

BUURTBEMIDDELING WOERDEN

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.

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 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.

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 burens 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 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.

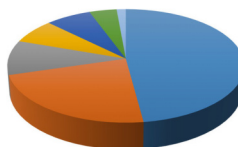
Landelijke campagnes zoals "Dat is makkelijk praten" geven burens tips en helpt hen met de burens in gesprek te gaan. Hierdoor wordt Buurtbemiddeling laagdrempeliger bereikbaar <https://datismakkelijkpraten.nl/> Het komende jaar zult u meer van deze campagne vernemen. Ons motto is en blijft:

KWADRAAD BRENGT BURENS 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 | % |
|---|-----------|-------------|
| Wooncorporatie GroenWest | 34 | 48% |
| Eigen Initiatief | 16 | 23% |
| Politie | 7 | 10% |
| Zelf gemeld op advies van politie | 5 | 7% |
| Maatschappelijke dienstverlening | 5 | 7% |
| Zelf gemeld op advies van woningcorporatie | 3 | 4% |
| Zelf gemeld op advies van overige organisatie | 1 | 1% |
| TOTAAL | 71 | 100% |

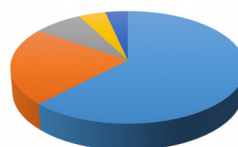


- Wooncorporatie GroenWest
- Eigen initiatief
- Politie
- Zelf gemeld op advies van politie
- Maatschappelijke dienstverlening
- Zelf gemeld op advies van woningcorporatie
- Zelf gemeld op advies van overige organisatie

Het aantal aanmeldingen in de gemeente Woerden is 71. De grootste verwijzer naar Buurtbemiddeling is, net zoals in voorgaande jaren, de woningcorporatie GroenWest; circa de helft van de aanmeldingen is hiervan afkomstig. De bewoners van de gemeente Woerden lijken Buurtbemiddeling steeds vaker op eigen initiatief raad te plegen; 35% van de aanmeldingen is gemeld op eigen initiatief. Een aantal van deze meldingen is ontstaan op advies van de politie (5), woningcorporatie (3) en rechtsbijstand (1). Het aantal aanmeldingen afkomstig van de politie is 7. Verder zijn 5 meldingen via maatschappelijke dienstverlening afkomstig.

KOOP/HUURWONINGEN

| | AANTAL | % |
|---|------------|-------------|
| Huurwoningen woningcorporatie GroenWest | 89 | 62% |
| Koopwoningen | 32 | 22% |
| Koop/huur onbekend | 11 | 8% |
| Huurwoningen particulier | 6 | 4% |
| Huurwoningen onbekend | 5 | 3% |
| TOTAAL | 143 | 100% |

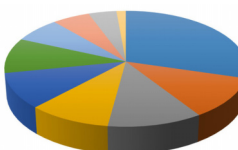


- Huurwoningen woningcorporatie GroenWest
- Koopwoningen
- Koop/huur onbekend
- Huurwoningen particulier
- Huurwoningen onbekend

De meeste inwoners die gebruik maken van de diensten van Buurtbemiddeling zijn in het bezit van een huurwoning via woningcorporatie GroenWest (62%). Dit geldt zowel voor de melders als voor de andere partij, inclusief meerpartijen kwesties. Van de inwoners die van Buurtbemiddeling gebruik maken is ruim éénvijfde in het bezit van een koopwoning; van 8% van de inwoners is koop/huur onbekend.

WIJKEN

| | AANTAL | % |
|-------------------------|-----------|-------------|
| Schilderskwartier | 21 | 30% |
| Bloemen & Bomenkwartier | 8 | 11% |
| Molenvliet | 8 | 11% |
| Binnenstad | 7 | 10% |
| Snel en Polanen | 7 | 10% |
| Kamerik | 7 | 10% |
| Staatsliedenkwartier | 5 | 7% |
| Harmelen | 4 | 6% |
| Zegveld | 3 | 4% |
| Waterrijk | 1 | 1% |
| TOTAAL | 71 | 100% |

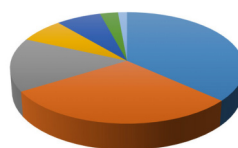


- Schilderskwartier
- Bloemen & Bomenkwartier
- Molenvliet
- Binnenstad
- Snel en Polanen
- Kamerik
- Staatsliedenkwartier
- Harmelen
- Zegveld
- Waterrijk

De meeste aanmeldingen van Buurtbemiddeling zijn afkomstig uit de wijk het Schilderskwartier (30%). Dit is een stijging ten opzichte van een jaar eerder (toen 20%). Hierop volgen Bloemen & Bomenkwartier, Molenvliet, Binnenstad, Snel & Polanen en Kamerik.

AARD VAN DE KLACHT

| | AANTAL | % |
|--|-----------|-------------|
| Geluidsoverlast | 26 | 37% |
| Pesten/treiteren/schelden/roddelen/lastig vallen/verstoorde relatie/bedreiging/intimidatie | 21 | 30% |
| Tuin/buiten problemen | 11 | 15% |
| Overlast dieren | 5 | 7% |
| Overlast kinderen | 5 | 7% |
| Parkeerproblemen | 2 | 3% |
| Stankoverlast | 1 | 1% |
| TOTAAL | 71 | 100% |

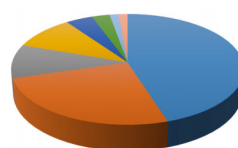


- Geluidsoverlast
- Pesten/treiteren/schelden/roddelen/lastigvallen/verstoorde relatie/bedreiging/intimidatie
- Tuin/buiten problemen
- Overlast dieren
- Overlast kinderen
- Parkeerproblemen
- Stankoverlast

De meest gehoorde klacht bij Buurtbemiddeling Woerden is geluidsoverlast. Op landelijk niveau is geluidsoverlast ook de meest gehoorde klacht. Hierop volgt relatief snel 'verstoorde relatie, pesten, bedreiging, intimidatie etc'. Wanneer burens klagen over een verstoorde relatie bestaat het conflict vaak al langere tijd. Andere klachten zijn tuin/buiten problemen, dieren, parkeren en stank.

