

## BUURTBEMIDDELING DE RONDE VENEN

April 2022

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 DOOR SAMENWERKING

Buurtbemiddeling is een gratis dienst voor alle inwoners van de gemeente De Ronde Venen en wordt mogelijk gemaakt door de Gemeente, woningcorporatie GroenWest, de politie en Tympaan-De Baat.



### BUURTBEMIDDELING DE RONDE VENEN:

Tel. 0297-230280

- buurtbemiddeling@stdb.nl
- www.tympaan-debaat.nl/buurtbemiddeling
- Kerkvaart 2, 3641 EP MIJDRECHT

## DOELSTELLING 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

## BETER EEN GOEDE BUUR DAN EEN VERRE VRIEND



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 video gesprek 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 burens iets langer moeten wachten totdat bemiddelaars hun aanmelding in behandeling konden nemen. Geweldig dat burens 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 burens' en de coördinatoren sloten af met een gezamenlijke bijeenkomst.

De Ronde Venen is één van de 302 gemeenten waar Buurtbemiddeling aangeboden wordt, dat dekt 86% van de Nederlandse gemeenten.

Waar vroeger langer gewacht werd met het inschakelen van Buurtbemiddeling, kunnen burens 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 "Dát is makkelijk praten" geven burens tips en helpt hen met de burens in gesprek te gaan. Ook wordt hierdoor Buurtbemiddeling laagdrempeliger bereikbaar.

<https://www.datismakkelijkpraten.nl>

In dit jaar 2022 zult u meer van deze campagne vernemen.

ATMvormgeving.nl

### BETER EEN GOEDE BUUR DAN EEN VERRE VRIEND

Bij de coördinator kwam een melding binnen van burens overlast 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.

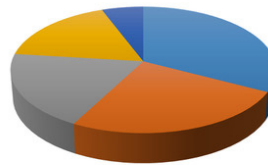
### Hoe is dit proces door de burens ervaren?

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".**

### VERWIJZERS

	AANTAL	%
GroenWest	17	33%
Eigen initiatief	13	25%
Zelf gemeld - verwezen door politie	10	19%
Politie	9	17%
Zelf gemeld - verwezen door gemeente	3	6%
<b>TOTAAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

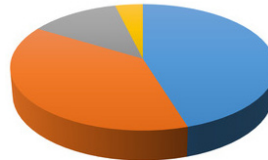


- GroenWest
- Eigen initiatief
- Zelf gemeld - verwezen door politie
- Politie
- Zelf gemeld - verwezen door gemeente

Het aantal aanmeldingen in 2021 is t.o.v. 2020 exact gelijk gebleven. De rechtstreekse meldingen door GroenWest zijn gestegen van 9 naar 17. Meldingen door en via de politie zijn licht gestegen van 16 naar 19. De gemeente heeft drie melders doorverwezen t.o.v. één vorig jaar.

### KOOP/HUURWONINGEN

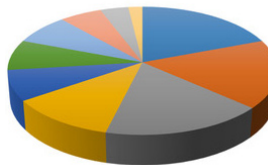
	AANTAL	%
Huurwoningen GroenWest	47	45%
Koopwoningen	40	38%
Geen tegenpartij	13	13%
Huurwoningen particulier	4	4%
<b>TOTAAL</b>	<b>104</b>	<b>100%</b>



- Huurwoningen GroenWest
- Koopwoningen
- Geen tegenpartij
- Huurwoningen particulier

### AANTAL PER WIJK

	AANTAL	%
Wilnis	10	19%
Mijdrecht Proostdijland	9	17%
Vinkeveen	9	17%
Abcoude	6	11%
Mijdrecht Twistvliet	4	8%
Mijdrecht Molenland	4	8%
Mijdrecht Hofland Noord	4	8%
Mijdrecht Wickelhof	3	6%
De Hoef	2	4%
Mijdrecht Oranje Nassaukwartier	1	2%
<b>TOTAAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

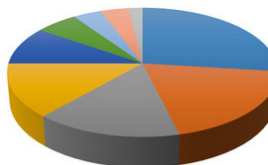


- Wilnis
- Mijdrecht Proostdijland
- Vinkeveen
- Abcoude
- Mijdrecht Twistvliet
- Mijdrecht Molenland
- Mijdrecht Hofland Noord
- Mijdrecht Wickelhof
- De Hoef
- Mijdrecht Oranje Nassaukwartier

Het aantal meldingen is per wijk ongeveer gelijk gebleven. Opvallend is de stijging in Abcoude en Wilnis met 50%.

