

BUURTBEMIDDELING ZUIDPLAS

Maart 2022

GU21.314

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 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

WAT IS BUURTBEMIDDELING:

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 buren is deelname gratis

BUURTBEMIDDELING MAAKT PRATEN MAKKELIJKER



Na de Covid-19 uitbraak in 2020 zijn in de loop van 2021 fysieke gesprekken weer op gang gekomen. Daar was iedereen aan toe.

Hoewel telefonisch of in een videogesprek ook informatie uitgewisseld kan worden, is een face-to-face contact fijner. Er is écht contact, men kan elkaar in de ogen kijken en lichaamstaal zegt soms meer dan woorden. Helaas hebben sommige buren iets langer moeten wachten totdat bemiddelaars hun aanmelding in behandeling konden nemen. Geweldig dat buren hiervoor, ondanks de soms moeilijke situatie, geduld en flexibiliteit hebben weten op te brengen.

In 2021 was Buurtbemiddeling 25 jaar actief in Nederland. Dit is in de maand september gevierd en startte met een persbericht dat in landelijke en lokale dagbladen aandacht kreeg. De festiviteiten kregen een vervolg met een 'week van de verwijzer', een 'week van de vrijwilliger', een 'week van de buren' en de coördinatoren sloten af met een gezamenlijke bijeenkomst.

In 302 gemeenten wordt nu Buurtbemiddeling aangeboden, dat dekt 86% van de Nederlandse gemeenten. Kwadraad biedt Buurtbemiddeling aan in 15 gemeenten. Met acht coördinatoren, administratieve ondersteuning voor Leiden e.o. en 130 vrijwillige buurtbemiddelaars zijn 888 meldingen behandeld. Van deze meldingen is ruim 80% succesvol afgesloten.

Bewoners hebben door Buurtbemiddeling handvatten gekregen om met de buren in gesprek te gaan, afspraken te maken en zo de eigen leefbaarheid te vergroten. Waar vroeger langer gewacht werd met het inschakelen van Buurtbemiddeling, kunnen buren en samenwerkingspartners (woningcorporaties, politie en gemeenten) ons steeds eerder vinden. Door de vroegtijdige inzet van buurtbemiddelaars ontstaat de meeste kans van slagen en wordt professionele organisaties tijd, energie én geld bespaard.

Landelijke campagnes zoals "Dat is makkelijk praten" geven buren tips en helpt hen met de buren in gesprek te gaan. Hierdoor wordt Buurtbemiddeling laagdrempeliger bereikbaar <https://datismakkelijkpraten.nl/> Het komende jaar zult u meer van deze campagne vernemen. Ons motto is en blijft:

KWADRAAD BRENGT BUREN BIJEEN

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

VERWIJZERS

	AANTAL	%
Eigen initiatief	14	36%
Eigen initiatief op advies van politie	5	13%
Eigen initiatief op advies van gemeente	5	13%
Politie	5	13%
Woningbouwcorporatie Woonpartners Midden-Holland	4	10%
Eigen initiatief op advies van Woonpartners Midden-Holland	2	5%
Woningbouwcorporatie Mozaïek Wonen	2	5%
Eigen initiatief op advies van Vestia	1	3%
Eigen initiatief op advies van Mozaïek Wonen	1	3%
TOTAAL	39	100%

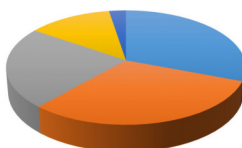


- Eigen initiatief
- Eigen initiatief op advies van politie
- Eigen initiatief op advies van gemeente
- Politie
- Woningbouwcorporatie Woonpartners Midden-Holland
- Eigen initiatief op advies van Woonpartners Midden-Holland
- Woningbouwcorporatie Mozaïek Wonen
- Eigen initiatief op advies van Vestia
- Eigen initiatief op advies van Mozaïek Wonen

Het totale aantal meldingen is in 2021 licht gestegen van 36 naar 39, waarvan de meeste meldingen op eigen initiatief van de bewoners zelf. Verder zien we een stijging van het aantal meldingen door de politie en op advies van de politie (totaal 10 meldingen in 2021); tevens heeft de gemeente 5 bewoners doorverwezen naar Buurtbemiddeling.

