

BUURTBEEMIDDELING LEIDEN

APRIL 2021' h

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.

BUURTBEEMIDDELING EEN LOGISCHE EERSTE EN EFFECTIEVE STAP BIJ BURENOVERLAST



BUURTBEEMIDDELING LEIDEN EN OMSTREKEN:

Tel: 06-52 63 71 19
bbleo@kwadraad.nl
www.kwadraad.nl/buurtbemiddeling



WAT IS BUURTBEEMIDDELING:

1. Gericht op herstel van burenraties
2. Een snelle, vroegtijdige aanpak voorkomt escalatie
3. De bemiddelaars zijn onpartijdig en geven geen oordeel
4. Gesprekken met de bemiddelaars zijn altijd vertrouwelijk
5. Buren zijn zelf verantwoordelijk voor de oplossing
6. Zelfbedachte oplossingen zijn duurzamer dan opgelegde oplossingen
7. Voor burenraties is deelname gratis

Voor Buurtbemiddeling Kwadraad was 2020 een geslaagd jaar. In totaal zijn er 832 meldingen behandeld. Dat zijn er 37 meer dan in 2019. Buurtbemiddeling Kwadraad is afgelopen jaar uitgebreid met de regio's Leiden en Omstreken en Zoetermeer. Daarmee komt het aantal gemeenten waarin Kwadraad Buurtbemiddeling actief is op 15.

De voorziening wordt uitgevoerd door 7 coördinatoren en circa 130 vrijwillige buurtbemiddelaars. 2021 is een feestelijk jaar want dan is Buurtbemiddeling 25 jaar actief in Nederland. Dit wordt landelijk en regionaal gevierd in de maand september.

Als gevolg van de coronapandemie was het voor Buurtbemiddeling Kwadraad een jaar dat vroeg om aanpassingsvermogen. Het afgelopen jaar heeft een extra beroep gedaan op de flexibiliteit, continuïteit en de creativiteit van buurtbemiddelaars en coördinatoren. Zo kon Buurtbemiddeling burenraties blijven ondersteunen in situaties waar zij er samen niet uitkwamen. Zo heeft Buurtbemiddeling Kwadraad in het begin van de pandemie een telefonisch spreekuur beschikbaar gesteld voor burenraties in alle regio's. Daarnaast is er een training "telefonische intake en pendelbemiddeling" aangeboden voor alle bemiddelaars. Hierdoor kon Buurtbemiddeling Kwadraad burenraties desondanks blijven ondersteunen. Ook werd steeds gekeken naar wat wél mogelijk was in een bemiddelingstraject, iedere keer met inachtneming van de individuele opvattingen, maatregelen en de hygiënevoorschriften.

In 2020 is Buurtbemiddeling in elf gemeenten opgestart, zodat het totaal nu op 298 gemeenten staat. In het Coronajaar 2020 is er veel aandacht geweest, zoals in landelijke als lokale media, voor de toegeno-

men burenraties: iedereen was veel meer thuis, vaak ook aan het werk, en dan kunnen kleine ergernissen makkelijk uitgroeien tot flinke onenigheid. Ook de positieve rol van Buurtbemiddeling in die situaties kwam vaak aan de orde.

Buurtbemiddeling blijkt onmisbaar, juist in moeilijke tijden. Het komende jaar zal nog vaak een beroep gedaan worden op onze vrijwilligers en hun flexibiliteit. Buurtbemiddeling Kwadraad tracht om zoveel mogelijk maatwerk te blijven leveren. Voor het continueren en borgen van de deskundigheid van buurtbemiddelaars is in 2021, naast face-to-face trainen, een online leeromgeving voor hen beschikbaar gesteld.

De uitdaging ligt in het kunnen blijven ondersteunen van burenraties ondanks de Corona-maatregelen, zoals lockdown en avondklok. Want juist nu is dat belangrijk omdat burenraties meer thuis zijn en meer met elkaar te maken hebben.

