

BUURTBE MIDDELING GOUDA

Maart 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.

BUURTBE MIDDELING 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 BUURTBE MIDDELING:

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

BUURTBE MIDDELING 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.

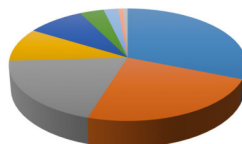
Bewoners hebben door Buurtbemiddeling handvatten gekregen om met de buren in gesprek te gaan, afspraken te maken en zo de eigen leefbaarheid te vergroten. Waar vroeger langer gewacht werd met het inschakelen van Buurtbemiddeling, kunnen buren en samenwerkingspartners (woningcorporaties, politie en gemeenten) 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	42	31%
Politie	32	24%
Eigen initiatief op advies van Mozaïek wonen	26	19%
Overige organisaties	13	10%
Eigen initiatief op advies van Woonpartners Midden-Holland	12	9%
Woningbouwcorporatie Mozaïek wonen	5	4%
Woningbouwcorporatie Woonpartners Midden-Holland	3	2%
Eigen initiatief op advies van gemeente	1	1%
Sociale Wijkteam	1	1%
TOTAAL	135	100%



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

2021 laat een lichte stijging (9) zien in aanmeldingen ten opzichte van vorig jaar. Gezien de landelijke stijging in aanmeldingen vanwege weer een jaar corona, is het voor Gouda redelijk in balans gebleven. Opvallend is wel dat politie dit jaar opvallend meer (13x) verwezen heeft dan vorig jaar.

KOOP/HUURWONINGEN

	AANTAL	%
Huurwoningen	88	65%
Koopwoningen	36	27%
Particulier of onbekend	11	8%
TOTAAL	135	100%



- Huurwoningen
- Koopwoningen
- Particulier of onbekend

WIJKEN

	AANTAL	%
Korte Akkeren	28	21%
Goverwelle	20	15%
Kort Haarlem	14	10%
Noord	14	10%
Plaswijck	14	10%
Centrum	11	8%
Bloemendaal	9	7%
Kadenbuurt	7	5%
Achter Willens	6	4%
Oost	5	4%
Oosterwei	3	2%
Nieuwe Park	2	1%
Westergouwe	1	1%
Slotwijkersluis	1	1%
TOTAAL	135	100%

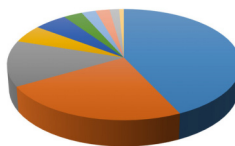


- Korte Akkeren
- Goverwelle
- Kort Haarlem
- Noord
- Plaswijck
- Centrum
- Bloemendaal
- Kadenbuurt
- Achter Willens
- Oost
- Oosterwei
- Nieuwe Park
- Westergouwe
- Slotwijkersluis

In 2020 is de wijze van het registreren van de wijken in kaart gebracht. Doel is om tot een eenduidige registratie te komen zodat de cijfers een betrouwbaar beeld geven. Uitgangspunt zijn de wijken in Gouda zoals deze volgens postcode door de gemeente Gouda worden gehanteerd. Hierdoor kunnen we dit jaar de cijfers met vorig jaar vergelijken. In Plaswijck zijn beduidend minder (10) meldingen gedaan. Korte Akkeren staat nu bovenaan met 14 meer meldingen in vergelijking met 2020. In Goverwelle (8) en Noord (8) kwamen ook opvallend meer meldingen binnen.

AARD VAN DE KLACHT

	AANTAL	%
Geluidsoverlast	58	43%
Pesten/treiteren/schelden/roddelen/lastigvallen/verstoorde relatie	32	24%
Tuin en buiten problemen/rommel/troep	18	13%
Overlast dieren	7	5%
Stank	7	5%
Overige	4	3%
Overlast kinderen	3	2%
Bedreiging/intimidatie	3	2%
Parkeerproblemen	2	1%
Discriminatie	1	1%
TOTAAL	135	100%

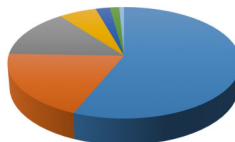


- Geluidsoverlast
- Pesten/treiteren/schelden/roddelen/lastigvallen/verstoorde relatie
- Tuin en buiten problemen/rommel/troep
- Overlast dieren
- Stank
- Overige
- Overlast kinderen
- Bedreiging/intimidatie
- Parkeerproblemen
- Discriminatie

Geluidsoverlast is met 3% gestegen ten opzichte van vorig jaar. Tuin en buitenproblemen zijn in tegenstelling tot vorig jaar afgenomen. Pesten/treiteren etc. is toegenomen van 18% naar 24%.

SOORT MELDING

	AANTAL	%
Normale zaak	76	56%
Complexe zaak (multiproblematiek)	26	19%
Complexe zaak (psycho-sociale problematiek)	19	14%
Complexe zaak (taal)	8	6%
Eerder bemiddeld/complex	3	2%
Meerpartijen/complex	2	1%
Bewoners versus bedrijf	1	1%
TOTAAL	135	100%



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

Door de aanhoudende maatregelen in 2021 lijken bewoners sneller geïrriteerd. De complexe zaken zijn dit jaar gestegen (ruim 25) in verhouding tot de aanmeldingen van vorig jaar. We kregen dit jaar regelmatig met burens te maken die in de war zijn en/of drank en drugs gebruiken.