KOOP/HUURWONINGEN

	AANTAL	%
Huurwoningen Vestia	12	31%
Koopwoningen	12	31%
Huurwoningen Woonpartners	9	23%
Huurwoningen Mozaïek Wonen	5	13%
Particulier of onbekend	1	3%
TOTAAL	39	100%

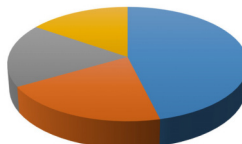


- Huurwoningen Vestia
- Koopwoningen
- Huurwoningen Woonpartners
- Huurwoningen Mozaïek Wonen
- Particulier of onbekend

De meeste burens die van Buurtbemiddeling gebruik hebben gemaakt, wonen in een huurwoning bij een woningcorporatie (67%), tegenover 31% die in het bezit is van een koopwoning.

WIJKEN

	AANTAL	%
Nieuwerkerk a/d IJssel	18	46%
Zevenhuizen	8	21%
Moerkapelle	7	18%
Moordrecht	6	15%
TOTAAL	39	100%

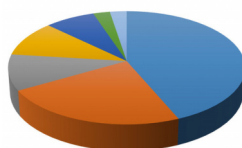


- Nieuwerkerk a/d IJssel
- Zevenhuizen
- Moerkapelle
- Moordrecht

De meeste meldingen in 2021 zijn afkomstig uit Nieuwerkerk ad IJssel (18), gevolgd door Zevenhuizen (8).

AARD VAN DE KLACHT

	AANTAL	%
Pesten/treiteren/schelden/roddelen/lastigvallen/verstoorde relatie	17	44%
Geluidsoverlast	9	23%
Overlast dieren	4	10%
Bedreiging/intimidatie/discriminatie	4	10%
Tuin- en buitenproblemen	3	8%
Overlast kinderen	1	3%
Stankoverlast	1	3%
TOTAAL	39	100%

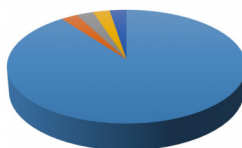


- Pesten/treiteren/schelden/roddelen/lastigvallen/verstoorde relatie
- Geluidsoverlast
- Overlast dieren
- Bedreiging/intimidatie/discriminatie
- Tuin- en buitenproblemen
- Overlast kinderen
- Stankoverlast

Ook in 2021 is de meest gehoorde klacht verstoorde relatie, met als onderliggende klacht geluidsoverlast.

SOORT MELDING

	AANTAL	%
Normale zaak	35	90%
Complexe zaak (multiproblematiek)	1	3%
Complexe zaak (psychosociale problematiek)	1	3%
Meer partijen	1	3%
Bewoners versus bedrijf	1	3%
TOTAAL	39	100%



- Normale zaak
- Complexe zaak (multiproblematiek)
- Complexe zaak (psycho-sociale problematiek)
- Complexe zaak (taal)
- Eerder bemiddeld/complex
- Meerpartijen/complex
- Bewoners versus bedrijf

De meeste meldingen in 2021 zijn te typeren als normaal (90%).

Ondanks corona kunnen wij met tevredenheid terugblikken op het jaar 2021. Dankzij het in acht nemen van de coronamaatregelen zijn veel meldingen positief afgerond, alle beperkingen ten spijt.

Van alle geschikte en afgeronde zaken in 2021 is 88% positief afgesloten na interventie van Buurtbemiddeling. Dit percentage ligt boven het landelijk gemiddelde (gemiddeld rond 70%) en de meeste meldingen zijn als normaal geregistreerd; waarbij de kans op een geslaagde interventie van Buurtbemiddeling hoog is.

