

BUURTBEEMIDDELING STICHTSE VECHT

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.

BUURTBEEMIDDELING 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 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 buren is deelname gratis

BUURTBEEMIDDELING 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.

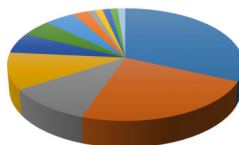
Landelijke campagnes zoals "Dat is makkelijk praten" geven buren tips en helpt hen met de buren in gesprek te gaan. Hierdoor wordt Buurtbemiddeling laagdrempeliger bereikbaar <https://datismakkelijkpraten.nl/> Het komende jaar zult u meer van deze campagne vernemen. Ons motto is en blijft:

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	27	32%
Politie	20	24%
Eigen initiatief op advies van politie	9	11%
Eigen initiatief op advies van wooncorporatie	9	11%
Woningbouwcorporatie Portaal	5	6%
Woningbouwcorporatie Vecht en Omstreken	4	5%
Eigen initiatief op advies van gemeente	4	5%
Sociaal Wijkteam	2	2%
Eigen initiatief op advies van overige organisaties	1	1%
Gemeente	1	1%
Woningstichting Wuta	1	1%
Maatschappelijke dienstverlening	1	1%
Overige organisaties	1	1%
TOTAAL	85	100%

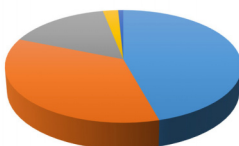


- Eigen initiatief
- Politie
- Eigen initiatief op advies van politie
- Eigen initiatief op advies van wooncorporatie
- Woningbouwcorporatie Portaal
- Woningbouwcorporatie Vecht en Omstreken
- Eigen initiatief op advies van gemeente
- Sociaal Wijkteam
- Eigen initiatief op advies van overige organisaties
- Gemeente
- Woningstichting Wuta
- Maatschappelijke dienstverlening
- Overige organisaties

In 2021 zijn 6 zaken minder aangemeld dan in 2020 (91 aanmeldingen). Van de aanmeldingen is 60% op eigen initiatief door inwoners gedaan. Hiervan is ca. de helft op advies van een netwerkpartner. De overige meldingen zijn door de netwerkpartners gedaan.

KOOP/HUURWONINGEN

	AANTAL	%
Koopwoningen	58	46%
Huurwoning Portaal	45	35%
Huurwoning Vecht en Omstreken	20	16%
Huurwoning particulier	3	2%
Huurwoning Wuta	1	1%
TOTAAL	127	100%



- Koopwoningen
- Huurwoning Portaal
- Huurwoning Vecht en Omstreken
- Huurwoning particulier
- Huurwoning Wuta

In dit verslagjaar was er sprake van meer geregistreerde huurwoningen t.o.v. koopwoningen. Het totaal van koop-/huurwoningen correspondeert niet met het aantal meldingen doordat er in een aantal zaken geen contact met burens nodig was of doordat burens niet openstonden voor Buurtbemiddeling.

KERNEN

	AANTAL	%
Maarssebroek	32	38%
Maarsse	24	28%
Breukelen	12	14%
Loenen	9	11%
Kockengen	3	4%
Tienhoven	2	2%
Nigtevecht	2	2%
Vreeland	1	1%
TOTAAL	85	100%

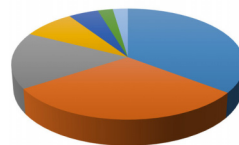


- Maarssebroek
- Maarsse
- Breukelen
- Loenen
- Kockengen
- Tienhoven
- Nigtevecht
- Vreeland

Ook in 2021 is Buurtbemiddeling actief geweest in het merendeel van de kernen in Stichtse Vecht.

AARD VAN DE KLACHT

	AANTAL	%
Geluidsoverlast	30	35%
Pesten/treiteren/schelden/roddelen/lastigvallen/verstoorde relatie	26	31%
Tuin/buitenproblemen	14	16%
Overlast kinderen	7	8%
Overlast dieren	4	5%
Stankoverlast	2	2%
Parkeerproblemen	2	2%
TOTAAL	85	100%

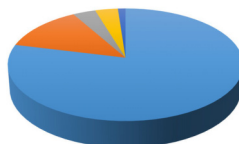


- Geluidsoverlast
- Pesten/treiteren/schelden/roddelen/lastigvallen/verstoorde relatie
- Tuin/buitenproblemen
- Overlast kinderen
- Overlast dieren
- Standoverlast
- Parkeerproblemen

Geluidsoverlast staat in dit verslagjaar op een eerste plaats. In de voorafgaande drie jaren stond de meest gehoorde klacht die van een verstoorde onderlinge relatie en het gedrag wat daar uit voortvloeit.