### AARD VAN DE KLACHT

	AANTAL	%
Schelden, roddelen, pesten, treiteren, lastig vallen, verstoorde relatie	14	27%
Geluidsoverlast	10	19%
Tuin- en buitenproblemen	8	15%
Overig	7	13%
Multiprobleem	5	10%
Bedreiging, intimidatie, vernielingen	3	6%
Overlast dieren	2	4%
Parkeerproblemen	2	4%
Overlast kinderen	1	2%
<b>TOTAAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

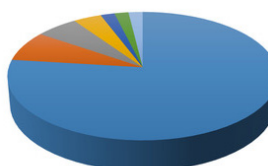


- Schelden, roddelen, pesten, treiteren, lastig vallen, verstoorde relatie
- Geluidsoverlast
- Tuin- en buitenproblemen
- Overig
- Multiprobleem
- Bedreiging, intimidatie, vernielingen
- Overlast dieren
- Parkeerproblemen
- Overlast kinderen

Opvallend waren in 2021 de meldingen die niet in de 'standaard' meldingen te vatten zijn (7) en meldingen met meerdere oorzaken (5). Het vermoeden bestaat dat deze zaken in 'Corona-tijd' zijn ontstaan, zijn gaan sluimeren en 'groter' zijn geworden.

### SOORT MELDINGEN

	AANTAL	%
Normale zaak	40	76%
Complex, psycho-sociale problemen	4	8%
Meer partijen	3	6%
Bewoner en bedrijf	2	4%
Complex, multi-probleem	1	2%
Complex, taalprobleem	1	2%
Coaching	1	2%
<b>TOTAAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>



- Normale zaak
- Complex, psycho-sociale problemen
- Meer partijen
- Bewoner en bedrijf
- Complex, multi-probleem
- Complex, taalprobleem
- Coaching

Anders dan in 2020 zien we drie aanmeldingen waar meerdere burens bij betrokken zijn. Voor bemiddelaars en coördinator een leuke uitdaging die meer tijd kost dan een normale zaak, vooral als het succesvol afgerond kan worden.

**Van alle geschikte en afgeronde aanmeldingen, 36 zaken, kwam het in 86% van de gevallen tot een succesvolle afsluiting. Dit resultaat is significant hoger dan het landelijk gemiddelde van 70%.**

Door het advies, coaching of begeleiding die de coördinator en bemiddelaars de burens hebben geboden, konden zij in de meeste gevallen komen tot een eigen actie of tot een gezamenlijk overleg waarin afspraken zijn gemaakt. Het woongenot en een betere burensrelatie is hierdoor weer teruggekeerd. In drie gevallen hebben bewoners het besluit genomen te verhuizen of is de oorzaak van het probleem weggenomen. Twee aanmeldingen zijn afgerond door een "warme doorverwijzing". Dit betekent dat na telefonisch contact door de coördinator met de burens of na huisbezoek van de bemiddelaars is besloten om, gezien de problematiek die er speelt, burens door te verwijzen naar een andere instantie zoals de politie of de woningcorporatie.

Zaken die niet geschikt zijn voor Buurtbemiddeling (6) betreffen onder andere lopende juridische trajecten, kwesties tussen niet-burens of zaken die bij jeugdzorg zijn aangemeld.

Ook in 2021 zagen we dat door Corona-omstandigheden situaties langer zijn blijven bestaan of zijn ontstaan die in een 'normale' situatie waarschijnlijk niet tot burenskwesties zouden hebben geleid. Bemiddelaars gaven aan meer moeite te hebben moeten doen om burens tot elkaar te krijgen. Des te bewonderenswaardig dat dit in de meeste gevallen gelukt is. Complimenten zijn op hun plaats voor zowel burens als voor het team van negen bemiddelaars die zich in 2021 wederom geheel belangeloos hebben ingezet voor de inwoners en leefbaarheid in De Ronde Venen.