Ook in 2021 geldt weer: **BUURTBEEMIDDELING KWADRAAD BRENGT BURENRATIES BIJ**

Gemeenten waar Kwadraad Buurtbemiddeling uitvoert: Bodegraven-Reeuwijk; Gouda; Krimpen a/d IJssel; Krimpenerwaard; Leiden; Oegstgeest; Katwijk (incl. Rijsburg en Valkenburg); Noordwijk (incl. Noordwijkerhout en De Zilk); Voorschoten; Oudewater; Stichtse Vecht; Waddinxveen; Woerden; Zoetermeer; Zuidplas

Het jaar 2020 was een bijzonder jaar voor Buurtbemiddeling Leiden, in vele opzichten. Allereerst was er natuurlijk Corona: veel bewoners van Leiden waren veel meer aan huis gebonden en kleine ergernissen groeiden uit tot grotere burenruzies, en veel meer meldingen dan in eerdere jaren.

Tegelijkertijd moest ook de werkwijze van Buurtbemiddeling enigszins worden aangepast. (Onaangekondigde) huisbezoeken konden niet meer plaatsvinden en nieuwe

werkmethoden, zoals intakegesprekken per telefoon, pendelbemiddeling en video-bemiddelen werden geïntroduceerd. Daarnaast 'verhuisde' Buurtbemiddeling Leiden van Libertas Leiden naar Kwadraad: achter de schermen was dit een intensief proces, maar gelukkig kon de dienstverlening aan de inwoners van Leiden gewoon doorgaan.

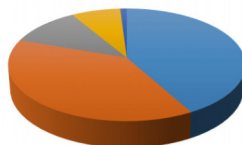
In datzelfde drukke jaar 2020 ontving Buurtbemiddeling Leiden de accreditatie van het Centrum Criminaliteitspreventie en

Veiligheid (CCV), het landelijke expertisecentrum voor Buurtbemiddeling, dat het proces van Buurtbemiddeling in Leiden op professionele wijze wordt uitgevoerd, conform de door het CCV voorgeschreven procesvoering.

Ook in 2021 zal de Coronapandemie nog van grote invloed blijven op zowel de vraag naar Buurtbemiddeling als het werkproces van Buurtbemiddeling: gelukkig is er nu meer ervaring opgedaan en deze ervaringen worden ook landelijk uitgewisseld ter verbetering van de dienstverlening.

VERWIJZERS

	AANTAL	%
Corporatie	41,5	42%
Zelfmelders	38	38%
Politie	11	11%
Sociaal WijkTeam	7,5	8%
Gemeente	1	1%
TOTAAL	99	100%



- Corporatie
- Zelfmelders
- Politie
- Sociaal WijkTeam
- Gemeente

MELDINGEN

	AANTAL	%
Portaal	34,5	35%
Gemeente *	28	28%
De Sleutels	20,5	21%
Ons Doel	16	16%
TOTAAL	99	100%



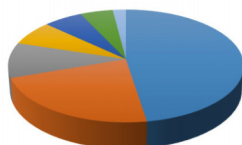
- Portaal
- Gemeente
- De Sleutels
- Ons Doel

* De Gemeente financiert Buurtbemiddeling voor de bewoners van koopwoningen en particuliere verhuur.

Het aantal meldingen in Leiden is in 2020 met meer dan 35% gestegen t.o.v. 2019.

ORZAKEN KLACHT

	AANTAL	%
Geluid	47	47%
Combinatie	22	22%
Bejegening	10	10%
Tuin	7	7%
Overig	6	6%
Dieren (geen geluid)	5	5%
Stank	2	2%
TOTAAL	99	100%



- Geluid
- Combinatie
- Bejegening
- Tuin
- Overig
- Dieren (geen geluid)
- Stank

Geluidsoverlast is al jaren, ook landelijk, de belangrijkste aanleiding om overlast te rapporteren.

Van alle geschikte en afgeronde aanmeldingen, 73 zaken, kwam het in 64% van de gevallen tot een succesvolle afsluiting. Dat is in lijn met het landelijke gemiddelde.

In meer dan de helft van de gevallen was dit positieve resultaat het gevolg van een bemiddelingsgesprek, met beide burens aan tafel, onder (bege)-leiding van de bemiddelaars. Maar soms wordt ook al een positief resultaat bereikt door informatie en advies te verstrekken door de coördinator.