SOORT MELDING

	AANTAL	%
Normale zaak	67	79%
Complexe zaak (psycho-sociale problematiek/taalprobleem/multiproblematiek/duur conflict)	11	13%
Eerder bemiddeld	3	4%
Meerpartijen	3	4%
Eerder bemiddeld (complexe zaak)	1	1%
TOTAAL	85	100%



- Normale zaak
- Complexe zaak (psycho-sociale problematiek/taalprobleem/multiproblematiek/duur conflict)
- Eerder bemiddeld
- Meerpartijen
- Eerder bemiddeld (complexe zaak)

Het merendeel van de zaken is te typeren als normaal. In 2021 is 14% (21% in 2020) van het aantal aanmeldingen te typeren als complex. Complexe zaken vragen meer tijdsinvestering van zowel bemiddelaars als coördinator.

Van alle geschikte en afgeronde zaken, 75 aanmeldingen, komt het in 80% van de gevallen tot een succesvolle afsluiting. Dit resultaat ligt boven het landelijk gemiddelde van ca. 70%.

In de meeste gevallen komt het tot een oplossing na contact met de coördinator of de bemiddelaars. Buren zijn na een dergelijk gesprek voldoende geïnformeerd over de inhoud van Buurtbemiddeling of zijn na advies zelf in staat met hun buren in gesprek te gaan, wat tot verandering van de situatie leidt.

Bij 7 zaken komen buren na een gezamenlijk gesprek onder begeleiding van bemiddelaars nader tot elkaar en tot een oplossing van de situatie.

Ook komt het bij 1 zaak tot een oplossing door de inzet van telefonische pendelbemiddeling.

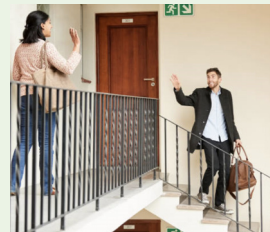
Bij een 6-tal zaken is er sprake van warme doorverwijzing. Dit betekent dat de coördinator na telefonisch contact met de buren of na de inzet van de bemiddelaars besluit, gezien de problematiek die er speelt,

deze buren naar een andere (hulp)instantie te verwijzen.

Ondanks de uitdagingen m.b.t. de coronamaatregelen heeft het aantal aanmeldingen en de resultaten daarvan tot een mooi resultaat geleid.

Wederom gaat het grootste compliment uit naar de buurtbemiddelaars die zich ook in 2021 geheel belangeloos én flexibel hebben ingezet voor de inwoners en leefbaarheid in Stichtse Vecht.

Voor meer informatie over de cijfers en resultaten kunt u contact opnemen met Karin van den Heuvel, coördinator Buurtbemiddeling voor Stichtse Vecht.



RESULTAAT	AANTAL	%
TOTAAL AANTAL AANMELDINGEN:	85	
In behandeling	1	
Eerste partij is verwezen naar BBM maar weigert na telefonische intake	6	
Contactlegging onmogelijk eerste partij	3	
TOTAAL:	10	
TOTAAL AANTAL AFGERONDE ZAKEN:	75	100%
Informatie en advies gegeven	12	16%
Opgelost na intakegesprek(ken)	8	11%
Eerste partij zelf in actie (na intake)	21	28%
Opgelost na bemiddelingsgesprek	7	9%
Opgelost na (telefonische) pendelbemiddeling	1	1%
Warme doorverwijzing	6	8%
Opgelost na coaching	1	1%
Opgelost door verhuizing	4	5%
TOTAAL AANTAL ZAKEN POSITIEF NA BBM:	60	80%
Tweede partij weigert bemiddeling	14	19%
Geen oplossing	1	1%
TOTAAL AANTAL ZAKEN MET ANDER RESULTAAT:	15	20%

“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 buren 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 buren 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 buren, 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 buren hebben dus iets gemeenschappelijks. In ieder bemiddelingsgesprek ontstaat, onder begeleiding van de bemiddelaars, meer begrip voor elkaars situatie. Daarna komen buren 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 buren wonen. Zij ervaren overlast van hun bovenburen, die een jong kindje thuis hebben. De onderburen hebben al eerder de bovenburen voor een gesprek benaderd, maar dat liep niet goed. Na dat gesprek dachten de onderburen zelfs dat de bovenburen 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 bovenburen. Zij zeiden: ‘Ik woon hier al 15 jaar en heb eigenlijk nog nooit gedoe gehad met de buren.’ Maar ze stemden gelukkig heel snel in voor een gesprek. We organiseerden een gesprek met een tolk, omdat de onderburen gevluht zijn uit een oorlogsgebied en nog niet voldoende Nederlands spreken en begrijpen. In het bemiddelingsgesprek kwamen beide buren erachter dat ze állei 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 buren zijn nu bevriende buren 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 buren en houd het je te lang bezig? Ga zo snel mogelijk in gesprek met de buren; 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 buren en daarna een gezamenlijk gesprek op neutraal terrein, is de relatie tussen buren weer hersteld.

Hoe is dit proces door de buren 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 buren 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 buren 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”.