In de meeste gevallen kwam het tot een oplossing na een (pendel)bemiddeling of coaching. Verder zien wij dat 6 casussen zijn opgelost door middel van een adviesgesprek. Het adviesgesprek heeft als doel de zelfredzaamheid te stimuleren en te vergroten teneinde het probleem met de buur zelf op te lossen. Twee zaken zijn nog in behandeling, waarvan er 1 nog bemiddeld moet worden en er 1 nog in de intakefase zit. Van de 34 afgeronde zaken weigerden 2 partijen de bemiddeling en bij 2 zaken is er geen oplossing gevonden door de partijen. Dat betekent nog niet dat

de interventie van Buurtbemiddeling geen effect heeft gehad.

In 2021 heeft Kwadraad met andere organisaties Buurtbemiddeling de handen ineen geslagen om in 2022 de campagne 'Dat is makkelijk praten!' te lanceren. Met deze campagne willen we ervoor zorgen dat mensen zich ervan bewust zijn dat een gesprek pas effectief is als je dat op de juiste toon en op het juiste moment inzet om escalatie te voorkomen en zelfredzaamheid te vergroten. Bewoners kunnen op de site terecht voor advies en informatie; tevens is het handig voor verwijzers om de bewoners te attenderen op www.datismakkelijkpraten.nl.

Om de kwaliteit van Buurtbemiddeling op peil te houden is Buurtbemiddeling Zuidplas in 2021 getoetst door het CCV en met succes gecertificeerd. Dat wil zeggen dat Buurtbemiddeling Zuidplas voldoet aan de kwaliteitscriteria van het CCV en dat de erkenning op de website van het CVV staat.

Voor meer informatie over de cijfers en resultaten kunt u contact opnemen met Nabil el Aatiaoui, coördinator Buurtbemiddeling in Zuidplas.

RESULTAAT	AANTAL	%
TOTAAL AANTAL AANMELDINGEN:	39	100%
In behandeling	2	5%
Ongeschikt voor bemiddeling	3	8%
TOTAAL	5	13%
TOTAAL AANTAL AFGERONDE ZAKEN:	34	100%
Informatie en advies gegeven	3	9%
A is zelf in actie & Opgelost na intake	6	18%
Opgelost na bemiddelingsgesprek	8	24%
Opgelost na pendelbemiddeling	5	15%
Opgelost na coaching	4	12%
Opgelost door verhuizing	2	6%
Opgelost door aanpassing woonsituatie	0	0%
Warme doorverwijzing	2	6%
In de wacht	0	0%
TOTAAL AANTAL ZAKEN POSITIEF NA BBM:	30	88%
Tweede partij weigert bemiddeling	2	6%
Geen oplossing	2	6%
TOTAAL AANTAL ZAKEN MET ANDER RESULTAAT:	4	12%

“Buurtbemiddelaars maken dat wat verschillend lijkt, gemeenschappelijk”

INGRID VAN DER MEER | Buurtbemiddelaar regio Bodegraven-Reeuwijk en Waddinxveen

“Conflicten in het algemeen beheersen het leven van mensen. Denk aan een scheiding of een zakelijk conflict. Dan schakelen mensen een mediator in. Maar burens in conflict zullen niet zo snel een mediator inschakelen. Ik vind de toegankelijkheid van Buurtbemiddeling heel mooi,” vertelt INGRID VAN DER MEER. Zij werkt, naast haar werk als mediator voor haar eigen mediation praktijk, inmiddels 1,5 jaar als buurtbemiddelaar in de regio Bodegraven-Reeuwijk en Waddinxveen.

Wat is het mooiste in jouw werk als buurtbemiddelaar?

“Dat wat verschillend lijkt, maken we gemeenschappelijk. In conflicten lopen standpunten uit elkaar waardoor de communicatie stroever, harder of vermeden wordt. Terwijl wat beide burens belangrijk vinden, vaak niet ver uit elkaar blijkt te liggen. Als ik bij mensen op bezoek ga, vraag ik vaak: ‘Hoe vindt u het om hier te wonen?’ Als mensen vertellen over hun conflict met de burens, zeggen ze vaak: ‘We zitten er zelfs over na te denken om te verhuizen, maar we wonen hier zo fijn.’ Dan blijkt later in gesprekken zelfs dat beide partijen wilden verhuizen. De burens hebben dus iets gemeenschappelijks. In ieder bemiddelingsgesprek ontstaat, onder begeleiding van de bemiddelaars, meer begrip voor elkaars situatie. Daarna komen burens zelf met oplossingen die bij hen passen. Daarover maken zij dan afspraken.”