**Voor meer informatie over de cijfers en resultaten kunt u contact opnemen met Grace Flohr, coördinator Buurtbemiddeling De Ronde Venen.**

<b>TOTAAL AANTAL AANMELDINGEN:</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>
Nog in behandeling eind 2021	4	8%
Contactlegging onmogelijk buur B	1	2%
Ongeschikt voor bemiddeling	6	11%
Buur A trekt zaak terug	5	10%
<b>TOTAAL NEUTRAAL:</b>	<b>16</b>	<b>31%</b>
<b>AFGERONDE AANMELDINGEN:</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>
Informatie en advies gegeven door coördinator	14	39%
Opgelost na intakegesprek(ken)	9	25%
Opgelost na bemiddelingsgesprekken	3	8%
Opgelost door aanpassing woonsituatie of oorzaak	3	8%
Warme doorverwijzing	2	6%
<b>TOTAAL AANTAL ZAKEN POSITIEF NA BBM:</b>	<b>31</b>	<b>86%</b>
<b>AANMELDINGEN MET ANDER RESULTAAT:</b>		
Buur B weigert bemiddeling	5	14%
<b>TOTAAL AANTAL ZAKEN MET ANDER RESULTAAT:</b>	<b>5</b>	<b>14%</b>

## **“Buurtbemiddeling: We zijn géén rijdende rechter”**

### **BOB • VRIJWILLIGER • BEMIDDELAAR**

**Lekker wonen is zó ongelofelijk belangrijk, en het wordt steeds belangrijker omdat veel mensen (deels) thuis zijn gaan werken. Onderdeel van je woongenot is het contact met je burens. En daar gaat het helaas best wel vaak mis. Kleine ergernissen kunnen uitgroeien tot verstoorde relaties en soms zelfs tot pesterijen.**

Als burens er onderling niet meer uitkomen dan kunnen wij worden ingeschakeld, door de mensen zelf maar ook door politie of woningbouwvereniging.

Wij zijn een enthousiast team van vrijwilligers die allemaal de opleiding tot buurtbemiddelaar hebben gevolgd. Iedereen die goed kan luisteren, doorvragen en interesse heeft in mensen kan het met de nodige trainingen worden. De achtergronden zijn compleet verschillend, zo ben ik lang directeur geweest bij verschillende uitgeverijen, en vind het leuk om als vrijwilliger een nieuwe uitdaging aan te gaan.

We pakken de zaken altijd met een team van twee op. Eerst gaan we in gesprek met degene die het verzoek tot bemiddeling heeft gedaan, daarna proberen we in gesprek te gaan met de buur. Daar ligt meteen de eerste grote uitdaging om ook deze partij zover te krijgen om gezamenlijk naar een oplossing te kijken.

Heel vaak blijkt dat het probleem wordt veroorzaakt door andere, onderliggende problemen of omdat de communicatie onderling niet lukt. Zo heb ik een paar zaken gehad waarbij het onder de aandacht brengen van de zaak ertoe leidde dat de burens wél zelf met elkaar in gesprek gingen en tot een bevredigende oplossing kwamen. Natuurlijk lukt dat niet altijd en dan moeten we verder aan de bak. Als beide partijen willen meewerken, vindt er een bemiddelingsgesprek plaats in een neutrale omgeving, vaak bij Tympaan-De Baat op



de Kerkvaart in Mijdrecht. Onder onze begeleiding proberen partijen er zelf uit te komen. Wij zijn en blijven altijd de neutrale partij en zijn dus geen rijdende rechter. In mijn werkzame leven ben ik gewend om door te pakken en beslissingen te nemen. En dat mag je bij zo'n gesprek nu juist niet doen. Ik heb geleerd om zogenaamd 'op mijn handen te zitten'. Bemiddelaars faciliteren het gesprek zodat de burens zelf oplossingen aandragen. Vaak komen ze er samen

helemaal of deels uit en dat is fijn. Soms lukt het ook niet en dat is voor de burens frustrerend, maar ook voor ons want wij willen graag naar een oplossing toewerken.

Het leuke van dit vrijwilligerswerk is dat je ziet dat er met onze hulp vaak burensrelaties verbeteren. Daarnaast kom je in allerlei soorten situaties ook buiten je eigen bubbel en dat is soms confronterend, maar ook leerzaam. Het lukt niet altijd, dat is jammer maar wij kunnen niks oplossen, dat moeten de mensen zelf doen. We kunnen dan 'uithuilen' bij onze coördinator Grace en de moeilijke of interessante casussen worden vaak nabesproken op het overleg met de andere bemiddelaars.

Hoe mooi is het niet om ook zo je steentje bij te dragen aan de leefwereld in de Ronde Venen.

**Bob**