In 2021 zijn er 9 meer meldingen gedaan dan vorig jaar. Van alle 97 geschikte en afgeronde zaken kwam het in 83% van de gevallen tot een positieve afsluiting. Hiermee zitten we in Gouda boven het eindresultaat van vorig jaar en boven het landelijk gemiddelde.

Zaken die opgelost zijn door informatie en advies te geven waren vorig jaar gehalveerd en zijn dit jaar verdubbeld. Mogelijk komt dit omdat er steeds meer inwoners Buurtbemiddeling snel hebben geraadpleegd en (telefonische) intakes hen zelf in actie hebben gebracht. Melden in een vroeg stadium geeft immers meer kans op een adequate oplossing.

2021 was wederom een bijzonder moeilijk jaar om te bemiddelen vanwege de Coronacrisis en de aanhoudende maatregelen. Toch hebben alle bemiddelaars zich ook dit jaar ten alle tijden beschikbaar gehouden en ingezet voor zover dat mogelijk en verantwoord was. In 2021 is het team van buurtbemiddelaars gestegen naar 20 bemiddelaars in totaal. We hebben nu nagenoeg evenveel mannelijke als vrouwelijke bemiddelaars in het team. Helaas is het nog niet

gelukt om meer diversiteit in afkomst te creëren. Hier is wel aandacht voor omdat we merken dat veel meldingen afkomstig zijn van bewoners met een andere culturele achtergrond dan Nederlands.

Alle bemiddelaars zijn betrokken en actief, wat maakt dat we de vraag voor bemiddelingen altijd snel kunnen inplannen en er geen wachtlijsten zijn ontstaan.

In mei heeft Buurtbemiddeling Gouda weer de erkenning ontvangen vanuit het CCV (centrum voor criminaliteitspreventie en veiligheid) met daarbij het plus-certificaat. Deze erkenning laat zien dat wij voldoen aan de gestelde kwaliteitscriteria zoals vastgelegd in de "Toelichting beoordeling Buurtbemiddeling Gouda 1.0." Deze is geldig tot 2023.

Trots zijn we op ons nieuwe logo voor Buurtbemiddeling. Begin 2021 is dit logo ontworpen en in gebruik genomen. Hierdoor zijn wij met onze dienst Buurtbemiddeling nog sneller herkenbaar voor de inwoners van Gouda.

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

RESULTAAT	AANTAL	%
TOTAAL AANTAL AANMELDINGEN:	135	
In behandeling	4	3%
Contactlegging onmogelijk Buur A	5	4%
Ongeschikt voor bemiddeling	13	10%
Eerste partij ziet af van inzet Buurtbemiddeling	15	11%
TOTAAL	37	28%
TOTAAL AANTAL AFGERONDE ZAKEN:	97	100%
Informatie en advies gegeven	29	30%
Opgelost na bemiddelingsgesprek	19	20%
A is zelf in actie	13	13%
Opgelost na intake	15	15%
Opgelost door verhuizing	2	2%
Warme doorverwijzing	3	3%
TOTAAL AANTAL ZAKEN POSITIEF NA BBM:	81	83%
Tweede partij weigert bemiddeling	10	10%
Geen oplossing	6	6%
Contactlegging onmogelijk Buur B	1	1%
TOTAAL AANTAL ZAKEN MET ANDER RESULTAAT:	17	17%

“Buurtbemiddelaars maken dat wat vderschillend 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 burenen 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 burenen 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 burenen, 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 burenen hebben dus iets gemeenschappelijks. In ieder bemiddelingsgesprek ontstaat, onder begeleiding van de bemiddelaars, meer begrip voor elkaars situatie. Daarna komen burenen 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 burenen wonen. Zij ervaren overlast van hun bovenburenen, die een jong kindje thuis hebben. De onderburenen hebben al eerder de bovenburenen voor een gesprek benaderd, maar dat liep niet goed. Na dat gesprek dachten de onderburenen zelfs dat de bovenburenen 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 bovenburenen. Zij zeiden: ‘Ik woon hier al 15 jaar en heb eigenlijk nog nooit gedoe gehad met de burenen.’ Maar ze stemden gelukkig heel snel in voor een gesprek. We organiseerden een gesprek met een tolk, omdat de onderburenen gevluht zijn uit een oorlogsgebied en nog niet voldoende Nederlands spreken en begrijpen. In het bemiddelingsgesprek kwamen beide burenen 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 zoveel begrip voor elkaar. En dat water dat over het balkon werd gegooid? Dat bleek een kapotte regenpijp

te zijn. De burenen zijn nu bevriende burenen 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 altijd groter, nooit kleiner. Dus voel je een ergernis, heb je last van je burenen en houd het je te lang bezig? Ga zo snel mogelijk in gesprek met de burenen; 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 burenen en daarna een gezamenlijk gesprek op neutraal terrein, is de relatie tussen burenen weer hersteld.

Hoe is dit proces door de burenen 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 burenen 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 burenen 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 zeker waar”.