Welk bemiddelingsverhaal zal je altijd bijblijven?

“Een gezin woont al 15 jaar in een flat. Onder hen kwamen 1,5 jaar geleden nieuwe burens wonen. Zij ervaren overlast van hun bovenburens, die een jong kindje thuis hebben. De onderburens hebben al eerder de bovenburens voor een gesprek benaderd, maar dat liep niet goed. Na dat gesprek dachten de onderburens zelfs dat de bovenburens expres water over het balkon gooiden. Ze werden doorverwezen naar Buurtbemiddeling. Ik ging bij hen op bezoek om het probleem in kaart te brengen. Daarna ging ik naar de bovenburens. Zij zeiden: ‘Ik woon hier al 15 jaar en heb eigenlijk nog nooit gedoe gehad met de burens.’ Maar ze stemden gelukkig heel snel in voor een gesprek. We organiseerden een gesprek met een tolk, omdat de onderburens gevluucht zijn uit een oorlogsgebied en nog niet voldoende Nederlands spreken en begrijpen. In het bemiddelingsgesprek kwamen beide burens erachter dat ze allebei psychische en fysieke problemen hebben. Denk aan een trauma, een hernia en een extreme hoofdpijn door een ongeluk. Door dat verhaal te delen was er ineens zóveel begrip voor elkaar. En dat water dat over het balkon werd gegooid? Dat bleek een kapotte regenpijp

te zijn. De burens zijn nu bevriende burens die elkaar non-stop helpen. Ze denken vóór elkaar al wat kan helpen. Bijvoorbeeld door op bepaalde tijden even iets te laten, zodat de ander rust kan nemen.”

Schakel zo snel mogelijk hulp in

“Een conflict wordt áltijd groter, nooit kleiner. Dus voel je een ergernis, heb je last van je burens en houd het je te lang bezig? Ga zo snel mogelijk in gesprek met de burens; hoe eerder hoe beter. Of schakel hulp in, bijvoorbeeld van Buurtbemiddeling.”

BETER EEN GOEDE BUUR DAN EEN VERRE VRIEND

Bij de coördinator kwam een melding binnen van burenoverlast met meerdere oorzaken: parkeren, dieren, communicatie etc. Nadat twee bemiddelaars het proces van bemiddeling hebben doorlopen, dat wil zeggen: individuele intakegesprekken met beide burens en daarna een gezamenlijk gesprek op neutraal terrein, is de relatie tussen burens weer hersteld.

Hoe is dit proces door de burens ervaren?

Hieronder leest u een kort verslag van het interview dat de coördinator met één van hen had.

“Wij wonen nu zes jaar naast elkaar. Door kleine irritaties die de afgelopen jaren hebben plaatsgevonden is bij de burens de behoefte ontstaan om Buurtbemiddeling te bellen. Toen de bemiddelaars aan de deur kwamen om te vragen of wij mee wilden werken, stonden wij hier open voor. Je wilt toch een fijner woongenot. De intake met de bemiddelaars was een fijn gesprek; ze hebben het goed aangepakt en waren echt onpartijdig. Het bemiddelingsgesprek is heel netjes begeleid. Nu, enkele maanden na het gezamenlijke gesprek, is het contact met de burens verbeterd en onlangs hebben we elkaar zelfs heel gezellig gesproken”.

Deze buur is heel tevreden over Buurtbemiddeling en raadt anderen aan om met elkaar in gesprek te gaan.

“Buurtbemiddeling kan hierbij helpen. Door in gesprek te gaan is er een betere verstandhouding ontstaan met meer begrip voor elkaar. Ze zeggen wel: beter een goede buur dan een verre vriend. En dit is zéker waar”.