In andere gevallen besluiten de burens, na de intake-gesprekken met de bemiddelaars, de zaak verder zelf op te pakken.

Natuurlijk komt het, helaas, ook voor dat 'de andere buur' niet wil

meewerken, ondanks alle inspanningen van de bemiddelaars.

Door de grote stijging in het aantal meldingen was de werkdruk in 2020 behoorlijk hoog voor de vrijwilligers, die daarnaast zelf natuurlijk ook te maken hadden met alle gevolgen van de Corona-pandemie: een compliment en groot woord van dank is op zijn plaats.

Voor meer informatie over de cijfers en de resultaten kunt u contact opnemen met Rudo Jockin, coördinator Buurtbemiddeling Leiden en Omstreken.

TOTAAL AANTAL AANMELDINGEN:	99	100%
In behandeling	6	6%
Ongeschikt voor bemiddeling	3	3%
In de wacht	1	1%
Contactlegging onmogelijk Buur A	7	7%
Buur A is verwezen naar BBM, wil geen bemiddeling	6	6%
Buur A weigert bemiddeling (na telefonische intake)	3	3%
TOTAAL:	26	26%

AFGERONDE AANMELDINGEN:	73	100%
Info en advies gegeven	6	8%
Opgelost na intakegesprekken	9	12%
Opgelost na bemiddeling	24	33%
Warme doorverwijzing	1	1%
Opgelost na verhuizing	4,5	6%
Melder zelf in actie	2,5	3%
TOTAAL AANTAL ZAKEN POSITIEF:	47	64%

AANMELDINGEN MET ANDER RESULTAAT:		
2de partij weigert	24	33%
Geen oplossing	2	3%
TOTAAL ZAKEN ANDER RESULTAAT:	26	36%

“Samenwerken met de vrijwilligers vind ik heel erg leuk”

NABIL EL AATIOU | Coördinator BB Zuidplas-Krimpenerwaard-Krimpen a/d IJssel



Even voorstellen....

De nieuwe coördinator Buurtbemiddeling Zuidplas/Krimpenerwaard en Krimpen a/d IJssel.
NABIL EL AATIOU
42 jaar, woonachtig in Breda

Hobby's

Nabil is gefascineerd door vliegtuigen en de luchtvaart. Samen met zijn zoon van 9, dat helemaal gek is op drones, geniet hij van het dronevliegen. Verder houdt hij van fietsen, joggen en op reis gaan naar Andalusië.

Nabil is op 15 november 2020 begonnen bij Kwadraad. Hiervoor werkte hij bij Unilever en ABN-Amro als teammanager.

Wat heeft je aangezet om deze switch van het bedrijfsleven naar welzijn te maken?

Ik ben altijd geïnteresseerd geweest in mensen. Na mijn baan bij Unilever ben ik gaan nadenken wat het beste bij mij zou passen. Eerst ben ik me gaan verdiepen in mediation en ik heb daarna besloten om de basisopleiding te volgen. Vervolgens ben ik vrijwillig buurtbemiddelaar in Breda geworden om ervaring op te doen op dit gebied. Van daaruit heb ik gesolliciteerd naar de functie van coördinator Buurtbemiddeling.

Waarom als coördinator Buurtbemiddeling?

Ik wilde graag mijn ervaring als vrijwillig bemiddelaar en mijn kennis uit de mediation trainingen inzetten om zo mijn steentje bij te dragen aan de samenleving. Tevens wilde ik mijn wereld verbreden in het sociaal domein. Ik ben een groot voorstander van bemiddeling, omdat het werkt! Bovendien heb ik goede verhalen gelezen over de organisatie Kwadraad.

Wat vond je het meest verrassend in je nieuwe functie tot nu toe?

De samenwerking met de vrijwilligers vind ik heel erg leuk. Ik was verrast door hun motivatie en de energie die zij belangeloos inzetten voor burens die er samen niet uit kunnen komen.

Wat zie jij als je grootste uitdaging als coördinator Buurtbemiddeling?

Mijn uitdaging is om de vrijwilligers gemotiveerd te houden voor het mooie werk dat we doen. Daarnaast wil ik een goede relatie opbouwen met mijn contractpartners, zodat Buurtbemiddeling kan blijven groeien.