lang een bijdrage te kunnen leveren aan het verbeteren van de verstandhouding tussen buren.

Erik van Dijk - Buurtbemiddelaar

"Het is simpel: zonder vrijwilligers geen Buurtbemiddeling"

TRAINER FRIEDA BOEKEL

Het is simpel: zonder vrijwilligers geen Buurtbemiddeling. De buurtbemiddelaars doen het belangrijkste werk en maken Buurtbemiddeling tot een succes. Zij zorgen voor een laagdrempelige manier om conflicten tussen buren in een vroeg stadium aan te pakken. Voordat vrijwillige buurtbemiddelaars naar buren gaan, krijgen ze een verplichte basistraining van 2,5 dag.

Als erkende trainingsinstelling bij het CCV (Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid) leer ik de vrijwillige buurtbemiddelaars dat ze het probleem niet in eerste instantie komen oplossen, maar dat ze de buren ondersteunen in het herstel van de onderlinge communicatie. Zolang buren namelijk niet constructief met elkaar kunnen praten, kunnen ze geen oplossing vinden. Vaak is er sprake van heftige emoties en/of vaststaande meningen, waar de bemiddelaars eerst ruimte voor moeten creëren.
De vrijwilligers leren om neutraal en onpartijdig te luisteren naar beide kanten van de zaak. Natuurlijk hebben bemiddelaars in het begin ook vaak een mening, maar tijdens de opleiding ontdekken ze dat iedere buur zijn/haar eigen redenen heeft voor zijn/haar gedrag. Ik leer ze om daar respect voor te hebben en te accepteren dat iedere buur anders om gaat met een situatie. De bemiddelaars leren om in de schoenen van beide buren te gaan staan, waardoor beide buren zich gezien en gehoord voelen. Op die basis zijn buren bereid om, met ondersteuning van de bemiddelaars, met hun buren in gesprek te gaan. Vervolgens leren de bemiddelaars hoe ze in een heftige situatie de regie kunnen houden, welke gespreksregels ze kunnen opstellen, welke vragen belangrijk zijn en hoe ze beide buren erkenning en ruimte geven.

In het gesprek met de buren is het belangrijkste dat buren naar elkaar gaan luisteren. Dat maakt dat ze begrijpen waarom hun buren doen wat ze doen, ook al zijn ze het er niet mee eens. Als buren elkaar gaan begrijpen is de volgende stap dat ze samen gaan kijken naar de toekomst. Hoe willen ze met elkaar omgaan? De bemiddelaars leren hoe ze beide buren kunnen helpen om zich hun ideale toekomst voor te stellen, waarbij beiden hun wensen in kunnen brengen. In dat stadium zijn de buren al in gesprek met elkaar en begint er hoop te gloren voor een betere toekomst.

Vervolgens leren de bemiddelaars om samen met de buren oplossingen te bedenken, waardoor zoveel mogelijk wensen voor de toekomst gehonoreerd kunnen worden. Tot slot kiezen de buren zelf voor die oplossing(en) waar iedereen tevreden mee is. Dit proces kost tijd, rust, ruimte en vertrouwen. Buren hebben tijd nodig om zich veilig te voelen en in te zien dat een beter contact met de buren niet alleen mogelijk is, maar ook wenselijk voor de hele buurt. Buren worden zelfredzamer, krijgen meer woonplezier en weten nu hoe ze tot een oplossing moeten komen.
Aan het einde van de training geef ik advies aan de coördinator: de vrijwilliger heeft wel of niet voldoende competenties om als bemiddelaar aan de slag te gaan. Na de basistraining krijgen de bemiddelaars minimaal 1 x per jaar een nascholing om hen scherp te houden op hun handelen, en (nieuwe) vaardigheden te oefenen.
Ik verzorg deze trainingen met heel veel plezier omdat het mij een kans geeft bij te dragen aan woon- en leefplezier voor iedereen in Nederland. Buurtbemiddeling is hiervoor een superkrachtig instrument.

Trainer Frieda Boekel - www.steldat.nl