SOORT MELDING

| | AANTAL | % |
|--|-----------|-------------|
| Normale zaak | 32 | 45% |
| Complexe zaken psychosociale problematiek | 18 | 25% |
| Complexe zaken taalprobleem | 7 | 10% |
| Eerder bemiddeld; complex psychosociale problematiek | 7 | 10% |
| Eerder bemiddeld; normale zaak | 3 | 4% |
| Complexe zaken multiproblematiek | 2 | 3% |
| Zaak tussen bewoner en bedrijf | 1 | 1% |
| Zaak tussen bedrijven | 1 | 1% |
| TOTAAL | 71 | 100% |



- Normale zaak
- Complexe zaken psychosociale problematiek
- Complexe zaken taalprobleem
- Eerder bemiddeld; complex psychosociale problematiek
- Eerder bemiddeld; normale zaak
- Complexe zaken multiproblematiek
- Zaak tussen bewoner en bedrijf
- Zaak tussen bedrijven

In 2021 is de verhouding van het type (normaal versus complex) aanmeldingen bij benadering 50/50. De meeste complexe zaken hebben te maken met psychosociale problematieken. Hierop volgen taalproblemen en multi-problematiek. In het algemeen vragen complexe zaken veelal meer tijdsinvestering van zowel de coördinator als de buurtbemiddelaars.

In 2021 zijn in totaal 71 meldingen binnengekomen. Hiervan zijn 3 zaken in de wacht of in behandeling en 15 andere zaken waren om verschillende redenen niet geschikt voor Buurtbemiddeling.

Van alle geschikte en afgeronde zaken in 2021, 53 aanmeldingen, kwam het in ruim 8 op de 10 gevallen (85%) tot een succesvolle afsluiting. Dit percentage ligt hoger dan het landelijk gemiddelde in 2020 (71%: Bron CCV).

In de meeste gevallen kwam het tot een oplossing na telefonisch contact met de coördinator en/of huisbezoek van buurtbemiddelaars. Buren waren na een dergelijk gesprek voldoende geïnformeerd over de inhoud van Buurtbemiddeling of waren na advies/huisbezoek zelf in staat met hun burens te spreken te gaan.

Buurtbemiddelaars zijn in 7 zaken in actie gekomen, waarvan 1 zaak nog in behandeling in 2022. In 3 zaken kwamen burens na een gezamenlijk gesprek onder begelei-

ding van buurtbemiddelaars nader tot elkaar. 3 zaken zijn afgerond door middel van de inzet van coaching en in 2 gevallen is de zaak opgelost door verhuizing. Verder zijn 5 aanmeldingen afgerond door een 'warme doorverwijzing'. Dat betekent dat de coördinator Buurtbemiddeling na telefonisch contact met de burens of na huisbezoek van de bemiddelaars besluit dat, gezien de problematiek die er speelt, het buurtbemiddelingstraject niet wordt voortgezet, maar dat burens naar een andere instantie worden doorverwezen.

Het grootste compliment gaat uit naar de buurtbemiddelaars die zich geheel belangeloos hebben ingezet voor de inwoners en leefbaarheid in gemeente Woerden. Dank vanuit Buurtbemiddeling Kwadraad voor hun creatieve ideeën en aanpassingsvermogen in een wederom bijzonder jaar.

Voor meer informatie over de cijfers en resultaten kunt u contact opnemen met de betreffende coördinator Buurtbemiddeling.

| RESULTAAT | AANTAL | % |
|---|-----------|-------------|
| TOTAAL AANTAL AANMELDINGEN: | 71 | 100% |
| In behandeling | 1 | 1% |
| Ongeschikt voor bemiddeling | 6 | 8% |
| In de wacht | 2 | 3% |
| Contactlegging onmogelijk Buur A | 3 | 4% |
| Buur A is verwezen naar BBM, wil geen bemiddeling | 1 | 1% |
| Buur A weigert bemiddeling (na telefonische intake) | 5 | 7% |
| TOTAAL: | 18 | 25% |
| AFGERONDE AANMELDINGEN: | 53 | 100% |
| Info en advies gegeven | 6 | 11% |
| Opgelost na intakegesprekken | 3 | 6% |
| Opgelost na bemiddeling | 3 | 6% |
| Opgelost na verhuizing | 2 | 4% |
| Opgelost na coaching | 3 | 6% |
| Melder zelf in actie | 23 | 43% |
| Warme doorverwijzing | 5 | 9% |
| TOTAAL AANTAL ZAKEN POSITIEF: | 45 | 85% |
| AANMELDINGEN MET ANDER RESULTAAT: | | |
| 2de partij weigert | 5 | 9% |
| Contactlegging onmogelijk Buur B | 2 | 4% |
| Geen oplossing | 1 | 2% |
| TOTAAL AANTAL ZAKEN ANDER RESULTAAT: | 8 | 15% |

“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 mensens op bezoek ga, vraag ik vaak: ‘Hoe vindt u het om hier te wonen?’ Als mensens 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 expes 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 gevluht 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 burensverlast 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”.